

รูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
The Administrative Model in the Office of Academic Resources and
Information Technology, Rajabhat Universities

สุวิทย์ วงษ์บุญมาก^{1*} วิทยา จันทร์ศิลา² สำราญ มีแจ่ม³
Suwit Wongboonmak^{1*} Wittaya Jansila² Sumran Meejang³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และแบบประเมิน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า

1. รูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ และ 1 เงื่อนไขแห่งความสำเร็จ ดังนี้ องค์ประกอบที่ 1 ปัจจัยนำเข้า มี 2 ส่วน คือ 1) บุคลากร 2) ขอบข่ายการบริหารงาน องค์ประกอบที่ 2 กระบวนการ มี 7 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน ขั้นตอนที่ 2 การจัดองค์กร ขั้นตอนที่ 3 การปฏิบัติตามแผน ขั้นตอนที่ 4 การประเมินผล ขั้นตอนที่ 5 การปรับปรุงและพัฒนา ขั้นตอนที่ 6 การรายงาน และขั้นตอนที่ 7 การประสานงาน องค์ประกอบที่ 3 ผลผลิต มี 2 ส่วน คือ 1) ผลการประเมินตนเองของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ผลการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ องค์ประกอบที่ 4 เงื่อนไขความสำเร็จ มี 4 เงื่อนไข คือ 1) การสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย 2) การทำงานเป็นทีม 3) เครือข่ายความร่วมมือการทำงาน และ 4) วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร

2. การประเมินรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ที่พัฒนาขึ้นมีความเป็นไปได้ ในการนำไปปฏิบัติอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60

คำสำคัญ : รูปแบบการบริหาร, การบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, การบริหารห้องสมุด

Abstract

The purposes of this study were to develop the administrative model in The Office of Academic Resources and Information Technology, Rajabhat Universities. The research instruments consisted of a questionnaire, an interview form, and an assessment form. Data were analyzed using mean, standard deviation, and content analysis. The findings were as follows:

^{1*} นักศึกษาปริญญาการศึกษาดุสิตบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

Ph.D. students The field of educational administration Faculty of Education Naresuan University

² อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

Lecturer in the Department of Administration and Educational Development

³ อาจารย์ประจำภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

Lecturer from the Department of Education Faculty of Education Naresuan University



1. The administrative model in The Office of Academic Resources and Information Technology, Rajabhat Universities. consisted of 3 elements and 1 successful condition as follows: The first element: Input consists of 2 parts: 1) Personnel, 2) The scope of work. The second element: Process consists of 7 steps: planning, organization, plan implementation, evaluation, improvement and development, reporting, and coordination. The third element: Output consists of two parts: 1) the efficiency of the self-assessment of The Office of Academic Resources and Information Technology, 2) the effectiveness of the customers' satisfaction assessment of The administrative model in The Office of Academic Resources and Information Technology, Rajabhat Universities. The fourth element: Successful condition consists of four conditions: 1) University support, 2) Teamwork 3) Collaboration network, and 4) Executive's vision.

2. The evaluation of the administrative model in The Office of Academic Resources and Information Technology, Rajabhat Universities, which was developed, has feasibility of implementation at the highest level with an average of 4.60.

Keywords : Administration Model, Administration of the Office of Academic Resources and Information, Library Administration

บทนำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ที่เสริมสร้างพลังปัญญาของแผ่นดิน ฟื้นฟูพลังการเรียนรู้ เชิดชูภูมิปัญญาของท้องถิ่น สร้างสรรค์ศิลปวิทยา เพื่อความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืน ของปวงชน มีส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษา การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่าง สมดุลและยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน วิจัย ให้บริการทาง วิชาการแก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี ทะนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ผลิตครูและส่งเสริม วิทยฐานะครู (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547, หน้า 2)

หน่วยงานหนึ่งที่จะช่วยเสริมเติมเต็มให้มหาวิทยาลัยราชภัฏ บรรลุวัตถุประสงค์ตามพันธกิจของ มหาวิทยาลัย คือ ห้องสมุด หรือสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะคุณภาพของห้องสมุดเป็นตัวบ่งชี้ คุณภาพและความเป็นเลิศทางวิชาการของมหาวิทยาลัย การศึกษาในระดับอุดมศึกษามุ่งเน้นให้นักศึกษาได้ ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เพื่อให้มีโอกาสค้นคว้าความรู้ได้อย่างกว้างขวาง ห้องสมุดจึงเป็นหัวใจและมีบทบาทสำคัญ ต่อการศึกษา ค้นคว้า ของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้ที่ช่วยเพิ่มศักยภาพและคุณภาพ ของบัณฑิต เป็นหน่วยงานที่ให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการเป็นหลัก โดยห้องสมุดมีหน้าที่ให้บริการสารสนเทศ เป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ และให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และยังมีหน้าที่ในการประเมิน สถานการณ์ รวมถึงคาดการณ์ความเพียงพอของสารสนเทศ อำนวยความสะดวกและสนองความต้องการ แก่ผู้ใช้บริการ จากสภาพการณ์ในปัจจุบันห้องสมุดต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงในการดำเนินงานหลายด้าน อาทิ ประเด็นเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุด ห้องสมุดจำเป็นต้องให้ความสนใจเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (สมพร พุทธิพิทักษ์ผล, 2553, หน้า 51) และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้กำหนดมาตรฐานของห้องสมุด



มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2544 ให้มีการประเมินคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของชาติ อันประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก ทั้งนี้เพราะห้องสมุดเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญต่อการพัฒนามหาวิทยาลัย การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นยุทธศาสตร์อย่างหนึ่งที่สำคัญต่อการพัฒนาและยกระดับของสถาบันอุดมศึกษา (ภาวิศ ทองโรจน์, 2540, หน้า 113) ประกอบกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้โลกก้าวสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ ผู้ใช้บริการเกิดความต้องการสารสนเทศเพิ่มขึ้นทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ รูปแบบการบริการของห้องสมุดจึงเปลี่ยนไปจากเดิม คือ จากการบริหารอยู่ศูนย์กลางมาเน้นการให้บริการแบบกระจาย ขยายขอบเขตการให้บริการอย่างหลากหลายตามความต้องการสารสนเทศ (บุษบา สุธีธร, 2554, หน้า 10-5 ; น้ำทิพย์ วิภาวิน และยีน ภู่วรรณ. 2554, หน้า15-25) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของห้องสมุดสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นผู้บริการเป็นสำคัญ (User centered) กล่าวคือ ห้องสมุดได้เปลี่ยนแปลงการดำเนินงานแบบเดิมที่เน้นการดำเนินงานแบบเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Ownership) มีหน้าที่สะสมทรัพย์สินสารสนเทศให้ได้จำนวนมาก สู่แนวคิดใหม่เน้นการเข้าถึงข้อมูลให้อ่านแก่ผู้บริการในการใช้บริการ โดยห้องสมุดจะทำหน้าที่จัดเตรียมและบริการสารสนเทศตามความต้องการและคำร้องขอของผู้บริการ (Stueart & Moran, 2007, p. 4) เนื่องจากพฤติกรรมของผู้บริการเป็นผู้มองการณ์ไกลมากขึ้น และคาดหวังต่อการบริการและความสะดวกสบายต่างๆ แม้ว่าความพึงพอใจของผู้บริการนั้นไม่ได้มีผลต่อการเพิ่มรายได้โดยตรงของห้องสมุด แต่จะหมายถึงความน่าเชื่อถือ การยอมรับคุณค่าของบริการห้องสมุดที่สูงยิ่งขึ้น (สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์, 2547, หน้า 21) และห้องสมุดจะต้องสนองตอบต่อภารกิจและนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยการจัดการบริการสารสนเทศที่ต้องคำนึงถึงความแตกต่างของผู้บริการที่มีความหลากหลาย อาทิ คณาจารย์ นักศึกษาระดับต่างๆ นักวิจัย รวมถึงความหลากหลายของสาขาวิชาการศึกษาแบบสหสาขาวิชาและการศึกษาแบบข้ามสาขาวิชา เป็นต้น ห้องสมุดจึงต้องมีการปรับกระบวนการดำเนินการให้เป็นห้องสมุดสมัยใหม่ กล่าวคือ การเปลี่ยนภาพลักษณ์ของห้องสมุดในทุกกระบวนการ ไม่ว่าจะเป็นด้านทรัพย์สินสารสนเทศที่มีความหลากหลายและตรงกับความต้องการมากขึ้น ทั้งในด้านการจัดการบริการในรูปแบบต่างๆ และด้านผู้บริการ ห้องสมุดควรรู้จักความต้องการของผู้ใช้ในเชิงลึก เพราะผู้ใช้แต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกันและมีลักษณะเฉพาะ (Brindley, 2006, หน้า 486) ห้องสมุดต้องศึกษาและคาดการณ์ความต้องการของผู้บริการได้ นับตั้งแต่การศึกษาผู้ใช้และการวางแผนการให้บริการโดยอาศัยเครื่องมือ เทคนิควิธีการต่างๆ และมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่อำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการอย่างไร้ขีดจำกัด ทั้งด้านพื้นที่หรือเวลาเพื่อสร้างความแตกต่างของบริการและบรรยากาศที่ประทับใจให้เกิดขึ้นในใจกับผู้รับบริการ และเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับองค์กร นอกจากนั้นยังต้องยึดเหนี่ยวให้ผู้บริการเกิดความภักดีในการใช้บริการให้ยาวนานที่สุด (บุษบา สุธีธร, 2554, หน้า 10-52; รัชนิกรณ์ อินเล็ก, 2555 หน้า 53) และจากงานวิจัยของโรว์ลีย์ (Rowley, 1994, pp. 8-12) ที่ทำการสำรวจผู้บริการของห้องสมุดผ่านช่องทางเข้าถึงบริการ พบว่าผู้บริการห้องสมุดไม่เพียงต้องการเอกสารหรือสารสนเทศที่ห้องสมุดเท่านั้น ยังต้องการการพักผ่อน การนันทนาการ และการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมด้วย นอกจากนี้ ปิยวรรณ สิริประเสริฐศิลป์ (2553, หน้า 214-215) ได้ศึกษาการพัฒนา รูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทย โดยใช้แนวคิดวงจรประสบการณ์ลูกค้าของไนแคม (Nykam, 2001, p. 23) เพื่อการศึกษาพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ ความพึงพอใจต่อการบริการและความต้องการของผู้บริการ พบว่า ด้านพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้บริการส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศเพื่อการทำวิจัย ด้านความพึงพอใจ พบว่า



ภาพรวมมีความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดในระดับปานกลาง และด้านความต้องการพบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการบริการของห้องสมุดในระดับมาก

จากงานวิจัยของอมรรัตน์ นาคะโร, กุลจิรา รื่นเอม และสุเทพ เขาวลิต. (2557, หน้า 79 - 80) พบว่า ปัญหาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ คือ มหาวิทยาลัยมีนโยบายการดำเนินงานที่ไม่ชัดเจน การสนับสนุนงบประมาณที่ไม่เพียงพอ บุคลากรไม่ชัดเจนในภาระงานตนเอง บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่มีคุณสมบัติไม่ตรงกับงาน ทำให้ไม่มีสมรรถนะในการทำงานเท่าที่ควร ปัจจัยสนับสนุนที่จะทำให้เกิดการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏประสบความสำเร็จ คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏจะต้องกำหนดนโยบายการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้ชัดเจน และผลักดันให้เกิดเป็นรูปธรรม ต้องกำหนดรูปแบบการทำงานให้เชื่อมโยงกัน มีโครงสร้างการบริหารงานที่เหมาะสม มีการทำงานโดยคณะกรรมการ คณะทำงาน ผู้บริหารควรส่งเสริมให้มีการเรียนรู้แบบข้ามสายงานและข้ามหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก ต้องสร้างเครือข่ายการทำงานกับหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก และมีการติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ ต้องกำหนดและส่งเสริมให้ใช้กระบวนการเชิงคุณภาพ PDCA ในการทำงาน ต้องมีการกำหนดให้มีการประเมินผลงานอย่างเข้มข้น เอาจริงเอาจัง เพื่อกระตุ้นให้เกิดการคิดและเรียนรู้เพื่อพัฒนาสิ่งใหม่ให้เกิดขึ้น

จากสภาพและปัญหาตลอดจนการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ที่กล่าวมามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำการพัฒนารูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อที่ทางสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ จะได้นำรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏไปใช้ในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพความต้องการและแนวทางการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
2. เพื่อสร้างและตรวจสอบรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
3. เพื่อประเมินรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มีเป้าหมายหลักเพื่อสนับสนุนวิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยมุ่งเน้นการจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ จากการศึกษาพันธกิจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. เพื่อสนับสนุนส่งเสริมการเรียนการสอนและการศึกษาค้นคว้าวิจัย



2. จัดทำ รวบรวมสารสนเทศทุกรูปแบบให้เพียงพอ สอดคล้องกับหลักสูตร นโยบายและโปรแกรมวิชาที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยราชภัฏ

3. เป็นแหล่งเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับนักศึกษา อาจารย์ และประชาชนในท้องถิ่น

4. ให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการอย่างกว้างขวาง สะดวก และรวดเร็ว

5. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อพัฒนากระบวนการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยราชภัฏ

6. เป็นแหล่งสารสนเทศเพื่อชุมชน เชื่อมโยงองค์ความรู้ท้องถิ่นและองค์ความรู้สากลโดยผ่านเครือข่ายสารสนเทศในระดับมหาวิทยาลัย ท้องถิ่น และสากล

การบริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

การบริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และการพัฒนาองค์การที่ประสบความสำเร็จ จะต้องประกอบด้วย ความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลง การสนับสนุนของฝ่ายบริหาร ความคาดหวังและจิตสำนึกจากผู้บริหารระดับสูงจะทำให้การเปลี่ยนแปลงเป็นจริงได้ การมีส่วนร่วมและการช่วยเหลือกัน การผสมผสานวิธีการที่หลากหลายในการทำงานจะทำให้การพัฒนาองค์การสู่ความสำเร็จ (ศิวนันท์ ศิวพิทักษ์ (2552, หน้า 162) และการบริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจะต้องมีระบบการบริหารจัดการที่ดี เพราะระบบจะเป็นองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อกระทำกิจกรรมให้ได้ผลสำเร็จตามความต้องการขององค์การ (จันทราณี สงวนนาม, 2551, หน้า 93) การดำเนินงานของสถาบันบริการสารสนเทศก็เช่นเดียวกัน ผู้บริหารต้องปฏิบัติงานตามลำดับ 5 ขั้นตอน โดยเริ่มต้นด้วย การวางแผน การจัดองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน การวินิจฉัยสั่งการ และสิ้นสุดด้วยการควบคุมบังคับบัญชา (ปิยะนุช สุจิต, 2551, หน้า 12) และการบริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยรูปแบบการบริหารห้องสมุดควรมีขั้นตอนของการบังคับบัญชาไม่ซับซ้อน โดยโครงสร้างขององค์กรควรมีความเหมาะสมกับยุคสมัย ควรมีความยืดหยุ่นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างดี ควรให้ความสำคัญกับหน่วยงานย่อยอย่างเท่าเทียมกัน และกลุ่มคนที่อยู่ในแต่ละสายงานต่างมีความสำคัญเท่ากันหมด แต่ต้องสามารถบริการต่อกันได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ (สุกัญญา มกุฎอรฤติ, 2553, หน้า 53-55)

การบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

การบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ จะต้องคำนึงถึงมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เพราะมาตรฐานห้องสมุดจะเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการ และมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ได้กำหนดว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีระบบการประเมินคุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และสอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาแห่งชาติ ทั้งนี้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งควรได้รับงบประมาณเพื่อการนี้ด้วย (มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544, 2561)

การประเมินรูปแบบ

การประเมินรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ จากงานวิจัยนี้ได้ดำเนินการตามแนวคิดของไอส์เนอร์ (Eisner, 1976, pp.192-193) ที่กล่าวว่า การประเมินรูปแบบโดยผู้ทรงคุณวุฒิโดยเฉพาะในบางเรื่องต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าตัวเลขที่นำมาพิจารณา การประเมินรูปแบบจะเน้นการวิเคราะห์วิจารณ์อย่างลึกซึ้ง โดยเฉพาะในประเด็นที่ถูกลำเอียงมาพิจารณาอาจจะผสมผสานปัจจัย



ต่างๆ ในการพิจารณาเข้าด้วยกันตามวิจารณ์ญาณของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับคุณภาพ ประสิทธิภาพ ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของสิ่งที่จะทำการประเมิน

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐธัญญา เผือกผ่อง, ดวงใจ กาญจนศิลป์ และขวัญแก้ว เทพวิชิต. (2559, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการและพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่า นักศึกษาใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้บริการยืม-คืนด้วยตนเอง (ร้อยละ 90.91) สำหรับความต้องการใช้บริการนักศึกษามีความต้องการในด้านทรัพยากรสารสนเทศเพียงด้านเดียวที่มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัญหาการใช้บริการส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง โดยมีเพียงปัญหาสื่อประชาสัมพันธ์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาไม่มีภาษาอังกฤษกำกับ และไม่รู้วิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูล

นิภาพร กำคำ และกัลย์ธีรา ทาเขียว (2558, หน้า 2) ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบว่า การกำหนดนโยบายประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ กำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพมาตรฐานด้านภารกิจหลักของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน รวมถึงความพึงพอใจและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการพิจารณาและกำหนดแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงบริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ได้ดียิ่งขึ้น

อมรรัตน นาคะโร, กุลจิรา รื่นเอม และสุเทพ เขาวลิต (2557, หน้า 79-80) ได้ศึกษารูปแบบการจัดการจัดการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่า ห้องสมุดต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร ทั้งด้านการคิดอย่างเป็นระบบ คิดเชิงกลยุทธ์ คิดเชิงรุก และคิดนอกกรอบ ต้องมีนโยบายที่ชัดเจนในการทำงานเป็นทีม และส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกัน เรียนรู้แบบข้ามสายงาน

กุลธิดา ท้วมสุข, จุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์ และกันยารัตน์ เควียเช่น (2554, หน้า 175-176) ได้ศึกษารูปแบบการบริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียน พบว่า นโยบายและระบบการบริหารห้องสมุดเป็นองค์ประกอบแรกของรูปแบบการบริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย เพราะการดำเนินงานของห้องสมุดจะดำเนินการภายใต้ต้นนโยบายของมหาวิทยาลัย ห้องสมุดจำเป็นต้องปรับระบบการบริหารให้มีความรวดเร็วในการทำงาน ปรับลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น

ศุภรชชตรา แสนวา, สุจิน บุตรดีสุวรรณ, ฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจน และสุริทอง ศรีสะอาด (2552, หน้า 51-52) ได้ศึกษาลักษณะของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นองค์การคุณภาพและปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนา พบว่า กระบวนการบริหารจัดการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเพื่อไปสู่เป้าหมายของห้องสมุดนั้น ห้องสมุดจะต้องมีการแบ่งโครงสร้างการบริหารที่ชัดเจน โดยการกำหนดนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร มีคณะกรรมการกำหนดนโยบาย มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ในแต่ละระดับสายงานที่ชัดเจน มีการแบ่งหน่วยงานและระบุสายงานการบังคับบัญชาโดยคณะกรรมการบริหารงานห้องสมุด การแบ่งโครงสร้างของห้องสมุดจะต้องสอดคล้องและทันสมัยกับ การเปลี่ยนแปลงทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ขอบเขตของงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ใช้วิธีการศึกษาแบบผสมผสานวิธี (Mixed Methodology) โดยแบ่งขอบเขตการวิจัยเป็น 3 ขั้นตอนใหญ่ ดังนี้



ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสภาพความต้องการ และแนวทางการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1.1 การศึกษาสภาพการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

1.1.1 แหล่งข้อมูล ในการศึกษา ได้แก่ อธิการบดี จำนวน 4 คน รองอธิการบดีที่รับผิดชอบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 4 คน ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 4 คน หัวหน้าฝ่าย จำนวน 16 คน รวมจำนวน 28 คน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี และมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ซึ่งได้มาด้วยการเลือกแบบเจาะจง

1.1.2 ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ สภาพการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

1.1.3 การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อประเมินความตรงเชิงเนื้อหา

1.1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ขั้นที่ 1.2 การศึกษาความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

1.2.1 แหล่งข้อมูล ได้แก่ อาจารย์ จำนวน 12 คน และนักศึกษา จำนวน 373 คน รวมทั้งสิ้น 385 คน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี และมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ซึ่งได้มาด้วยการเลือกแบบเจาะจง

1.2.2 ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาในการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

1.2.3 การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อประเมินความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ โดยคำนวณหาค่า IOC โดยได้ค่า IOC ระหว่าง 0.66 – 1.00

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ขั้นที่ 1.3 การศึกษาแนวทางการบริหารสำนักหอสมุด และศูนย์การเรียนรู้และหอสมุด สถาบันอุดมศึกษา โดยการศึกษาการปฏิบัติที่ดี (Best Practice)

1.3.1 แหล่งข้อมูล ได้แก่ สถาบันอุดมศึกษาที่มีวิธีการปฏิบัติที่ดี (Best Practice) เกี่ยวกับ การบริหารสำนักหอสมุด และศูนย์การเรียนรู้และหอสมุด สถาบันอุดมศึกษา จำนวน 3 แห่ง ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร และศูนย์การเรียนรู้และหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

1.3.2 ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ แนวทางการบริหารสำนักหอสมุด และศูนย์การเรียนรู้และหอสมุด สถาบันอุดมศึกษา โดยการศึกษาการปฏิบัติที่ดี

1.3.3 การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อประเมินความตรงเชิงเนื้อหา

1.3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)



ขั้นตอนที่ 2 การสร้างและตรวจสอบรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 2.1 การยกร่างรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ดำเนินการ ดังนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการบริหาร สภาพความต้องการ และแนวทางการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุด และศูนย์การเรียนรู้และหอสมุด สถาบันอุดมศึกษา ที่ได้จากการศึกษาในขั้นตอนที่ 1 มายกร่างรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

ขั้นที่ 2.2 การตรวจสอบร่างรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

2.2.1 แหล่งข้อมูล กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือสำนักหอสมุด สถาบันอุดมศึกษาทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการกำหนดคุณสมบัติ จำนวน 9 คน

2.2.2 ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความเป็นไปได้ของรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

2.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการพิจารณานันทามติ (Consensus) ของผู้ทรงคุณวุฒิ

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ดำเนินการดังนี้

3.1 ผู้ให้ข้อมูล กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการประเมิน ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดีที่รับผิดชอบสำนัก วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 38 แห่ง จำนวน 114 คน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

3.2 ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความเป็นไปได้ของรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินความเป็นไป ของรูปแบบการบริหารสำนัก วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาสภาพความต้องการ และแนวทางการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

1.1 ผลการศึกษาสภาพการบริหาร และแนวทางการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า องค์กรประกอบในการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วย 3 องค์กรประกอบ ได้แก่ 1) ปัจจัยนำเข้า 2) กระบวนการ 3) ผลผลิต

1.1.1 ปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย 1) บุคลากร ได้แก่ 1.1) การศึกษาคูณลักษณะของ คณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 1.2) การศึกษาคูณสมบัติและคุณลักษณะของ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 1.3) การศึกษาคูณลักษณะของบุคลากร/เจ้าหน้าที่ สำนัก



วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) งานบริหาร ได้แก่ 2.1) โครงสร้างการบริหาร 2.2) ขอบข่ายและภาระงานในการบริหาร

1.1.2 กระบวนการ ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การวางแผน 2) การจัดองค์กร 3) การปฏิบัติตามแผน 4) การประเมินผล 5) การปรับปรุงและพัฒนา 6) การรายงาน 7) การประสานงาน

1.1.3 ผลผลิต ประกอบด้วย 1) ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 2) ผลการประเมินคุณภาพภายใน 3) ปัจจัยในการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.2 ผลการศึกษาความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า ความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ในภาพรวม 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1. ด้านบุคลากรสำนักวิทยบริการ 2. ด้านการบริการของสำนักวิทยบริการ 3. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ 4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก 5. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการสารสนเทศ ดังตาราง

ความต้องการ	อาจารย์และนักศึกษา			
	n = 460		ระดับความต้องการ	ลำดับค่า
	\bar{X}	S.D		
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการสารสนเทศ	3.39	0.77	มาก	5
2. ด้านการบริการของสำนักวิทยบริการ	3.95	0.87	มาก	2
3. ด้านบุคลากรสำนักวิทยบริการ	4.00	0.72	มาก	1
4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	3.92	0.60	มาก	4
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	3.94	0.83	มาก	3
เฉลี่ย	3.94	0.57	มาก	

1.3 ผลการศึกษาแนวทางการบริหารสำนักหอสมุด และศูนย์เรียนรู้และหอสมุด กรณีศึกษาสถาบันอุดมศึกษาที่มีแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) พบว่า แนวทางในการบริหารงานสำนักหอสมุด และศูนย์เรียนรู้และหอสมุด ประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. คณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด 2. ขอบข่ายการบริหารสำนักหอสมุด และศูนย์เรียนรู้และหอสมุด 3. กระบวนการบริหารงานของสำนักหอสมุด และศูนย์เรียนรู้และหอสมุด



2. ผลการสร้างและตรวจสอบรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า รูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1) ปัจจัยนำเข้า 2) กระบวนการ 3) ผลผลิต 4) เงื่อนไขความสำเร็จ

องค์ประกอบที่ 1 ปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้ 1) บุคลากร 2) ขอบข่ายการบริหารงาน

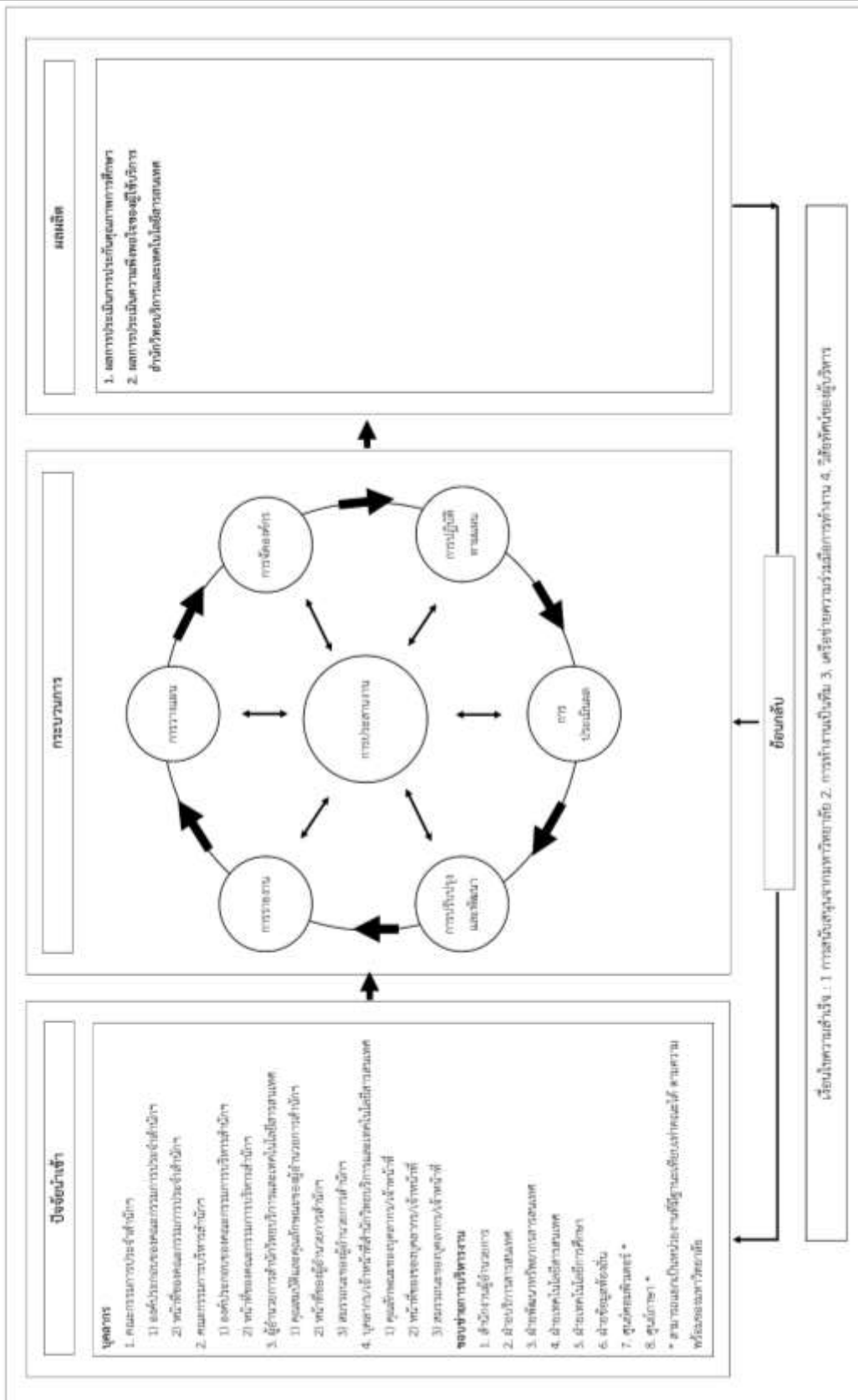
องค์ประกอบที่ 2 กระบวนการ ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน (Plan: P) ขั้นตอนที่ 2 การจัดองค์กร (Organize: O) ขั้นตอนที่ 3 การปฏิบัติตามแผน (Do: D) ขั้นตอนที่ 4 การประเมินผล (Evaluate: E) ขั้นตอนที่ 5 การปรับปรุงและพัฒนา (Act: A) ขั้นตอนที่ 6 การรายงาน (Report: R) ขั้นตอนที่ 7 การประสานงาน (Coordinate: C)

องค์ประกอบที่ 3 ผลผลิต ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้ 1) ผลการประเมินตนเองของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

องค์ประกอบที่ 4 เงื่อนไขความสำเร็จ ประกอบด้วย 4 เงื่อนไข ดังนี้ 1) การสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย 2) การทำงานเป็นทีม 3) เครือข่ายความร่วมมือการทำงาน 4) วิสัยทัศน์ผู้บริหาร (ดังภาพ)



รูปแบบการบริหารสำหรับมหาวิทยาลัยและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ





3. ผลการประเมินความเป็นไปได้ ในการนำรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏไปใช้ พบว่า อธิการบดี รองอธิการบดีที่รับผิดชอบสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มีความเห็นว่ารูปแบบการบริหาร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มีความเป็นไปได้ ในการนำไปใช้ในการบริหาร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ดังตาราง

รายการ	n = 109		ระดับ ความเป็นไปได้	ผลการ ประเมิน
	\bar{X}	S.D		
1. คณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ				
1.1 องค์ประกอบของคณะกรรมการประจำ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ	4.40	0.86	มาก	ผ่าน
1.2 หน้าที่ของคณะกรรมการประจำสำนัก วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.40	0.74	มาก	ผ่าน
2. คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ				
2.1 องค์ประกอบของคณะกรรมการบริหาร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.73	0.60	มากที่สุด	ผ่าน
2.2 หน้าที่ของคณะกรรมการบริหารสำนัก วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.65	0.54	มากที่สุด	ผ่าน
3. ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ				
3.1 คุณสมบัติและคุณลักษณะของผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.71	0.52	มากที่สุด	ผ่าน
3.2 หน้าที่ของผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.68	0.56	มากที่สุด	ผ่าน
3.3 สมรรถนะผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.78	0.41	มากที่สุด	ผ่าน



รายการ	n = 109		ระดับ ความเป็นไปได้	ผลการ ประเมิน
	\bar{X}	S.D		
4. บุคลากร/เจ้าหน้าที่				
4.1 คุณลักษณะของบุคลากร/เจ้าหน้าที่ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.65	0.63	มากที่สุด	ผ่าน
4.2 หน้าที่ของบุคลากร/เจ้าหน้าที่ สำนักวิทย บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.70	0.53	มากที่สุด	ผ่าน
4.3 สมรรถนะบุคลากร/เจ้าหน้าที่ ของสำนัก วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.55	0.59	มากที่สุด	ผ่าน
5. ขอบข่ายการบริหารงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ				
5.1 สำนักงานผู้อำนวยการ	4.61	0.58	มากที่สุด	ผ่าน
5.2 ฝ่ายบริการสารสนเทศ	4.78	0.41	มากที่สุด	ผ่าน
5.3 ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	4.76	0.42	มากที่สุด	ผ่าน
5.4 ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.55	0.59	มากที่สุด	ผ่าน
5.5 ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา	4.43	0.81	มาก	ผ่าน
5.6 ฝ่ายข้อมูลท้องถิ่น	4.44	0.92	มาก	ผ่าน
5.7 ศูนย์คอมพิวเตอร์*	4.44	0.78	มาก	ผ่าน
5.8 ศูนย์ภาษา*	4.55	0.59	มากที่สุด	ผ่าน
เฉลี่ย	4.60	0.13	มากที่สุด	ผ่าน

* ศูนย์คอมพิวเตอร์ และศูนย์ภาษา สามารถแยกเป็นหน่วยงานที่มีฐานะเทียบเท่าคณะได้ ตามความพร้อมของแต่ละมหาวิทยาลัยราชภัฏ

อภิปรายผล

จากสรุปผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการศึกษาสภาพความต้องการ และแนวทางการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ



1.1 ผลการศึกษาสภาพการบริหาร และแนวทางในการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า รูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ปัจจัยนำเข้า 2) กระบวนการ 3) ผลผลิต ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มีระบบการบริหารงานโดยผู้บริหารทำหน้าที่บริหารจัดการงานและคน ซึ่งจัดเป็นสิ่งที่นำเข้า (Input) โดยผ่านกระบวนการ (Process) ในกิจกรรมการวางแผน จัดการองค์กร การสั่งการ และการควบคุมให้สามารถประสานทำงานร่วมกันได้ เพื่อให้ได้ผลผลิตหรือผลลัพธ์ (Output) ตามความต้องการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษา และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ซึ่งสอดคล้องกับจันทรานี สงวนนาม (2551, หน้า 34-39) เห็นว่าการบริหารเป็นศาสตร์อย่างหนึ่งและเป็นหลักสากลที่สามารถนำไปใช้ได้กับการบริหารทุกประเภท โดยการบริหารจัดการเป็นส่วนสำคัญพื้นฐานของการบริหารงาน ที่ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ และเชื่อมโยงกันอย่างต่อเนื่อง และศุภรชชตรา แสนวา และคณะ. (2552, หน้า 51-52) กล่าวว่า กระบวนการบริหารจัดการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเพื่อไปสู่เป้าหมายของห้องสมุดนั้น ห้องสมุดจะต้องมีการแบ่งโครงสร้างการบริหารที่ชัดเจน โดยการกำหนดนโยบายเป็นสายลักษณะอักษร มีคณะกรรมการกำหนดนโยบาย มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ในแต่ละระดับสายงานที่ชัดเจน มีการแบ่งหน่วยงานและระบุสายงานการบังคับบัญชาโดยคณะกรรมการบริหารงานห้องสมุด การแบ่งโครงสร้างของห้องสมุดจะต้องสอดคล้องและทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลงทั้งในปัจจุบันและอนาคตเพื่อตอบสนองความคาดหวังความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก และเพื่อพัฒนาห้องสมุดให้เป็นองค์กรแห่งคุณภาพ

1.2 ผลการศึกษาความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า ความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ด้านบุคลากรสำนักวิทยบริการ ด้านการบริการของสำนักวิทยบริการ ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับ มาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า อาจารย์และนักศึกษาต้องการให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ จัดบริการกับผู้ใช้บริการที่หลากหลาย สอดคล้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ในขณะที่การจัดบริการและบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ก็มีมีส่วนช่วยสนองความต้องการให้ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการมากขึ้น

ซึ่งสอดคล้องกับณัฐญา เผือกม่วง และคณะ (2559) ที่ศึกษาความต้องการการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่า นักศึกษาต่างชาติมีความต้องการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ด้านบริการห้องสมุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการจัดกิจกรรมและนิทรรศการ ด้านสภาพแวดล้อมและครุภัณฑ์ และด้านการประชาสัมพันธ์ มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

1.3 ผลการศึกษาแนวทางการบริหารสำนักหอสมุด และศูนย์เรียนรู้และหอสมุด กรณีศึกษาสถาบันอุดมศึกษาที่มีแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) พบว่า แนวทางการบริหารสำนักหอสมุด และศูนย์เรียนรู้และหอสมุด ประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. คณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด 2. ขอบข่ายการบริหารงานสำนักหอสมุด ศูนย์เรียนรู้และหอสมุด 3. กระบวนการบริหารงานของสำนักหอสมุด ศูนย์เรียนรู้และหอสมุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักหอสมุด และศูนย์การเรียนรู้และหอสมุด สถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบันมีรูปแบบการบริหารจัดการองค์กรการแนวใหม่ เน้นประสิทธิภาพการทำงานที่มีลักษณะเป็นแนวราบ กระจายอำนาจการบริหาร



ให้สามารถตัดสินใจดำเนินการเปิดเสรีในแต่ละส่วนงาน และจัดกระบวนการทำงานให้เป็นแบบบูรณาการ เน้นเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ ใช้กลยุทธ์ลูกค้าสัมพันธ์ บุคลากรต้องมีความรู้ความสามารถและทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการสารสนเทศ

ซึ่งสอดคล้องกับสุกัญญา มกุฏอรุณี และคณะ (2553, หน้า 53-55) กล่าวถึงยุทธศาสตร์ที่สร้างสรรค์กับการพัฒนาห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย โดยกล่าวว่าการจัดรูปแบบการบริหารห้องสมุดควรมีลักษณะขั้นตอนของการบังคับบัญชาไม่ซับซ้อน โดยโครงสร้างขององค์กรควรมีความเหมาะสมกับยุคสมัย ควรมีความยืดหยุ่นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างดี ควรให้ความสำคัญกับหน่วยงานย่อยอย่างเท่าเทียมกัน และกลุ่มคนที่อยู่ในแต่ละสายงานต่างมีความสำคัญเท่ากันหมด แต่ต้องสามารถบริการต่อกันได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และตรงความต้องการ เพราะทุกหน่วยงานต้องบริการต่อกันทั้งสิ้น การกระจายอำนาจจะสร้างความคล่องตัวและทำงานได้เร็วขึ้น และความคิดมุมมองจากหน่วยงานย่อยๆ สามารถดึงศักยภาพทางความคิดจากกลุ่มคนได้มากขึ้น และเกิดความหลากหลายทางความคิดในการพัฒนาที่มีหลากหลายมุมมอง บนความเชื่อมั่นของคนในองค์กรที่ร่วมมือกันหาวิธีและแนวคิดที่ดีในการพัฒนาองค์กร และผู้นำต้องแสดงออกถึงความใจกว้างที่จะรับฟังทุกความเห็นในทุกระดับชั้น และในที่สุดความร่วมมือของทุกฝ่ายจะเกิดขึ้นเพราะคนในองค์กรต่างรู้สึกว่าคุณคนทุกความคิดมีส่วนสร้างองค์กรขึ้นมาอย่างเข้มแข็ง

2. ผลการสร้างและตรวจสอบรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า รูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1) ปัจจัยนำเข้า 2) กระบวนการ 3) ผลผลิต และ 4) เงื่อนไขความสำเร็จ

องค์ประกอบที่ 1 ปัจจัยนำเข้า ประกอบไปด้วย 2 ส่วน ดังนี้ 1) บุคลากร 2) ขอบข่ายการบริหารงาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มีรูปแบบการบริหารโดยมีคณะบุคคล และบุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมกันรับผิดชอบ กำหนดนโยบาย ตัดสินใจ วินิจฉัย ตลอดจนกำหนดขอบข่ายการบริหารงานฝ่ายต่างๆ เพื่อให้แต่ละฝ่ายสามารถปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีเป้าหมายตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด

ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 (มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544, 2561) ที่กล่าวไว้ว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีสถานภาพเท่าหน่วยงานทางวิชาการระดับคณะของสถาบันอุดมศึกษา ควรกำหนดนโยบายในการบริหารงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษร มีการแบ่งหน่วยงาน และระบุนโยบายบังคับบัญชาไว้อย่างชัดเจน ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรขึ้นตรงต่อผู้บริหารสูงสุดของสถาบันอุดมศึกษาต้นสังกัด และควรมีส่วนร่วมโดยตรงในการบริหารงานของสถาบันอุดมศึกษา ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการบริหารของสถาบันอุดมศึกษา ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีคณะกรรมการกำหนดนโยบายทำหน้าที่กำหนดนโยบายในการพัฒนา ติดตาม ดูแล และประเมินผลห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนด และคณะกรรมการบริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ทำหน้าที่กำกับดูแล การบริหารงานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบายและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบที่ 2 กระบวนการ ประกอบไปด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน (Plan: P) ขั้นตอนที่ 2 การจัดองค์กร (Organize: O) ขั้นตอนที่ 3 การปฏิบัติตามแผน (Do: D) ขั้นตอนที่ 4 การประเมินผล (Evaluate: E) ขั้นตอนที่ 5 การปรับปรุงและพัฒนา (Act: A) ขั้นตอนที่ 6 การรายงาน (Report: R)



และขั้นตอนที่ 7 การประสานงาน (Coordinate: C) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า กระบวนการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ในแต่ละขั้นตอนต่างมีหน้าที่และภาระงานที่แตกต่างกัน แต่จะดำเนินการเป็นกระบวนการตามลำดับขั้นตอน และเกี่ยวข้องซึ่งกันและกันตามระบบการบริหาร และมีการประสานงานเป็นกลไกในการขับเคลื่อนทุกขั้นตอน ทำให้การบริหารงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ช่วยทำให้เกิดการพัฒนางานดีขึ้นเรื่อย ๆ อย่างต่อเนื่อง

ซึ่งสอดคล้องกับจันทรานี สงวนนาม (2551, หน้า 34-39) ได้สรุปแนวคิดกระบวนการบริหารของเฮนรี ฟาโยล์ (Henry Fayol) ไว้ดังนี้ 1 การวางแผน (To Plan) หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่จะคาดการณ์ล่วงหน้าถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ แล้วกำหนดแผนการปฏิบัติงานไว้เป็นแนวทางในการทำงานในอนาคต 2 การจัดองค์การ (To Organize) หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้บริหารในการจัดโครงสร้างของงานและอำนาจหน้าที่ของบุคคล 3 การบังคับบัญชา (To Command) หมายถึง กระบวนการเกี่ยวกับการวินิจฉัยสั่งการการตัดสินใจ การมอบหมายหน้าที่การงาน การนิเทศงาน ตลอดจนการใช้ภาวะผู้นำ 4 การประสานงาน (To Coordinate) หมายถึง ความร่วมมือ ร่วมใจในการปฏิบัติงานการจัดระเบียบงานให้เรียบร้อย สอดคล้องกลมกลืนกันเพื่อให้งานสมดุลและบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ การประสานงานเปรียบเสมือนตัวกลางนำพินเฟืองของบรรดากิจกรรมทั้งหลายให้สอดคล้องต่อกัน เพื่อให้งานดำเนินไปด้วยความกลมกลืนราบรื่นและเรียบร้อย และ 5 การควบคุมงาน (To Control) หมายถึง การกำกับงานและตรวจสอบว่าการปฏิบัติงานได้ดำเนินไปตามแผนที่วางไว้หรือไม่ โดยอาศัยการรายงานและงบประมาณเป็นเครื่องมือ และปิยะนุช สุจิต (2551, หน้า 12) กล่าวว่า การดำเนินงานของสถาบันบริการสารสนเทศผู้บริหารต้องปฏิบัติตามลำดับ 5 ขั้นตอน โดยเริ่มต้นด้วย การวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การวินิจฉัยสั่งการ และสิ้นสุดด้วยการควบคุมบังคับบัญชา

องค์ประกอบที่ 3 ผลผลิต ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้ 1) ผลการประเมินตนเองของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มีการสร้างระบบควบคุมคุณภาพ โดยมีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานแต่ละด้าน โดยมีตัวชี้วัดกำกับเพื่อให้ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับชาติ และนานาชาติ

ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 2544 (2561) ที่กล่าวว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีระบบการประเมินคุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และสอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาแห่งชาติ ทั้งนี้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งควรได้รับงบประมาณเพื่อการนี้ด้วย และนิภาพร กำคำ และกัลย์ธีรา ทาเขียว (2558, หน้า 2) ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบว่า การกำหนดนโยบายประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ กำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพมาตรฐานด้านภารกิจหลักของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน คือ ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริการและผู้ปฏิบัติงานของห้องสมุดได้ทราบถึงการบริการสารสนเทศ รวมถึงความพึงพอใจและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้บริการ ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการพิจารณาและกำหนดแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงบริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ได้ดียิ่งขึ้น การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ สามารถพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้เกิดความ



สมบูรณ์ทุกสาขาวิชา และมีทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการในปริมาณที่เพียงพอ และเหมาะสมกับความต้องการ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะนำพามหาวิทยาลัยสู่สากล มีความเป็นเลิศด้านวิชาการ และการวิจัย

องค์ประกอบที่ 4 เงื่อนไขความสำเร็จ ประกอบไปด้วย 4 เงื่อนไข ดังนี้ 1) การสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย 2) การทำงานเป็นทีม 3) เครือข่ายความร่วมมือการทำงาน 4) วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เงื่อนไขทั้ง 4 เงื่อนไขดังกล่าว เป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้กระบวนการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้เป็นอย่างดี

สอดคล้องกับคิวนันท์ คิวพิทักษ์ (2552, หน้า 162) ที่กล่าวว่า ปัจจัยสำคัญของการพัฒนาองค์การที่ประสบความสำเร็จ จะต้องประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ 1 ความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลง โดยให้ความสำคัญกับความพร้อมของบุคลากรว่าพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงหรือไม่ และความพยายามในการเปลี่ยนแปลงนั้นควรจะได้ผลในด้านบวก 2 การสนับสนุนของฝ่ายบริหาร ผู้บริหารระดับสูงสุดให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ในการพัฒนาองค์การ ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจกับการเปลี่ยนแปลงเมื่อมีผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุน 3 ความคาดหวังและจิตสำนึกจากผู้บริหารระดับสูงจะทำให้การเปลี่ยนแปลงเป็นจริงได้ 4 การมีส่วนร่วมและการมีเครือข่ายช่วยเหลือกัน จะทำให้องค์การมีความเจริญก้าวหน้าและนำไปสู่ความสำเร็จ 5 การผสมผสานวิธีการที่หลากหลายในการทำงานกับความพอใจได้ผลว่าการใช้วิธีการเพียงอย่างเดียว ในการที่จะปรับปรุงทัศนคติของพนักงาน และสอดคล้องกับ กุลธิดา ท่วมสุข และคณะ (2554, หน้า 164) กล่าวว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีระบบการบริหารที่ยืดหยุ่น มีการทำงานเป็นทีม และมีเครือข่ายในการทำงานพัฒนาห้องสมุดร่วมกัน

3. ผลการประเมินรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า อธิการบดี รองอธิการบดีที่รับผิดชอบสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มีความคิดเห็นว่าการนำรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ไปใช้มีความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เพราะผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและพัฒนารูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ อย่างเป็นระบบตามหลักการพัฒนารูปแบบของไอส์เนอร์ (Eisner, 1976, pp.192-193) โดยได้เสนอแนวคิดการประเมินรูปแบบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ โดยเฉพาะในบางเรื่องต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าตัวเลขที่นำมาพิจารณา การประเมินรูปแบบจะเน้นการวิเคราะห์วิจารณ์อย่างลึกซึ้ง โดยเฉพาะในประเด็นที่ถูกนำมาพิจารณา อาจจะมีผลผสมผสานปัจจัยต่างๆ ในการพิจารณาเข้าด้วยกันตามวิจรณ์ญาณของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับคุณภาพ ประสิทธิภาพ ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของสิ่งที่จะทำการประเมิน ประกอบกับรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เป็นรูปแบบการดำเนินงานที่สอดคล้องกับบริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏ และมีแนวทางที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในแต่ละมหาวิทยาลัยราชภัฏอย่างหลากหลายและเป็นการดำเนินงานที่มีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน

สอดคล้องกับกุลธิดา ท่วมสุข และคณะ (2554, หน้า 175-176) ได้ศึกษารูปแบบการบริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียน พบว่า นโยบายและระบบการบริหารห้องสมุดเป็นองค์ประกอบแรกของรูปแบบการบริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียน เพราะการดำเนินงานส่วนต่างๆ ของห้องสมุดจะดำเนินการภายใต้นโยบายของมหาวิทยาลัยและห้องสมุดเป็นสำคัญ ห้องสมุดจำเป็นต้องปรับระบบการบริหารให้มีความรวดเร็วในการทำงาน ปรับลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นเพื่อให้สามารถจัดบริการแก่ผู้ใช้ได้รวดเร็วที่สุด การบริหารห้องสมุดควรมีการบริหารองค์กรแบบไม่แยกส่วน ควรให้แต่ละส่วนมีความเชื่อมโยงกัน และเป็นส่วนหนึ่ง



ของกันและกันได้ การบริหารห้องสมุดจะให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายของห้องสมุดมากกว่าคำนึงถึงอำนาจและการสั่งการ และอมรรัตน นาคะโร และคณะ. (2557, หน้า 79-80) ได้ศึกษารูปแบบการบริหารจัดการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่าห้องสมุดต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรทั้งด้านการคิดอย่างเป็นระบบ คิดเชิงกลยุทธ์ คิดเชิงรุก และคิดนอกรอบ ต้องมีนโยบายที่ชัดเจนในการทำงานเป็นทีม และส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกัน เรียนรู้แบบข้ามสายงาน ข้ามหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ควรจัดให้มีการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้ซึ่งกันและกัน ควรสร้างเวทีในการแสดงความสามารถอย่างสม่ำเสมอ และส่งเสริมให้ใช้กระบวนการเชิงคุณภาพ PDCA ในการทำงาน ต้องสร้างเครือข่ายการทำงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก ต้องกำหนดให้มีการประเมินผลงานอย่างเข้มข้น เอาจริงเอาจัง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ข้อเสนอแนะในระดับนโยบาย

1.1.1 ควรกำหนดนโยบายการบริหารและพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละมหาวิทยาลัยราชภัฏ

1.1.2 ควรมีการกำหนดมาตรฐานและวิธีการประเมินคุณภาพการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสู่ความเป็นเลิศ

1.1.3 ควรส่งเสริมการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกับสถาบันบริการสารสนเทศที่หลากหลาย

1.2 ข้อเสนอแนะต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏ

1.2.1 ควรจัดรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ให้มีความเหมาะสมและตามความพร้อมของแต่ละมหาวิทยาลัยราชภัฏ

1.2.3 ควรพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ให้มีความโดดเด่นด้านข้อมูลท้องถิ่น และมีความเชื่อมโยงกัน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับยุทธศาสตร์และนโยบายการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสู่ความเป็นเลิศ

2.2 ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบความร่วมมือการพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกับหน่วยงานในท้องถิ่น

2.3 ควรมีการวิจัยสมรรถนะของผู้บริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ในศตวรรษที่ 21

รายการอ้างอิง

กุลธิดา ท่วมสุข, จุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์ และกันยารัตน์ เคียวเช่น. (2554). *รูปแบบการบริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียน*. ขอนแก่น : กลุ่มวิชาการจัดการสารสนเทศและการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.



- จันทร์ธานี สงวนนาม. (2551). *ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: บூค พอยท์.
- ณัฐธัญญา เผือกผ่อง, ดวงใจ กาญจนศิลป์ และขวัญแก้ว เทพวิจิต. (2559). *รายงานวิจัยสถาบันเรื่องความต้องการและพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี*. นครราชสีมา : ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน และเย็น ภูววรรณ. (2554). *แนวโน้มนโยบายการจัดการองค์การสารสนเทศ. ใน ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการขั้นสูงสำหรับองค์การสารสนเทศ*. หน้า 15-1 - 15-35. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นิภาพร กำคำ และกัลยธีรา ทาเขียว. (2558). *การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้*. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- บุษบา สุธีธร. (2554). *การสื่อสารการตลาดในงานสารสนเทศ. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการสื่อสารในงานสารสนเทศ หน่วยที่ 9-15 (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2)*. (หน้า 10-1 –10-61). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปิยะนุช สุจิต. (2551, กรกฎาคม-ธันวาคม). *เสริมสร้างสังคมความรู้เพื่อพัฒนานักศึกษาและเพิ่มพูนผลงานวิชาการของคณาจารย์. ใน วารสารห้องสมุด, 52(2)*.
- ปิยวรรณ สิริประเสริฐศิลป์. (2553). *การพัฒนารูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทย*. ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547*. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: http://regis.nsruc.ac.th/know/1-1-NSRU_AC-3.pdf. [2558, มกราคม 6].
- ภาวิช ทองโรจน์. (2540). *การอภิปรายเรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนาเพื่อความเป็นเลิศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. ใน ยุทธศาสตร์การพัฒนาเพื่อความเป็นเลิศของห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา: รายงานการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 15*. หน้า 113. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการและภาคีวิชาการบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ร่วมกับคณะอนุกรรมการพัฒนาห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา.
- มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2544*. (2561). [On-line]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.mua.go.th>. [2561, มีนาคม 12].
- รัชนิกรณ์ อินเล็ก. (2555, มกราคม-เมษายน). *แนวคิดการตลาดกับกระบวนการจัดการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยไทย. วารสารสารสนเทศศาสตร์. 30(1): 43-58.*
(2558). *การพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยไทย. PULINET Journal. 2 (1) : 16-25.*
- คิวนันท์ คิวพิทักษ์. (แปล). (2552). *นวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลง. ใน องค์การและการจัดการ*. หน้า 153-168. แปลจาก Management 3/e โดย Kinicki, A. and Williams, B. กรุงเทพฯ : แมคกรอ-ฮิล.



- ศุภรชตรา แสนวา, สุจิน บุตรดีสุวรรณ, ฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจน และสุริทอง ศรีสะอาด. (2552). ลักษณะของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นองค์การคุณภาพ และปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนา. *การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ "ราชภัฏวิจัยครั้งที่ 4" มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์*, 2561-01-16 : (307 -330).
- สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. (2553). รายงานการวิจัยเรื่องการจัดการสารสนเทศจากภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านนันทบุรีศึกษาเพื่อส่งเสริมบริการห้องสมุดสู่ชุมชน. นนทบุรี: สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุกัญญา มกุฏอรุณี. (2553). การบริหารงานเชิงยุทธศาสตร์ : การบริหารจัดการห้องสมุดมหาวิทยาลัย. *โดมทัศน์*. 31(1) : 45-56.
- สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์. (2547, กรกฎาคม-กันยายน). LibQUAL+TM : ดัชนีแห่งคุณภาพ. ใน *วารสารห้องสมุด*, 48(3): 21.
- อมรรัตน นาคะโร, กุลจิรา รื่นเอม และสุเทพ เขาวลิต. (2557). รูปแบบการบริหารจัดการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.tci-thaijo.org/index.php/ejChophayom/article/download/19658/17230>. [2560, ธันวาคม 10].
- Brindley, L. (2006). Re-de ning the Library. *Library Hi Tech*. 24(4): 484-495.
- Eisner, E. (1976). "Education Connoisseurship and Criticism: Their Form and Functions in Educational Evaluation." *Journal of Aesthetic Education*. : 192-193.
- Nykamp, M. (2001). *The Customer Differential: The Complete Guide to Implementing Customer Relationship Management*. AMACOM, New York.
- Rowley, J. (1994). Customer Experience of Libraries. *Library Review*. 43(6). 7-17.
- Stueart, R. D. and Moran, B. (2007). *Library and Information Center Management*. 7th Edition. Greenwood Village, CO: Libraries Unlimited.