



รูปแบบที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการ
ของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ดร.สุวิมล ณะผลเลิศ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2551

สุวิมล ณะผลเลิศ. (2551). **รูปแบบที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการ
ของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
คณะครุศาสตร์: ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของ
ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และเปรียบเทียบ
ความคิดเห็นของนิสิตจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ภาควิชาที่ศึกษา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านผลของการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการ
ให้บริการ ด้านการสืบค้นสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสถานที่และ
สิ่งแวดล้อม 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศ
ทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้าน โดย
เปรียบเทียบกับเกณฑ์ 3) นำเสนอรูปแบบที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการของศูนย์บรรณ
สารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็น
นิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทุกระดับการศึกษา จำนวน 410 คน เครื่องมือที่ใช้ใน
การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม จำนวน 68 ข้อ และแบบสังเคราะห์ผลการดำเนินงาน
แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.85 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และ
การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ

ผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้

1. นิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีความเห็นต่อการจัดบริการของศูนย์
บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยโดยรวม และเป็นรายด้าน
ทุกด้านว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทาง
การศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านผล
ของการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ด้านการสืบค้นสารสนเทศ ด้านการเข้าถึง
ทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม จำแนกตามตัวแปรเพศ ระดับการศึกษา
ภาควิชาที่ศึกษา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน พบว่า

2.1 นิสิตชายและนิสิตหญิงคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความเห็น
ต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตชาย
และนิสิตหญิงมีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดในด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ
ด้านการสืบค้นสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

2.2 นิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับการศึกษาต่างกันมีความเห็นต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

2.3 นิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ศึกษาในภาควิชาต่างกันมีความเห็นต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตในภาควิชาหลักสูตรการสอนและเทคโนโลยี มีความเห็นต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยด้านการสืบค้นสารสนเทศ แตกต่างจากนิสิตภาควิชาศิลปะดนตรีและนาฏศิลป์ศึกษา นิสิตภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

2.4 นิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันมีความเห็นต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับสูง มีความเห็นต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม แตกต่างจากนิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับปานกลาง และต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

3. นิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความเห็นต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้านมีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. รูปแบบที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ (1) ความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากภายใน ประกอบด้วย 1) การวางแผน ได้แก่ การนำวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติ การปรับปรุงโครงสร้างองค์กร 2) การพัฒนา ได้แก่ การพัฒนาระบบงาน การพัฒนาบุคลากร 3) สมรรถนะ ได้แก่ บทบาทของผู้นำ และ 4) ความรับผิดชอบ ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร (2) กระบวนการที่ส่งผลความสำเร็จ ประกอบด้วย การทำงานอย่างมีคุณภาพ การบริหารจัดการ และการให้บริการ และ (3) ความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากภายนอก ประกอบด้วย สถาบันอุดมศึกษา ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และคุณภาพการบริการ

Suvimon Tanapollerd. (2008). *The Model that Enhances Successful Services of Education Information Resource Center, Faculty of Education, Chulalongkorn University*. Bangkok: Faculty of Education, Chulalongkorn University.

The purposes of this research were 1) to study students' opinion toward the Education Information Resources Center (EIRC) at the Faculty of Education, Chulalongkorn University in all aspects and in separate aspects: effect of service, believe of service, search of information, access of resources and environment 2) to compare the opinion toward the EIRC service in all and five aspects among students with different sex, class standing, department, and learning achievement, 3) to compare the students' opinion toward the EIRC service in all and five aspects with the prescribed criteria, and 4) to study the effects of the model toward the success of the service of EIRC. The sample of the study consisted of 410 students in all class levels at the Faculty of Education, Chulalongkorn University. The research instrument included collecting data with a questionnaire of 68 items regarding students' opinion toward the EIRC service with the reliability of 0.85 Arithmetic mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance and Scheffe's method were utilized for data analysis.

The results of the study revealed that:

1. The opinion toward EIRC service at the Faculty of Education, Chulalongkorn University in all and each aspect were at the high level.
2. When comparing the opinion toward the EIRC service at the Faculty of Education, Chulalongkorn University in all and each of five aspects among students with different sex, class standing, department, and learning achievement, it was found that:

2.1 There was a statistically significant difference between male and female students regarding the opinion toward the EIRC service in overall aspect at .05 level. When considering each of five aspects, it was found that there was a statistically significant different of the opinion toward EIRC service in the aspect of believe of service, search of information, access of resources and environment in EIRC between male and female students at .05 level.

2.2 There was no significant difference in the opinion toward the EIRC service in all and each of five aspects among students with different class standing.

2.3 There was no significant difference in the opinion toward the EIRC service in all aspect among students in different department. When considering each of five aspects, it was found that there was a statistically significant different of the opinion between students in

the development of Curriculum, Instruction, and Educational Technology and those in the department of Arts, Music, and Dance Education, department of Educational Policy, Management, and Leadership,

2.4 There was no significant difference in the opinion toward the EIRC service in all aspect among students with different learning achievement. When considering each of five aspects, it was found that there was a statistically significant different of the opinion between students with high learning achievement and those with low learning achievement at .05 level regarding the EIRC service in the aspect of environment of the EIRC

3. When comparing the opinion toward the EIRC service at the Faculty of Education, Chulalongkorn University of students with the prescribed criteria, it was found that there was a statistically significant difference both in all and each of five aspects.

4. Effect of the model on the success service of EIRC, Composed of

4.1 Internal Success: Planning (Vision and Structure) Development (Person and Work plan) Competencies (Leader) and Responsibilities (Organization culture)

4.2 Process Success: Quality of work, Administration and management, and Services.

4.3 External Success: Higher Education, Academic Library and Service of Quality



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำนำ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นแหล่งความรู้ และแหล่งอ้างอิงของแผ่นดิน เพื่อเสริมสร้างคน และสังคมไทยให้พึ่งพาตนเองได้ แข็งขันได้ และร่วมมือได้อย่างทัดเทียมและยั่งยืนในประชาคมโลก

ภายใต้วิสัยทัศน์ที่ชัดเจนของมหาวิทยาลัย ย่อมเป็นภาระที่ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต้องตระหนักในการทำหน้าที่เป็นแหล่งความรู้ และแหล่งอ้างอิงด้านครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ นอกจากจะเป็นแหล่งสารสนเทศแล้วต้องมีคุณภาพ ด้วยความยั่งยืนจึงจะเกิดขึ้นได้

ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จึงมุ่งมั่นในการให้บริการเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ตลอดจนความมุ่งมั่นของบุคลากร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้บริหารที่ให้การสนับสนุนพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศทางวิชาการ และเป็นแหล่งความรู้ และแหล่งอ้างอิงของแผ่นดินตามเป้าหมายพันธกิจของมหาวิทยาลัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูริย์ สินลารัตน์ ผู้ให้คำแนะนำและให้การสนับสนุนการพัฒนาของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มาตลอด ขอขอบคุณ นายปริญญา ชาวผ่อง ที่ช่วยทำให้งานวิจัยลุล่วงไปได้ดี และขอขอบคุณนิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ช่วยตอบแบบสอบถาม อีกทั้ง เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทุกคนที่ได้ร่วมแรงร่วมใจ นำมาซึ่งความสำเร็จในการจัดบริการ

งานวิจัยฉบับนี้ จะไม่ได้หยุดนิ่งบนชั้น ทุกเรื่องราว ทุกประเด็นได้ถูกหยิบยกมาใช้ในการพัฒนางาน พัฒนาคอนให้มั่งคั่งคุณภาพ และศักยภาพ ขอความดีทั้งปวงที่จะบังเกิดตอบแทนพระคุณของแผ่นดินไทยมิรู้คลาย

ดร.สุวิมล ณะผลเลิศ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ค
คำนำ.....	จ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
สมมติฐานในการวิจัย.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
ตอนที่ 1 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.....	9
ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.....	10
ความหมายของคุณภาพการบริการ.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	11
การประเมินคุณภาพการบริการ.....	12
พัฒนาการของการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด.....	13
การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+TM.....	17
ตอนที่ 3 ปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.....	22
ปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง.....	22
ปัจจัยความสำเร็จในบริการที่เป็นเลิศ.....	29
ตอนที่ 4 ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	32
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	35
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	35
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
ลักษณะของเครื่องมือ.....	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	78
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	78
วิธีดำเนินการวิจัย.....	78
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	79
สรุปผลการวิจัย.....	80
อภิปรายผลการวิจัย.....	81
ข้อเสนอแนะ.....	90
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อเนื่อง.....	90
บรรณานุกรม.....	92
ภาคผนวก.....	100
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	101
ภาคผนวก ข แบบสังเกตผลการดำเนินงาน.....	107
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	109
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	111

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำแนกตามภาควิชา.....	35
2	จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำแนกตามระดับการศึกษา.....	36
3	ค่าความถี่และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา	42
4	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการ ของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	43
5	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการ ของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านผลของการให้บริการเป็นรายข้อ.....	44
6	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการ ของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการเป็นรายข้อ.....	45
7	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการ ของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการสืบค้นสารสนเทศเป็นรายข้อ.....	46
8	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการ ของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศเป็นรายข้อ.....	47
9	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการ ของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมเป็นรายข้อ.....	48
10	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศ ทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	49
11	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศ ทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	50
12	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศ ทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามภาควิชาที่ศึกษา.....	51
13	การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการ ของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านการสืบค้นสารสนเทศ จำแนกตามภาควิชาที่ศึกษา.....	52

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน.....	53
15	การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน	54
16	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน เปรียบเทียบกับเกณฑ์.....	55
17	แสดงกระบวนการจัดทำระบบคุณภาพของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	57



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2	ผลการสังเคราะห์คุณลักษณะการให้บริการตามแนวคิดของนักวิชาการ.....	20
3	คุณลักษณะการให้บริการ 5 ด้าน.....	21
4	The Australian Business Excellence Model.....	32
5	รูปแบบที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทาง การศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	69



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ห้องสมุดมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมคุณภาพทางการศึกษาให้สัมฤทธิ์ผล ดังพระราชดำริของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา เจ้าฟ้ามหาจักรี สิรินครรัฐลีมา คุณากรปิยชาติ สยามบรมราชกุมารี ในพิธีเปิดการประชุมสามัญ พ.ศ. 2523 ของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ตอนหนึ่งว่า “...ห้องสมุดนั้นเป็นองค์กรสำคัญยิ่งต่อการศึกษาค้นคว้าและการพัฒนาบุคคล สังคม ตลอดจนประเทศชาติ...” (สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. 2523: 1) ซึ่งนโยบายของรัฐบาลได้กำหนดนโยบายพัฒนาคน และสังคมที่มีคุณภาพ โดยกำหนดเป้าหมาย คือ การทำให้คนมีความสุข สร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต เร่งรัดการปฏิรูปการศึกษา และกระบวนการเรียนการสอนทุกรูปแบบ สนับสนุนกระบวนการการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต พัฒนาทักษะ และการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ สร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ในระบบ และนอกระบบ ในห้องเรียนนอกห้องเรียน เพื่อให้สังคมไทยเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ที่ไม่หยุดนิ่งในการพัฒนาความรู้ เป็นสังคมที่ประชาชนมีความสุขสนุกสนานกับการหาประสบการณ์ และความรู้ใหม่ ๆ โดยที่รัฐบาลจะร่วมมือกับทุกฝ่ายเพื่อสร้างแหล่งบริการองค์ความรู้ให้กระจายไปทั่วภูมิภาคของประเทศ เช่น ระบบห้องสมุดสมัยใหม่ ศูนย์การเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร (สำนักนายกรัฐมนตรี. 2548: 38)

การประชุมการพัฒนาอุดมศึกษาที่มหาวิทยาลัยนเรศวร เกี่ยวกับนโยบายในการพัฒนาห้องสมุดมีชีวิต 2 ข้อ คือ (1) การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับสารสนเทศในระบบออนไลน์แก่ประชาชน (2) การปรับปรุงห้องสมุดเดิมให้กลายเป็นห้องสมุดมีชีวิต เป็นห้องสมุดที่ผู้ใช้มีความพอใจ และมีความสุขในการเข้าใช้บริการ โดยดำเนินงานเพื่อปรับเปลี่ยนไปสู่ห้องสมุดมีชีวิตมี 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 ต้องรู้สถานภาพของตัวเอง งบประมาณ ทรัพยากรสารสนเทศ และบุคลากร ขั้นตอนที่ 2 สร้างความพึงพอใจ และคุณภาพในการให้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย ได้แก่ นิสิต และอาจารย์ ขั้นตอนที่ 3 ชักจูงคนให้เข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ได้แก่ บุคคลภายนอก เยาวชน ประชาชนทั่วไป และขั้นตอนที่ 4 สร้างเสริมความสุขของผู้รับบริการ คือ มีวารสาร และหนังสือที่หลากหลาย มีอาหารเครื่องดื่ม มีกิจกรรมความบันเทิงสำหรับพักผ่อนหย่อนใจไปในตัว (สัมพันธ์ พลันสังเกต. 2546: 16-19)

ด้วยผลสรุปจากการประชุมดังกล่าวข้างต้น การปรับปรุงห้องสมุดเดิมให้เป็นห้องสมุดมีชีวิต เป็นห้องสมุดที่ผู้ใช้มีความพอใจ และมีความสุขในการเข้าใช้บริการ นับเป็นจุดมุ่งหมายที่สำคัญประการหนึ่งต่อคุณภาพบริการห้องสมุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นหน่วยงานที่เป็นหัวใจ (Brophy. 2000: 1) มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อสังคม ประเทศชาติ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการจัดการศึกษาในสถาบันการศึกษาชั้นสูงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้น ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ยังมีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียน การสอน การวิจัย

ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และบริการทางวิชาการแก่สถาบันการศึกษาทุกระบบการศึกษา ทุกสังคม ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง และตลอดชีวิตของบุคคลทั่วไป ซึ่งการประเมินคุณภาพการบริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในด้านต่าง ๆ จึงเป็นยุทธศาสตร์ประการหนึ่งในการพัฒนา และยกระดับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544: 2)

นอกจากนี้ วัฒนธรรมองค์กรเป็นกระบวนการหนึ่งที่ทำให้กระบวนการการผลิตในการปรับเปลี่ยนปัจจัยนำเข้าเป็นปัจจัยนำออกที่มีประสิทธิภาพ เพราะระบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความรู้ ความคิด ความเชื่อ หรือค่านิยม ที่มีอยู่ร่วมกันภายในจิตใจของบุคคลส่วนใหญ่ในองค์กรก่อให้เกิดการรับรู้ความเข้าใจร่วมในแนวทางประพฤติปฏิบัติใหม่ และแนวทางการทำงานในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยพฤติกรรมที่เหมาะสม วัฒนธรรมองค์กรช่วยในการปรับเปลี่ยนแนวคิด พฤติกรรมการทำงานให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร ช่วยในการกำหนดและการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติมีความชัดเจนเป็นไปในทิศทางเดียวกัน (นงาญ คงเศรษฐกุล, 2547; สุพาณี สฤกษ์วานิช, 2545: 17)

องค์การเกิดขึ้นและดำรงอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การปรับเปลี่ยนโครงสร้าง วิธีการทำงาน และบุคลากรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย โดยเฉพาะสภาพแวดล้อมหรือปัจจัยภายนอกย่อมส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการภายใน (Scott, 1998 อ้างใน อติพล เปี้ยทอง, 2550: 29) ดังนั้น ภายใต้สภาพการณ์การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคของเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสาร ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ย่อมส่งผลกระทบต่อองค์กรซึ่งทำหน้าที่ให้บริการสารสนเทศอย่างศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ที่จำเป็นต้องพัฒนาสร้างความสามารถขององค์กรให้มีศักยภาพสูงขึ้น และคงไว้ซึ่งการบริหารจัดการคุณภาพบริการ เพื่อความอยู่รอดอย่างยั่งยืนและยาวนาน

จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษารูปแบบที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นต้นแบบสำหรับการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพที่เกิดขึ้น และสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุดต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ภาควิชาที่ศึกษา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านผลของการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ด้านการสืบค้นสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสถานที่และสิ่งแวดลอม
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้าน โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์
3. เพื่อนำเสนอรูปแบบที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2551 ในระดับการศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก จำนวน 2,279 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 เพศ จำแนกเป็น เพศชาย และเพศหญิง

1.2 ระดับการศึกษา จำแนกเป็น นิสิตระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก

1.3 ภาควิชาที่ศึกษา จำแนกเป็น ภาควิชาหลักสูตรการสอน และเทคโนโลยีการศึกษา ภาควิชาวิจัย และจิตวิทยาการศึกษา ภาควิชาศิลปะดนตรี และนาฏศิลป์ศึกษา และภาควิชา นโยบาย การจัดการ และความเป็นผู้นำทางการศึกษา

1.4 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนิสิตคณะครุศาสตร์ จำแนกเป็น ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ปานกลาง และต่ำ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ การจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลของการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ด้านการสืบค้นสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

นิยามศัพท์เฉพาะ

รูปแบบ หมายถึง สัญลักษณ์ที่แสดงถึงความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างขององค์ประกอบและกระบวนการที่เป็นเหตุและผล เป็นวิธีวัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่สามารถบอกได้ว่าตัวแปรใดมีผลกระทบภายในและภายนอกที่ศึกษา

รูปแบบที่ส่งผลต่อความสำเร็จ หมายถึง รูปแบบที่มีโครงสร้างขององค์ประกอบและกระบวนการที่เป็นเหตุและผลแห่งความสำเร็จของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประกอบด้วย (1) ความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากภายใน ได้แก่ 1) การนำวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติ 2) การปรับปรุงโครงสร้างองค์กร 3) การพัฒนาระบบงาน 4) การพัฒนาบุคลากร 5) บทบาทของผู้นำ 6) วัฒนธรรมองค์กร (2) กระบวนการที่ส่งผลความสำเร็จ ได้แก่ 1) การทำงานอย่างมีคุณภาพ 2) การให้บริการ 3) การบริหารจัดการ และ (3) ความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากภายนอก ได้แก่ 1) สถาบันอุดมศึกษา 2) ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 3) คุณภาพการบริการ

การจัดบริการ หมายถึง การสร้างความพึงพอใจหลังจากได้รับบริการ เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ

ผลของการให้บริการ หมายถึง ลักษณะการให้บริการที่แสดงถึงความรู้ความสามารถ ทักษะ ความมีอัธยาศัย เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ให้ความช่วยเหลือ และการปฏิบัติงาน ได้อย่างคล่องแคล่ว ว่องไว

ความน่าเชื่อถือของการบริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง ให้ความสนใจแก้ปัญหาอย่างจริงจัง

การสืบค้นสารสนเทศ หมายถึง ความเพียงพอและความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ ที่ใช้ห้องสมุด อาทิ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ มีความทันสมัย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง การมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย ครบถ้วนสมบูรณ์ และเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

สถานที่และสิ่งแวดล้อม หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด ความกว้างขวางของพื้นที่ใช้สอย ความสะดวกสบาย และมีบรรยากาศปลอดโปร่งและ มีความปลอดภัย

ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา หมายถึง ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ที่เป็นแหล่งเรียนรู้ และบริการสารสนเทศเพื่อการสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม แก่นิสิตนักศึกษา คณาจารย์ และบุคคลทั่วไป

นิสิต หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก ของคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เกณฑ์ หมายถึง ค่าคะแนนความคิดเห็นที่กำหนดไว้ เพื่อใช้ในการเทียบเคียงความคิดเห็น ของนิสิตต่อการจัดการบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย โดยกำหนดเกณฑ์ ดังนี้

(1) ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนิสิตโดยรวมและรายด้านสูงกว่า 3.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ถือว่า การจัดการบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา มีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูงกว่าเกณฑ์

(2) ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนิสิตโดยรวมและรายด้านเท่ากับ 3.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ถือว่า การจัดการบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา มีความเหมาะสมอยู่ในระดับไม่ต่างกับเกณฑ์

(3) ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนิสิตโดยรวมและรายด้านต่ำกว่า 3.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ถือว่า การจัดการบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา มีความเหมาะสมอยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์

แผนภูมิที่ 1: กรอบแนวคิดในการวิจัย

เรื่อง รูปแบบที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการ

ของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษา

1. ส่งเสริมการเรียนรู้การสอน
2. การวิจัย
3. บริการวิชาการแก่ชุมชน
4. ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

(Clark & Neave. 1992; Baker. 1997; Davis. 1998; Brophy. 2000; จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2542)

คุณภาพการบริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

1. คุณภาพบริการ (SERVQUAL)
2. คุณภาพการบริการห้องสมุด (LibQUAL+™)
3. การประเมินคุณภาพการบริการ

(Zeithamal; Parasuraman & Berry. 1990; Thapisa & Gamini. 1999; Cook; Health & Thompson. 2001; Snog & Petermanec. 2001; Blixrud & Julia. 2003;)

ปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

1. ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงภายในห้องสมุดสถาบันฯ
 - 1.1 โครงสร้างการบริหาร
 - 1.2 ด้านบุคลากร
 - 1.3 ด้านงบประมาณ
 - 1.4 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
2. ปัจจัยสู่ความสำเร็จในบริการที่เป็นเลิศ
 - 2.1 บุคลากร
 - 2.2 ซอฟแวร์
 - 2.3 มาตรฐานการทำงาน
 - 2.4 วัฒนธรรมการบริการ

(เนาวนิตย์ อินทรามะ. 2542; น้ำทิพย์ ภิภาวิน. 2542; ประจักษ์ พุ่มวิเศษ. 2543; พิมพ์วิภา เปรมสมิทธิ. 2543; ศิริพร สุวรรณะ. 2544; สุรทอง ศรีสะอาด. 2544; พิสิทธิ์ พัฒนาโกคากุล. 2551)

กระบวนการบริการและบริหารจัดการ

- กระบวนการให้บริการ

1. ผลของการให้บริการ
2. ความน่าเชื่อถือของการบริการ
3. การสืบค้นสารสนเทศ
4. การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ
5. สถานที่และสิ่งแวดล้อม

- การบริหารจัดการ

1. ผู้นำ
2. บุคลากร
3. กระบวนการ ผลผลิตและบริการ
4. กลยุทธ์และการวางแผน
5. ข้อมูล สารสนเทศ และความรู้อยู่
6. ผลลัพธ์
7. ผู้ใช้บริการ

- การทำงานอย่างมีคุณภาพ

1. การบริหารคุณภาพ
2. การบริการเชิงรุก

(สุวิมล ธนะผลเลิศ. 2547; ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2551; Best Practice Handbook for Australian University Libraries; 2003)

รูปแบบที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1. การนำวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติ
2. การปรับปรุงโครงสร้างองค์กร
3. การพัฒนาระบบงาน
4. การพัฒนาบุคลากร
5. บทบาทของผู้นำ
6. วัฒนธรรมองค์กร

จากกรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง รูปแบบที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้วิจัยได้สรุปความหมายและสาระสำคัญ ดังนี้

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีภารกิจหลักในการส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย เป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ เป็นแหล่งจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและการให้บริการทางวิชาการแก่นิสิตนักศึกษาและอาจารย์ เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ที่รวบรวมไว้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความทันสมัยและสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน การวิจัย และกิจกรรมต่าง ๆ ของสถาบัน และบ่งชี้คุณภาพการศึกษา (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2542: 16) ดังนั้น บทบาทที่สำคัญของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษาคณะครุศาสตร์ ซึ่งเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญและมีส่วนร่วม และเพิ่มบทบาทโดยตรงต่อการให้บริการทางวิชาการ มีส่วนสนับสนุนส่งเสริมการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย และการให้บริการสังคม ซึ่งปัจจัยที่สำคัญที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทำให้มีการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างการบริหาร ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณและด้านทรัพยากรสารสนเทศ

นอกจากนี้ คุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างให้กับหน่วยงานและองค์กร เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการที่มีความคาดหวังและความพึงพอใจในการบริการ รวมถึงความพร้อมในการบริการ การให้บริการแบบตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการ การให้ความสนใจ มีมิตรไมตรี และมีประสิทธิภาพของการให้บริการซึ่งส่งผลถึงภาพลักษณ์ต่อคุณภาพการบริการ ซึ่งในปี พ.ศ. 1985 (Cook. 2001: 2295) ได้นำเครื่องมือแบบวัดคุณภาพบริการ เพื่อใช้วัดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับเป็นเครื่องมือที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับว่าเป็นมาตรฐานของการประเมินคุณภาพบริการทางการตลาดมาใช้ในการประเมินคุณภาพบริการในแวดวงธุรกิจและบริการต่าง ๆ เช่น การธนาคาร โรงแรม ภัตตาคาร อุตสาหกรรม โรงพยาบาล โรงเรียน การศึกษา ห้องสมุดและอื่น ๆ ในครั้งแรกได้มีการกำหนดปัจจัยหรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการไว้ 10 ด้าน ดังนี้คือ (Zeithamal; Parasuraman & Berry. 1990: 178-180) ดังนี้ 1) ลักษณะทางกายภาพ 2) ความน่าเชื่อถือของบริการ 3) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 4) ความเชี่ยวชาญ 5) ความมีอัธยาศัย 6) ความน่าเชื่อถือ 7) ความปลอดภัย 8) การเข้าถึงบริการ 9) การติดต่อสื่อสาร และ 10) ความเข้าใจลูกค้า

ในปี ค.ศ. 1990 ทีมนักวิจัยชุดเดิมได้พัฒนาปรับปรุงเครื่องมือ SERVQUAL โดยมีการสำรวจการใช้เครื่องมือดังกล่าวในองค์กรธุรกิจที่มีการให้บริการแตกต่างกัน ได้แก่ ธุรกิจด้านการซ่อมแซม และบำรุงรักษา ธุรกิจการเงิน โทรศัพท์ทางไกล การรักษาความปลอดภัย และการบริการบัตรเครดิต (Zeithamal; Parasuraman & Berry. 1990: 36) ในการปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือในครั้งนี้ ได้กำหนดปัจจัยหรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการเหลือเพียง 5 ด้าน ดังนี้ (Netecki, 2003: 90) ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจ และด้านการเข้าใจถึงจิตใจ สำหรับหลักเกณฑ์ใหม่ทั้ง 5 ด้าน ได้มีการรวมองค์ประกอบบางด้านที่มีความหมายคล้ายกันของเกณฑ์เดิมมาไว้ด้วยกัน ซึ่งด้านที่เป็นเกณฑ์เดิมที่ยังคงใช้เหมือนกันมี 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความ

น่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนเกณฑ์ใหม่ด้านความไว้วางใจได้รวมเกณฑ์เดิม 4 ด้าน มาไว้ด้วยกัน คือ ความเชี่ยวชาญ มีอัธยาศัย ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัย ส่วนด้านการเข้าถึงจิตใจ ได้รวมเกณฑ์เดิม 3 ด้านไว้ด้วยกัน คือ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสารและความเข้าใจลูกค้า

ในปี ค.ศ. 1999 จากการประชุมสมาชิกของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัยเหล่าบรรดาสมาชิกได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและมีความต้องการที่จะพัฒนาและสร้างเครื่องมือที่เป็นมาตรฐานในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดจึงเกิดเป็นโครงการสร้างวิธีการวัดคุณภาพบริการของห้องสมุดร่วมกัน ทำให้เกิดเครื่องมือการวัดคุณภาพบริการของห้องสมุดขึ้นมาอย่างมากมาย โดยหนึ่งในนั้นคือ LibQUAL+™ ซึ่งถือได้ว่าเป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดซึ่งมีจุดประสงค์ คือ 1) เพื่อหาหลักเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดโดยเฉพาะ 2) เพื่อพัฒนาเครื่องมือในลักษณะที่อยู่บนเว็บ สำหรับให้ห้องสมุดต่าง ๆ นำไปใช้ประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด และ 3) เพื่อพัฒนาเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานสำหรับใช้ประเมินคุณภาพของห้องสมุดเพื่อวางแผนในการจัดบริการของห้องสมุดให้ดีที่สุด (Blixrud & Julia, 2003: 35)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีภารกิจหลัก เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัยและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยเป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศสำหรับการเรียนรู้ที่ต้องตอบสนองความต้องการและการเปลี่ยนแปลง ผลจากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เทคโนโลยีสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศ ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา นโยบายและเป้าหมายของห้องสมุด ระบบประกันคุณภาพ การจัดสรรงบประมาณมาตรฐานห้องสมุด สมาคมวิชาชีพบรรณารักษ์ ความต้องการความคาดหวังของผู้ใช้ กฎหมายลิขสิทธิ์ บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ การบริหารจัดการห้องสมุด ทักษะและความรู้ความสามารถของบุคลากร และกระบวนการทำงาน ดังนั้น ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหาร บุคลากร งบประมาณ และทรัพยากรสารสนเทศ การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการบริหารคุณภาพ และการบริการเชิงรุก เพื่อส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการ อันประกอบด้วย การนำวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติ การปรับปรุงโครงสร้างองค์กร การพัฒนาระบบงาน บทบาทของผู้นำ และวัฒนธรรมองค์กร เป็นสำคัญ

สมมติฐานในการวิจัย

1. นิสิตชายและนิสิตหญิง มีความคิดเห็นต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. นิสิตที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. นิสิตที่ศึกษาในภาควิชาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. นิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

5. นิสิตมีความคิดเห็นต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษาคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูงกว่าเกณฑ์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รู้ถึงความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษาคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใน 5 ด้าน คือ ผลของการให้บริการ ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ การสืบค้นสารสนเทศ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และสถานที่และสิ่งแวดล้อม รวมถึงการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้

2. ได้ต้นแบบความสำเร็จที่มีต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษาคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3. ได้สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการในการพัฒนาศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษาคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษารูปแบบที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้นำเสนอเนื้อหาสาระที่สำคัญ เป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

2.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

2.3 การประเมินคุณภาพการบริการ

2.4 พัฒนาการของการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด

2.5 การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+™

ตอนที่ 3 ปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

3.1 ปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

3.2 ปัจจัยความสำเร็จในบริการที่เป็นเลิศ

ตอนที่ 4 ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

คำว่า “ห้องสมุดมหาวิทยาลัย” (Academic library) เป็นคำดั้งเดิมที่เป็นที่รู้จัก และเข้าใจ ในฐานะทั้งห้องสมุดสำหรับการค้นคว้าวิจัย และส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัย ดังนั้น นโยบายการบริหารงานและการให้บริการวัสดุสิ่งพิมพ์ห้องสมุดจะต้องมีความสัมพันธ์สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ในการเรียน การสอน การวิจัยและนวัตกรรมของมหาวิทยาลัย รวมทั้งเป็นสถานที่สำหรับปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการจัดสัมมนา จัดนิทรรศการ (Brophy, 2000: 159) ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีภารกิจหลักในการส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย เป็นแหล่งทรัพยากรเรียนรู้ เป็นแหล่งจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและการให้บริการทางวิชาการแก่นิสิต นักศึกษาและอาจารย์ เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ที่รวบรวมไว้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความทันสมัยและสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียน การสอน การวิจัย และกิจกรรมต่าง ๆ ของสถาบัน และบ่งชี้คุณภาพการศึกษา (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542: 16)

ปัจจุบัน ห้องสมุดมีภารกิจเพิ่มขึ้นมากและกว้างขวางขึ้นจึงมีการใช้คำเรียกต่าง ๆ เช่น ศูนย์เอกสาร ศูนย์สารสนเทศ ศูนย์ข้อมูล ศูนย์บรรณสารสนเทศ สถาบันบริการสารสนเทศ สถาบันวิทยบริการ งานระบบสารสนเทศ เป็นต้น ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและข้อความรู้ต่าง ๆ อย่างรวดเร็วนี้ ปัญหาที่ตามมา คือ วิชาความรู้หรือทักษะที่ผู้สำเร็จการศึกษาได้เรียนไปจากสถาบันการศึกษาบางเรื่องได้ล้าสมัย อีกทั้งงานเป็นจำนวนมากหายไปจากตลาดงาน ในขณะที่งาน

ใหม่ต้องการผู้ที่มีความรู้และทักษะใหม่มาแทนที่ ด้วยเหตุดังกล่าวสถาบันอุดมศึกษาต้องมีบทบาทในการช่วยให้ผู้ที่จบการศึกษาไปแล้วกลับมาเรียนรู้เพิ่มเติม อีกทั้งช่วยปลูกฝังทักษะที่ทำให้ผู้จบการศึกษาไปแล้วสามารถเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่อง ตลอดชีวิต ปัจจัยหลักที่ทำให้แนวคิดนี้เป็นจริงอย่างมีคุณภาพ คือ ห้องสมุดจะต้องมีการเตรียมสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้ การบริการทรัพยากรและแหล่งทรัพยากรสารสนเทศและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ (Brophy. 2000: 162-163) คณะกรรมการของการอุดมศึกษาของประเทศอังกฤษ เมื่อปี 1996 ได้ทบทวนความต้องการของสถาบันอุดมศึกษาในการตอบสนองความสนใจของชาติในศตวรรษที่ 21 โดยได้กำหนดเป้าหมายไว้ 8 ประการ และเสนอแนะให้ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการสื่อสารคมนาคมในการสอน (Brophy. 1998: 10) ในการนี้ ได้มีการเตรียมการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายห้องสมุด ที่กล่าวถึง บทบาทใหม่ในการบริการสารสนเทศของห้องสมุดในด้านการสอนและการเรียนรู้ที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับสิ่งแวดล้อมของการอุดมศึกษาที่เกี่ยวกับวิวัฒนาการของสารสนเทศ เทคโนโลยีใหม่เพื่อการสอน การเรียนรู้และการปฏิสัมพันธ์ การนำส่งสารสนเทศ การสอนเพื่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ โดยมีการสร้างรูปแบบการเรียนรู้แบบใหม่ทั้งทางด้านแนวความคิดและทางด้านกายภาพมีการดำเนินการให้เกิดความร่วมมือและความสัมพันธ์เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ของนิสิตนักศึกษา (Davis. 1998: 63-77) และได้นำเสนอแนวคิดให้บรรณารักษ์ นักสารสนเทศ และบุคลากรวิชาชีพทั้งหลายจะต้องเต็มเต็มความสามารถในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดให้สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และมีการเตรียมสารสนเทศหรือการทำวิจัยเพื่อวิธีการสะสมเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการจัดการห้องสมุดในหลักการอุดมศึกษาให้มีลักษณะความสำคัญของระบบส่วนใหญ่ที่มุ่งบริการห้องสมุดในด้านการพัฒนา (Oldroyd. 1996: 60)

ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

2.1 ความหมายคุณภาพการบริการ

คุณภาพการให้บริการ มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้ วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539: 12) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและระดับของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า รวมทั้งระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว นอกจากนี้ พิรุณ รัตนวิช (2542: 52) ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้ความสะดวกต่าง ๆ ที่บุคคลลงความเห็นว่าดี เป็นลักษณะของการกระทำประจำ คงอยู่ รับรู้โดยทั่วกันและเป็นงานบริการที่มีลักษณะ ดังนี้ คือ (1) ผู้รับบริการได้รับบริการ ตามที่คาดหวัง (2) ผู้รับบริการได้รับบริการเกินความคาดหวัง (3) สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังได้รับการตอบสนองตามประสงค์ ทั้งนี้ ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2544: 58) ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการ คือ การส่งมอบการบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยา โดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ อย่งไรก็ดี (Bitner & Hubert, 1994: 64) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การสร้างความรู้สึกรู้สึกหรือความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่มีต่อองค์กรและบริการต่าง ๆ ว่ามีคุณภาพดีเลิศหรือมีคุณภาพต่ำ

สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ คือ การจัดและการให้บริการที่มีความสะดวกและเหมาะสมให้กับผู้รับบริการ สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้ง สร้างความประทับใจเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด แก่ผู้รับบริการ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ปัจจุบัน “คุณภาพการบริการ” เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญสำหรับองค์กรธุรกิจ หน่วยงานและสถาบันต่าง ๆ คุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจการบริการ หากธุรกิจสามารถผลิตสินค้าหรือจัดบริการที่ดี มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการหรือเป็นไปตามที่คาดหวัง ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจและประทับใจในบริการ สำหรับสิ่งที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่คาดหวังว่าจะได้รับบริการประกอบด้วยส่วนประกอบต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ (1) ความมีชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และคำบอกต่อเกี่ยวกับหน่วยงาน/องค์กร (2) ลักษณะกิริยามารยาท การแต่งกายของผู้ให้บริการ (3) ตราสินค้า ชื่อประเทศที่เป็นผู้ผลิตสินค้า/บริการ (4) ราคา (5) มาตรฐานที่ลูกค้าตั้งไว้ (6) การรับประกันคุณภาพที่ลูกค้าจะได้รับ และ (7) ประสบการณ์จากการใช้บริการของลูกค้า โดยเคยใช้มาก่อน หรือมีการเปรียบเทียบกับคู่แข่งที่เป็นธุรกิจแบบเดียวกัน (ปิยะพรรณ กลั่นกลิ่น. 2544: 58-66)

การสร้างให้เกิดคุณภาพในการบริการ ต้องอาศัยส่วนประกอบต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กัน โดยเริ่มตั้งแต่การเข้าใจถึงความจำเป็น และความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งความคาดหวัง และประสบการณ์ในการใช้บริการที่แตกต่างกันเพื่อนำมาสร้างองค์ประกอบในการให้บริการและจัดความสัมพันธ์ต่าง ๆ ให้เกิดลักษณะการบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเป็นข้อมูลในการตัดสินใจบริการ และส่งมอบบริการที่จะตอบสนองความต้องการ และส่งผลให้ภาพลักษณ์ด้านคุณภาพของบริการเกิดขึ้น สำหรับหน่วยงานหรือองค์กร ที่จำเป็นต้องให้บริการต้องมีความเข้าใจและคำนึงถึงองค์ประกอบที่จำเป็นเพื่อให้สามารถนำแนวคิดมาปรับใช้ เพื่อจัดบริการให้เกิดลักษณะเฉพาะของบริการได้ตรงต่อความต้องการและเป็นไปตามที่ผู้ใช้มีความคาดหวัง และมีความสัมพันธ์กับการสร้างคุณภาพบริการ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2546: 22-25) ดังนี้

2.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการ เป็นสำคัญ โดยผู้ให้บริการต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการย่อมมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการ และคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการสามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและแสดงพฤติกรรมที่ตอบสนองการบริการได้ตรงกัน ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อบริการ

2.2.2 ความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักคาดหวังอย่างใดอย่างหนึ่งจากการได้รับบริการ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานและสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสามารถเสนอบริการให้ตรงกับความคาดหวังและให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรือเกิดความประทับใจ หากบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ส่วนใหญ่ความคาดหวังของผู้ใช้มักอยู่ที่การบริการที่รวดเร็ว ทันใจ มีประสิทธิภาพ และการแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ

2.2.3 ความพร้อมในการให้บริการ การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและในรูปแบบที่ต้องการ ย่อมทำให้เกิดประสิทธิภาพของบริการ หน่วยงานบริการหรือธุรกิจการบริการจึงจำเป็นต้องมีการตรวจสอบดูแลให้บุคลากร รวมทั้งอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา เพื่อสามารถสนองบริการได้อย่างทันใจ

2.2.4 ความมีคุณค่าของบริการ คือ การให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบ ลูกค้ำและแสดงให้เห็นถึงความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ คุณค่าของบริการจึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการ ได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ

2.2.5 ความสนใจต่อการให้บริการ การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับ และทุกคนอย่างยุติธรรม หรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ผู้ให้บริการจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน และให้เกียรติลูกค้าตลอดเวลา

2.2.6 ความมีเมตตาจิตในการให้บริการ การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใสด้วยท่าทีสุภาพอ่อนโยน แสดงความเป็นมิตร รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อบริการที่ได้รับ

2.2.7 ความมีประสิทธิภาพของการให้บริการ ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับบริการที่เป็นระบบ มีขั้นตอนที่ชัดเจน มีการกำหนดแผนในการให้บริการและการพัฒนากลยุทธ์ การบริการ เพื่อให้บริการมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ การสร้างประสิทธิภาพของการให้บริการ เริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการ ปฏิบัติการตอบสนองและความประทับใจของผู้รับบริการ เพื่อนำมากำหนดเป็นเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งรูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างให้กับหน่วยงาน และองค์กร เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการที่มีความคาดหวังและความพึงพอใจในการบริการ รวมถึงความพร้อมในการบริการ การให้บริการแบบตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการ การให้ความสนใจ มีมิตรไมตรี และมีประสิทธิภาพของการให้บริการซึ่งส่งผลถึงภาพลักษณ์ต่อคุณภาพการบริการ

2.3 การประเมินคุณภาพการบริการ

การประเมิน เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมที่เกิดขึ้น เมื่อต้องมีการตัดสินใจหรือต้องพิจารณาว่าสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นมีคุณค่าหรือไม่ ซึ่งการประเมินจะประกอบด้วยการเปรียบเทียบ “สิ่งที่ เป็นอยู่” กับ “สิ่งที่ควรจะเป็น” และถือว่าการประเมินเปรียบเสมือนแบบฝึกหัดของการวินิจฉัยตัดสิน (พิมพ์รำไพ เปรมสมิทธิ. 2535: 33) การประเมินจึงต้องมีหลักหรือกระบวนการเพื่อช่วยให้การตัดสินใจมีความเหมาะสม ถูกต้องและสอดคล้องกับความเป็นจริง โดยรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ จากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา แล้วจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ พร้อมกับเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ โดยหาข้อสรุปที่ดีที่สุดเพื่อการบรรลุผลสำเร็จของการดำเนินงาน (Weiss. 1998: 8) การประเมินคุณภาพของบริการจะพิจารณาจากปัจจัยคุณภาพต่าง ๆ และทำในลักษณะที่สามารถตรวจสอบ ประเมินค่า หรือให้หน่วยคะแนนหรือระดับความรู้สึกพึงพอใจ หรือในลักษณะอื่นที่เป็นที่ยอมรับได้ โดยประเมินตลอดระยะเวลาที่ลูกค้าใช้บริการจนเสร็จสิ้นกระบวนการรับบริการหนึ่ง ๆ

การประเมินคุณภาพบริการ (วีระวัฒน์ ปัญญาตามัย. 2544: 24-26) มีวัตถุประสงค์ดังนี้

2.3.1 เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยข้อมูลที่เก็บรวบรวมอาจจะอยู่ในเชิงคุณภาพ หรือเชิงปริมาณและการเก็บข้อมูลอาจทำได้ทั้งโดยตรงหรือโดยอ้อม ข้อมูลเหล่านี้จะได้รับการ วิเคราะห์วินิจฉัยของฝ่ายบริหารแล้ว จะเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจในการดำเนินการต่าง ๆ ต่อไป เช่น ใช้เป็นข้อมูลในการวางนโยบาย กลยุทธ์ แผนการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร

2.3.2 เพื่อการกำหนด “คุณค่า” ของกิจกรรมบริการต่าง ๆ อันจะนำไปสู่การปรับปรุง และการพัฒนาการให้บริการ การวิเคราะห์การประเมินคุณภาพของการบริการควรทำทั้งระบบตาม วงจร ของการให้บริการให้ครบกระบวนการ โดยพิจารณาองค์ประกอบย่อย ๆ ของบริการแต่ละด้าน ได้แก่ การวางแผนเพื่อการให้บริการ การประสานงานระหว่างการให้บริการ การใช้เทคโนโลยีที่ ทันสมัย เหมาะสม ความพอเพียงและเหมาะสมของอุปกรณ์ สถานที่ตั้ง บรรยากาศ ระยะเวลาการ ให้บริการ เวลาที่หือรอและอื่น ๆ โดยพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างคุณภาพตามที่คาดหวัง และ คุณภาพตามที่ได้รับจริงของการบริการ คุณภาพที่อยู่ในระดับสูง ได้มาตรฐานหรือระดับปานกลาง ถือได้ว่าผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ส่วนคุณภาพที่ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจต้องมีการ ปรับปรุง

2.3.3 เพื่อการตัดสินใจ เป็นการตัดสินใจในเชิงบริหารโดยการประเมินจุดเด่น จุดด้อยโอกาส และข้อปัญหาของการบริการ ด้วยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาการประเมินเกี่ยวกับ กิจกรรมการบริการซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจดำเนินการอย่างใด อย่างหนึ่ง

2.2.4 เพื่อการตรวจสอบสมมติฐาน เป็นการพัฒนาความรู้ความเข้าใจ เพื่อกำหนด อธิบายและการควบคุมพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการบริการ เช่น หากองค์กรสนใจว่าผู้ใช้บริการที่ได้รับการอบรม เลี้ยงดูตามวัฒนธรรมหนึ่ง ๆ จะมีลักษณะการให้บริการอย่างไร หรือมีผลต่อคุณภาพขณะ ให้บริการอย่างไร อาจศึกษาวิจัยโดยดูจาก ด้านความเอาใจใส่ดูแล ด้านการทำงานเป็นทีม ด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับผู้ใช้บริการ และด้านความรวดเร็วของการให้บริการ เป็นต้น

สรุปได้ว่า การประเมินคุณภาพการบริการต้องสามารถนำข้อมูลที่ได้รับมากำหนดเป็น กลยุทธ์เพื่อจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของการปรับปรุงคุณภาพ ผลของการประเมินคุณภาพ บริการ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการสร้างประสิทธิภาพแก่องค์กร นอกจากนี้ ยังสามารถนำไปใช้ ให้เกิดประโยชน์หรือประสิทธิภาพสูงสุดแก่ผู้รับบริการและองค์กรที่ให้บริการ กล่าวคือ นำเอาความ ต้องการของผู้รับบริการ ความจำเป็น ความพึงพอใจ คุณค่าที่ผู้รับบริการต้องการมาเป็นปัจจัยในการ ส่งเสริมและสนับสนุนในการปรับปรุง พัฒนางาน และหากกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการจัดบริการที่ดี และตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.4 พัฒนาการของการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด

ห้องสมุดเป็นสถาบันหนึ่งของสังคมที่มีภารกิจหลัก คือ การให้บริการ การประเมิน คุณภาพการบริการของห้องสมุด หมายถึง กระบวนการวัดหรือการตรวจสอบบริการของห้องสมุด โดยการวัดความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่ได้รับบริการที่มีความคาดหวังหรือต้องการ แล้วนำมา เปรียบเทียบกัน ซึ่งหากผลของการประเมินนั้น ปรากฏว่าผู้ใช้มีความคิดเห็นว่าบริการของห้องสมุด ที่ตนได้รับนั้นตรงกับความคาดหวัง หรือความต้องการ แสดงว่าบริการของห้องสมุดนั้นมีคุณภาพ

ตรงกันข้ามหากบริการของห้องสมุดที่ได้รับไม่ตรงหรือต่ำกว่าที่คาดหวังหรือต้องการก็แสดงว่าบริการของห้องสมุดไม่มีคุณภาพซึ่งการประเมินคุณภาพของห้องสมุดมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (ประภาวดี สืบสนธิ. 2536: 139; ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ. 2537: 162-163)

2.4.1 เพื่อกำหนดมาตรฐานการบริการสารสนเทศที่ให้บริการนั้นควรมีผลงานระดับใดเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า ถ้าผลปรากฏว่าต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ก็ต้องมีการปรับปรุงบริการ

2.4.2 เพื่อเปรียบเทียบผลงานของห้องสมุดหลาย ๆ แห่ง หรือบริการที่หลากหลาย โดยใช้เกณฑ์มาตรฐานที่เหมือนกัน เช่น การเปรียบเทียบขอบเขตเนื้อหาที่ฐานข้อมูล โดยการเปรียบเทียบการบริการของห้องสมุดหลาย ๆ แห่ง หรือการใช้คำถามชุดมาตรฐานเปรียบเทียบผลงานบริการตอบคำถาม

2.4.3 เพื่อวิเคราะห์ความคุ้มค่าของบริการหรือวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายและความคุ้มค่า

2.4.4 เพื่อหาว่าจุดใดที่ทำให้บริการล้มเหลวหรือไม่เกิดประสิทธิภาพ โดยมุ่งหวังเพื่อปรับปรุงแก้ไขกระดบังงานให้ดีขึ้น

2.4.5 เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจที่จะให้บริการบางประเภทต่อไปหรือหยุดให้บริการ

การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด เป็นสิ่งที่น่าสนใจนำมาใช้เป็นองค์ประกอบในการพิจารณาคุณภาพ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศ องค์กรและการส่งมอบบริการแก่ผู้ใช้ ซึ่งในองค์ประกอบดังกล่าวสามารถจำแนกเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ หลากหลาย แต่อย่างไรก็ตาม จะประกอบด้วยคุณภาพบริการ 5 ด้าน คือ ด้านความไว้วางใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการเข้าถึงจิตใจ และด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ (Heron and others. 1999: 9-17) การประเมินคุณภาพการบริการได้กำหนดมาตรฐานหรือแนวปฏิบัติในการควบคุมคุณภาพ และการวัดผลการดำเนินไปตามมาตรฐานเพื่อให้เกิดความมั่นคงและความน่าเชื่อถือที่ผู้รับบริการจะได้รับ มาตรฐานสำคัญ เช่น มาตรฐานของสหพันธ์สถาบันและสมาคมห้องสมุดระหว่างประเทศ มาตรฐานสมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและวิจัย มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2546: 150) โดยมีเครื่องมือในการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด นอกจากเครื่องมือที่ห้องสมุดแต่ละแห่งสร้างขึ้นใช้เองยังมีเครื่องมือที่เป็นที่รู้จักและใช้กันแพร่หลายซึ่งสามารถนำมาปรับใช้ได้ในห้องสมุดแต่ละแห่ง ได้แก่ แบบวัดคุณภาพบริการ (Service Quality = SERVQUAL) และเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจของผู้ใช้ (Library Quality = LibQUAL+™) ซึ่งมีดังนี้

แบบวัดคุณภาพบริการ (SERVQUAL) เพื่อใช้วัดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับเป็นเครื่องมือที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับว่าเป็นมาตรฐานของการประเมินคุณภาพบริการทางการตลาด ในปี ค.ศ. 1985 (Cook. 2001: 2295) ได้นำเครื่องมือ SERVQUAL มาใช้ในการประเมินคุณภาพบริการในแวดวงธุรกิจและบริการต่าง ๆ เช่น การธนาคาร โรงแรม ภัตตาคาร อุตสาหกรรม โรงพยาบาล โรงงาน การศึกษา ห้องสมุดและอื่น ๆ ในครั้งแรกได้มีการกำหนดปัจจัยหรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการไว้ 10 ด้าน ดังนี้คือ (Zeithamal; Parasuraman & Berry. 1990: 178-180)

1. ลักษณะทางกายภาพ คือ สภาพที่ปรากฏให้เห็น หรือจับต้องได้ในการให้บริการ ได้แก่ อาคารสถานที่ การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก การแต่งกายของผู้ให้บริการ เอกสารสิ่งพิมพ์ หรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น
2. ความน่าเชื่อถือของบริการ คือ ความสามารถในการให้บริการได้ตามคำมั่นสัญญาที่มีให้ไว้ อย่างมีคุณภาพและมีความถูกต้อง
3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ คือ การแสดงออกด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมจะให้บริการลูกค้าในทันทีทันใด
4. ความเชี่ยวชาญ คือ การมีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบ
5. ความมีอัธยาศัย คือ มีไมตรี มีความสุภาพ ให้เกียรติผู้อื่น มีความจริงใจ และมีน้ำใจความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์
6. ความน่าเชื่อถือ คือ มีการสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ ความซื่อสัตย์ ในการให้บริการต่อผู้ใช้ รวมทั้งมีการเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการ
7. ความปลอดภัย คือ การสร้างให้เกิดความมั่นใจในความปลอดภัยปราศจากอันตรายในการมาใช้บริการ ความเสี่ยงภัย และปัญหาต่าง ๆ
8. การเข้าถึงบริการ คือ การติดต่อเข้ารับบริการได้ด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก
9. การติดต่อสื่อสาร คือ การให้ข้อมูลและข่าวสารแก่ผู้ใช้บริการโดยสามารถสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ
10. ความเข้าใจลูกค้า คือ ความพยายามค้นหาและเข้าใจความต้องการของลูกค้า ให้ความสำคัญและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

ในปี ค.ศ. 1990 ทีมนักวิจัยชุดเดิมได้พัฒนาปรับปรุงเครื่องมือ SERVQUAL โดยมีการสำรวจการใช้เครื่องมือดังกล่าวในองค์กรธุรกิจที่มีการให้บริการแตกต่างกัน ได้แก่ ธุรกิจด้านการซ่อมแซม และบำรุงรักษา ธุรกิจการเงิน โทรศัพททางไกล การรักษาความปลอดภัย และการบริการบัตรเครดิต (Zeithamal; Parasuraman & Berry. 1990: 36) ซึ่งในการปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือในครั้งนี้ ได้กำหนดปัจจัยหรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการเหลือเพียง 5 ด้าน ดังนี้ (Netecki, 2003: 90) ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจ และด้านการเข้าใจถึงจิตใจ สำหรับหลักเกณฑ์ใหม่ทั้ง 5 ด้าน ได้มีการรวมองค์ประกอบบางด้านที่มีความหมายคล้ายกันของเกณฑ์เดิมมาไว้ด้วยกัน ซึ่งด้านที่เป็นเกณฑ์เดิมที่ยังคงใช้เหมือนกันมี 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนเกณฑ์ใหม่ด้านความไว้วางใจได้รวมเกณฑ์เดิม 4 ด้าน มาไว้ด้วยกัน คือ ความเชี่ยวชาญ มีอัธยาศัย ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัย ส่วนด้านการเข้าถึงจิตใจ ได้รวมเกณฑ์เดิม 3 ด้านไว้ด้วยกัน คือ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสารและความเข้าใจลูกค้า

Hebert (1994: 3-21) ศึกษาคุณภาพของการบริการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดประชาชนในประเทศแคนาดา โดยใช้แบบสอบถามการประเมินคุณภาพของ SERVQUAL ตามเกณฑ์คุณภาพบริการ 5 ด้าน ผลการวิจัย พบว่า ในการบริการยืมระหว่างห้องสมุด ผู้ใช้มีความหวังต่อ

คุณภาพการบริการสูงกว่าระดับที่ได้รับบริการจริง 4 ด้าน ยกเว้น ด้านลักษณะทางกายภาพที่ผู้ใช้มีระดับการได้รับบริการจริงสูงกว่าระดับความหวัง และผู้ใช้เห็นว่าเกณฑ์คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือของบริการ มีความสำคัญมากที่สุด ส่วนเกณฑ์ด้านลักษณะทางกายภาพ เป็นเกณฑ์คุณภาพที่ผู้ใช้เห็นว่ามีความสำคัญน้อยที่สุด นอกจากนี้ White (1995: 36-45) ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้เกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดสาขาในมหาวิทยาลัยเวอร์จิเนีย โดยใช้แบบสอบถามการประเมินคุณภาพของ SERVQUAL ตามเกณฑ์คุณภาพบริการ 5 ด้าน ผลการวิจัย พบว่า เกณฑ์คุณภาพบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ามีค่ามากที่สุด ได้แก่ ด้านการตอบสนองของการบริการ และด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ส่วนเกณฑ์คุณภาพบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความสำคัญน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านเข้าถึงจิตใจ และด้านลักษณะทางกายภาพ สำหรับการประเมินคุณภาพงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า พบว่า ผู้ตอบมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับที่ได้รับจริง ส่วน Thapisa and Gamini (1999: 373) ได้ศึกษาถึงคุณภาพบริการห้องสมุดของมหาวิทยาลัยบอสวานา โดยใช้แบบสอบถาม การประเมินคุณภาพของ SERVQUAL ตามเกณฑ์คุณภาพบริการ 6 ด้าน ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ได้รับบริการจริงในระดับที่สูงกว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีและนักศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และอาจารย์ในแต่ละคนได้รับบริการจริงแตกต่างกัน ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่า ได้รับบริการจริงสูงกว่านักศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

สุริทอง ศรีสอาด (2540: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงความคาดหวังและการได้รับบริการจริงของคุณภาพบริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL และมุ่งศึกษา ในส่วนของการบริการ 3 งาน ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการสืบค้นข้อมูล ตามเกณฑ์การประเมิน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองของการบริการ ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าถึงจิตใจ ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ได้รับบริการจริงในงานบริการทั้ง 3 งาน สูงกว่าระดับที่คาดหวัง 5 ข้อ จาก 22 ข้อ ส่วนนักศึกษารับบริการจริงสูงกว่าระดับความคาดหวังจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ผู้ให้บริการให้ความสนใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ อย่างไรก็ตาม พบว่า ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของทั้งอาจารย์และนักศึกษาในบริการส่วนใหญ่สูงกว่าระดับของการได้รับบริการจริง คือ มีระดับความคาดหวังในระดับมาก แต่ได้รับบริการจริงในระดับน้อย สำหรับเกณฑ์ทั้ง 5 ด้าน พบว่า อาจารย์ให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการมากที่สุด ในงานบริการทั้ง 3 งาน ส่วนนักศึกษาให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ด้านความน่าเชื่อถือของบริการมากที่สุด ในงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า และบริการสืบค้นข้อมูล ในขณะที่บริการยืมคืน นักศึกษาให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ด้านการตอบสนองบริการมากที่สุด

พรวิฑู โคว์คชาภรณ์ (2543: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ โดยเปรียบเทียบความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการของผู้ใช้ศูนย์สนเทศและหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยใช้กรอบแนวคิดของเครื่องมือ SERVQUAL ประเมินคุณภาพตามเกณฑ์ 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าถึงจิตใจ ผลการวิจัย พบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านความเชื่อมั่น ช่องระหว่างความ

คาดหวัง และได้รับบริการจริงมากที่สุด ผู้ใช้มีความคาดหวังสูงกว่าระดับบริการจริงที่ได้รับ สำหรับ ความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองและด้านการเข้าถึงจิตใจ พบว่า นักศึกษาที่มี ชั้นปีต่างกันมีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับบริการที่ได้รับ จริง พบว่า นักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกัน ได้รับบริการจริงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

เครื่องมือวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ (LibQUAL+™) เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจ ของผู้ใช้ โดยศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่ผู้ใช้คาดหวังและการได้รับบริการจริงจากห้องสมุด โดยในปี ค.ศ. 1999 สมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัยร่วมกับนักวิจัยจากมหาวิทยาลัยเท็กซัสเอแอนด์ เอ็ม โดย Cook, Health & Thompson (2001: 147-153) พัฒนาเครื่องมือเพื่อใช้ประเมินคุณภาพ บริการห้องสมุดโดยเฉพาะเรียกว่า LibQUAL+™ ซึ่งโครงการดังกล่าวยังคงพัฒนามาจนถึงปัจจุบัน การจัดทำเครื่องมือ LibQUAL+™ ได้ปรับปรุงมาจากเครื่องมือ SERVQUAL เนื่องจากองค์ประกอบ ในเกณฑ์ทั้ง 5 ด้านของเครื่องมือ SERVQUAL ยังไม่สามารถนำมาใช้ในการประเมินคุณภาพบริการ ของห้องสมุดได้ครบถ้วน และไม่ครอบคลุมถึงสิ่งแวดล้อมของห้องสมุด สำหรับเครื่องมือ LibQUAL+™ ได้มีการทดสอบและทำวิจัยเพื่อหาเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดโดย ทดลองกับห้องสมุดหลายแห่งในประเทศอเมริกาและแคนาดา โดยนำแนวคิดเดิมของเครื่องมือ SERVQUAL มาใช้ในการชั่งว้ระหว่างความคาดหวังและได้รับบริการจริงของผู้ใช้ต่อคุณภาพ บริการ

สรุปได้ว่า พัฒนาการของการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด ได้มีแนวคิดในการ พัฒนาเครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพการบริการที่ใช้กันแพร่หลาย เช่น แบบวัดคุณภาพบริการ (SERVQUAL) ที่ใช้วัดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับเป็นเครื่องมือที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับว่าเป็นมาตรฐานของการประเมินคุณภาพบริการทางการตลาด และเครื่องมือวัดความพึงพอใจ ของผู้ใช้ (LibQUAL+™) เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจของผู้ใช้ โดยศึกษาถึงความสัมพันธ์ ระหว่างสิ่งที่ผู้ใช้คาดหวังและการได้รับบริการจริงจากห้องสมุด

2.5 การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+™

ห้องสมุดได้ตระหนักถึงการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดมานานแล้ว ซึ่งแต่เดิมนั้น วัดจากปริมาณของทรัพยากรแต่ไม่สามารถชี้ให้เห็นถึงคุณภาพได้ ดังนั้น จากการประชุมสมาชิก ของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัยในเดือนตุลาคม ปี ค.ศ. 1999 เหล่าบรรดาสมาชิกได้เล็งเห็นถึง ความสำคัญและมีความต้องการที่จะพัฒนาและสร้างเครื่องมือที่เป็นมาตรฐานในการประเมิน คุณภาพบริการของห้องสมุดจึงเกิดเป็นโครงการสร้างวิธีการวัดคุณภาพบริการของห้องสมุดร่วมกัน ทำให้เกิดเครื่องมือการวัดคุณภาพบริการของห้องสมุดขึ้นมามากมาย โดยหนึ่งในนั้นคือ LibQUAL+™ ถือได้ว่าเป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดซึ่งมีจุดประสงค์ ดังนี้ (Blixrud & Julia, 2003: 35)

2.5.1 เพื่อหาหลักเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดโดยเฉพาะ

2.5.2 เพื่อพัฒนาเครื่องมือในลักษณะที่อยู่บนเว็บ สำหรับให้ห้องสมุดต่าง ๆ นำไปใช้ ประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด

2.5.3 เพื่อพัฒนาเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานสำหรับใช้ประเมินคุณภาพของห้องสมุด

2.5.4 เพื่อวางแผนในการจัดบริการของห้องสมุดให้ดีที่สุด

ในการพัฒนาเครื่องมือ LibQUAL+™ ที่มหาวิทยาลัยได้วิเคราะห์และทดสอบเกณฑ์ในการประเมินหลายครั้ง ดังนี้ เกณฑ์ที่ทดสอบในปี ค.ศ. 2000 ครอบคลุมองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ด้านผลของการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านสถานที่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับด้านผลของการให้บริการได้รวมเกณฑ์ 3 ด้าน ของเครื่องมือ SERVQUAL เข้าด้วยกัน คือ ความไว้วางใจ การเข้าถึงจิตใจและการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ปี ค.ศ. 2001 ได้มีการปรับข้อคำถามภายใต้องค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ด้านผลของการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการพึ่งพาตนเอง และด้านการเข้าถึงสารสนเทศ และในปี ค.ศ. 2002 ได้ปรับลดคำถามภายใต้องค์ประกอบ 4 ด้าน (Blixrud, 2003: 42) ดังนี้

1. ด้านผลของการให้บริการ ได้แก่ การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ การสร้างความน่าไว้วางใจ การสร้างความมั่นใจ และการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้ มีคำถามจำนวน 9 ข้อ ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน ผู้ให้บริการเข้าใจถึงปัญหาในการใช้บริการของผู้ใช้ ให้ความสนใจผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ผู้ให้บริการมีความรู้ที่จะตอบปัญหา ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะตอบคำถามแก่ผู้ใช้ ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมในการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้ และผู้ให้บริการมีความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. ด้านสถานที่ ได้แก่ ลักษณะภายนอกของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น วัสดุอุปกรณ์ สื่อสารบุคคล จำนวนชั่วโมงบริการ เสียง ความปลอดภัย อุณหภูมิ ที่จอดรถ เป็นต้น ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ คือ สถานที่สามารถเข้าใช้อย่างสะดวก และเหมาะแก่การค้นคว้า มีความเงียบสงบ และเป็นส่วนตัว สถานที่มีการตกแต่งเหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวกเชิญชวนให้เข้าใช้ และการพิจารณาถึงสิ่งแวดล้อม

3. ด้านการสืบค้น ได้แก่ การสืบค้นข้อมูลออนไลน์ ทั้งจากภายในและภายนอกห้องสมุดได้ง่ายความสะดวกในการใช้ และมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ซึ่งประกอบด้วย ข้อคำถาม 6 ข้อ คือ มีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศทั้งจากที่บ้านและที่ทำงาน คอมพิวเตอร์มีความทันสมัยและง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ เว็บไซต์ของห้องสมุดเป็นแหล่งให้หาข้อมูลสารสนเทศได้ด้วยตนเอง วิธีการสืบค้นข้อมูลง่ายแก่การค้นหาได้ด้วยตนเอง การจัดทำข้อมูลง่ายแก่การเข้าถึง มีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดได้โดยสะดวก

4. ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ ได้แก่ การเข้าถึงสารสนเทศได้ตรงตามความต้องการระยะเวลาในการสืบค้น การมีทรัพยากรสารสนเทศที่ครบถ้วน สะดวก ในการค้นหา ซึ่งประกอบด้วย ข้อคำถาม 5 ข้อ คือ มีวารสารครบถ้วนสมบูรณ์ มีการกำหนดระยะเวลาในการส่งมอบเอกสารในการยืมระหว่างห้องสมุด มีทรัพยากรที่หลากหลายสาขาวิชา มีการอำนวยความสะดวกในชั่วโมงเร่งด่วน มีทรัพยากรที่เป็นวัสดุตีพิมพ์ครบถ้วนสมบูรณ์

ลักษณะของ LibQUAL+™ มีเป้าหมาย 6 ประการ ดังต่อไปนี้ (Association of Research Libraries. 2004: 1) (1) ส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งความเป็นเลิศในการบริการห้องสมุด (2) ช่วยให้ห้องสมุดเข้าใจการรับรู้ของผู้ใช้เกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดมากยิ่งขึ้น (3) รวบรวมและตีความข้อมูลย้อนกลับของผู้ใช้อย่างเป็นระบบตลอดเวลา (4) ให้ข้อมูลสำหรับการประเมินจากห้องสมุดที่เป็นแบบอย่าง เพื่อการเปรียบเทียบ (5) กำหนดแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดในการให้บริการห้องสมุด (6) เพื่อยกระดับทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูลบุคลากรห้องสมุดในด้านการแปลความหมายข้อมูลและการนำไปใช้ประโยชน์

Snog and Petermanec (2001: 314-325) ได้ศึกษาความสำคัญและระดับของคุณภาพบริการที่ได้รับจริง ในห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์และห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยมาลีบอร์ ประเทศสโลวาเนีย ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบด้านผู้ให้บริการข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความหวังมากที่สุด ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญ ความสามารถในการสื่อสารกับผู้ให้บริการ ความไว้วางใจ และการแสดงออกกับผู้ใช้อีกองค์ประกอบด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านอุปกรณ์ และข้อมูลผู้ใช้มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ได้แก่ จำนวนหนังสือมีเพียงพอ การบริการคอมพิวเตอร์ที่ให้ความสะดวกในการเข้าถึงตัวเล่มของหนังสือและวารสาร ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย และความสะดวกในการติดต่อสำรองหนังสือ สำหรับระดับที่ได้รับจริง พบว่าคุณภาพบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงในระดับมากที่สุด 3 ข้อ ได้แก่ ข้อมูลมีการเชื่อมต่อกับเครือข่ายห้องสมุดอื่น ๆ มีความสะดวกในการติดต่อกับผู้ให้บริการ และการสืบค้นข้อมูลจากรายการออนไลน์ของห้องสมุด องค์ประกอบที่ผู้ใช้ประเมินมีความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านผู้ให้บริการ และองค์ประกอบที่มีความสำคัญน้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านบริการสารสนเทศ

เกวลี จันทร์ตะมา (2549: บทคัดย่อ) ได้ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+™ : กรณีศึกษาห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดมีระดับบริการต่ำสุด และระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับบริการที่ต้องการอยู่ในระดับมาก คุณภาพการบริการของห้องสมุด ค่าเฉลี่ยของการบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงนั้นอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับทุกข้อ ทุกปัจจัย และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการ พบว่า นักศึกษาเพศ ชั้นปี ผลการเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการต่ำสุดยอมรับได้แตกต่างกัน ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริงไม่แตกต่างกัน สำหรับนักศึกษาในชั้นปีต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริงแตกต่างกัน

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์คุณลักษณะการให้บริการตามแนวคิดของนักวิชาการ และเอกสารงานวิจัยทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ตามรูปแบบการบริการแบบ SERVQUAL และ LIBQUAL ดังแสดงในแผนภูมิที่ 2 จากนั้น ผู้วิจัยนำมาจัดกลุ่มแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ตามคุณลักษณะของการให้บริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลของการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการสืบค้นสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือสำหรับสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนภูมิที่ 2: ผลการสังเคราะห์คุณลักษณะการให้บริการตามแนวคิดของนักวิชาการ

คุณลักษณะการให้บริการ	SERVQUAL								LIBQUAL			รวม
	Zeithamal and other (1990)	Hebert (1994)	White (1995)	Hernon and other (1999)	Thapisa and other (1999)	Netecki (2003)	สุริทอง ศรีสอาด (2540)	พรวีฑู โค้วคชาภรณ์ (2540)	Cook and other (2001)	Snog and other (2001)	Blixrud (2003)	
- ความไว้วางใจ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				8
- การเข้าถึงจิตใจ		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				7
- การตอบสนองของผู้รับบริการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				8
- ลักษณะทางกายภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓		9
- ความเชี่ยวชาญ	✓											1
- ความมีอัธยาศัย	✓											1
- ความน่าเชื่อถือของการบริการ	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓			8
- ความปลอดภัย	✓											1
- การเข้าถึงบริการ	✓											1
- ติดต่อสื่อสาร	✓											1
- ความเข้าใจของลูกค้า	✓											1
- ผลของการให้บริการ									✓		✓	2
- สถานที่และสิ่งแวดล้อม									✓		✓	2
- การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ									✓		✓	2
- การพึ่งพาตนเอง									✓			1
- การสืบค้น											✓	1
- ผู้ให้บริการ										✓		1
- ทรัพยากรสารสนเทศ										✓		1
- อุปกรณ์และข้อมูล										✓		1
- บริการสารสนเทศ										✓		1

แผนภูมิที่ 3: คุณลักษณะการให้บริการ 5 ด้าน



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรประเมิน ทั้งประสิทธิภาพของการให้บริการและประสิทธิผลของการให้บริการ โดยการประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการจะพิจารณาว่าในช่วงเวลา และเฉพาะจุดที่ปฏิบัติการ ก่อให้เกิดปัจจัยนำออกอย่าง ประหยัด คุ่มค่า โดยมีการกำหนดตัวบ่งชี้เป็นปริมาณ มีอัตราส่วนเปรียบเทียบการดำเนินงานกับ ค่าใช้จ่าย หรืออัตราส่วนของความพยายามกับการดำเนินงาน จึงเป็นการมองดูผลที่เกิดขึ้นจาก ภายใน ส่วนการประเมินประสิทธิผลของการให้บริการ เป็นการส่งเสริม สนับสนุนให้บรรลุถึง เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยพิจารณาที่ผลผลิตของระบบงาน หรือเป็นการวัดที่มองไปที่ ผลภายนอก ซึ่งสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ในระยะยาว

ตอนที่ 3 ปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

3.1 ปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง มีดังนี้

3.1.1 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพัฒนา ระบบการเรียนรู้และปฏิรูประบบการศึกษาของไทย เป็นกฎหมายที่ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในการ จัดการศึกษาทุกฝ่ายจะต้องยึดถือปฏิบัติและเป็นแนวทางในการดำเนินงาน เน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการจัดการศึกษา เน้นการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การบูรณา การให้ความสำคัญกับการศึกษาตลอดชีวิต ดังนั้น ในการปฏิรูปการศึกษา ห้องสมุดเป็นแหล่งการ เรียนรู้ที่สำคัญ จึงต้องมีการปฏิรูปห้องสมุด โดยปรับเปลี่ยนแนวคิดในการบริหารและบริการให้ สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาเน้นผู้ใช้เป็นสำคัญและทำให้ห้องสมุดเป็นศูนย์การเรียนรู้ที่ เป็นแหล่งรวมสื่อทุกประเภทตามความต้องการของผู้ใช้ (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ. 2542: 15-20)

3.1.2 เทคโนโลยีสารสนเทศหรือไอที ปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สารสนเทศ การแข่งขันทางด้านเทคโนโลยีสูงมาก การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งคอมพิวเตอร์ การสื่อสาร ฐานข้อมูลและอุปกรณ์และเทคโนโลยีต่างๆ ให้ง่ายต่อการใช้ และมีราคาถูกลง ทำให้ เกิดสภาพใหม่ขึ้นในโลกเป็นสภาพโลกไร้พรมแดนและสังคมสารสนเทศ มีความต้องการข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว ครบถ้วน ต่อเนื่อง ทันการณ์จากห้องสมุดและแหล่งข้อมูลด้วยตนเอง ตลอดเวลาทั้งจากที่บ้าน ที่ทำงานและสถาบัน (นันทา วิทวุฒิศักดิ์. 2540: 48) ความก้าวหน้าด้าน เทคโนโลยีการสื่อสารและเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ทำให้การดำเนินงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เกิดความคล่องตัว สามารถทำงานได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ในปัจจุบันห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาเกือบทุกแห่งได้เปลี่ยนมาใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ มีการสร้างระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีเชื่อมโยงระหว่างสถาบันทำให้การติดต่อสื่อสารสามารถเชื่อมโยงกันเป็น ลักษณะเครือข่าย และส่งทอดสัญญาณเป็นสัญญาณดิจิทัล (กมลเศษฐ์ สันติเวชกุล. 2542: 112) ปัจจุบันได้มีการวิจัยและพัฒนา ตลอดจนจนสร้างห้องสมุดดิจิทัลกันอย่างแพร่หลาย เพื่อตอบสนอง ความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้โดยไม่จำกัดเรื่องเวลาและสถานที่

3.1.3 ทรัพยากรสารสนเทศ ความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีทำให้มีการบันทึก สารสนเทศที่เกิดขึ้นในรูปแบบต่าง ๆ ที่นอกเหนือไปจากสิ่งพิมพ์ เช่น มีการผลิตในรูปแบบของ โสตทัศนวัสดุและที่กำลังมีบทบาทสำคัญในปัจจุบัน คือ สื่อทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ซีดีรอม

ซีดีรอมมัลติมีเดีย เลเซอร์ดิสก์ เป็นต้น อย่างไร ก็ตาม ทรัพยากรที่บรรณารักษ์จัดหาให้บริการ นั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของห้องสมุด ตลอดจนรองรับการขยายตัวหรือแนวโน้มของห้องสมุดในอนาคต โดยเฉพาะห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่จะต้องจัดหา ทรัพยากรที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียน การสอนและเตรียมพร้อมสำหรับหลักสูตรหรือคณะวิชา ที่จะเปิดใหม่ (สุเมณฑิพย์ ลิขิตเจริญ. 2541: 18-25)

3.1.4 ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต่อการให้บริการสารสนเทศและได้รับผลกระทบจากการเพิ่มปริมาณของข้อมูลข่าวสารที่มีเนื้อหาหลากหลาย ซึ่งมีการจัดเก็บในรูปแบบต่างๆ กัน ประกอบกับการประสบปัญหาทางด้านงบประมาณในการดำเนินการจึงทำให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งไม่สามารถรวบรวมสารสนเทศทั้งหมดไว้ให้บริการแก่ผู้ใช้ได้ ดังนั้น ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจึงมีการร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เห็นได้อย่างชัดเจน คือ การจัดการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งเริ่มจัดเป็นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2522 ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน ปัจจุบันคือ มหาวิทยาลัยบูรพา (สุนทร แก้วลาย. 2543: 67) นอกจากนั้น ยังมีความร่วมมือในการพัฒนาระบบเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในประเทศไทย ซึ่งได้เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2527 ในโครงการพัฒนาระบบห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนภูมิภาค ต่อมาได้มีโครงการพัฒนาระบบห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนกลาง ในปี พ.ศ. 2536 โครงการพัฒนาเครือข่ายระบบห้องสมุดในประเทศไทย มีระยะเวลาดำเนินการระหว่างปีงบประมาณ 2543-2545 โดยใช้ระบบเครือข่ายระหว่างสถาบันอุดมศึกษาผ่านระบบยูนิเน็ต (UniNet) ในโครงการเครือข่ายเพื่อการพัฒนาการศึกษาของ เป็นการดำเนินการเชื่อมโยงเครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนกลาง เครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย เข้าด้วยกันบนเครือข่ายยูนิเน็ต เพื่อประโยชน์ในการขยายเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดหน่วยงานอื่นๆ และห้องสมุดประเภทอื่นๆ ในอนาคต ก่อให้เกิดความเป็นเอกภาพของห้องสมุดอุดมศึกษาและเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาองค์ความรู้เพื่อเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ในภูมิภาคเอเชียอาคเนย์ ตามนโยบายของรัฐมนตรีว่าการทบวงมหาวิทยาลัยโดยนาระบบคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้งานห้องสมุด พัฒนาให้เป็นระบบอัตโนมัติ สร้างระบบเครือข่ายเชื่อมโยงระหว่างห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้การจัดบริการสารสนเทศมีความครบถ้วนสมบูรณ์และรวดเร็วยิ่งขึ้น เกิดระบบการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสมาชิกในโครงการปัจจุบันมีสมาชิกทั้งมหาวิทยาลัยและสถาบันต่าง ๆ จำนวนทั้งสิ้น 25 แห่ง (กมลเทศน์ สันติเวชกุล. 2542: 113)

3.1.5. นโยบายและเป้าหมายของสถาบันอุดมศึกษา สถาบันอุดมศึกษามีโครงสร้างการบริหารและวัฒนธรรมองค์กรของตนเอง จึงมีการตอบสนองต่อโลกภายนอกและองค์กรอื่นๆ ในแบบฉบับของตนเอง (Budd. 1998: 6) นอกจากนี้ แนวโน้มในปัจจุบันจำนวนสถาบันในอุดมศึกษาได้เพิ่มขึ้นจากเดิมมาก ดังนั้น นิสิตนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาซึ่งอยู่ในฐานะผู้ใช้บริการหรือลูกค้า จึงมีสิทธิมากขึ้นที่จะเลือกเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ รูปแบบของมหาวิทยาลัยจึงเปลี่ยนแปลงไปจากผู้ป้อนความรู้หรือสารสนเทศไปเป็นมหาวิทยาลัยที่นำเสนอความรู้หรือสารสนเทศแก่นิสิตนักศึกษาแล้วกระตุ้นให้เกิดปฏิสัมพันธ์ ในระหว่างนิสิตนักศึกษาและอาจารย์ผู้สอนในชั้นเรียนและรวมไปถึงมหาวิทยาลัยได้มีการปรับตัวมีการใช้อินเทอร์เน็ตให้เกิดประโยชน์ทาง

การศึกษามากขึ้น เพื่อให้มหาวิทยาลัยเป็นแหล่งการศึกษาตลอดชีวิตที่สมบูรณ์ขึ้น โดยปรับแหล่งทรัพยากร ความรู้และสารสนเทศให้อยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์ให้มากที่สุด เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลาเช่นเดียวกับ ทรัพยากรสารสนเทศอื่น ๆ ที่มีอยู่อย่างมากมายบนอินเทอร์เน็ต

3.1.6. การนำระบบควบคุมคุณภาพภายในมาใช้ ระบบควบคุมคุณภาพภายในของห้องสมุด เป็นส่วนหนึ่งของโปรแกรมประกันคุณภาพในองค์กร ซึ่งต้องทำในทุกหน่วยงานขององค์กรนั้น การควบคุมคุณภาพ หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับการควบคุม ตรวจสอบติดตามและประเมินผลตลอดจนสนับสนุนในองค์กรหรือส่วนประกอบต่าง ๆ ของห้องสมุด แนวทางในการควบคุมคุณภาพของห้องสมุดอาจทำได้ 2 แนวทางคือ ใช้องค์กรที่มีอยู่เดิมเป็นผู้ควบคุมคุณภาพ คือ เพิ่มหน้าที่ให้เป็นผู้ดูแลเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพ หรือถ้าเป็นห้องสมุดที่มีขนาดใหญ่ อาจจะต้องตั้งองค์กรขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ในการควบคุมคุณภาพโดยเฉพาะและในทางปฏิบัติแล้ว การควบคุมคุณภาพเป็นหน้าที่ของทุก ๆ คนในองค์กรนั้น ผลการการควบคุมคุณภาพจะเป็นตัวกำหนดรูปแบบและวิธีการทำงานของห้องสมุด หากนโยบายและเป้าหมายของห้องสมุดไม่ชัดเจน จะทำให้การทำงานและกระบวนการการทำงานไม่เกิดประสิทธิผล และบุคลากรในห้องสมุดไม่สามารถทำงานไปในแนวทางเดียวกันยากต่อการควบคุมดูแล และประเมินผลการทำงาน อีกทั้งยังเป็นการยากในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนางานในแนวทางใหม่ ๆ (เนาวนิตย์ อินทราคมะ. 2542: 78-79)

3.1.7 ในด้านงบประมาณนั้น สถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันในส่วนของภาครัฐ ได้มีการนำการจัดทำงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์มาใช้ตั้งแต่ช่วงปลายปีงบประมาณ 2545 และเริ่มใช้อย่างจริงจังในปีงบประมาณ 2546 ปัจจุบันการจัดทำงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ หรือการจัดทำงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานนั้น หมายถึง การจัดทำงบประมาณที่เน้นผลผลิตและผลลัพธ์มากกว่าปัจจัยนำเข้า และกระบวนการงบประมาณ กล่าวคือ เป็นการจัดทำงบประมาณโดยคำนึงถึงสิ่งของหรือบริการที่รัฐจัดทำอย่างเป็นรูปธรรม ให้แก่บุคคลภายนอกได้ใช้ประโยชน์ และคำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการให้บริการต่าง ๆ มากกว่าการเน้นพิจารณาในเรื่องของปัจจัยนำเข้า การจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 รัฐบาลได้กำหนดยุทธศาสตร์การจัดสรรงบประมาณ เพื่อเป็นแนวทางในการให้ตอบสนองต่อนโยบายที่มุ่งเน้นผลสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งในยุทธศาสตร์ที่ 3 คือ ยุทธศาสตร์การพัฒนาทุนทางสังคม การแก้ไขปัญหาความยากจนและยกระดับคุณภาพชีวิต ได้กำหนดแนวทางการจัดสรรงบประมาณที่เกี่ยวข้องกับแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ ดังต่อไปนี้ (1) สนับสนุนการจัดการศึกษาเพื่อคนพิการ ผู้ด้อยโอกาส และผู้มีความสามารถพิเศษ (2) พัฒนาห้องสมุดให้มีชีวิตตลอดจนรณรงค์และสนับสนุนให้คนไทย รักการอ่าน การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ สนับสนุนการแปลตำราต่างประเทศ (3) สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการศึกษา และเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตของประชาชน รวมทั้งพัฒนาให้สถาบันการศึกษาเป็นแหล่งเรียนรู้ด้วยตนเอง และ (4) สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาให้มีคุณภาพ และสนับสนุนการวิจัย เพื่อสร้างองค์ความรู้และพัฒนาการจัดการเรียนการสอน (สำนักงบประมาณ. 2547: 15-17)

3.1.8 มาตรฐานห้องสมุด หมายถึง ข้อกำหนดที่ถือเป็นหลักสำหรับห้องสมุดแต่ละประเภทในการเปรียบเทียบ ซึ่งอาจเป็นรายละเอียดเฉพาะในด้านปริมาณหรืออาจเป็นเครื่องกระตุ้นให้มีการพัฒนาอุดมการณ์ อธิบายความหมายของมาตรฐานห้องสมุดว่า คือ การกำหนดความ

ต้องการขั้นต้นของห้องสมุดทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ อาทิ ด้านอาคาร ครุภัณฑ์ อุปกรณ์ บุคลากร ทรัพยากร การให้บริการ งบประมาณ เพื่อให้ห้องสมุดจะได้ยึดถือเป็นหลักที่จะมุ่งไปสู่การ กำหนดมาตรฐานในด้านคุณภาพจะต้องพิจารณาจุดประสงค์ของเรื่องนั้น ๆ ประกอบด้วย เช่น มาตรฐานด้านหนังสือ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาพิจารณาถึงสาขาวิชาที่มีการสอนใน สถาบันอุดมศึกษา และจำนวนประชากรที่รับบริการด้วย มาตรฐานด้านบุคลากรของห้องสมุด ประเภทใดก็ตามจะต้องคำนึงถึงชนิดของบริการและการใช้บริการ ซึ่งมีผลกระทบต่อการทำงานที่จะต้องจัด ให้มีศูนย์รวมการทำงานเทคนิค เป็นต้น ดังนั้น มาตรฐานห้องสมุดจึงเป็นสิ่งจำเป็นในด้านความ น่าเชื่อถือของห้องสมุดและบรรณารักษ์เพราะมาตรฐานห้องสมุดสามารถใช้เป็นประโยชน์ในการ พัฒนาจำนวนหนังสือให้มีปริมาณที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด ใช้เป็นคู่มือใน การฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งใช้เป็นเกณฑ์หรือข้อกำหนดที่ยึดถือได้อย่างเหมาะสม มาตรฐาน ห้องสมุดมีความสำคัญและจำเป็นสำหรับการสร้างห้องสมุดใหม่หรือใช้ในการปรับปรุงห้องสมุดที่มี อยู่ให้ดียิ่งขึ้น (สุริทอง ศรีสะอาด. 2544: 14)

3.1.9 สมาคมวิชาชีพบรรณารักษ์ ไม่ว่าจะ เป็นของประเทศไทยหรือต่างประเทศ ต่างก็ มีภาระผูกพันกับการพัฒนาบุคลากรในวิชาชีพ โดยจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้กับสมาชิกของสมาคม โดย มุ่งหวังให้สมาชิกสามารถดำรงตนอยู่ในวิชาชีพด้วยความมั่นใจ มีความรู้ความสามารถทันสมัย และ เป็นการสร้างความสามัคคีและความเป็นหมู่คณะไปด้วยกันโดยมีบทบาทของสมาคมวิชาชีพในเรื่อง ความรู้ความสามารถอาจแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ 1) การศึกษาวิเคราะห์และระบุนำความรู้ความสามารถ จากข้อเขียนทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ โดยเฉพาะของต่างประเทศ จะพบว่า สมาคมวิชาชีพจะเป็นผู้ที่ริเริ่มทำการศึกษา ซึ่งส่วนใหญ่แล้วเป็นการสำรวจความรู้ความสามารถที่ ระบุนำในเอกสารต่าง ๆ วิเคราะห์ และนำเสนอเพื่อให้ได้รับความเห็นชอบเป็นที่ยอมรับ 2) การส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สมาคมวิชาชีพสามารถช่วยพัฒนาความรู้ความสามารถ ของนักวิชาชีพสารสนเทศได้โดยตรง คือ การให้การศึกษาค้นคว้าต่อเนื่อง สมาคมวิชาชีพอาจเน้นเรื่อง การฝึกอบรมทั้งระยะสั้นและระยะยาวในหัวข้อต่าง ๆ บทบาทในส่วนนี้สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยได้กระทำอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามควรมีการพิจารณาความต้องการของสมาชิกและที่สำคัญ คือพิจารณาว่าความรู้ความสามารถในด้านใดที่สำคัญและอาจจะไม่มีหน่วยงานใดที่ดูแลอยู่ (พิมพ์ รำไพ เปรมสมิทธิ. 2543: 50-51)

3.1.10 ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ปัจจุบัน อาจารย์ นิสิตและนักศึกษาจะ มีความรู้มากขึ้น มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสูงขึ้น รวมไปถึงสารสนเทศใน ปัจจุบันมีเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังนั้น ผู้ใช้เหล่านี้จะมีความต้องการการให้บริการที่มีคุณภาพสูง ขึ้นจากห้องสมุดและบรรณารักษ์ เพื่อหาสารสนเทศหรือข้อความรู้ที่มีความเฉพาะเจาะจง ลึก และ ตรงตามความต้องการ ดังนั้น ห้องสมุดที่ประสบความสำเร็จต้องจัดบริการให้ตอบสนององความ ต้องการของผู้ใช้การเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้จะสามารถลดช่องว่างระหว่าง ความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้กับบริการของห้องสมุดและทำให้ห้องสมุดได้ข้อมูลที่ชัดเจน จนสามารถใช้เป็นแนวทางการพัฒนางานบริการ นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการมีความต้องการสารสนเทศที่ เฉพาะเจาะจงมากขึ้นและต้องการได้รับสารสนเทศอย่างรวดเร็วที่สุด อีกทั้งความคาดหวังต่อคุณภาพ ของสารสนเทศและคุณภาพของบริการของผู้ใช้มีสูงขึ้น (ศิริพร สุวรรณ. 2544: 4)

3.1.11 กฎหมายลิขสิทธิ์ ห้องสมุดเป็นที่เก็บและรวบรวมสิ่งที่เป็นงานลิขสิทธิ์ประเภทต่าง ๆ จำนวนมาก ส่วนใหญ่มักจะอยู่ในรูปของหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ ไมโครฟิล์ม สไลด์ ทัศนวัสดุ เช่น สไลด์ วีดิโอเทป คอมแพคดิสก์ หรือสื่อบันทึกเสียงในรูปแบบต่าง ๆ รวมตลอดถึงงานลิขสิทธิ์ประเภทอื่น ๆ เช่น งานศิลปกรรม เป็นต้น นอกจากนี้เก็บรักษาสื่อและให้บริการปกติแล้ว ห้องสมุดยังมีภารกิจในการส่งเสริมการค้นคว้าหรือการแสวงหาความรู้จากห้องสมุดนั้น ๆ ด้วย ดังนั้น ห้องสมุดจึงอาจกระทำการบางอย่างหรือประสงค์จะกระทำการบางอย่างกับสื่อต่าง ๆ ซึ่งการให้บริการของห้องสมุดแก่ผู้ใช้ห้องสมุด เช่น การทำสำเนา การดัดแปลง อาจทำให้มีปัญหาเรื่องลิขสิทธิ์ได้ (ธัชชัย ศุภผลศิริ. 2543: 5-25)

3.1.12 การแข่งขันบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่แสดงถึงควมมีคุณภาพทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา การบริการสารสนเทศที่รวดเร็วและถูกต้องตามความต้องการแก่ผู้ใช้บริการนั้นเป็นหน้าที่หลักประการหนึ่งของห้องสมุด ฉะนั้น จึงมีการแข่งขันกันในการให้บริการสารสนเทศระหว่างห้องสมุดเพื่อแสดงความเป็นหนึ่งทางวิชาการ แต่เนื่องจากงบประมาณที่จำกัด ในขณะที่ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนมากและหลากหลายขึ้นทำให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องเก็บค่าบริการสารสนเทศที่เฉพาะเจาะจงบางอย่างกับผู้ใช้บริการ เช่น บริการค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์ เนื่องจากห้องสมุดต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเรียกค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลห้องสมุดจึงคิดค่าบริการจากผู้ใช้โดยค่าบริการที่เรียกเก็บแตกต่างกันไป

3.1.13 ความต้องการทางการบริหารจัดการของผู้บริหารห้องสมุด ความสามารถและวิสัยทัศน์ของผู้บริหารห้องสมุดนับเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการเปลี่ยนแปลงและเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรและผู้บริหารในห้องสมุด (พรเพ็ญ ทัศนเมธิน. 2544: 18) ผู้บริหารห้องสมุดมีบทบาทสำคัญในการริเริ่มและพัฒนาโครงการใหม่ ๆ เป็นผู้ริเริ่มต้นปรับเปลี่ยนรูปแบบบริหาร การดำเนินการและการบริการให้ก้าวหน้า จนเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา นอกจากนั้น ผู้บริหารยังเป็นผู้กำหนดความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมในการบริหารงานซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งในการบริหารงาน ทักษะคิดและการปฏิบัติตนของผู้บริหารมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรมากกว่าตัวผู้ปฏิบัติงาน (Hoadley. 1999: 271)

3.1.14 ทักษะและความรู้ความสามารถของบุคลากร บุคลากรห้องสมุดจำเป็นต้องส่งเสริมให้มีการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ทันต่อวิทยาการเทคโนโลยีและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว บรรณารักษ์และบุคลากรห้องสมุดจำเป็นต้องมีความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์และการบริหารจัดการเพื่อเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงทางด้านสารสนเทศ ความรู้และความสามารถของบุคลากรแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพและความรู้ความสามารถส่วนบุคคล โดยความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ เป็นความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นด้านทรัพยากรสารสนเทศ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ระบบเทคโนโลยี การบริหารและการวิจัย รวมทั้งความสามารถในการใช้ความรู้และทักษะเหล่านี้ในการให้บริการสารสนเทศ ส่วนความรู้ความสามารถส่วนบุคคล หมายถึง ทักษะ ทักษะคิด และค่านิยมที่ทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ โดยเน้นการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในชีวิตการทำงาน และแสดงให้เห็นถึงลักษณะการเพิ่มคุณค่าให้กับการทำงาน ที่สำคัญคือทำให้สามารถอยู่รอดได้ในโลกการทำงาน

ใหม่ บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถจะทำให้ห้องสมุดมีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ทันทั่วทั้ง (พิมพ์ราไฟ เปรมสมิทธิ์. 2543: 52-53)

3.1.15 กระบวนการการทำงาน คือ ระบบกลไกในการทำงาน การวางแผนระบบการทำงานย่อมทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัว มีความสะดวกรวดเร็ว เมื่อเกิดข้อผิดพลาดก็สามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดได้ทันทีและถูกจุด ทำให้ไม่เกิดความล่าช้าในการทำงาน อีกทั้ง ยังเป็นการสะดวกในการมองภาพรวมและปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพได้ง่ายด้วย นอกจากนี้ กระบวนการการทำงานยังแสดงให้เห็นถึงการวางแผนการทำงานของผู้บริหารว่าเป็นอย่างไร และยังแสดงความสัมพันธ์และความเกี่ยวเนื่องของงานในองค์กรอีกด้วย (พิมพ์ราไฟ เปรมสมิทธิ์. 2545: 52)

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่สำคัญที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างการบริหาร ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณและด้านทรัพยากรสารสนเทศ ดังต่อไปนี้

1. โครงสร้างการบริหาร ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นระบบรวมอำนาจ เพราะเป็นระบบที่ประหยัดทั้งทางด้านงบประมาณกำลังคนและเวลา จากการเปลี่ยนแปลงที่มีการนำระบบบริหารแนวใหม่มาใช้ ดังที่ ฉวีวรรณ บุญยะกาญจน (2541: 15) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบและบริหารห้องสมุดในศตวรรษที่ 21 โดยกล่าวว่า การจัดตั้งและบริหารห้องสมุดแบบเดิม ๆ ที่ไม่สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของโลก พร้อมกับข้อเสนอแนะรูปแบบใหม่ในการจัดการให้มีรากฐานจากกระบวนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด โครงสร้างของห้องสมุดที่เอื้ออำนวยต่อเจตนารมณ์ร่วมและการคิดอย่างเป็นระบบเติบโตขึ้น ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดเป็นผู้ริเริ่มมากกว่าตอบสนอง เช่น การวางแผนงาน การกำหนดเป้าหมายของงานร่วมกัน เป็นต้น ซึ่งการจัดวางโครงสร้างองค์กรให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับที่เหมาะสมเป็นสิ่งจำเป็นเพราะจะช่วยให้มหาวิทยาลัยพัฒนาได้อย่างรวดเร็วทั้งด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขัน เนื่องจากมหาวิทยาลัยต้องปรับรูปแบบและทิศทางตามกระแสโลกาภิวัตน์ให้เป็นผู้นำหรือต้นแบบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยในต่างประเทศได้ปรับให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีบทบาทเพิ่มมากขึ้น ในการเข้าสู่การเป็นผู้นำขององค์กรแห่งการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยจำนวนมาก ในสหรัฐอเมริกาแต่งตั้งหัวหน้าห้องสมุดของมหาวิทยาลัยเป็นศาสตราจารย์และคณบดี ขณะที่มหาวิทยาลัยหลายแห่งแต่งตั้งให้หัวหน้าห้องสมุดเป็นผู้ช่วยอธิการบดีหรือรองอธิการบดีฝ่ายสารสนเทศ ส่วนในประเทศไทยห้องสมุดบางมหาวิทยาลัยยังอยู่ในสำนักงานอธิการบดี (ประจักษ์ พุ่มวิเศษ. 2543: 13)

2. ด้านบุคลากร ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาแบ่งงานด้านบุคลากรออกเป็น 3 ประเภท คือ การกำหนดภาระหน้าที่ การเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถ และการปรับตัวของบุคลากร ดังต่อไปนี้

2.1 การกำหนดภาระหน้าที่การนำระบบประกันคุณภาพมาใช้ในสถาบันอุดมศึกษา ส่งผลให้เกิดการกำหนดภาระหน้าที่ของบุคลากรที่ชัดเจนที่สอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายของสถาบันและความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.2 การเพิ่มทักษะและความรู้ความสามารถ ได้นำเสนอลักษณะความรู้ความสามารถของบุคลากรในอาชีพเกี่ยวกับงานห้องสมุดที่มีคุณภาพ ดังนี้

2.2.1 ผู้เชี่ยวชาญด้านหัวเรื่องของสาขาวิชา เนื่องจากปัจจุบันข้อมูลสารสนเทศและข้อความรู้ที่เกิดขึ้นในรูปอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีเป็นจำนวนมากจึงจำเป็นต้องมีผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ และจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับหัวเรื่องในสาขาวิชานั้น จึงจะสามารถหาสารสนเทศตรงตามที่ใช้ต้องการผู้เชี่ยวชาญหัวเรื่อง นอกจากจะเป็นผู้ที่สามารถเข้าใจและแจ่มแจ้งเกี่ยวกับคำศัพท์ หรือหัวเรื่องในสาขาที่ตนชำนาญแล้ว ยังต้องมีความรู้เกี่ยวกับการค้นหาแหล่งทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ในเรื่องเกี่ยวกับการค้นหาที่รวดเร็ว การบริการมีความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ซึ่งความรู้ต่าง ๆ เหล่านี้ บรรณารักษ์ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านหัวเรื่องของสาขาวิชาจะสามารถให้คำแนะนำให้ผู้ใช้เข้าไปใช้แหล่งสารสนเทศเองก็ได้

2.2.2 ผู้เชี่ยวชาญการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป บรรณารักษ์เป็นวิชาชีพที่มีความรู้ความชำนาญในการใช้โปรแกรมประยุกต์หรือโปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ เช่น การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต การใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติระบบต่าง ๆ ความชำนาญในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการสนับสนุนการเรียนการสอนหรือการเสนอผลงาน ความสามารถเหล่านี้ บรรณารักษ์สามารถแนะนำให้ผู้ใช้เป็นรายบุคคลหรือเปิดอบรมเป็นกลุ่มก็ได้

2.2.3 ผู้เชี่ยวชาญการจัดนิทรรศการและการฝึกอบรม การจัดนิทรรศการวิชาการให้น่าสนใจเป็นเรื่องยาก นอกจากต้องเป็นผู้ที่มีความรู้เฉพาะทาง จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับหัวเรื่องในเรื่องสาขานั้นเป็นอย่างดี ผู้จัดยังต้องมีศิลปะในการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับผู้ชมและประชาสัมพันธ์ การตลาด เพื่อดึงดูดผู้ที่เกี่ยวข้องให้เกิดความสนใจ การฝึกอบรมก็เช่นเดียวกันผู้เชี่ยวชาญในการฝึกอบรม นอกจากจะต้องเป็นผู้มีความรู้ในเรื่องที่จะอบรมแล้วยังต้องมีความสามารถนำเสนอด้วย (ประจักษ์ พุมวิเศษ, 2543: 18-19) นอกจากนี้ เมื่อห้องสมุดเปลี่ยนมาใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติทำให้บุคลากรห้องสมุดจำเป็นต้องเปลี่ยนวิธีการทำงานจากระบบมือมาเป็นการทำงานกับเครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมการใช้งานต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาทักษะและความรู้ใหม่ ๆ ให้แก่บุคลากร โดยเฉพาะทักษะความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ รวมถึงความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมปฏิบัติงานสร้างฐานข้อมูลและระบบการจัดการฐานข้อมูล หลักเกณฑ์การลงรายการสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ทั้งหนังสือ วารสาร และเอกสาร ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน บันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล และความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ

2.3 การปรับตัวของบุคลากร เป็นเรื่องสำคัญที่จะทำให้องค์กรเกิดการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นองค์กรที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทั้งจากสิ่งแวดล้อมภายในสถาบันอุดมศึกษาและสิ่งแวดล้อมภายนอกสถาบันอุดมศึกษา ทำให้ต้องปรับตัวตลอดเวลา บุคลากรโดยเฉพาะบรรณารักษ์ซึ่งเป็นผู้ดำเนินการจัดการสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพจึงต้องปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติงานในวิชาชีพประสบผลสำเร็จ

3. ด้านงบประมาณ การพิจารณางบประมาณของห้องสมุดควรคำนึงถึงหลักสูตร ลักษณะการเรียนการสอน สาขาวิชาที่เปิดสอน จำนวนของอาจารย์และนิสิตนักศึกษา ผู้บริหารห้องสมุดจะมีบทบาทสำคัญในการจัดสรรงบประมาณทั้งหมดในห้องสมุดเพื่อให้งานดำเนินอย่างมี

ประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายของห้องสมุดสูงขึ้น เช่น ค่าใช้จ่ายทางด้านลิขสิทธิ์ของแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ซึ่งเพิ่มขึ้นสูงมากในปัจจุบัน การจ่ายเงินเพื่อนำเอาฐานข้อมูลมาให้บริการแก่ผู้ใช้ตามความต้องการ ค่าใช้จ่ายทางด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่นำมาใช้ในการบริหารจัดการและบริการ เป็นต้น

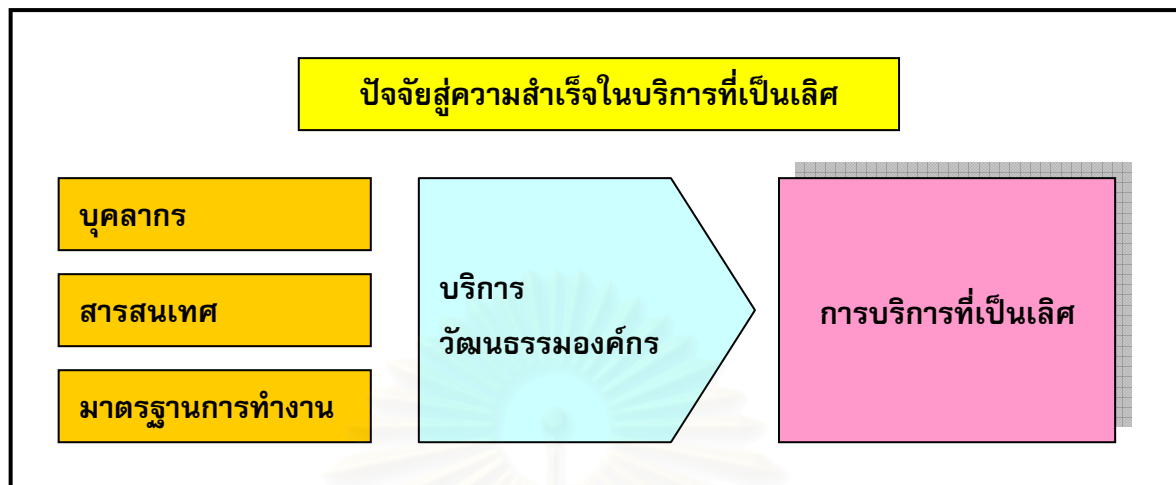
4. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ การเพิ่มขึ้นของทรัพยากรสารสนเทศอย่างหลากหลายและรวดเร็ว ทั้งในรูปแบบสื่อตีพิมพ์ สื่อไม่ตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จำนวนหนังสือและวารสารในทุกสาขาวิชาเพิ่มจำนวนขึ้น ทั้งที่อยู่ในรูปแบบตีพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อการจัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดเป็นอย่างมาก เนื่องจากห้องสมุดเป็นแหล่งให้บริการสารสนเทศ โดยเฉพาะห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่ให้บริการสารสนเทศทางวิชาการในระดับประเทศ นอกจากสื่อตีพิมพ์เหล่านี้แล้ว ปัจจุบันมีฐานข้อมูลทั้งในรูปแบบที่บันทึกเป็นซีดีรอมและฐานข้อมูลออนไลน์ ซึ่งส่งผลกระทบต่อรูปแบบการบริหารจัดการและการให้บริการของห้องสมุด ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไม่สามารถจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบมาให้บริการได้ จึงมีการเปลี่ยนแนวคิดในการให้บริการของห้องสมุดจากการเน้นการครอบครองสารสนเทศเป็นเน้นการเข้าถึงสารสนเทศ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการเข้าถึงสารสนเทศ ซึ่ง นำทิพย์วิภาวิน (2542: 81-96) ได้กล่าวถึง แนวโน้มของการใช้ห้องสมุดยุคใหม่การที่นักศึกษาและอาจารย์ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นข้อมูลอย่างแพร่หลาย การใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้ข้อมูลในรูปแบบเอกสารและห้องสมุดใช้งบประมาณเพื่อการเข้าถึงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าการซื้อเป็นรูปเล่ม สิ่งพิมพ์ ห้องสมุดจะมีพัฒนาการของการจัดการข้อมูลจากที่เคยบริการในลักษณะข้อมูลบรรณานุกรมขยายรูปแบบเป็นการบริการแหล่งข้อมูลมากขึ้น

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีภารกิจหลักเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัยและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยเป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ที่ต้องตอบสนองความต้องการและการเปลี่ยนแปลง ผลจากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เทคโนโลยีสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศ ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา นโยบายและเป้าหมายของห้องสมุด ระบบประกันคุณภาพ การจัดสรรงบประมาณ มาตรฐานห้องสมุด สมาคมวิชาชีพบรรณารักษ์ ความต้องการความคาดหวังของผู้ใช้ กฎหมายลิขสิทธิ์ บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ การบริหารจัดการห้องสมุด ทักษะและความรู้ความสามารถของบุคลากร และกระบวนการทำงาน ดังนั้น ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหาร บุคลากร งบประมาณ และทรัพยากรสารสนเทศ

3.2 ปัจจัยความสำเร็จในการบริการที่เป็นเลิศ

ในงานบริการลูกค้าที่หลายธุรกิจกำลังดำเนินการอยู่ มักจะมีคำถามของผู้ประกอบการหรือผู้จัดการว่า ทำอย่างไรถึงจะทำให้องค์กรมีบริการที่ดี มีลูกค้าชื่นชม ลูกค้ามาแล้วรู้สึกประทับใจจนทำให้เกิดรูปแบบในบริการ อันจะส่งผลกระทบต่อรูปแบบขององค์กร แน่หนอนว่าทุก ๆ องค์กรต้องการให้เกิดภาพนี้ขึ้น วิธีการสร้างนั้นมีใช้สร้างได้เพียงไม่กี่เดือน แต่มันต้องสร้างกันหลายปี จนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร วิธีการสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศนั้น หลายองค์กรก็มีวิธีที่แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับลักษณะธุรกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กรนั้น

ปัจจัยหลักที่ช่วยเป็นแกนในการสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้และให้เหมาะกับองค์กร ดังนี้ (ฟิลิทธิ พิพัฒน์โกคากุล, 2551)



ที่มา: Service Quality Management Specialist, Advanced Info Service PCL. 2008.

3.2.1 บุคลากร เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดใน 4 ข้อนี้ เพราะธุรกิจบริการจะเกิดขึ้นไม่ได้ หากปราศจากบุคลากรผู้ให้บริการลูกค้า บุคลากรเป็นผู้มีคุณค่าที่สุดในธุรกิจบริการ เป็นผู้สร้างมูลค่าเพิ่มต่างๆ ในธุรกิจ เพราะรูปแบบธุรกิจบริการจะใช้เครื่องจักร/เครื่องมือเป็นเพียงสิ่งที่ช่วยเสริมงาน ซึ่งหาซื้อที่ใดก็ได้ แต่บุคลากรในองค์กรต้องคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติ มาทำงานฝึกฝน และพัฒนาความรับผิดชอบในงานที่สูงขึ้น และดูแลให้รักองค์กร และอยู่คู่กับการพัฒนาขององค์กรอย่างต่อเนื่อง องค์กรที่ประสบความสำเร็จก็ให้ความสำคัญกับบุคลากรเป็นอันดับหนึ่ง เช่น บริษัท ซีพี ของคุณธนินทร์ เจียรนวนนท์ กล่าวว่า “การที่ซีพีประสบความสำเร็จนั้น ทรัพยากรคนคือบุคลากร เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เป็นหัวใจของธุรกิจ” และบริษัทเอ็มเคสก็ โดยคุณฤทธิ์ อีระโกเมน กล่าวว่า “การให้บริการ เอ็มเคสจะให้ความสำคัญในการเลือกบุคลากร โดยบุคลากรต้องมีความอดทนและขยัน โดยจะเลือกผู้ที่ไม่เคยทำงานด้านนี้มาก่อน เพราะเชื่อว่าจะฝึกฝนได้ง่ายกว่า”

3.2.2 สารสนเทศ เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการทำงานของบุคลากร เช่น ค้นหาข้อมูลลูกค้า แสดงข้อมูลเพื่อตอบคำถามลูกค้า นำเสนอบริการใหม่ๆ ที่ตอบสนองบริการให้โดนใจลูกค้าแต่ละบุคคล ใช้บริหารระบบงานโดยรวม สามารถแสดงให้เห็นแต่ละขั้นตอนว่าจุดใดให้บริการเร็ว-ช้า จุดใดใช้คนมาก-น้อย ต้นทุนในแต่ละขั้นตอนเป็นเท่าใด รายได้ที่เกิดขึ้นโดยรวมเป็นเท่าใด โปรแกรมซอฟต์แวร์ทำงานได้ง่ายและรวดเร็ว ในการบริหารจัดการสามารถให้ซอฟต์แวร์ประมวลผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ทันที โปรแกรมซอฟต์แวร์เป็นสิ่งจำเป็นที่ไม่อาจปฏิเสธได้ โดยนำซอฟต์แวร์มาเป็นเครื่องมือช่วยให้ทำงานง่ายขึ้น สะดวกรวดเร็วขึ้น

ตัวอย่างเช่น บริษัท แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) คุณอนันต์ อัครโกคิน ได้ใช้ซอฟต์แวร์ในระบบการธุรกิจทั้งหมด เช่น เอาข้อมูลส่วนประกอบทุกส่วนที่ใช้สร้างบ้านมาลงในซอฟต์แวร์ เพียงแค่คลิกก็จะสร้างบ้านแบบไหน จำนวนกี่หลัง ระบบจะเชื่อมโยงไปถึงการสั่งซื้ออุปกรณ์ทั้งหมด และส่งจ่ายเช็ครวมยอดทั้งหมดอยู่ในใบเดียว ธนาคารก็จะโอนเงินไปถึงเจ้าของ ข้อพึงระวังในเรื่องซอฟต์แวร์ก็คือ ซอฟต์แวร์เป็นตัวที่ช่วยให้ทำงานง่ายขึ้น สะดวกรวดเร็วขึ้น

แต่ในบางองค์การแทนที่จะใช้เป็นตัวช่วย กลับใช้เป็นภาระ เช่น การคีย์ข้อมูลย้อนหลังของบริการที่ ให้ไปแล้ว การจ้างคนเพิ่มขึ้นมาทำหน้าที่คีย์ข้อมูลอย่างเดียว หรือการซื้อซอฟต์แวร์มาราคา 10 ล้านบาท แต่ใช้งานเพียง 1 แสน อย่างนี้ถือว่าผิดวัตถุประสงค์ ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ทุกครั้ง ต้องพิจารณา ก่อนว่าได้ตอบโจทย์อะไรให้กับกระบวนการทำงานของธุรกิจโดยรวมแล้วหรือไม่

3.2.3 มาตรฐานการทำงาน เป็นสิ่งที่บอกว่าบุคลากรต้องทำงานอะไรบ้างตาม ขั้นตอน โดยทั่วไปมักแสดงอยู่ในรูปของเอกสาร เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนเห็นเป็นภาพเดียวกัน เข้าใจตรงกัน ใช้สำหรับอบรมบุคลากรใหม่ก่อนเข้างาน หรือบางแห่งมาตรฐานการทำงานก็อยู่ใน รูปแบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ คือ หน้าจอคอมพิวเตอร์จะบังคับให้บุคลากรปฏิบัติตามมาตรฐาน หากไม่ทำจะเข้าไปหน้าจอถัดไปไม่ได้ การจัดทำมาตรฐานการทำงานนี้เป็นหลักการและแนวทาง เพื่อให้บุคลากรอยู่ในแนวทางที่บริษัทต้องการให้เป็น ซึ่งมาตรฐานการทำงานไม่สามารถครอบคลุม การทำงานได้ทั้งหมด เช่น การยิ้มแย้ม ความสุภาพ หรือการตัดสินใจในการให้สิทธิประโยชน์แก่ ลูกค้า เรื่องเหล่านี้จะอยู่ในดุลพินิจของบุคลากรเอง บริษัทไม่ควรไปควบคุมอะไรมาก มิฉะนั้น บุคลากรจะกลายเป็นหุ่นยนต์ที่ถูกบังคับ ทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่ดี บุคลากรก็ไม่อยากจะทำแบบถูก บังคับให้ทำ แนวทางที่ช่วยให้บุคลากรรู้จักมาตรฐานการทำงานที่เป็นเรื่องของอารมณ์ความรู้สึก การ ทำตัวอย่างให้บุคลากรเห็น เช่น จัดทำวิดีโอให้บุคลากรเห็นตัวอย่างที่ดีในการยิ้มแย้ม ความสุภาพ การแต่งกาย การพูดจา การไหว้ การโต้ตอบลูกค้าอย่างเป็นธรรมชาติ ก็จะช่วยให้บุคลากรเข้าใจได้ ง่ายขึ้น และเมื่อไปปฏิบัติงานก็พบกับสภาพแวดล้อมที่มีมาตรฐาน หัวหน้าและผู้จัดการที่เป็นต้นแบบ ก็จะสามารถกลมกลืนเข้ากับเพื่อนร่วมงานในหน้าที่ที่มีมาตรฐานเดียวกันได้ หากบริษัทไม่จัดทำ มาตรฐานขึ้นมา บุคลากรที่ให้บริการทุกคนก็จะไม่รู้ว่าจะต้องอ้างอิงอะไร อะไรคือให้ทำหรือไม่ให้ทำ ทุกคนจะสับสน ลูกค้าย่อมสับสนไปด้วย ทำให้ได้รับบริการที่มีความไม่แน่นอน

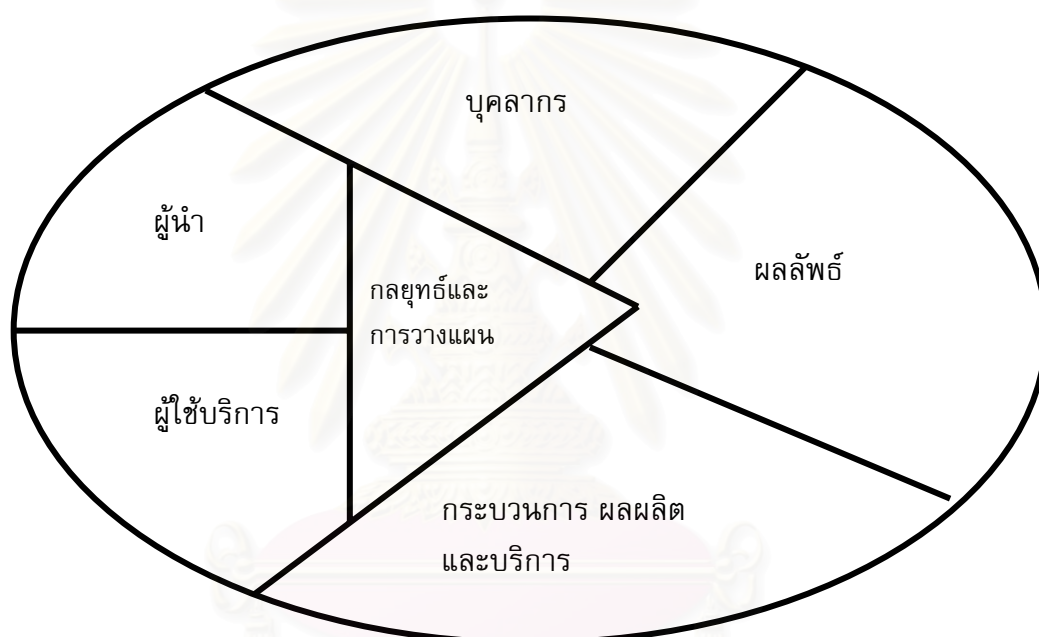
3.2.4 วัฒนธรรมการบริการ กล่าวได้ว่า เป็นผลจากการทำงานของบุคลากร (Staff) สารสนเทศ (Software) และมาตรฐานการทำงาน (Standard) หากองค์การดำเนินการอย่าง ต่อเนื่อง ก็จะทำให้เกิดการหล่อหลอมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานแบบนี้จนเคยชิน และเป็นนิสัยคล้ายๆ กันทุกคน ย่อมทำให้เกิดวัฒนธรรมในองค์การที่มีการบริการเป็นรูปแบบเดียวกัน การสร้าง วัฒนธรรมการบริการแบบนี้ แน่หนอนว่าต้องใช้เวลา ไม่สามารถสร้างเสร็จได้ภายใน 1 ปี ต้องทำ อย่างต่อเนื่อง หมั่นธำรงรักษาให้มืออย่างต่อเนื่อง แม้บุคลากรบางส่วนตามธรรมชาติย่อมมีการ ล่าออก มีการเปลี่ยนแปลง แต่เมื่อคนใหม่เข้ามา ก็ย่อมสามารถปรับตัวให้เข้ากับคนหมู่มาก และหล่อ หลอมเป็นวัฒนธรรมเดียวกันที่พัฒนาให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป

สรุปว่า ทั้ง 4 ปัจจัยนี้ บริษัทต้องหมั่นดูแลและทำให้เกิดการพัฒนาอย่าง ต่อเนื่อง ย่อมจะส่งผลให้เกิดคำว่า “บริการที่เป็นเลิศ” (Service Excellence) ซึ่งคำนี้มีนัยสะท้อนถึง รูปแบบในองค์การ อันจะเป็นมูลค่าที่เหนือกว่ามูลค่าราคาในการบริการ แต่เป็นมูลค่าของรูปแบบใน องค์การนั้นๆ และเป็นสิ่งจูงใจที่ลูกค้าจะซื้อซ้ำและบอกต่อในธุรกิจของบริษัท สิ่งที่จะต้องบอกว่าเป็น องค์การที่มีบริการที่เป็นเลิศ มิใช่เป็นเสียงที่พูดกันเองภายในองค์การ หากแต่ต้องเป็นเสียงจาก ลูกค้า ที่จะบอกถึงความเป็นองค์การบริการที่เป็นเลิศ

การบริหารจัดการเพื่อความเป็นเลิศ

ปี ค.ศ. 1987 Australian Quality Council (AQC) ได้วางกรอบแนวคิดการพัฒนาธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ ซึ่งใช้เป็นเครื่องมือสำหรับรางวัลคุณภาพความเป็นเลิศทางธุรกิจของประเทศออสเตรเลีย (The Australian Quality Awards for Business Excellence) และเครื่องมือพัฒนาธุรกิจที่สามารถนำไปใช้ประเมินคุณภาพภายในองค์กร และส่งผลความเชื่อมั่นในระยะยาว ต่อมาในปี ค.ศ. 1998 กรอบแนวคิดนี้ได้มีการปรับปรุง ซึ่งองค์กรในสถาบันการศึกษา เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ห้องสมุดวิทยาลัย ได้นำไปวางแผนเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จท่ามกลางการแข่งขัน การเพิ่มผลผลิตและนวัตกรรม มีรูปแบบประกอบด้วย (Wilson, Pitman, 2000)

แผนภูมิที่ 4: The Australian Business Excellence Model



ที่มา: Best Practices Handbook for Australian University Libraries. 2000.

ตอนที่ 4 ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้กำหนดภารกิจหลักของคณะครุศาสตร์ที่ว่าเป็นแหล่งเรียนรู้และบริการสารสนเทศทางครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ และการจัดการศึกษาชั้นแนวหน้าของประเทศ เพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายในแผนพัฒนาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ได้วางจุดมุ่งหมาย มุ่งเน้นผลิตงานวิชาการ และงานวิจัยที่ได้มาตรฐาน สามารถเป็นแหล่งความรู้ และแหล่งอ้างอิงทางวิชาการของแผ่นดินที่เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ และผลิตบัณฑิตที่มีความรู้แท้จริงในศาสตร์ของตน มีความรู้เรื่องไทยและเพื่อนบ้าน มีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการสื่อสาร รวมทั้งการใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างดี ความเป็นผู้นำ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสามารถในการวิเคราะห์และสังเคราะห์ และประยุกต์ความรู้ได้อย่างถูกต้อง

ดังนั้น บทบาทที่สำคัญของการบรรณารักษกิจของคณะและมหาวิทยาลัยนั้น ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญและมีส่วนร่วม และเพิ่มบทบาทโดยตรงต่อการให้บริการทางวิชาการ มีส่วนสนับสนุนส่งเสริมการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย และการให้บริการสังคม จึงได้กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในด้านต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของคณะครุศาสตร์และของมหาวิทยาลัย ดังนี้ (สุวิมล ณะผลเลิศ. 2549: 25-27)

4.1 การบริการทางวิชาการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- 4.1.1 การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
- 4.1.2 การวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
- 4.1.3 งานระบบสารสนเทศทางการศึกษา
- 4.1.4 งานบริการสื่อประสม
- 4.1.5 งานบริการผู้อ่าน ช่วยค้นคว้า และยืมระหว่างห้องสมุด
- 4.1.6 งานบริการ จำย-รับ

4.2 การบริหารจัดการ

4.2.1 กำหนดนโยบายการดำเนินงานศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- 4.2.2 การวางแผน และงบประมาณ
- 4.2.3 การวางแผนจัดการด้านบุคลากรและการประเมินผลการปฏิบัติการ
- 4.2.4 วิเคราะห์และจัดทำโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- 4.2.5 การจัดเก็บสถิติ รายงานและธุรการ
- 4.2.6 การบริหารจัดการอาคารสถานที่
- 4.2.7 ระบบประกันคุณภาพ ISO 9001: 2000

4.3 การบริการทางวิชาการแก่สังคม

4.3.1 การบรรยาย และฝึกอบรม

4.3.2 นำชม และบรรยายฐานข้อมูลทางการศึกษาทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษแก่ผู้มาเยี่ยมชมศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา

4.3.3 โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการส่งเสริมการใช้ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา เพื่อการเรียนรู้

4.3.4 พัฒนาห้องสมุดโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษา ระยอง เขต 1 ของโครงการความร่วมมือระหว่างคณะครุศาสตร์ กับ ปตท. เคมีคอลแห่งประเทศไทย

- 4.3.5 เป็นหน่วยฝึกประสบการณ์วิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์
- 4.3.6 ช่วยเหลือนิสิตสายตาพิการ
- 4.3.7 ช่วยเหลือนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษในระยะส่งต่อในการเป็นแหล่งฝึก

การทำงาน

ลักษณะงานดังกล่าว สรุปได้ว่า งานบริการทางวิชาการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ที่ให้บริการกับอาจารย์ นิสิต บุคลากรคณะครุศาสตร์ และต่างคณะ อีกทั้งบุคคลภายนอก ซึ่งได้แก่ นิสิต นักศึกษา และอาจารย์จากสถาบันการศึกษาทางครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ อาทิ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร มหาวิทยาลัยบูรพา มหาวิทยาลัยนเรศวร มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 41 แห่ง ตลอดจนสถาบันการศึกษาเอกชน และบุคลากรจากกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา และงานบริการทางวิชาการแก่สังคม ที่ทางศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษาจัดให้กับหน่วยงาน สถาบันการศึกษา และหน่วยราชการต่าง ๆ ถือได้ว่าเป็นหน้าที่หลักอย่างหนึ่งของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ตามนโยบายและภารกิจของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ทั้งนี้ ในการดำเนินงานของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษาได้คำนึงถึงคุณภาพการบริการในทุกด้าน ๆ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงบูรณาการแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษารูปแบบที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่กำลังศึกษาอยู่ใน ปีการศึกษา 2551 ทุกระดับการศึกษาใน 4 ภาควิชา จำนวนทั้งสิ้น 2,279 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2551 โดยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของยามาเน่ (Yamane, 1967: 886-887) ที่ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มเท่ากับ .05 ในทุกระดับการศึกษาทั้ง 4 ภาควิชา จำนวน 340 คน ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำแนกตามภาควิชา

ภาควิชาที่ศึกษา	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ภาควิชาหลักสูตรการสอนและเทคโนโลยี	1,171	174
ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา	229	35
ภาควิชาศิลปะดนตรีและนาฏศิลป์ศึกษา	275	41
ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำ	604	90
รวม	2,279	340

2. จากนั้นผู้วิจัย ได้ทำการสุ่มตัวอย่างโดยเลือกใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น ตามภาควิชาที่ศึกษา 4 ภาควิชา และเพื่อความเหมาะสมของการใช้สถิติในการเปรียบเทียบ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยกว่า 30 คน ผู้วิจัยได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่างรวมเป็น 30 คน ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิตระดับปริญญาเอกในภาควิชาหลักสูตรการสอน และภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา นิสิตระดับปริญญาโทในภาควิชาศิลปะดนตรีและนาฏศิลป์ศึกษา และนิสิตระดับปริญญาตรีในภาควิชา

นโยบาย การจัดการ และความเป็นผู้นำทางการศึกษา รวมได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 410 คน
 ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำแนกตามระดับการศึกษา

ภาควิชาที่ศึกษา	ระดับการศึกษา			รวม
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
ภาควิชาหลักสูตรการสอนและเทคโนโลยี	117	40	30	187
ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา	*	32	30	62
ภาควิชาศิลปะดนตรีและนาฏศิลป์ศึกษา	35	30	*	65
ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำฯ	30	33	33	96
รวม	182	135	93	410

หมายเหตุ: * ไม่มีการจัดการเรียนการสอนในปีการศึกษาที่ศึกษา

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

1. แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1.1 ศึกษาเอกสาร ทฤษฎีงานวิจัยและตำราต่างๆ รวมถึงงานวิจัยทางอิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภททั้งในประเทศ และต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการ เพื่อนำมาเป็นแนวทางตามกรอบแนวคิด และใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

1.2 ศึกษาหลักเกณฑ์ และรูปแบบของแบบสอบถามตามแนวทางของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัยของ Cook, Health & Thompson (2001: 147-153) และแนวแนวคำถามของ Blixrud (2003: 42) และแบบสอบถามของนฤมล พฤษศิริศิลป์ (2546: 156-160) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

1.3 สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

1.4 นำแบบสอบถามมาทำการปรับปรุงแก้ไข แล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ของแบบสอบถามให้สอดคล้องตามนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้กำหนดไว้ จากนั้นนำไปปรับปรุงก่อนนำไปใช้จริง

2. แบบสังเคราะห์ผลการดำเนินงานของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ผู้วิจัยใช้แบบสังเคราะห์ตามรูปแบบการบริหารจัดการความเป็นเลิศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศออสเตรเลีย (Best Practice Handbook for Australian University Libraries, 2003) และแนวคิดของนักวิชาการด้านห้องสมุดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การให้บริการ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ

1. แบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามแบบเลือกตอบ แบบปลายเปิด และแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบบสอบถามชุดนี้ได้แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของนิสิต ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับ เพศ ระดับการศึกษา ภาควิชาที่ศึกษา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 68 ข้อ เกี่ยวกับการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษาครุศาสตร์ 5 ด้าน คือ ด้านผลของการให้บริการ จำนวน 19 ข้อ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ จำนวน 13 ข้อ ด้านการสืบค้นสารสนเทศ จำนวน 9 ข้อ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 10 ข้อ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม จำนวน 17 ข้อ

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน	5	หมายถึง	นิสิตเห็นด้วยกับข้อความในระดับมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง	นิสิตเห็นด้วยกับข้อความในระดับมาก
คะแนน	3	หมายถึง	นิสิตเห็นด้วยกับข้อความในระดับปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง	นิสิตเห็นด้วยกับข้อความในระดับน้อย
คะแนน	1	หมายถึง	นิสิตเห็นด้วยกับข้อความในระดับน้อยที่สุด

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50–5.00	หมายถึง	นิสิตเห็นว่าการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50–4.49	หมายถึง	นิสิตเห็นว่าการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50–3.49	หมายถึง	นิสิตเห็นว่าการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50–2.49	หมายถึง	นิสิตเห็นว่าการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00–1.49	หมายถึง	นิสิตเห็นว่าการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2. แบบสังเคราะห์ผลการดำเนินงานของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประกอบด้วย 1) ผู้นำ 2) บุคลากร 3) กระบวนการผลิตและบริการ 4) กลยุทธ์และการวางแผน 5) ข้อมูลสารสนเทศ และความรู้ และ 6) ผลลัพธ์ (ภาคผนวก ข)

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยหาค่า (Item Objective Congruence: IOC) ด้วยวิธีการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับความรู้ที่อยู่ในขอบเขตของมวลความรู้ตามเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินต้องมากกว่า 0.50

2. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้กับกลุ่มนิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน แล้วนำข้อมูลไปวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยวิธีหาค่าร้อยละ 27 ของกลุ่มสูง และกลุ่มต่ำ แล้วทำการทดสอบที (t-test) เลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป ไว้ใช้เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

3. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach. 1970: 161) โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีค่าความเชื่อมั่น รวมทั้งฉบับ เท่ากับ 0.85

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกกับกลุ่มตัวอย่าง และเก็บคืนในเวลาที่กำหนดด้วยตนเองในระหว่าง เดือนมิถุนายน ถึง เดือนกรกฎาคม 2551 ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 410 ฉบับ และได้รับกลับคืนมา จำนวน 410 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้มีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

2. การศึกษาความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวม และเป็นรายด้าน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดการบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษาคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามตัวแปรเพศ ผู้วิจัยใช้การทดสอบที (t-test) จำแนกตามตัวแปรระดับการศึกษา ภาควิชาที่ศึกษา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี Scheffe's Method (Ferguson. 1981: 308)

4. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดการบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษาคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวม และเป็นรายด้าน โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด คือ ค่าเฉลี่ย 3.50 โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) ดังนี้

4.1 ถ้าระดับความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดการบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษาคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน สูงกว่าค่าเฉลี่ย 3.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ถือว่า นิสิตมีความเห็นต่อการจัดการบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษามีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูงกว่าเกณฑ์

4.2 ถ้าระดับความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดการบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษาคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย 3.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ถือว่า นิสิตมีความเห็นต่อการจัดการบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษามีความเหมาะสมอยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์

4.3 ถ้าระดับความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดการบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษาคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน ไม่พบว่าแตกต่างจากค่าเฉลี่ย 3.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ถือว่า นิสิตมีความเห็นต่อการจัดการบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษาอยู่ในระดับไม่แตกต่างกับเกณฑ์

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่

5.1.1 ค่าความถี่

5.1.2 ค่าร้อยละ

5.1.3 ค่าเฉลี่ย

5.1.4 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.2 สถิติที่ใช้หาคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่

5.2.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยหาค่าตามเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินต้องมากกว่า 0.50 การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยการทดสอบที (t-test)

5.2.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach. 1984: 161)

5.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

5.3.1 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามตัวแปรเพศ โดยการทดสอบที (t-test) (Ferguson. 1981: 178)

5.3.2 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม จำแนกตามตัวแปรระดับการศึกษา ภาควิชาที่ศึกษา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe's Method (Ferguson. 1981: 308)

6. ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นข้อมูลหรือข้อสนเทศจากเอกสาร สถิติ รายงานประจำปี ผลการดำเนินงานในรอบปี นำมาวิเคราะห์แยกแยะเนื้อหาสาระเพื่อให้ได้ภาพหรือคุณค่าให้ปรากฏ โดยอาศัยกระบวนการจัดกระทำระบบระเบียบกับสาระ โดยการสกัดสาระที่เกี่ยวข้องจำแนกประเด็นหลัก ประเด็นรอง จัดกลุ่ม ลดทอนข้อมูล เรียงลำดับ ให้นำหน้า ชี้ความสัมพันธ์เพื่อนำไปสู่กระบวนการที่ก่อให้เกิดความตรงความสอดคล้องของการวิเคราะห์สาระ (พรชูลี อชาวรารุง. 2537: 25)

7. การวิเคราะห์สาระ เป็นการสังเคราะห์ผลการดำเนินงานของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ในรูปของตารางแมทริกซ์ ประกอบด้วย แนวตั้ง ได้แก่ ผู้นำ บุคลากร กระบวนการ ผลผลิตและบริการ ข้อมูลสารสนเทศและความรู้ และผลลัพธ์ แนวนอน ได้แก่ การนำวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติ โครงสร้างองค์กร ระบบงาน การพัฒนาบุคลากร บทบาทของผู้นำ และวัฒนธรรมองค์กร

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษารูปแบบที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สัญลักษณ์ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
f	แทน	ความถี่
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-distribution
df	แทน	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกของค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานยกกำลังสอง
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสองของค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Mean Square)
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็นที่ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบจะตกอยู่ในช่วงปฏิเสธสมมติฐาน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยจำแนกออกเป็น 5 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรที่ศึกษาโดยการหาค่าความถี่ และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การศึกษาความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวม และเป็นรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านผลของการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ด้านการสืบค้นสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบ จำแนกตามเพศ โดยการทดสอบค่าที ส่วนตัวแปรระดับการศึกษา ภาควิชาที่ศึกษาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ่

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้านกับเกณฑ์ที่กำหนดโดยการทดสอบค่าที

ตอนที่ 4 ผลการสังเคราะห์ผลการดำเนินงานของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 5 รูปแบบที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทาง
การศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรที่ศึกษาโดยการ
หาค่าความถี่และหาค่าร้อยละ ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าความถี่และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
	n = 410	
เพศ		
เพศชาย	125	30.49
เพศหญิง	285	69.51
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	182	44.39
ปริญญาโท	135	32.93
ปริญญาเอก	93	22.68
ภาควิชาที่ศึกษา		
ภาควิชาหลักสูตรการสอนและเทคโนโลยีการศึกษา	187	45.61
ภาควิชาศิลปะดนตรีและนาฏศิลป์ศึกษา	65	15.85
ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา	62	15.13
ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา	96	23.41
ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน		
ระดับสูง (เกรดเฉลี่ยสะสมมากกว่า 3.48 ขึ้นไป)	219	53.40
ระดับปานกลาง (เกรดเฉลี่ยสะสมระหว่าง 2.96-3.47)	144	35.10
ระดับต่ำ (เกรดเฉลี่ยสะสมต่ำกว่า 2.95)	47	11.50
รวม	410	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ส่วนใหญ่เป็นนิสิตหญิง (ร้อยละ 69.51) ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 44.39) ในภาควิชาหลักสูตรและการสอนและเทคโนโลยีการศึกษา (ร้อยละ 45.61) และมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนอยู่ในระดับสูง (ร้อยละ 53.40)

ตอนที่ 2 การศึกษาความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวม และเป็นรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านผลของการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ด้านการสืบค้นสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบ จำแนกตามเพศ โดยการทดสอบค่าที ส่วนตัวแปรระดับการศึกษา ภาควิชาที่ศึกษาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของเซฟเฟ่ ดังแสดงในตาราง 4-15

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน

การจัดบริการ ของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา	n = 410		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความเหมาะสม
ด้านผลของการให้บริการ	3.80	0.61	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ	3.94	0.57	มาก
ด้านการสืบค้นสารสนเทศ	3.78	0.59	มาก
ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	3.77	0.59	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	3.83	0.56	มาก
รวม	3.82	0.51	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า นิสิตมีความเห็นต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X}=3.82$, S.D.=0.51)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตมีความเห็นต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความเหมาะสมในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านผลของการให้บริการ ($\bar{X}=3.80$, S.D.=0.61) ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ($\bar{X}=3.94$, S.D.=0.57) ด้านการสืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X}=3.78$, S.D.=0.59) ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X}=3.77$, S.D.=0.59) และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ($\bar{X}=3.83$, S.D.=0.56)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการ
ของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ในด้านผลของการให้บริการ เป็นรายชื่อ

การจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ด้านผลของการให้บริการ	n = 410		ระดับความ เหมาะสม
	\bar{X}	S.D.	
1. มีความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศภายในศูนย์ฯ อย่างครบถ้วน	3.83	0.74	มาก
2. มีความรู้เกี่ยวกับการบริการของศูนย์ฯ เป็นอย่างดี	3.85	0.74	มาก
3. มีความรู้เกี่ยวกับการใช้ไอซีทีภายในศูนย์ฯ เป็นอย่างดี	3.81	0.76	มาก
4. เข้าใจความต้องการในการมาขอใช้บริการ	3.93	0.77	มาก
5. สามารถสื่อสารและอธิบายให้ท่านเข้าใจได้อย่างชัดเจน	3.86	0.80	มาก
6. ให้บริการได้อย่างถูกต้องทุกครั้งที่ท่านมาขอรับบริการ	4.03	0.77	มาก
7. สามารถบริหารเวลาเพื่อให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.01	0.72	มาก
8. ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	3.93	0.86	มาก
9. ชักถามพร้อมให้คำแนะนำในเรื่องที่ท่านค้นหา	3.75	0.92	มาก
10. สนทนากับท่านด้วยวาจาที่สุภาพอ่อนโยน	3.67	0.93	มาก
11. แสดงความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการท่านทุกครั้ง	3.61	0.91	มาก
12. บริการท่านด้วยอัธยาศัยไมตรีและเป็นกันเอง	3.76	0.91	มาก
13. ช่วยเหลือท่านด้วยความเต็มใจ	3.80	0.86	มาก
14. คำหึงถึงผลประโยชน์ต่อผู้ที่มาขอใช้บริการ	3.83	0.81	มาก
15. มีสีหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส เมื่อท่านมาใช้บริการ	3.49	0.99	ปานกลาง
16. ควบคุมอารมณ์ได้ดีเมื่อเกิดข้อขัดแย้งในการให้บริการ	3.51	0.96	มาก
17. เมื่อเกิดความผิดพลาดในการบริการจะแก้ไขให้ท่านทันที	3.90	0.73	มาก
18. ท่านได้รับคำตอบหรือคำแนะนำที่ถูกต้องทุกครั้งในการใช้ บริการตอบคำถาม	3.89	0.76	มาก
19. ท่านได้รับการช่วยเหลือค้นหาหนังสือทุกครั้งเมื่อท่านหา หนังสือไม่พบ	3.94	0.94	มาก
รวม	3.80	0.61	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า นิสิตมีความเห็นต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านผลของการให้บริการ โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X}=3.80$, S.D.=0.61)

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อ 15 ผู้ให้บริการมีสีหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส เมื่อท่านมาขอใช้บริการ ($\bar{X}=3.49$, S.D.=0.99) นิสิตเห็นว่ามี ความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการ
ของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ในด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ เป็นรายชื่อ

การจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ	n = 410		ระดับความ เหมาะสม
	\bar{X}	S.D.	
1. มีระบบการจัดการรักษาสิ่งของที่ฝากไว้ก่อนเข้าใช้บริการ เป็นอย่างดี	3.95	0.77	มาก
2. รายชื่อหนังสือกับเลขหมู่หนังสือที่ปรากฏในฐานข้อมูล ถูกต้องชัดเจน	4.00	0.74	มาก
3. ท่านได้รับใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่เสียค่าปรับเกินกำหนด	4.04	0.91	มาก
4. ระบบการตรวจสอบของเครื่องตรวจหนังสือทำงาน ได้ถูกต้อง	3.94	0.82	มาก
5. ความตรงต่อเวลาในการนำวารสารนิตยสารฉบับใหม่ออก ให้บริการ	3.79	0.84	มาก
6. มีการนำหนังสือใหม่จัดแสดงไว้ในตู้เป็นประจำทุกสัปดาห์	3.90	0.81	มาก
7. ความเหมาะสมของเวลาที่เปิด-ปิด (จ-ศ 07.00-19.00 น.)	4.00	0.94	มาก
8. ความเหมาะสมของเวลาที่เปิด-ปิด (ส-อ 08.00-19.00 น.)	4.00	0.95	มาก
9. ความถูกต้องของข้อมูลส่วนบุคคล เช่น จำนวนการยืม หนังสือถูกต้องตามที่ยืมจริง	4.13	0.84	มาก
10. การจัดเรียงหนังสือชั้นบนชั้นจัดตามหมวดหมู่ได้อย่าง ถูกต้อง	3.82	0.82	มาก
11. วารสารมีการจัดเก็บเรียงชั้นชั้นตรงตามรายชื่อ	3.83	0.80	มาก
12. กฤตภาคข่าวการศึกษาได้รับการดูแลให้มีข้อมูลที่เป็น ปัจจุบันเสมอ	3.89	0.79	มาก
13. ท่านได้รับหนังสือที่จองไว้ล่วงหน้าตามเวลาที่กำหนด	3.88	0.80	มาก
รวม	3.94	0.57	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า นิสิตมีความเห็นต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X}=3.94$, S.D.=0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการ
ของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ในด้านการสืบค้นสารสนเทศ เป็นรายชื่อ

การจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ด้านการสืบค้นสารสนเทศ	n = 410		ระดับความ เหมาะสม
	\bar{X}	S.D.	
1. ฐานข้อมูลหนังสือ (OPAC) เข้าถึงได้ง่ายสะดวก ต่อการค้นคว้า	3.88	0.80	มาก
2. ฐานข้อมูลวิจัยทางด้านครุศาสตร์ (LIB.EDU) เข้าถึงได้ง่ายสะดวกต่อการค้นคว้า	3.94	0.74	มาก
3. ฐานข้อมูลวิจัยต่างประเทศออนไลน์มีเนื้อหาครอบคลุม ทุกสาขาวิชา	3.76	0.81	มาก
4. มีบริการแนะนำหรือส่งเสริมทักษะการใช้ฐานข้อมูล ออนไลน์เป็นประจำทุกเทอม	3.72	0.82	มาก
5. คู่มือแนะนำการใช้ศูนย์ฯ บอกลถึงแหล่งค้นคว้าและวิธี สืบค้นข้อมูล	3.75	0.84	มาก
6. คอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นข้อมูลอยู่ในบริเวณที่ผู้ใช้สะดวก ต่อการใช้งาน	3.96	0.80	มาก
7. เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ข้อมูลสามารถใช้งาน ได้ดี	3.78	0.82	มาก
8. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลมีจำนวน เพียงพอ	3.43	0.99	ปานกลาง
9. สัญญาณเครือข่ายไร้สายสามารถใช้งานได้ทุกที่ในศูนย์ฯ	3.76	0.87	มาก
รวม	3.78	0.59	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า นิสิตมีความเห็นต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทาง
การศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านการสืบค้นสารสนเทศ โดยรวมมีความ
เหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X}=3.78$, S.D.=0.59)

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อ 8
เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X}=3.43$, S.D.=0.99) นิสิตเห็นว่ามี
ความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ เป็นรายชื่อ

การจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	n = 410		ระดับความ เหมาะสม
	\bar{X}	S.D.	
1. ศูนย์ฯ มีหนังสือครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่เปิดสอน ในมหาวิทยาลัย	3.62	0.92	มาก
2. ศูนย์ฯ มีวารสารครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่เปิดสอน	3.63	0.96	มาก
3. หนังสือที่มีการส่งคืนในแต่ละวันจะจัดเก็บขึ้นชั้น อย่างรวดเร็ว	3.85	0.79	มาก
4. วิทยานิพนธ์ทุกรายชื่อมีจำนวนเล่มครบถ้วน	3.73	0.84	มาก
5. ศูนย์ฯ มีสื่อซีดี วีซีดี วีดีโอ ทางการศึกษาตรงความ ต้องการ	3.68	0.82	มาก
6. มีป้ายบอกเลขหมู่หนังสือติดในแต่ละชั้นทุกตู้	3.99	0.77	มาก
7. การจัดวางชั้นหนังสือในแต่ละพื้นที่มีความเหมาะสม	3.91	0.76	มาก
8. ป้ายหรือเครื่องหมายบอกทิศทางจุดให้บริการ มีความชัดเจน	3.94	0.77	มาก
9. เครื่องเสียง โทรทัศน์ เครื่องเล่นวีซีดี ฯลฯ มีความทันสมัย	3.52	0.88	มาก
10. ตัวเลขบนป้ายบอกเลขหมู่หนังสือในแต่ละชั้น เห็นได้ชัดเจน	3.80	0.82	มาก
รวม	3.77	0.59	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า นิสิตมีความเห็นต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X}=3.77$, S.D.=0.59)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตเห็นว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการ
ของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม เป็นรายชื่อ

การจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	n = 410		ระดับความ เหมาะสม
	\bar{X}	S.D.	
1. มีพื้นที่ระหว่างชั้นวารสารพอสำหรับให้ท่านสามารถเดินหา วารสารได้สะดวก	3.78	0.89	มาก
2. ขนาดของพื้นที่ห้องอ่านหนังสือมีความพอเหมาะ	3.89	0.84	มาก
3. ศูนย์ฯ ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม	3.81	0.92	มาก
4. พื้นที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.04	0.75	มาก
5. ศูนย์ฯ มีความเงียบสงบเหมาะสำหรับการศึกษาค้นคว้า	4.13	0.74	มาก
6. อุณหภูมิความเย็นที่เปิดบริการในแต่ละพื้นที่มีความ เหมาะสม	4.02	0.81	มาก
7. แสงสว่างสำหรับพื้นที่อ่านหนังสือมีเพียงพอ	3.87	0.86	มาก
8. จุดบริการยืม-คืนหนังสืออยู่ในพื้นที่ง่ายสะดวกต่อการเข้าไป ใช้บริการ	3.89	0.87	มาก
9. จุดบริการยืม-คืนวิทยานิพนธ์อยู่ในพื้นที่ง่ายสะดวกต่อ ต่อการเข้าไปใช้บริการ	4.18	0.70	มาก
10. จุดบริการตอบคำถามช่วยค้นคว้าอยู่ในพื้นที่ง่ายสะดวกต่อ การเข้าใช้บริการ	4.04	0.79	มาก
11. ห้องประชุมกลุ่มย่อยบนชั้น 2 จัดเก็บเสียงได้เหมาะสม	3.97	0.80	มาก
12. การติดตั้งเครือข่ายไร้สายอยู่ในจุดที่มองเห็นได้ง่าย	3.69	0.80	มาก
13. การให้บริการจุดน้ำดื่มมีจำนวนเพียงพอ	3.52	0.91	มาก
14. ร้านถ่ายเอกสารมีจำนวนเพียงพอ	3.21	1.09	ปานกลาง
15. ศูนย์ฯ จัดที่นั่งอ่านตามสัดส่วนในแต่ละชั้นได้อย่างเพียงพอ	3.65	0.89	มาก
16. มีการรักษาความสะอาดห้องน้ำเป็นประจำทุกวัน	3.74	0.88	มาก
17. มีระบบรักษาความปลอดภัยและทรัพย์สินภายในศูนย์ฯ โดยการติดตั้งกล้องวงจรปิดไว้อย่างเหมาะสม	3.69	0.89	มาก
รวม	3.78	0.89	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า นิสิตมีความเห็นต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X}=3.78$, S.D.=0.898)

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อ 14 ร้านถ่ายเอกสารมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X}=3.21$, S.D.=1.09) นิสิตเห็นว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดการบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามเพศ

การจัดการบริการ ของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา	เพศชาย		เพศหญิง		t	p
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านผลของการให้บริการ	3.87	0.69	3.77	0.58	1.42	0.157
ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ	4.04	0.60	3.89	0.55	2.55	0.011
ด้านการสืบค้นสารสนเทศ	3.92	0.61	3.71	0.57	3.32	0.001
ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	3.91	0.65	3.71	0.55	3.18	0.002
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	3.92	0.62	3.79	0.53	2.22	0.027
รวม	3.93	0.56	3.77	0.48	2.91	0.004

จากตารางที่ 10 พบว่า นิสิตมีความเห็นต่อการจัดการบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตชายและนิสิตหญิงมีความเห็นต่อการจัดการบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ด้านการสืบค้นสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดการบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านผลของการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.97	0.98	2.63	0.073
	ภายในกลุ่ม	407	152.28	0.37		
	รวม	409	154.25			
ด้านความน่าเชื่อถือของให้การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.89	0.45	1.38	0.252
	ภายในกลุ่ม	407	131.10	0.32		
	รวม	409	131.99			
ด้านการสืบค้นสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.01	0.00	0.01	0.986
	ภายในกลุ่ม	407	141.72	0.35		
	รวม	409	141.73			
ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.18	0.09	0.26	0.774
	ภายในกลุ่ม	407	143.27	0.35		
	รวม	409	143.45			
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.64	0.32	1.02	0.363
	ภายในกลุ่ม	407	127.68	0.31		
	รวม	409	128.32			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.13	0.07	0.26	0.772
	ภายในกลุ่ม	407	105.62	0.26		
	รวม	409	105.75			

จากตารางที่ 11 พบว่า นิสิตที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความเห็นต่อการจัดการบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดการบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามภาควิชาที่ศึกษา

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านผลของการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.85	0.62	1.64	0.178
	ภายในกลุ่ม	406	152.40	0.38		
	รวม	409	154.25			
ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.13	0.38	1.17	0.320
	ภายในกลุ่ม	406	130.86	0.32		
	รวม	409	131.99			
ด้านการสืบค้นสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.63	1.21	3.56	0.014
	ภายในกลุ่ม	406	138.10	0.34		
	รวม	409	141.73			
ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.90	0.63	1.82	0.144
	ภายในกลุ่ม	406	141.55	0.35		
	รวม	409	143.45			
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.34	0.78	2.52	0.058
	ภายในกลุ่ม	406	125.98	0.31		
	รวม	409	128.32			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.90	0.63	2.47	0.062
	ภายในกลุ่ม	406	103.86	0.26		
	รวม	409	105.75			

จากตารางที่ 12 พบว่า นิสิตที่ศึกษาภาควิชาต่างกันมีความเห็นต่อการจัดการบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตในภาควิชาต่างกันมีความเห็นต่อการจัดการบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านการสืบค้นสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน เมื่อพบความแตกต่าง จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ตามวิธีการของเซฟเฟ่ ดังแสดงในตาราง 13

ตารางที่ 13 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการ
ของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ด้านการสืบค้นสารสนเทศ จำแนกตามภาควิชาที่ศึกษา

ภาควิชาที่ศึกษา	ภาควิชาที่ศึกษา			
	หลักสูตร การสอน และเทคโนโลยี การศึกษา	ศิลปะดนตรี และนาฏศิลป์ ศึกษา	วิจัยและ จิตวิทยา การศึกษา	นโยบาย การจัดการและ ความเป็นผู้นำ ทางการศึกษา
\bar{X}	3.89	3.71	3.77	3.78
หลักสูตรการสอน และเทคโนโลยี การศึกษา	3.89	*		*
ศิลปะดนตรีและ นาฏศิลป์ศึกษา		3.71		
วิจัยและจิตวิทยา การศึกษา			3.77	
นโยบาย การจัดการ และความเป็นผู้นำ ทางการศึกษา				3.78

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 พบว่า นิสิตภาควิชาหลักสูตรการสอนและเทคโนโลยีการศึกษา มีความเห็นต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านการสืบค้นว่ามีความเหมาะสมแตกต่างจากนิสิตภาควิชาศิลปะดนตรีและนาฏศิลป์ศึกษา และนิสิตภาควิชานโยบายการจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดการบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านผลของการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.27	0.63	1.69	0.187
	ภายในกลุ่ม	407	152.99	0.38		
	รวม	409	154.25			
ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.31	0.16	0.48	0.616
	ภายในกลุ่ม	407	131.68	0.32		
	รวม	409	131.99			
ด้านการสืบค้นสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.80	0.90	2.61	0.074
	ภายในกลุ่ม	407	139.93	0.34		
	รวม	409	141.73			
ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.42	0.21	0.60	0.548
	ภายในกลุ่ม	407	143.03	0.35		
	รวม	409	143.45			
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.65	1.33	4.29	0.014
	ภายในกลุ่ม	407	125.67	0.31		
	รวม	409	128.32			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.04	0.52	2.02	0.135
	ภายในกลุ่ม	407	104.72	0.26		
	รวม	409	105.75			

จากตารางที่ 14 พบว่า นิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันมีความเห็นต่อการจัดการบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันมีความเห็นต่อการจัดการบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน เมื่อพบความแตกต่าง จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ตามวิธีการของเซฟเฟ่ ดังแสดงในตาราง 15

ตารางที่ 15 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการ
ของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน	\bar{X}	ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน		
		ระดับสูง	ระดับปานกลาง	ระดับต่ำ
		3.86	3.79	3.72
ระดับสูง	3.86		*	*
ระดับปานกลาง	3.79			
ระดับต่ำ	3.72			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 นิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับสูง มีความเห็นต่อการจัดบริการของ
ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านลักษณะสถานที่
และสิ่งแวดล้อมว่ามีความเหมาะสมแตกต่างจากนิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับปานกลาง
และต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดการบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้านกับเกณฑ์ที่กำหนด โดยการทดสอบค่าที

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดการบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน เปรียบเทียบกับเกณฑ์

การจัดการบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา	n = 410		t
	\bar{X}	S.D.	
ด้านผลของการให้บริการ	3.80	0.61	9.904*
ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ	3.94	0.57	15.555*
ด้านการสืบค้นสารสนเทศ	3.78	0.59	9.499*
ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	3.77	0.59	9.123*
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	3.83	0.56	11.919*
รวมทุกด้าน	3.82	0.51	12.818*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 พบว่า นิสิตมีความเห็นต่อการจัดการบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 4 ผลการสังเคราะห์ผลการดำเนินงานของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผลจากการสังเคราะห์ผลการดำเนินงานของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ตามรูปแบบการบริหารจัดการความเป็นเลิศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศออสเตรเลีย (Best Practice Handbook for Australian University Libraries, 2003) และแนวคิดของนักวิชาการด้านห้องสมุดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การให้บริการ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ใน 6 ด้าน คือ 1) ผู้นำ 2) บุคลากร 3) กระบวนการ ผลผลิตและบริการ 4) กลยุทธ์และการวางแผน 5) ข้อมูลสารสนเทศ และความรู้ และ 6) ผลลัพธ์ ดังนี้

1. ผู้นำ

ความสำเร็จขององค์กรจะเกิดขึ้นได้ต้องมีทั้งผู้นำ และผู้บริหารจัดการ ที่พร้อมที่จะรับและรุกรานใหม่ ๆ ทั้งที่รับมือบหมาย และสร้างสรรค์งาน ดังจะเห็นได้จากการที่ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษาได้รับมอบหมายในเรื่องการใช้ระบบบริหารคุณภาพไอเอสโอ (ISO 9002) บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ทุกคนก็มุ่งมั่นที่จะไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งผู้นำต้องสื่อสารทำความเข้าใจให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งยอมสภาวะที่เป็นอยู่ และสภาวะที่ทำหาย

1.1 ระบบงานประกันคุณภาพ

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นคณะแรก ๆ ที่เข้าร่วมโครงการการศึกษา และพัฒนาระบบประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา นอกจากนี้ ผู้บริหารระดับสูงยังได้ลงนามแสดงเจตจำนงการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ไปใช้ในศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา และแต่งตั้งผู้วิจัยเป็นผู้จัดการคุณภาพ (QMR) ซึ่งได้ดำเนินการนำระบบไอเอสโอ เข้ามาพัฒนางานในศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ดังนี้

การแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ

การประกันคุณภาพจะสำเร็จได้ปัจจัยที่สำคัญ คือ ผู้บริหารต้องให้การสนับสนุนหรือการแต่งตั้ง ผู้แทนฝ่ายบริหาร หรือเรียกว่า ผู้จัดการคุณภาพ (QMR) และผู้จัดการคุณภาพคัดเลือกทีมงานในรูปแบบคณะกรรมการประกันคุณภาพในการดำเนินงานระบบคุณภาพ

การศึกษาและถ่ายทอดความรู้

มีการจัดกิจกรรมเชิญวิทยากรมาให้ความรู้ เพื่อให้ทุกคนได้รับความรู้และเตรียมความพร้อม พร้อมกันนี้ก็จัดให้มีการระดมสมอง เพื่อกำหนดนโยบายคุณภาพและตัวชี้วัด

การจัดทำเอกสารคุณภาพ

มีการจัดทำเอกสารขึ้นมา 4 ระดับ ประกอบด้วยคู่มือคุณภาพ ระเบียบปฏิบัติ คู่มือการทำงาน แบบฟอร์ม และหรือเอกสารสนับสนุน

การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ผู้จัดการคุณภาพ ต้องจัดทำตารางกำหนดวัน เวลา กำหนดผู้ตรวจคุณภาพ และผู้รับการตรวจแบบข้ามหน่วยงาน และตรวจครบทุกระเบียบปฏิบัติ ปีละอย่างน้อย 2 ครั้ง

การขอรับการตรวจติดตามคุณภาพภายนอก

เมื่อผู้จัดการคุณภาพ มีความมั่นใจในกระบวนการและระบบคุณภาพที่จัดทำ ก็จะสามารถติดต่อประสานงานให้สถาบันที่มีศักยภาพเป็นที่รับรองมาตรฐานสากลได้มาตรวจติดตามคุณภาพ

การรับรองมาตรฐานคุณภาพ

สำนักรับรองระบบคุณภาพ (สรร.) สังกัดสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์แห่งประเทศไทย เป็นผู้มาตรวจติดตามคุณภาพภายนอก การตรวจรับรองระบบคุณภาพ ประกอบด้วย การสอบถามผู้บริหารระดับสูง คือ คณบดี หรือ รองคณบดี สอบถามผู้จัดการคุณภาพ พร้อมขอคู่มือหลักฐาน และการตรวจสอบเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน พร้อมขอคู่มือหลักฐานต่างๆ เมื่อได้รับการรับรองแล้ว จะต้องรักษาระบบไว้ให้คงอยู่ ซึ่งเป็นงานที่ยากขึ้นไปอีกระดับ ดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 แสดงกระบวนการจัดทำระบบคุณภาพของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลลัพธ์
1. ผู้บริหารสูงสุดขององค์กร	1.1 กำหนดนโยบายคุณภาพ 1.2 แต่งตั้งคณะทำงาน, ผู้จัดการคุณภาพ 1.3 สนับสนุนทรัพยากรและงบประมาณ	เป้าหมายขององค์กรและความต้องการของผู้รับบริการ
2. ผู้จัดการคุณภาพและบุคลากรเตรียมการเครื่องมือ	2.1 รับนโยบายและวางแผน 2.2 ประชุมบุคลากรในหน่วยงาน 2.3 จัดประชุมสัมมนาฝึกอบรม 2.4 กิจกรรม และศึกษาดูงาน 2.5 จัดทำเอกสารในระบบคุณภาพ 2.5.1 คู่มือคุณภาพครอบคลุมกิจกรรมทั้งหมดโดยสอดคล้องกับข้อกำหนด 2.5.2 ระเบียบปฏิบัติกิจกรรมแต่ละงานที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนด 2.5.3 วิธีการทำงาน-คู่มือการปฏิบัติงานต่างๆ โดยเขียนขั้นตอนการทำงาน 2.5.4 เอกสารสนับสนุน/ แบบฟอร์มสำหรับการสนับสนุนกาปฏิบัติงานต่างๆ	ผู้จัดการคุณภาพสื่อสารบุคลากรในองค์กรให้รับรู้ รับทราบเป้าหมายบุคลากร ได้รับความรู้ความเข้าใจระบบคุณภาพ ตัวแทนฝ่ายบริหาร/ ผอ.ศูนย์ฯ ผอ.ศูนย์ฯ/ หัวหน้ากลุ่มงาน/ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้ากลุ่มงาน/ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผอ.ศูนย์ฯ/ หัวหน้ากลุ่มงาน/ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 17 แสดงกระบวนการจัดทำระบบคุณภาพของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ต่อ)

ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลลัพธ์
3. การตรวจติดตาม คุณภาพ	<p>3.1 ผู้จัดการคุณภาพกำหนดผู้ตรวจสอบ (Auditor) และผู้รับการตรวจ (Auditee)</p> <p>3.2 ผู้ตรวจบันทึกและรายงานผลผู้รับการตรวจบันทึกสาเหตุและแนวทางแก้ไข</p> <p>3.3 ผู้จัดการคุณภาพลงทะเบียนพิจารณาหาทางปิดข้อบกพร่องวงจรคุณภาพ (PDCA) Plan – การวางแผน Do - ลงมือกระทำ Check - การตรวจสอบ Action - การดำเนินการทบทวน</p>	กำหนดการและตารางการตรวจติดตามคุณภาพในแบบข้ามหน่วยงานรายงานผลการตรวจคุณภาพภายใน การทบทวน แก้ไข ปรับปรุงระบบวัสดุ ผู้ปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพจนเป็นที่มั่นใจในระบบที่ดำเนินการ
4. การตรวจติดตาม คุณภาพ ภายนอก	<p>4.1 ผู้จัดการคุณภาพติดต่อหน่วยรับรอง (Certification Body = CB)</p> <p>4.2 ผู้จัดการคุณภาพจัดส่งเอกสารประกอบด้วย คู่มือคุณภาพและระเบียบปฏิบัติทั้งหมดให้หน่วยรับรองและกำหนดวันที่ตรวจประเมิน</p> <p>4.3 ผู้ตรวจประเมินภายนอก 4.3.1 พบผู้บริหารสูงสุด 4.3.2 สัมภาษณ์ผู้จัดการคุณภาพ 4.3.3 ตรวจประเมินระบบคุณภาพ สรุปผลการตรวจประเมิน</p> <p>4.4 แจงผลการพิจารณาของคณะทบทวนการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 : 2000</p>	หน่วยรับรอง (CB) มีทั้งต่างประเทศและของไทย เช่น สำนักรับรองคุณภาพ (สรร.) ตรวจสอบความสอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9000 ในกรณีของสำนักงานรับรองคุณภาพ(สรร.) จะต้องสรุปผลการตรวจประเมินต่อคณะทบทวนการรับรองระบบคุณภาพสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย(วว.)ให้การรับรองระบบคุณภาพ
5. การขึ้นทะเบียน รับรองตามระบบ ISO 9001 : 2000	หน่วยรับรองจะทำการตรวจติดตามผล การรักษาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เป็นระยะ ทุก 6 เดือน	ยืนยันว่าองค์กรยังมี ความสามารถในการรักษา ระบบคุณภาพไว้ได้

1.2 โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการส่งเสริมการใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ สำหรับโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษาระยะของ เขต 1 จังหวัดระยอง

ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ได้รับมอบหมายจากคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดการอบรมเชิงปฏิบัติการส่งเสริมการใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ สำหรับโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษาระยะของ เขต 1 จังหวัดระยอง โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการส่งเสริมการใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ปีงบประมาณ 2549 สำหรับโรงเรียนขนาดกลาง และขนาดเล็ก ในเขตพื้นที่การศึกษาระยะของ เขต 1 มีทั้งสิ้น 130 โรงเรียน จาก 5 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอนิคม อำเภอบ้านค่าย อำเภอปลวกแดง และอำเภอบ้านฉาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาครูบรรณารักษ์ ให้มีทักษะ มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับห้องสมุด ให้สามารถจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ห้องสมุด และให้สามารถจัดเตรียมหนังสือ และสื่อการสอนให้สอดคล้องกับหลักสูตร และความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยมีการจัดหมวดหมู่อย่างเป็นระบบได้ร่วมมือดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(1) ออกแบบสอบถามเพื่อสำรวจความต้องการของครูบรรณารักษ์/ครูที่ทำหน้าที่บรรณารักษ์ ทั้ง 130 โรงเรียน

(2) วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามพบว่าครูที่ทำหน้าที่บรรณารักษ์ไม่มีความถนัดในการทำงานห้องสมุดร้อยละ 72 ไม่เคยรับการอบรมร้อยละ 39 อีกทั้งไม่ค่อยมีเวลาทำงานห้องสมุดเพราะต้องสอนเต็มเวลา ส่วนความต้องการให้จัดอบรมทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด แต่เมื่อนำมาจัดลำดับพบว่าความต้องการในเรื่องการจัดหมวดหมู่หนังสือ การซ่อมหนังสือ การจัดกิจกรรม และการบริหารจัดการ ดังนั้นจึงได้วางแผน และจัดการอบรมทุกหัวข้อที่ต้องการ ในวันศุกร์ที่ 30 มิถุนายน ถึงวันอาทิตย์ที่ 2 กรกฎาคม 2549 (3 วัน) ณ โรงแรมสตาร์ จังหวัดระยอง โดยให้ศึกษานิเทศก์ได้คัดเลือกโรงเรียนเข้ารับการอบรมจาก 5 อำเภอ จำนวน 65 คน และศึกษานิเทศก์ 6 คน

(3) ผู้เข้ารับการอบรมนำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปลงมือปฏิบัติให้บังเกิดผล และมีการส่งแบบสอบถามเพื่อประเมินผล รวมถึงการติดตามประเมินผลโดยลงพื้นที่ทั้ง 5 อำเภอ ในแต่ละอำเภอใช้สุ่มตัวอย่างอำเภอละ 2 แห่ง พบว่าครูบรรณารักษ์ / ครูที่ทำหน้าที่บรรณารักษ์ ได้นำความรู้ไปปฏิบัติจริงมากขึ้นตามกำลังความยากง่ายของงาน และความทุ่มเทเสียสละเวลาของครูบรรณารักษ์ซึ่งเป็นที่น่าพอใจอย่างยิ่ง คณะครุศาสตร์ จึงมอบวุฒิบัตรการอบรมให้ และทางศึกษานิเทศก์ได้จัดให้มาเยี่ยมชมศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ ห้องสมุดโรงเรียนสาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ฝ่ายประถม) และอุทยานการเรียนรู้ (TK Park)

1.3 การวิจัยและพัฒนาบริการสารสนเทศ

ตามที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีนโยบายการพัฒนาไปสู่มหาวิทยาลัยวิจัย ในส่วนของคณะครุศาสตร์ได้ให้การสนับสนุนให้ถือเป็นภารกิจหนึ่ง ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา จึงมีสำรวจพึงพอใจ รวมถึงปัญหาและอุปสรรค โดยใช้การวิจัยเป็นฐาน และนำมาปรับปรุงแก้ไขจากผลงานวิจัยของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ที่เกี่ยวข้องในเรื่องต่างๆ ดังนี้ (1) การศึกษาความพึงพอใจและคุณภาพบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2549) (2) การวิจัยเรื่อง การใช้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิตศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2545) (3) รายงานการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความต้องการและการใช้บริการสารสนเทศในห้องสมุดของนิสิตและอาจารย์คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2540) ทั้งนี้ ในทุกเรื่องได้นำมาเชื่อมโยงประยุกต์ใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา อย่างเป็นรูปธรรม ดังจะเห็นได้จากการพัฒนาด้านกายภาพ สภาพแวดล้อม ให้มีบรรยากาศให้เหมาะสมกับเป็นแหล่งค้นคว้า อีกทั้งบุคลากรผู้ให้บริการจัดวิญญานของการให้บริการมากขึ้น

2. บุคลากร

ทรัพยากรบุคคล เป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่ง การสรรหาบุคลากรทั้งระดับวิชาชีพ และระดับปฏิบัติการให้ตรงกับภารกิจของงานในศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา โดยเน้นความรู้ และทักษะที่จำเป็นอีกทั้งการพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถมากขึ้น ทั้งบุคลากรเก่า และบุคลากรใหม่

การพัฒนาบุคลากร ถือเป็นงานสำคัญประการแรก ที่จะต้องสนับสนุนส่งเสริม การเข้าร่วมประชุม สัมมนา การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน ทั้งภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และภายนอกมหาวิทยาลัย และศึกษาดูงานต่างประเทศเป็นการเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์ของบุคลากรที่จะนำมาซึ่งการพัฒนางานที่ได้รับมอบหมายให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและทัศนคติของบุคลากรให้บริการเชิงรุกมากกว่าการตั้งรับ

ผู้บริหารต้องมีการคิดทบทวน วางแผน ในการปฏิบัติงานหรือต้องมียุทธศาสตร์การบริหารเชิงรุก เพื่อให้เดินไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ ต้องให้บุคลากรทุกคนได้ตระหนักรู้ในการมีส่วนร่วม การติดตามประเมินผลเพื่อการพัฒนาการทำงานให้มีคุณภาพ อาทิ การแลกเปลี่ยนและการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้ง การนำแผนไปปฏิบัติต้องสามารถตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมภายนอก โดยคำนึงถึงการรักษาสภาพความได้เปรียบในการแข่งขัน ความพอเพียงของทรัพยากรสารสนเทศ การเงิน ทัศนคติเชิงบวก การเผชิญความเสี่ยง และสมรรถขององค์กรโดยรวม ทั้งนี้ ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ได้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ตามแผนการปฏิบัติราชการ 4 ปี (2549-2552) อันประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ การบริการวิชาการรุก ซึ่งมีโครงการคลังความรู้ ความเชี่ยวชาญของคณาจารย์คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซีดีรอมเทรนนิงฐานข้อมูลทางการศึกษาในรูปของอิเล็กทรอนิกส์ ยุทธศาสตร์ ครุศาสตร์รักการอ่าน เพื่อส่งเสริมให้นิสิตมีนิสัยรักการอ่าน ยุทธศาสตร์พัฒนาบริการ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดเก็บ และการค้นคืนด้วยระบบดิจิทัล และยุทธศาสตร์บริหารคุณภาพ ในการพัฒนาบริการและบุคลากรอย่างต่อเนื่องด้วยระบบประกันคุณภาพ

3. กระบวนการ ผลผลิตและบริการ

การพัฒนาองค์กรหรือการพัฒนาความเปลี่ยนแปลง ต้องมีกระบวนการเพื่อให้ได้ผลผลิตและบริการที่พึงประสงค์ การเตรียมความพร้อมยอมรับการเปลี่ยนแปลง สำหรับบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ การสร้างกลุ่มงาน ร่วมวางแผน ติดตาม ประเมินผล จัดประชุม อบรม สัมมนา เป็นการสร้างความเข้าใจในผู้ปฏิบัติงาน และการมุ่งมั่นที่จะพัฒนาไปสู่คุณภาพของการบริการ

การจัดการทรัพยากรสารสนเทศให้มีการใช้อย่างคุ้มค่า คุ่มทุน โดยจัดให้มีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย มีกระบวนการผลิต และบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ และใช้เทคโนโลยี

สารสนเทศ และการสื่อสารในการให้บริการ มุ่งเน้นการให้บริการตามพันธกิจ ทั้งแก่ประชาคมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สังคมไทย และสังคมโลก

3.1 กระบวนการบริหารจัดการ

กระบวนการบริหารจัดการเพื่อการบริหารของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ได้แก่ การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ การวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ งานวารสาร กฤตภาคข่าว การศึกษา และสิ่งพิมพ์พิเศษ งานระบบสารสนเทศทางการศึกษา งานบริการผู้อ่านช่วยค้นคว้า และการยืมระหว่างห้องสมุด งานบริการสื่อประสม และงานบริการจ่าย-รับ

การดำเนินการด้านการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

ทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา มีความสำคัญยิ่งที่เป็นองค์ประกอบบ่งชี้ถึงความเป็นแหล่งเรียนรู้ โดยพิจารณาจากความทันสมัยของเนื้อหาสาระ และจำนวนของทรัพยากรสารสนเทศที่สั่งสม และเพิ่มขึ้นในแต่ละปี ทั้งนี้ยังต้องสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนทุก ทุกหลักสูตรในคณะครุศาสตร์ อันเป็นประโยชน์โดยตรงต่อการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัยของคณาจารย์ และนิสิต ดังนั้น ลักษณะงานนี้ต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจในหลักวิชาการทางบรรณารักษศาสตร์ และการศึกษาหลักสูตรที่จัดให้มีการเรียนการสอนในคณะครุศาสตร์ อีกทั้งการศึกษาหาข้อมูลจากการศึกษางานวิจัยโครงการ หรือโครงการในวิชาต่างๆ ที่อาจารย์ผู้สอนมอบหมายให้นิสิตได้มาศึกษาสำรวจข้อมูลในศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศในศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษามีการจัดหาโดย การคัดเลือกจัดซื้อ และการขอรับสิทธิหนทางการจากหน่วยงานสถาบัน หรือองค์กรต่างๆ โดยมีนโยบายในการพัฒนาความสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนในคณะครุศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย 4 ภาควิชา ได้แก่ ภาควิชาหลักสูตร การสอนและเทคโนโลยีการศึกษา ภาควิชาศิลปะ ดนตรี นาฏศิลป์ศึกษา ภาควิชา นโยบายการจัดการ และความเป็นผู้นำทางการศึกษา และภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา

ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ติดต่อบริษัทงานกับอาจารย์ในคณะครุศาสตร์ โดยผ่านหัวหน้าภาควิชาในการร่วมกันพิจารณาเลือกซื้อหนังสือ โดยเฉพาะหนังสือภาษาอังกฤษ เพื่อให้ได้ตรงกับความต้องการมากที่สุด โดยมีกระบวนการในการจัดหา คัดเลือก และจัดซื้อตามคำแนะนำของอาจารย์ และนิสิตในคณะครุศาสตร์ เป็นประการสำคัญ อีกทั้งยังมีความทันสมัยของสิ่งพิมพ์ที่มีสาระของแนวคิด หรือทฤษฎีใหม่ที่แพร่หลาย หรือเป็นกระแสของสังคม เช่น พระราชบัญญัติการศึกษา ปฏิรูปการศึกษา นักเรียนเป็นศูนย์กลาง การออกนอกระบบ การสอบเข้ามหาวิทยาลัย เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังมีการขอรับสิทธิหนทางการจากสถาบัน หน่วยงาน และบุคคลที่ติดต่อให้ความร่วมมือ และบริจาคหนังสือเป็นประจำ ได้แก่ กระทรวงศึกษาธิการ มูลนิธิหนังสือเพื่อไทย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สำนักพิมพ์ข้าวฟ่าง เป็นต้น

กระบวนการลงทะเบียนหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และสื่อประสม

หนังสือทุกเล่มที่ผ่านขั้นตอนต่างๆ จากงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเรียบร้อยแล้ว จะต้องทำการประทับตราลงทะเบียน โดยแยกประเภทการลงทะเบียน หนังสือภาษาไทย ภาษาอังกฤษ โดยใช้โปรแกรม Access ในการลงทะเบียน และลงทะเบียนในสมุดทะเบียนประเภทของสื่อประสม การลงทะเบียนจะเรียงจากลำดับน้อยไปมาก ปัจจุบัน (ณ วันที่ 31 มกราคม 2550)

ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ มีทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วย หนังสือภาษาไทย จำนวน 117,900 เล่ม หนังสือภาษาอังกฤษ จำนวน 53,249 เล่ม วิทยานิพนธ์ (ปีการศึกษา 2506 - 2548) จำนวน 9,090 เล่ม สื่อประสม (วีดิทัศน์, เทปคาสเซต, ซีดี, ซีดี-รอม, ดีวีดี) จำนวน 3,305 รายการ นอกจากนี้ยังมี Collection พิเศษ อาทิ Collection SEAMEO RIHED, Collection SET Corner และ Collection ผลงานวิชาการอาจารย์คณะครุศาสตร์ที่เกษียณอายุราชการ นอกจากนี้ ยังมีหนังสือและเอกสารต่างๆ ที่อาจารย์ เมื่อเกษียณอายุราชการหรืออำลาชีวิตราชการ จะบริจาคให้ ซึ่งทางศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษาจะรับไว้แล้วคัดเลือกตามสภาพหนังสือและเนื้อหาหนังสือโดยตรวจสอบกับฐานข้อมูล ถ้ายังไม่มีการนำเข้าระบบ แต่ถ้ามีแล้วจะแยกออกเก็บไว้บริจาคต่อไปยังโรงเรียน วิทยาลัย หรือ มหาวิทยาลัย ที่ติดต่อขอมา หรือการไปทอดกฐินประจำปีของคณะครุศาสตร์ ซึ่งจะมีโรงเรียนในความอุปถัมภ์ของวัดอยู่ด้วยเสมอไม่ว่าจะเป็นหน่วยราชการ เอกชน หรือ บุคคล จะได้มอบหนังสือเหล่านี้ให้เป็นประโยชน์ต่อไป

การวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

การวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศทุกชนิดที่จัดหาโดยการจัดซื้อ และได้รับอภิสิทธิ์ทางการ จะนำมาเข้ากระบวนการลงทะเบียน และวิเคราะห์หมวดหมู่ เนื่องจากศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา มีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายประเภท ซึ่งสิ่งพิมพ์ส่วนใหญ่จัดหมวดหมู่หนังสือด้วยระบบการจัดหมู่หนังสือแบบทศนิยมดิวอี้ (Dewey Decimal Classification System)

3.2 ผลผลิตทรัพยากรสารสนเทศ

ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ได้จัดหา จัดระบบและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย ดังจะเห็นได้จาก

หนังสือและวิทยานิพนธ์ เป็นผลผลิตที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด ทั้งนิสิต อาจารย์ภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และภายนอกมหาวิทยาลัย

วารสารและหนังสือพิมพ์ ที่บอกรับเป็นสมาชิกและได้รับอภิสิทธิ์ทางการทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ นับเป็นทรัพยากรที่ต้องใช้งบประมาณค่อนข้างสูง เพื่อให้ผู้ใช้ได้มีข้อมูลที่ทันสมัยในการศึกษาวิจัย

สื่อประสม เป็นสื่อโสตทัศน์ ที่ได้ยินเสียงและเห็นภาพที่มีเนื้อหาสาระวิชาการ และความบันเทิงทั้งประกอบการเรียนการสอนในห้องเรียนและนอกห้องเรียน

นอกจากนี้ ยังมีมุมหนังสือพิเศษ อาทิ มุมความรู้ตลอดทุน (SET Conner) ซึ่งได้รับมอบจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่มีเนื้อหาสาระความรู้เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ การเงิน การตลาด ซึ่งในคณะครุศาสตร์จะมีหลักสูตร ธุรกิจศึกษา ที่นิสิตจะได้มาใช้บริการนี้ได้โดยตรง

มุมหนังสือ SEAMEO RIHED (ศูนย์ภูมิภาคการอุดมศึกษาและการพัฒนา) เป็นองค์กรที่เกิดขึ้นจากมติการประชุมสภารัฐมนตรีศึกษาแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ครั้งที่ 28 ประจำปี 2536 ประเทศสิงคโปร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนา และร่วมมือของประเทศสมาชิกในการส่งเสริม และเพิ่มประสิทธิภาพของการอุดมศึกษา ด้านนโยบาย และแผนการบริหารและการจัดการ โดยการจัดอบรม และทำงานวิจัยที่ตรงกับความต้องการของภูมิภาค ตลอดจนทำหน้าที่เผยแพร่ข่าวสารด้านการอุดมศึกษา SEAMEO RIHED กำหนดแผนพัฒนาทุกๆ 5 ปี มุ่งเน้นกิจกรรมสำคัญ 7 หัวข้อ ได้แก่ 1) การบริหาร และจัดการ 2) การประกันคุณภาพ และการ

เปรียบเทียบสมรรถนะ 3) เทคโนโลยีการสื่อสาร และสารสนเทศ 4) วิธีวิทยาการวิจัยการเรียนการสอน 5) การเพิ่มสมรรถนะการวิจัย 6) สนับสนุนความร่วมมือระหว่างภาคเอกชน และภาคอุตสาหกรรม และ 7) จัดกลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งคณะครุศาสตร์มีหลักสูตรสาขาวิชาอุดมศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาที่จะเป็นประโยชน์โดยตรง

ผลงานวิชาการ อาจารย์คณะครุศาสตร์ที่เกษียณอายุราชการ

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีนักวิชาการที่มีชื่อเสียง และทำคุณประโยชน์ให้วงการศึกษาไทยในระดับประเทศจำนวนมาก ตั้งแต่อดีตจนกระทั่งปัจจุบัน จึงได้รวบรวมผลงานทางวิชาการของคณาจารย์ที่เกษียณอายุราชการ หรือ อลาซีวีตราชาการ จัดทำเป็นห้องจัดเก็บผลงานทางวิชาการเป็นการเฉพาะนักวิชาการเหล่านี้มีแนวคิด และผลงานที่ปรากฏเด่นชัดเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในวงการศึกษา โดยคัดเลือกจากชั้นหนังสือทั่วไปและรายงานการวิจัยออกมาอย่างละ 1 เล่ม แล้วนำไปเข้าปกพิเศษที่ออกแบบเฉพาะให้แตกต่างจากหนังสือทั่วไป อีกทั้งประทับตราสัญลักษณ์ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษาด้วยสีแดง แล้วทำการเก็บรักษาไว้ในห้องสมุดอาจารย์ เพื่อให้ใช้ค้นคว้าได้ภายในเท่านั้น

3.3 การบริการ

3.3.1 งานบริการผู้อ่าน บริการช่วยค้นคว้า และการยืมระหว่างห้องสมุด

งานบริการผู้อ่าน นับเป็นภารกิจที่สำคัญ ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ต้องเอื้ออำนวยความสะดวก และตอบสนองผู้ใช้บริการทุกระดับให้ได้รับความพึงพอใจ จึงได้จัดงานในส่วนนี้ประกอบด้วย บริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้า บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการสำเนาเอกสาร บริการค้นข้อมูลออนไลน์ ทั้งฐานข้อมูลของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา (<http://lib.edu.chula.ac.th>) และฐานข้อมูลของสถาบันวิทยบริการ (<http://www.car.chula.ac.th>) และยังได้จัดทำคู่มือแนะนำทรัพยากรสารสนเทศ บริการแนะนำแหล่งข้อมูลต่างๆ สำหรับบุคคลภายนอก และการจัดเก็บ-จัดเรียงหนังสือบนชั้น

3.3.2 บริการค้นข้อมูลทางการศึกษาออนไลน์ (<http://lib.edu.chula.ac.th>)

ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ได้จัดทำฐานข้อมูลทางการศึกษา ที่เป็นภาษาไทย สามารถเรียกดูทั้งฉบับเต็มได้ (Full text) ตลอดเวลาและไม่จำกัดสถานที่

ฐานข้อมูลออนไลน์ทางการศึกษาภาษาไทยที่ได้จัดทำขึ้นสำหรับคณาจารย์ และนิสิตคณะครุศาสตร์ และผู้สนใจทั่วไปได้ใช้บริการได้โดยไม่คิดค่าบริการใดๆ ได้แก่

(1) ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ เป็นฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ของบัณฑิตศึกษาคณะครุศาสตร์ตั้งแต่ ปีการศึกษา 2506 จนถึงปัจจุบัน ปีการศึกษา 2550 มีจำนวน 9,090 รายการ ให้รายละเอียดบรรณานุกรม และบทคัดย่อภาษาไทย และภาษาอังกฤษ

(2) ฐานข้อมูลวารสารทางการศึกษา เป็นบทความวารสารทางการศึกษาของคณะครุศาสตร์ และบทความวารสารที่เกี่ยวข้อง 116 ชื่อเรื่อง ให้รายการเอกสารฉบับเต็ม (Full text) จำนวน 8,999 รายการ

(3) ฐานข้อมูลข่าวการศึกษา เป็นฐานข้อมูลกฤตภาคข่าวการศึกษาทุกระดับ และบทความที่เกี่ยวข้องจากหนังสือพิมพ์ 19 ชื่อเรื่อง ใ้รายการเอกสารฉบับเต็ม (Full text) จำนวน 43,186 รายการ ข้อมูล update ทุกวัน

(4) ฐานข้อมูลรายงานการวิจัย เป็นผลงานวิจัยของคณาจารย์คณะครุศาสตร์ มีจำนวน 672 รายการ

3.3.3 จัดทำคู่มือแนะนำทรัพยากรสารสนเทศ

ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ได้จัดทำคู่มือเพื่อแนะนำทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ ของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ทั้งในรูปของสิ่งตีพิมพ์ และสื่อประสม ได้แก่ แผ่นพับ, เอกสารคู่มือการสืบค้นข้อมูล, บนเว็บไซต์, CD-ROM Training ซึ่งการจัดทำคู่มือแนะนำทรัพยากรสารสนเทศศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา จะใช้ทุกสื่อทุกรูปแบบ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เข้าถึง และจัดทำอย่างพิถีพิถันโดยเฉพาะแผ่นพับจะมีการออกแบบรูปแบบให้ดูดีสวยงาม ผู้รับจะได้เก็บไว้ใช้ประโยชน์

3.4 งานบริการจ่าย-รับ

งานบริการจ่าย-รับ ได้แก่ งานบริการยืม-คืนหนังสือ บริการหนังสือสำรอง บริการจองหนังสือ บริการวิทยานิพนธ์ ติดตามทวงหนังสือเกินกำหนดส่ง และการติดตามเรียกหนังสือก่อนกำหนดส่ง การจัดทำฐานข้อมูลสมาชิกศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา การเก็บเงินค่าปรับค่าบริการต่างๆ และค่าธรรมเนียมในการใช้ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา การจัดเก็บจัดเรียงหนังสือ การให้บริการห้องประชุมกลุ่มย่อย บริการหนังสือพิมพ์ และการสำรวจหนังสือประจำปี

บริการยืม-คืนหนังสือ ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ เป็นห้องสมุดคณะแห่งหนึ่งในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีผู้ใช้เป็นจำนวนมากที่สุดในห้องสมุดระดับคณะ โดยดูได้จากสถิติการยืม-คืนหนังสือในห้องสมุดแต่ละแห่ง ที่สถาบันวิทยบริการจัดเก็บจากฐาน CHULALINET พบว่าในปีการศึกษา 2547 (ไม่รวมหอสมุดกลางซึ่งเป็นห้องสมุดระดับมหาวิทยาลัย) มีการยืม-คืนหนังสือทั้งสิ้น 49,269 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 8.5 ของการยืม-คืนหนังสือทั้งหมด ปีการศึกษา 2548 มีการยืม-คืนหนังสือทั้งสิ้น 71,489 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 7.8 ของการยืม-คืนหนังสือทั้งหมด ปีการศึกษา 2549 มีการยืม-คืนหนังสือทั้งสิ้น 70,816 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 8.2 ของการยืม-คืนหนังสือทั้งหมด และปีการศึกษา 2550 มีการยืม-คืน หนังสือที่สูงขึ้นตามลำดับ

บริการห้องประชุมกลุ่มย่อย การศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา มีการศึกษาค้นคว้าและอภิปรายแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น ทางศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา จึงจัดให้มีห้องประชุมกลุ่มย่อยจำนวน 1 ห้อง สามารถจุคนได้ 5-10 คน ซึ่งจะมีนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามาใช้บริการจำนวนมาก โดยกำหนดให้ใช้ในเวลาราชการเท่านั้น และจะต้องแจ้งล่วงหน้า 1-3 วัน แต่ถ้าห้องว่างก็สามารถขอใช้ได้ทันที

บริการห้องสมุดอาจารย์ เนื่องจากปริมาณการใช้บริการของ นิสิต และบุคคลภายนอกมีมาก ดังนั้นศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา จึงได้จัดให้มีห้องสมุดอาจารย์ขึ้น 1 ห้อง ซึ่งภายในห้องสมุดอาจารย์ได้จัดเก็บผลงานวิชาการของอาจารย์คณะครุศาสตร์ที่เกษียณอายุ

ราชการแล้ว และมีพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน และ พจนานุกรม(Dictionary) ไว้ให้อาจารย์ได้ใช้ประกอบด้วย

4. กลยุทธ์และการวางแผน

ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา จะมุ่งเน้นวิสัยทัศน์ และพันธกิจที่ตอบสนองของคณะครุศาสตร์ และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดังมีวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ดังนี้

วิสัยทัศน์

ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา จะเป็นแหล่งเรียนรู้ และบริการสารสนเทศทางครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ และการจัดการศึกษาขั้นแนวหน้าของประเทศ เพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ของคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พันธกิจ

1. จัดบริการสารสนเทศทางการศึกษา สำหรับนิสิตและคณาจารย์
2. จัดบริการวิชาการด้านการจัดระบบสารสนเทศทางการศึกษา
3. วิจัยและพัฒนาบริการด้านสารสนเทศทางการศึกษา

งานบริหาร มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาปรับปรุงการบริหารจัดการงานศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ให้เป็นระบบทั้งงานและบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เพื่อให้ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์เป็นแหล่งเรียนรู้ และบริการสารสนเทศทางครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ และการจัดการศึกษาขั้นแนวหน้าของประเทศ เพื่อให้สอดคล้องกับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่จะเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย ดังนั้น ต้องมีทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารจัดการศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ประกอบด้วย การกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา รับผิดชอบในการวางแผนงบประมาณ การวางแผนการจัดการด้านบุคลากรและประเมินผล การวิเคราะห์และจัดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ดูแลการจัดเก็บสถิติและจัดทำรายงานประจำปี ดูแลการบริหารจัดการอาคารสถานที่ และครุภัณฑ์ และรับผิดชอบงานประกันคุณภาพ ISO 9001: 2000

กำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ต้องกำหนดแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องตามมาตรฐานการบริหารของคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปี พ.ศ. 2550-2553 เพื่อเป็นการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศทางการศึกษา ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษาได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ 3 ด้าน ได้แก่ ยุทธศาสตร์ประกันคุณภาพ การศึกษายุทธศาสตร์บริการวิชาการเชิงรุก และยุทธศาสตร์เทคโนโลยีระดับสูง รับผิดชอบในการวางแผนงบประมาณ และการเงิน ปัจจุบันจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณของหน่วยงานต่างๆ อย่างชัดเจน ทั้งในการจัดทำคำขอ การจัดสรรการใช้จ่ายให้เป็นไปตามข้อกำหนดไว้ในคำขอ

วิเคราะห์ และจัดทำโครงสร้างการแบ่งส่วนงานศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ตลอดจนกำหนดรายละเอียดของลักษณะงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งภายในคณะครุศาสตร์ และสภาพแวดล้อมสังคมภายนอกมหาวิทยาลัย จึงได้ปรับเปลี่ยน

ชื่องาน และขอบเขตความรับผิดชอบออกเป็น 4 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานบริหาร-ธุรการ กลุ่มงานเทคนิค กลุ่มงานเทคโนโลยี กลุ่มงานบริการ

5. ข้อมูล สารสนเทศ และความรู้

ปัจจุบันสังคมโลกเป็นสังคมที่สืบเนื่องมาจาก สังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-Based Economy) หน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศอย่างศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ซึ่งก็เป็นส่วนหนึ่งของสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ ที่สามารถจัดทำฐานข้อมูลให้เป็นระบบสามารถสืบค้นได้ในรูปของสารสนเทศที่พร้อมใช้ ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้อย่างกว้างขวางไม่ว่าจะอยู่ที่ใด เวลาใดในรูปแบบออนไลน์ อันนำไปสู่องค์ความรู้ของผู้ใช้

5.1 การดำเนินงานระบบสารสนเทศทางการศึกษา

ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา เป็นห้องสมุดในระยะแรกที่บุกเบิกในการนำระบบคอมพิวเตอร์มาสร้างฐานข้อมูลทางการศึกษา ภาษาไทย จนกระทั่ง พ.ศ. 2537 ได้พัฒนาจนสามารถดูเอกสารฉบับเต็ม (Full Text) ได้เป็นแห่งแรกของห้องสมุดคณะในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และกล่าวได้ว่าเป็นแห่งแรกในระดับห้องสมุดคณะที่สามารถสร้างฐานข้อมูลทางการศึกษาได้อย่างสมบูรณ์จนถึงปัจจุบัน

อาจกล่าวได้ว่าระบบสารสนเทศของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ได้เกิดคุณประโยชน์ต่อวงการการศึกษาไทย และเป็นฐานข้อมูลของไทยที่ได้จัดทำ และพัฒนามากว่า 10 ปี และยังคงพัฒนาต่อไป ทั้งนี้ ด้วยการได้รับความสนับสนุนจากผู้บริหารคณะครุศาสตร์ทุกยุคทุกสมัยอย่างต่อเนื่อง ผนวกกับความทุ่มเท และมุ่งมั่นของเจ้าหน้าที่ทุกคนในศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ให้เป็นแหล่งอ้างอิงทางการศึกษาของไทย

5.2 จัดฝึกอบรม สาธิต การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ ได้จัดโครงการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศเป็นประจำทุกปีเปิดภาคการศึกษาใหม่ เพื่อให้หนังสือโดยเฉพาะระดับบัณฑิตศึกษาได้รู้วิธีการค้นคว้าหนังสือ บทความวารสาร รายงานการวิจัยทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ทั้งภายในห้องสมุดคณะครุศาสตร์ สถาบันวิทยบริการ และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Journals) เพื่อให้สามารถใช้แหล่งเรียนรู้ และใช้ทรัพยากรสารสนเทศให้ได้มากที่สุด

5.3 สืบค้นข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้พัฒนาการเข้าถึงข้อมูลให้สามารถทำได้ทุกที่ทุกเวลา โดยไม่มีอุปสรรคทางด้านระยะทางเข้ามาขวางกั้น โดยจัดทำบริการผ่านเว็ลด์ไวด์เว็บ ที่เติบโตอย่างต่อเนื่อง เพราะการใช้งานค่อนข้างง่ายไม่ซับซ้อน และมีรูปแบบการใช้งานที่คล้ายกันเป็นการเรียนรู้ การใช้งานเพียงครั้งเดียวสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับทุกเว็บไซต์ โดยเปิดให้บริการข้อมูลข่าวสารทางการศึกษา ทั้งในรูปแบบบทความย่อ และเอกสารฉบับเต็ม (Full Text) ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกส่วน โดยการใช้งานจะใช้ได้

ทั้งจากภายใน และภายนอกระบบเครือข่ายจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ไม่จำกัดจำนวน การให้บริการข้อมูลผ่านระบบเว็ลด์ไวด์เว็บของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษาช่วยกระตุ้นให้เกิดการศึกษาค้นคว้าวิจัยของประชาคมครุศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ ทั้งเป็นการสร้างฐานข้อมูลของไทยที่ยังขาดแคลนจึงเป็นการสร้างแหล่งความรู้ทางการศึกษา เรียกชื่อฐาน LIB.EDU (Educational Information Resources Center) เป็นฐานข้อมูลทางการศึกษา จัดทำโดยศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นฐานข้อมูลภาษาไทย ให้ข้อมูลทั้งบรรณานุกรม สารระสังเขป และข้อมูลฉบับเต็ม โดยมีการปรับปรุงข้อมูลทุกวันทำการ

นอกจากนี้ ยังมีฐานข้อมูล E-Journal ซึ่งบอกรับเป็นสมาชิกโดยสถาบันวิทยบริการ และในส่วนที่เป็นฐานทางการศึกษา ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ได้บอกรับให้ด้วย ได้แก่ Education Research Complete เป็นต้น

5.4 งานบริการสื่อประสม

งานบริการสื่อประสม เป็นบริการด้านสื่อมัลติมีเดียที่ให้ทั้งภาพ และเสียง เพื่อให้หนังสือได้เรียนรู้ด้วยตนเองเพิ่มเติมจากการเรียนในชั้น และเพื่อสาระบันเทิงในการพักผ่อนคลายความเครียด หัวหน้าบรรณารักษ์ต้องจัดหาสื่อประสมทั้งฮาร์ดแวร์ (Hardware) ได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ เครื่องเล่นซีดี ดีวีดี และซอฟต์แวร์ (Software) ได้แก่ วีดิทัศน์ (VC) เทปคาสเซต (TC) ซีดี (CD) วีซีดี (VCD) ซีดีรอม (CD-ROM) และดีวีดี (DVD) นอกจากนี้ ยังมีการบันทึกเทปจากการสัมมนา การอภิปราย การประชุมวิชาการ ที่คณะครุศาสตร์จัดในโอกาสพิเศษต่างๆ หรือการบันทึกรายการโทรทัศน์ที่น่าสนใจ การให้บริการสื่อประสม เป็นระบบขั้นปิด ผู้ใช้บริการต้องตรวจดูรายชื่อสื่อประสมจากแฟ้ม หรือสืบค้นจากฐานข้อมูล Chulalinet แล้วจดเลขทะเบียนพร้อมรหัส ติดต่อผู้ให้บริการ

6. ผลลัพธ์

ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ได้พัฒนาและปรับปรุงงานในด้านการให้บริการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ มาตั้งแต่ พ.ศ. 2526 การใช้โปรแกรม CDS/ISIS ขององค์กร UNESCO ต่อมาเมื่อมหาวิทยาลัยได้พัฒนาฝ่ายงานห้องสมุดอัตโนมัติ ด้วยการติดตั้งระบบ INNOPAC เมื่อ พ.ศ. 2537 และเปิดใช้งานบริการจ่าย-รับ อัตโนมัติ เมื่อ พ.ศ. 2538 ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ได้พัฒนาคูชานมาตลอด และยังสามารถจัดทำฐานข้อมูลทางการศึกษาของไทย ด้วยการพัฒนาโปรแกรม INFOMA เพื่อจัดเก็บและให้บริการรูปฉบับเต็ม (Full text) ได้เป็นแห่งแรกของฐานทางการศึกษา อาจกล่าวได้ว่า ผลของการพัฒนาอย่างต่อเนื่องมากกว่า 20 ปี ผลลัพธ์ที่ได้ปรากฏในแวดวงครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ ที่ได้รับการยอมรับให้เป็นแหล่งเรียนรู้ และบริการชั้นแนวหน้าของประเทศ ได้อย่างมั่นใจด้วยตอบสนององวิสัยทัศน์ ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่จะเป็นแห่งอ้างอิงของประเทศได้อย่างเต็มภาคภูมิ

ตอนที่ 5 รูปแบบที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผลจากการศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการจัดการบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 5 ด้าน ประกอบด้วย ผลของการให้บริการ ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ การสืบค้นสารสนเทศ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และผลจากการสังเคราะห์การดำเนินงานของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา และการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ด้านการบริหารจัดการห้องสมุด การให้บริการ ผู้วิจัยจึงได้นำมาบูรณาการเพื่อให้ได้รูปแบบที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ดังแผนภูมิที่ 4)

อนึ่ง รูปแบบที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

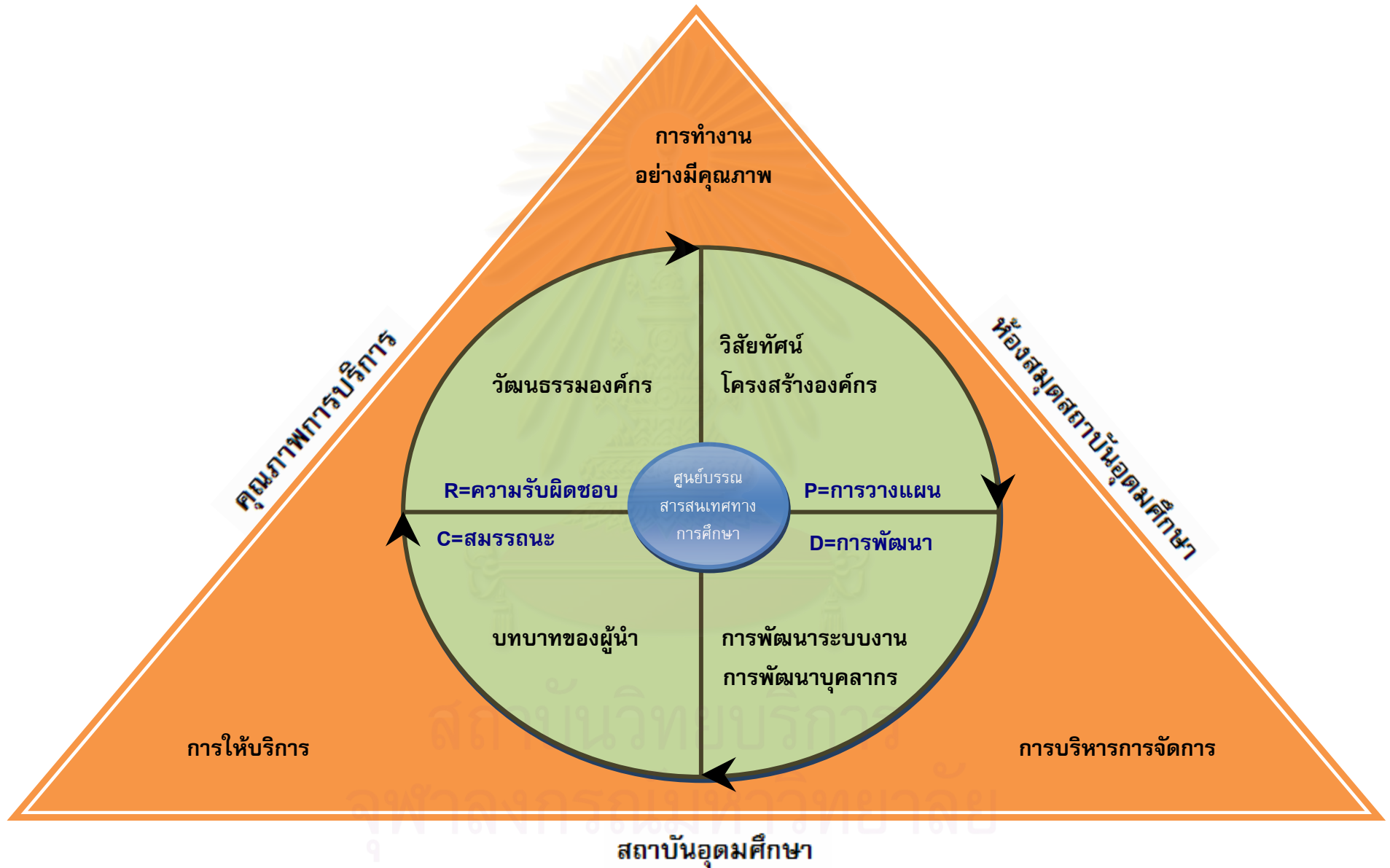
(1) ความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากภายใน ประกอบด้วย 1) การวางแผน (Plan) ได้แก่ การนำวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติ การปรับปรุงโครงสร้างองค์กร 2) การพัฒนา (Development) ได้แก่ การพัฒนาระบบงาน การพัฒนาบุคลากร 3) สมรรถนะ (Competencies) ได้แก่ บทบาทของผู้นำ และ 4) ความรับผิดชอบ (Responsibilities) ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร

(2) กระบวนการที่ส่งผลสำเร็จ ประกอบด้วย ทำงานอย่างมีคุณภาพ การบริหารจัดการ และการให้บริการ

(3) ความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากภายนอก ประกอบด้วย สถาบันอุดมศึกษา ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา และคุณภาพการบริการ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รูปแบบที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



P = (PLAN) การวางแผน

D = (DEVELOPMENT) การพัฒนา

C = (COMPETENCIES) สมรรถนะ

R = (RESPONSIBILITIES) ความรับผิดชอบ

ความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากภายใน

1. การวางแผน (Plan)

การวางแผนที่สำคัญจะต้องมีการนำวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติและการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร ดังนี้

1.1 การนำวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติ

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้จัดให้มีประชุมปฏิบัติการเรื่อง โครงการประชุมปฏิบัติการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาคณะครุศาสตร์ทั้งองค์กร เมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2548 และวันศุกร์ที่ 14 ตุลาคม 2548 ณ โรงแรมไบฮอกสกาย ประตูน้ำ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทบทวนยุทธศาสตร์การพัฒนาคณะครุศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ 4 ปีและเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติราชการ 4 ปีของคณะครุศาสตร์ (พ.ศ. 2549-2552)

ต่อมาในวันที่ 27 ธันวาคม 2549 คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้มีการประชุมจัดระบบศูนย์ภายในคณะครุศาสตร์ ออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ศูนย์บริการการศึกษา (Centers of Educational Services: CES) จำนวน 5 ศูนย์ และศูนย์บริการวิชาการ (Centers of Academic Services: CAS) จำนวน 7 ศูนย์และศูนย์ความเป็นเลิศทางการศึกษา (Centers of Excellence in Education: CEE) จำนวน 14 ศูนย์ และจัดทำแผนยุทธศาสตร์ระหว่าง (พ.ศ. 2550-2553) (ดูภาคผนวก ข) และศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา จัดอยู่ในกลุ่มศูนย์บริการการศึกษาได้ดำเนินการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ปี (2550-2553) โดยกำหนดวิสัยทัศน์ไว้ดังนี้

“เป็นแหล่งเรียนรู้และบริการสารสนเทศทางครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ และจัดการศึกษาขั้นแนวหน้าของประเทศ เพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย”

การนำวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติ ต้องมีการสื่อสารความเข้าใจให้เกิดขึ้นในผู้ร่วมงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมืออันนำไปสู่ผลลัพธ์ที่พึงประสงค์และลดปัญหาอุปสรรค

พันธกิจของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ประกอบด้วย การจัดบริการสารสนเทศทางการศึกษา สำหรับนิสิตและคณาจารย์ การจัดบริการวิชาการด้านการจัดระบบสารสนเทศทางการศึกษา และการวิจัยและพัฒนาบริการด้านสารสนเทศทางการศึกษา

แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี (พ.ศ. 2549-2552) และแผนยุทธศาสตร์ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา (พ.ศ. 2550-2553) มีความสำคัญต่อการดำเนินงานอย่างยิ่งเป็นแนวทางหลักนอกเหนือจากงานประจำที่จะเพิ่มคุณค่าหลักของหน่วยงานให้เกิดมูลค่าเพิ่มยิ่งขึ้น

1.2 การปรับปรุงโครงสร้างองค์กร

ห้องสมุดครุศาสตร์ ได้รับการเปลี่ยนสถานภาพเป็นศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ตามคำสั่งคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ 253/2537 ลงวันที่ 25 พฤศจิกายน 2537 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายและสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัยแก่ประชาคมครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดังนั้นการปรับโครงสร้างโดยคำนึงถึงภารกิจของงานเป็นหลัก ได้แก่ งานบริหารธุรการ งานเทคนิค

งานเทคโนโลยี และงานบริการ พร้อมทั้งวางตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถและประสบการณ์

นอกจากนี้ คณะครุศาสตร์ได้วางตำแหน่งผู้บริหารเป็นผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา เพื่อสนับสนุนและผลักดันให้บุคลากรสายสนับสนุนได้มีความก้าวหน้า นับเป็นแบบอย่างนำร่องของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. การพัฒนา (Development)

การพัฒนาที่ยั่งยืนได้นั้น จะต้องมีการพัฒนาระบบงานและพัฒนาบุคลากร ดังนี้

2.1 การพัฒนาระบบงาน

พ.ศ. 2539 คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้จัดทำแผนพัฒนาระยะยาว 15 ปี และแผนพัฒนา 5 ปี อีกทั้งประกาศระบบกลไกผดุงคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและแนวทางการปฏิบัติประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ของทบวงมหาวิทยาลัย

ต่อมาเมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน 2541 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พทุทธิ ศิริบรรณ พิทักษ์ คณบดีคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ลงนามแสดงเจตจำนงการนำระบบงานบริหารคุณภาพ ISO 9000 ไปใช้ในศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษาต่อสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) จากนั้นศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ได้ดำเนินการฝึกอบรมระบบ ISO 9000 และนำมาใช้ในหน่วยงาน จัดทำเอกสารประกอบ คู่มือคุณภาพ 1 เล่ม ระเบียบปฏิบัติ 33 เล่ม คู่มือการทำงาน 7 เล่มและแบบฟอร์ม 85 เรื่อง มีระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายในปีละ 2 ครั้ง และรับการตรวจคุณภาพจากภายนอกปีละ 1 ครั้ง ในวันที่ 8 กรกฎาคม 2545 สำนักรับรองระบบคุณภาพ (ส.ร.ร.) สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว) ได้มาตรวจติดตามคุณภาพและให้การรับรองระบบคุณภาพ ISO 9002: 1994 ตามเลขที่ใบรับรอง: Q90033 ใบรับรองมีผลถึงวันที่ 25 ธันวาคม 2546

เนื่องจากระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 เป็นระบบสากลที่มีการพัฒนาครั้งแรกเมื่อปี ค.ศ. 1987 และในทุกๆ 5 ปี องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน ISO (International Organization for Standardization) ได้ปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพเป็น ISO 9001:2000 ซึ่งศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษาได้ทำการปรับปรุงและพัฒนาระบบบริหารคุณภาพ ในส่วนเอกสารมีการปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับข้อกำหนดใน ISO 9001: 2000 จัดทำเอกสารประกอบด้วย คู่มือคุณภาพ 1 เล่ม ระเบียบปฏิบัติ 39 เรื่อง คู่มือการทำงาน 9 เล่มและแบบฟอร์ม 143 เรื่อง และแล้ววันที่ 3 พฤศจิกายน 2547 สำนักรับรองระบบคุณภาพ (สรร) สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว) ได้ตรวจติดตามคุณภาพและให้การรับรองระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 ตามเลขที่ใบรับรอง: Q90062 ใบรับรองมีผลถึง 3 พฤศจิกายน 2550 ปัจจุบันศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ยังคงดำเนินกิจกรรมการประกันคุณภาพ เพื่อคงรักษาไว้ซึ่งระบบบริหารและบริการคุณภาพของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา

2.2 การพัฒนาบุคลากร

ทรัพยากรบุคคล เป็นสิ่งสำคัญยิ่ง ระบบงานต่าง ๆ จะดำเนินไปได้ก็ต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ในหน้าที่ความรับผิดชอบ องค์กรใดที่มีบุคลากรที่มีคุณภาพ องค์กรนั้นก็จะมีเจริญก้าวหน้าและยั่งยืน

ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา จะมีบุคลากรประกอบด้วย บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีคุณวุฒิและวัยวุฒิที่แตกต่างหลากหลายในจำนวน 22 คน ระดับการศึกษาตั้งแต่ ประถมปีที่ 4 จนถึงปริญญาเอก หลายคนมีวุฒิไม่ตรงกับหน้าที่ความรับผิดชอบ แต่มีประสบการณ์ทำงานมานาน จึงมีการศึกษา สอบถามความต้องการในการพัฒนา พบว่า ต้องการพัฒนาความรู้ และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษาได้จัดให้มีการพัฒนาบุคลากรหลายวิธี กล่าวคือ

การประชุมเชิงปฏิบัติการ เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 การประชุมก่อนเปิดภาคการศึกษาต้น เป็นการประชุมแลกเปลี่ยน และแก้ปัญหาาร่วมกัน เพื่อรับรู้รับทราบแนวทางปฏิบัติงานของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

การฝึกอบรม ส่วนใหญ่จะจัดส่งบรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่เข้าร่วมการฝึกอบรมทั้งภายในมหาวิทยาลัยและภายนอกมหาวิทยาลัย

การสอนงาน เมื่อมีบุคลากรเข้ามาใหม่จะต้องได้รับการปฐมนิเทศงานจากผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา และต้องได้รับการฝึกหรือศึกษางานทั้งหมดที่มีในศูนย์-บรรณสารสนเทศทางการศึกษาเป็นเวลา 2 สัปดาห์ หลังจากนั้นจะได้มีการมอบหมายงานตามภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบ และจะมีการประเมินผลงาน 4 เดือน และทุกคนจะได้รับการประเมินผลงานทุก ๆ 6 เดือน สรุปพร้อมสถิติงาน นำเสนอผู้บังคับบัญชาระดับสูงต่อไป

การศึกษาดูงาน อาจกล่าวได้ว่าคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีการสนับสนุนในเรื่องการศึกษาดูงานทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ ในทุกปีจะพบบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ทั้งหมดไปศึกษาดูงาน ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน หรือองค์กรที่ดำเนินกิจกรรม ISO9000 อาทิ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญบางนา หอสมุดมหาวิทยาลัยชินวัตร อุทยานการเรียนรู้ (TK Park) ศูนย์สร้างสรรค์การออกแบบ (TCDC) บริษัททรูคอร์ปอเรชั่น บริษัท ปตท.เคมิคอล จังหวัดระยอง เป็นต้น

การพัฒนาบุคลากรดังกล่าวต้องจัดอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง อย่างน้อยทุกคนจะต้องได้รับการฝึกอบรม ศึกษาดูงาน ปีละ 1 ครั้ง การพัฒนาบุคลากร ยังส่งผลให้เกิดทัศนคติที่เป็นความรู้สึกรักคิดที่เป็นทัศนคติในทางบวกต่องานที่รับผิดชอบ อันจะเป็นแรงเสริมให้ใช้ความรู้ความสามารถไปปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และหลายคนที่มีความเสียสละและมีน้ำใจในการปฏิบัติงาน ที่มีต่อผู้รับบริการ

การพัฒนาบุคลากร บางครั้งเพื่อความเหมาะสมและการส่งเสริม ก็อาจมีการสับเปลี่ยน โยกย้ายหน้าที่ และการให้รักษาการแทน เพื่อให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. สมรรถนะ (Competencies)

องค์กรจะยืนหยัดอยู่ได้อย่างมั่นคงต้องมีสมรรถนะที่ผู้นำต้องมีบทบาทอย่างสำคัญ คือ

3.1 บทบาทของผู้นำ

ความสามารถขององค์กร มิได้เกิดจากความสามารถของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หากแต่เป็นการผสมผสานในความสามารถส่วนบุคคล (Specialized Capabilities) กับความสามารถตามหน้าที่งาน (Functional Capabilities) เข้าด้วยกันทำให้เกิดเป็นภูมิความรู้ ภูมิปัญญาและความสามารถที่เฉพาะขององค์กร ร่วมกับการสร้างความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันของสมาชิกองค์กร ภายใต้สภาวะแวดล้อมในการทำงานขององค์กรนั้น ๆ อันนำไปสู่ความสามารถและศักยภาพขององค์กร ในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กรอย่างยั่งยืน ผู้บริหารหรือผู้นำขององค์กรจึงมีบทบาทสูงในการปรับใช้กลยุทธ์วิธีในการบริหารจัดการ เพื่อสร้างความสามารถขององค์กรให้สูงเพิ่มขึ้นตลอดเวลา

บทบาทของผู้นำในศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ในการพัฒนาอย่างไร เพื่อให้ทรัพยากรบุคคลและทรัพยากรสารสนเทศมีคุณลักษณะที่สามารถตอบสนองภารกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคต บทบาทของผู้นำที่จะต้องพัฒนาเพื่อสร้างความสามารถที่ยั่งยืน ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ความสามารถในการบริหารจัดการ ความสามารถบนพื้นฐานของปัจจัยนำเข้า ความสามารถในการสร้างการเปลี่ยนแปลง และความสามารถบนพื้นฐานของผลผลิต

ความสามารถในการบริหารจัดการ (Managerial Competencies) ของผู้นำศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษาอย่างเป็นระบบและมีกระบวนการให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร คือ วิสัยทัศน์ ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน และการสร้างสัมพันธภาพกับปัจจัยแวดล้อมที่เอื้อประโยชน์ให้ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ความสามารถของผู้นำในแนวคิดการบริหารยุคใหม่ วิสัยทัศน์มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นจุดเริ่มต้นระบบงานและกระบวนการทั้งหมดของหน่วยงาน ดังจะเห็นได้ว่า วิสัยทัศน์ของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา มีความชัดเจนว่า ในสภาวะแวดล้อมข้างหน้าจะเป็นอย่างไรและอยู่ในตำแหน่งใด โดยทำความเข้าใจในสภาพปัญหาของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา พิจารณาสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง การกำหนดวิสัยทัศน์เพื่อให้เป็นแรงผลักดัน และเป็นตัวกระตุ้น ทำทนายให้บุคลากรมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่มุ่งสู่เป้าหมายจุดเดียวกัน ดังนั้นในการจัดให้มีการประชุมทุกครั้งจะมีการสื่อสาร ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ให้บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ที่ได้รับรู้รับทราบ รวมทั้งการผ่อนคลายอำนาจและการตัดสินใจให้หัวหน้ากลุ่มงาน ได้ดำเนินการและผู้นำจะติดตามประเมินผลด้วย

ความสามารถบนพื้นฐานของปัจจัยนำเข้า (Input-Based Competencies) ปัจจัยนำเข้าของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ประกอบด้วย ทรัพยากรสารสนเทศ งบประมาณ บุคลากร วัสดุ ครุภัณฑ์ อาคารสถานที่ ในส่วนที่ถือว่าสำคัญที่สุดคือ บุคลากร หากบุคลากรมีคุณภาพและสามารถให้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่แล้ว จะเกิดความสามารถอีกทั้งเป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่น้อยอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ

ความสามารถในการสร้างการเปลี่ยนแปลง (Transformational Competencies) ผู้นำต้องมีภาวะการเปลี่ยนแปลงในการบริหารจัดการกระบวนการทำงาน มีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงาน โดยมีความคาดหวังให้บุคลากรพัฒนาความสามารถไปสู่ระดับที่สูงขึ้นและมีศักยภาพมากขึ้น อีกทั้งสามารถวิเคราะห์ความต้องการและความสามารถของบุคลากรแต่ละคนโดยเอาใจเขามาใส่ใจเรา

การพูดคุยระหว่างบุคคล การกระจายอำนาจมอบหมายงานให้ผู้ร่วมงานให้เหมาะสม สอดคล้อง ความสามารถ ความสามารถในการเปลี่ยนแปลงของผู้นำ เป็นการแสวงหาวิธีการใหม่ ๆ ในการผสมผสานทรัพยากรให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ อาทิ ความถูกต้อง รวดเร็ว ทันสมัย สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้ตลอดเวลาและมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ผู้นำควรพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อการปรับตัวจากการปฏิบัติ ตามกฎ ระเบียบ ที่กำหนดไว้ ต้องมีการนำมาพูดคุย ถกเถียงผลดีผลเสีย เพื่อสื่อความเข้าใจร่วมกัน อาทิ เรื่องระเบียบการแต่งกายของนิสิตที่เข้ามาใช้บริการ เรื่องจำนวนการให้ยืมวิทยานิพนธ์ นิสิตใน เวลาและนอกเวลาราชการ เป็นต้น

ความสามารถบนพื้นฐานของผลผลิต (Output-Based Competencies) ผลผลิตของ ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา มีทั้งจับต้องไม่ได้ อาทิ ชื่อเสียง ภาพพจน์ และผลผลิตที่จับต้อง ได้ อาทิ การยอมรับในสังคมสถาบันการศึกษา สิ่งเหล่านี้ ล้วนต้องใช้เวลาในการสั่งสมมานาน ต้อง ใช้ทรัพยากรด้านเงินทุน เครื่องมือ เทคโนโลยี บุคลากร และทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีคุณค่าเฉพาะ และมีความเหมาะสมเป็นจำนวนมาก ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นเรื่องที่ผู้นำต้องให้ความสำคัญกับการวัดผล สำเร็จและการประกันคุณภาพมากขึ้น ซึ่งได้ผ่านการรับรองระบบบริหารคุณภาพไอเอสโอ เป็นการ สะท้อนให้เห็นประสิทธิภาพในปัจจุบัน และสะท้อนประสิทธิภาพอย่างยั่งยืนในอนาคต เพื่อการ ปรับเปลี่ยนในการวางแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาคุณภาพที่สูงขึ้น สร้างความสามารถของศูนย์บรรณ สารสนเทศทางการศึกษาได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว

4. ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

ความรับผิดชอบของบุคลากรในองค์กรมีความสำคัญยิ่ง ทุกคนในองค์กรตระหนักในหน้าที่ ความรับผิดชอบจะก่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กร ที่จะส่งผลให้ประสบความสำเร็จในทุกเรื่องราว

4.1 วัฒนธรรมองค์กร

การพัฒนาบุคลากรในศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา จะต้องคำนึงถึงวัฒนธรรม องค์กรควบคู่ไปด้วย วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่ต้องสั่งสมและยึดถือปฏิบัติกันมาอย่างช้านาน จึงจะมี ผลกระทบต่อพฤติกรรมมนุษย์ได้ วัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสม เป็นกระบวนการหนึ่งที่ทำให้ กระบวนการการผลิตในการปรับเปลี่ยนปัจจัยนำเข้าเป็นปัจจัยนำออกที่มีประสิทธิภาพ วัฒนธรรม องค์กร หมายถึง ระบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นปรัชญา ความรู้ ความคิด ความเชื่อ ข้อสมมติพื้นฐานและ หรือค่านิยมที่มีอยู่ร่วมกันภายในจิตใจของบุคคลส่วนใหญ่ในองค์กร วัฒนธรรมองค์กรจึงเป็นแนวทาง ที่สำคัญ สำหรับบุคลากรในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ และเป็นเครื่องชี้แนะในพฤติกรรมที่เหมาะสม อีกทั้งช่วยในการปรับเปลี่ยนแนวคิดพฤติกรรมการทำงาน ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร ทำให้ การกำหนดกลยุทธ์และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติมีความชัดเจนเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา มีวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นในเรื่องการบริการ ที่เชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ในเรื่องการเป็นแหล่งเรียนรู้และบริการสารสนเทศทางครุศาสตร์/ ศึกษาศาสตร์ ดังนั้นการสร้างวัฒนธรรมองค์กร จะต้องเน้นที่ความรู้ ทักษะ หรือสมรรถนะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมบริการ

องค์กรในอนาคต คือ องค์กรที่ต้องพบกับ ความเปลี่ยนแปลงและความท้าทายที่ไม่ ล้นสุด ต้องเป็นองค์กรที่ตื่นตัว มีการปรับเปลี่ยนและพร้อมจะเรียนรู้ได้ตลอดเวลา การเดินทางไปถึง

องค์กรแห่งความสุขได้ จึงมีความท้าทาย อุปสรรคต่าง ๆ ที่คนในองค์กร พร้อมทั้งจะเผชิญความเปลี่ยนแปลง และคนคือส่วนสำคัญที่จะพาองค์กรไปรอด ทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่มีความค่ามากที่สุดขององค์กร นอกจากจะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แล้ว ต้องมีการสร้างความสัมพันธ์ของคนในองค์กรให้มีความสุข คือ ความสมดุล ทั้งทักษะการทำงาน และทักษะการใช้ชีวิต องค์กรจึงจะได้คนดีและมีความสุข การสร้างองค์กรแห่งความสุข ต้องประกอบด้วย 3 สิ่ง คือ 1) คนทำงานมีความสุข ต้องให้คนเป็นบุคลากรที่สำคัญขององค์กร เมื่อไรที่คุณให้ความสำคัญกับคน จะได้คนที่เสียสละและจงรักภักดีกับองค์กร 2) ที่ทำงานน่าอยู่ ต้องทำให้เกิดความสุขตา สุขใจในที่ทำงานต้องสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน 3) ชุมชนสมานฉันท์ ต้องมีความรักและสามัคคีเกิดขึ้นในองค์กร

ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ตระหนักในเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่จะต้องพัฒนากระบวนการทักษะการทำงานให้มีคุณภาพแล้ว การปรับปรุงพื้นที่ทำงานให้เป็นระเบียบสวยงาม โดยมีการจัดทำกิจกรรม 5 ส จัดให้มีห้องอาหารสำหรับบุคลากรรับประทานอาหารร่วมกัน ได้พูดคุยแลกเปลี่ยนนานาสาธนะ สร้างความสามัคคีในหน่วยงานในช่วงวิกฤตขาดกำลังคน ก็จะมีการผลัดเวรช่วยกันทำงานโดยเฉพาะอย่างยิ่ง งานบริการที่จะต้องคำนึงถึงเป็นสำคัญ

การทำงานที่มีความสุขของบุคลากร ทำให้ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษาได้ผลผลิตสูงขึ้น มีบริการดีขึ้น ลดการขาดงาน การเข้าทำงานสาย การลาป่วย ลากิจของบุคลากรลดลง ทุกคนมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีขึ้น มีความรักและภักดีต่อองค์กรเป็นที่ตั้ง

กระบวนการที่ส่งผลความสำเร็จ

1. การทำงานอย่างมีคุณภาพ

การพัฒนากระบวนการคุณภาพ เป็นเรื่องของคนในองค์กรที่ต้องตระหนักในความสำคัญและจำเป็น เพื่อร่วมมือ ร่วมใจ เร่งคิด เร่งทำ ตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข ด้วยความมุ่งมั่นสู่เส้นทางคุณภาพขององค์กร การทำงานอย่างมีคุณภาพ จึงถือเป็นเรื่องใกล้ตัวที่สุด เพราะการจะทำให้เกิดคุณภาพได้ต้องเริ่มจากตัวเราเองก่อน ที่จะต้องมีความตระหนักรู้และให้ความสำคัญมาก ๆ โดยธรรมชาติคนทุกคนต่างปรารถนาสิ่งที่ดีมีคุณภาพ เช่นเดียวกับงานที่ทำที่รับผิดชอบ ต้องมีบทบาทเสมอว่ามีคุณภาพแล้วหรือยัง ในองค์กรใหญ่ ๆ ที่มีคนทำงานจำนวนมาก ๆ ก็ยิ่งจำเป็นต้องมีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ องค์กรจึงจะคงอยู่ได้และจะคงอยู่ได้อย่างยั่งยืนนั้นต้องมีระบบการทำงานและคนทำงานที่มีคุณภาพ ดังนั้น การทำงานอย่างมีคุณภาพ โดยหลักการพื้นฐานในการบริหารงาน เพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมาย ในการปรับปรุงสมรรถนะโดยรวมขององค์กรจะประกอบด้วย 1) องค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้าผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ 2) ความเป็นผู้นำที่มุ่งมั่นและทุ่มเท เสียสละ จริงจัง 3) การมีส่วนร่วมของบุคลากร เวลา เต็มใจ 4) การบริหารกระบวนการ 5) การบริหารเชิงระบบ มีขั้นตอนชัดเจน 6) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีความสม่ำเสมอ 7) การตัดสินใจบนพื้นฐานข้อเท็จจริง มีข้อมูลรองรับอย่างเป็นระบบ 8) ความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบเพื่อประโยชน์ร่วมกันบนฐานความพึงพอใจและคุณภาพ 9) มีมาตรฐานภาระงานแต่ละบุคคลที่ชัดเจน ปฏิบัติได้จริงและต่อเนื่อง

2. การให้บริการ

กระบวนการให้บริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดผลสำเร็จ ต้องคำนึงถึง 1) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 2) การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว 3) ความน่าเชื่อถือของการบริการ 4) ข้อร้องเรียนที่ได้รับแก้ไข 5) การสืบค้นสารสนเทศ 6) กิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต 7) การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ 8) ปริมาณการใช้งานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่จัดซื้อ 9) จำนวนของทรัพยากรสารสนเทศ 10) ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายภายในห้องสมุดที่ให้บริการ 11) จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อผู้ใช้บริการต่อวัน 12) จุดบริการระบบเครือข่ายภายในห้องสมุด 13) สถานที่และสิ่งแวดล้อม

3. การบริหารจัดการ

การบริหารจัดการภายในศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยให้ประสบความสำเร็จ ต้องคำนึงถึง 1) แผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการ 2) งบประมาณ 3) การพัฒนาบุคลากร 4) การพัฒนาอาคารสถานที่ห้องสมุดให้มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้ 5) การลดขั้นตอนการทำงาน 6) การจัดการความรู้ 7) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ 8) การประชาสัมพันธ์ 9) การวิจัย 10) การประกันคุณภาพ และ 11) ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

ความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากภายนอก

1. สถาบันอุดมศึกษา

เนื่องด้วยหลักการอุดมศึกษาที่ปลุกใจเด่นชัดในความเป็นผู้นำทางวิชาการและชื่อเสียงของอาจารย์ ต้องตั้งอยู่บนฐานของความเป็นจริง ความถูกต้องตามหลักวิชาและจิตสำนึกต่อสังคมโดยรวม การศึกษาค้นคว้าวิจัยอย่างลุ่มลึกให้ได้ความสมบูรณ์ที่สุด เป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่ในศาสตร์นั้นๆ ด้วยการคิดอย่างใคร่ครวญ ตระหนักในองค์รวมของชีวิต สังคม และวัฒนธรรมในเชิงความรู้ของไทยเป็นสำคัญ ความเป็นเลิศทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย 1)

ความเป็นผู้นำทางวิชาการ ภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษาในการสร้างวิชาความรู้ สร้างหลักสูตร การวิจัย การบริการทางวิชาการ และการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม 2) การวิจัยเป็นภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนาอุดมศึกษาให้มีความเป็นเลิศทางวิชาการ ด้วยการค้นพบองค์ความรู้ใหม่ๆ และพัฒนาองค์ความรู้เดิมให้ก้าวทันกระแสความเปลี่ยนแปลง หรือการประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสมตามบริบทของสังคม 3) จุดมุ่งหมายหลักของมหาวิทยาลัยชัดเจนของมหาวิทยาลัยควรชัดเจนและสามารถปรับเปลี่ยนไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ โดยตั้งอยู่บนฐานของความเป็นจริง ความถูกต้องตามหลักวิชาและจิตสำนึกต่อสังคมโดยรวม และ 4) องค์ความรู้ของมหาวิทยาลัย การสร้างทุนทางปัญญาของประเทศเป็นการบริหารจัดการองค์ความรู้ของมหาวิทยาลัย ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคให้เชื่อมโยงกัน ด้วยการใช้เทคโนโลยีแล้วต้องเป็นความรู้นำสู่การสร้างเทคโนโลยีของตนเองได้ด้วย ทั้งนี้ชาวมหาวิทยาลัยต้องมีโยนิโสมนสิการ คือ การคิดอย่างใคร่ครวญที่ตระหนักในองค์รวมของชีวิต สังคม และวัฒนธรรมในเชิงความรู้ของไทย

2. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ต้องเป็นแหล่งความรู้ของประเทศ ดังนั้น หลักประกันคุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา คือ มาตรฐานคุณภาพ และตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษาที่เป็นแนวทางให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. คุณภาพการบริการ

มาตรฐานคุณภาพ เป็นการกำหนดระดับของผลงานที่องค์กรต้องการ เป็นการกำหนดกฎเกณฑ์ที่ใช้ในการทำงานและตรวจสอบคุณภาพของผลงานและบริการ ทำให้ผลผลิตของห้องสมุดมีคุณภาพตามที่องค์กรต้องการ มาตรฐานด้านคุณภาพจะช่วยในการป้องกันการดำเนินการผิดพลาดของผู้ปฏิบัติงาน การวัดมาตรฐานด้านคุณภาพจะสามารถวัดได้จากหลายวิธีการ และมีเทคนิคต่างๆเข้ามาช่วยในการตรวจสอบและควบคุมคุณภาพ เช่น ระบบการควบคุมคุณภาพ ระบบการตรวจติดตามคุณภาพ และระบบประเมินคุณภาพภายนอก อีกทั้ง ระบบการควบคุมคุณภาพทั้งองค์กร มาตรฐานด้านคุณภาพจะเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้ใช้บริการของห้องสมุดได้รับความพอใจกับบริการที่จัดให้อย่างมีคุณภาพ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์ คือ

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ภาควิชาที่ศึกษา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านผลของการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ด้านการสืบค้นสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้าน โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์
3. เพื่อนำเสนอรูปแบบที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทุกระดับการศึกษา ที่ศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2551 จำนวน 410 คน โดยเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 185 คน นิสิตระดับปริญญาโท จำนวน 135 คน และนิสิตระดับปริญญาเอก จำนวน 93 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้
 - 2.1 แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของนิสิต ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา ภาควิชาที่สังกัด และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของไลเคิร์ท รวมข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 68 ข้อ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านผลของการให้บริการ จำนวน 19 ข้อ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ จำนวน 13 ข้อ ด้านการสืบค้นสารสนเทศ จำนวน 9 ข้อ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 10 ข้อ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม จำนวน 17 ข้อ และข้อเสนอแนะ
 - 2.2 แบบสังเคราะห์ผลการดำเนินงานของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3. ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง แบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด จำนวน 410 ฉบับ ได้รับกลับคืน จำนวน 410 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษาคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.85

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้มีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การศึกษาความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านผลของการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ด้านการสืบค้นสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านผลของการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ด้านการสืบค้นสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม จำแนกตามตัวแปรเพศ ผู้วิจัยทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยการทดสอบค่าที่ ส่วนตัวแปรระดับการศึกษา ภาควิชาที่ศึกษา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ผู้วิจัยทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ในกรณีพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านผลของการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ด้านการสืบค้นสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ผู้วิจัยทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด คือ ค่าเฉลี่ย 3.50 โดยใช้การทดสอบค่าที่ คือ

3.1 ถ้าระดับความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน สูงกว่าค่าเฉลี่ย 3.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ถือว่า นิสิตมีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดมีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูงกว่าเกณฑ์

3.2 ถ้าระดับความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย 3.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ถือว่า นิสิตมีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดมีความเหมาะสมอยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์

3.3 ถ้าระดับความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน ไม่พบว่าแตกต่างจาก

ค่าเฉลี่ย 3.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ถือว่า นิสิตมีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับไม่แตกต่างกับเกณฑ์

4. การสังเคราะห์ผลการดำเนินงานของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใน 6 ด้าน คือ 1) ผู้นำ 2) บุคลากร 3) กระบวนการผลิตและบริการ 4) กลยุทธ์และการวางแผน 5) ข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ และ 6) ผลลัพธ์ ดังนี้

5. รูปแบบที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากภายใน 2) กระบวนการที่ส่งผลความสำเร็จ และ 3) ความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากภายนอก

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษารูปแบบที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. นิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีความเห็นต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยโดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้านว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านผลของการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ด้านการสืบค้นสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม จำแนกตามตัวแปรเพศ ระดับการศึกษา ภาควิชาที่ศึกษา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน พบว่า

2.1 นิสิตชายและนิสิตหญิงคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความเห็นต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตชายและนิสิตหญิงมีความเห็นต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ด้านการสืบค้นสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

2.2 นิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับการศึกษาต่างกันมีความเห็นต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

2.3 นิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ศึกษาในภาควิชาต่างกันมีความเห็นต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตในภาควิชาหลักสูตรการสอนและเทคโนโลยี มีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดด้านการสืบค้นสารสนเทศ แตกต่างจากนิสิตภาควิชาศิลปดนตรีและนาฏศิลป์ศึกษา นิสิตภาควิชานโยบาย การจัดการและ

ความเป็นผู้นำทางการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

2.4 นิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีความเห็นต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับสูง มีความเห็นต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม แตกต่างจากนิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับปานกลาง และต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

3. นิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความเห็นต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. รูปแบบที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ (1) ความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากภายใน ประกอบด้วย 1) การวางแผน ได้แก่ การนำวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติ การปรับปรุงโครงสร้างองค์กร 2) การพัฒนา ได้แก่ การพัฒนาระบบงาน การพัฒนาบุคลากร 3) สมรรถนะ ได้แก่ บทบาทของผู้นำ และ 4) ความรับผิดชอบ ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร (2) กระบวนการที่ส่งผลความสำเร็จ ประกอบด้วย การทำงานอย่างมีคุณภาพ การบริหารจัดการ และการให้บริการ และ (3) ความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากภายนอก ประกอบด้วย สถาบันอุดมศึกษา ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และคุณภาพการบริการ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษารูปแบบที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้วิจัยขอเสนออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากภายใน

ผลของรูปแบบที่ส่งผลต่อความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากภายในต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประกอบด้วย การวางแผน การพัฒนา สมรรถนะ และความรับผิดชอบ

1.1 การวางแผน ผลของรูปแบบที่ส่งผลต่อความสำเร็จ อาจเป็นเพราะ ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ดำเนินการตามวิสัยทัศน์ของคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มุ่งเน้น “เป็นแหล่งเรียนรู้และบริการสารสนเทศทางครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ และจัดการศึกษาขั้นแนวหน้าของประเทศ เพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” โดยผู้บริหารได้ให้ความสำคัญ และส่งเสริมงบประมาณในการสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศ อุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการ และสร้างคุณภาพให้ผู้เข้าใช้บริการเกิดความพึงพอใจ นอกจากนี้ โครงสร้างองค์กรห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็น

สิ่งจำเป็นจะช่วยให้มหาวิทยาลัยพัฒนาได้อย่างรวดเร็วทั้งด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขัน เนื่องจากมหาวิทยาลัยต้องปรับรูปแบบ และทิศทางตามกระแสโลกาภิวัตน์ ให้เป็นผู้นำหรือต้นแบบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ (ประจักษ์ พุ่มวิเศษ. 2543: 13) ดังที่ วีระวัฒน์ ปัญญา (2544: 24) กล่าวว่า การวางแผนการให้บริการ การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ความพอเพียง เป็นการสร้างคุณภาพตามที่คาดหวังและคุณภาพตามที่ได้รับจริง อีกทั้ง พรเพ็ญ ทัศนเมธิน (2544: 18) กล่าวว่า วิสัยทัศน์ของผู้บริหารห้องสมุดนับเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการเปลี่ยนแปลงและเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรและผู้ใช้บริการในห้องสมุด ผู้บริหารห้องสมุดมีบทบาทสำคัญในการริเริ่มและพัฒนาโครงการใหม่ ๆ และให้บริการก้าวหน้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย โฮดลีย์ (Hoadley. 1999: 271) พบว่า ผู้บริหารเป็นผู้กำหนดความสัมพันธ์ และการมีส่วนร่วมในการบริหารงานซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งในการบริหารงาน ทัศนคติ และการปฏิบัติตนของผู้บริหารมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรมากกว่าตัวผู้ปฏิบัติงาน

1.2 การพัฒนา ผลของรูปแบบที่ส่งผลต่อความสำเร็จ อาจเป็นเพราะ ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้มีการพัฒนาระบบงานทั้งระบบ โดยนำระบบไอเอสโอ (ISO) เข้ามาใช้ในกระบวนการบริหารจัดการงานทั้งองค์กร ซึ่งสร้างความน่าเชื่อถือให้การบริการมีคุณภาพ ดังที่ เนาวนิตย์ อินทรามะ (2542: 78-79) กล่าวว่า ระบบควบคุมคุณภาพภายในห้องสมุด เป็นส่วนหนึ่งของโปรแกรมประกันคุณภาพในองค์กร ซึ่งต้องทำในทุกหน่วยงานขององค์กร แนวทางในการควบคุมคุณภาพของห้องสมุดอาจทำได้ 2 แนวทางคือ ใช้องค์กรที่มีอยู่เดิมเป็นผู้ควบคุมคุณภาพ หรือจัดตั้งองค์กรขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ในการควบคุมคุณภาพ นอกจากนี้ การพัฒนาบุคลากรภายในศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยจะเห็นได้จากการที่บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ และความสามารถในการปฏิบัติงาน การให้บริการ การใช้คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล รวมถึง การส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสเรียนรู้ในการศึกษาดูงานนอกสถานที่ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ดังที่ พิมพ์รำไพ เปรมสมิทธิ (2543: 52-53) กล่าวว่า ทักษะและความรู้ความสามารถของบุคลากรจำเป็นต้องส่งเสริมให้มีการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ทันต่อวิทยาการเทคโนโลยี และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว บรรณารักษ์ และบุคลากรห้องสมุดจำเป็นต้องมีความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ และการบริหารจัดการ เพื่อเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงทางด้านสารสนเทศ ความรู้และความสามารถของบุคลากรแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพและความรู้ความสามารถส่วนบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของแอนดาลีป และซิมมอนส์ (Andaleep and Simmonds. 1998: 163) พบว่า ปัจจัยสำคัญของคุณภาพการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ผู้รับบริการมักคาดหวังในทักษะการปฏิบัติงานของบุคลากรห้องสมุด ได้แก่ ความเชี่ยวชาญ ความรอบรู้ การบริการที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

1.3 สมรรถนะ ผลของรูปแบบที่ส่งผลต่อความสำเร็จ อาจเป็นเพราะศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีการสร้างระบบการทำงานเป็นทีม ความสามารถในการปฏิบัติงานและการบริหารองค์กร ความสามารถในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ ความร่วมมือกับบุคคล ความรู้และความเข้าใจในทักษะการปฏิบัติงาน ความหลากหลายทางวัฒนธรรม ความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด

ความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ การปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง จิตนาการ วิสัยทัศน์ การเปิดรับความคิดเห็น และการปฏิบัติงานในโลกของการทำงาน ในสถานการณ์ใหม่ ดังที่ เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค (2546:150) ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์นอกจากจะดำรงไว้ซึ่งคนที่มีความรู้ความสามารถแล้ว ยังจะต้องพัฒนาบุคลากรเหล่านั้น ให้มีความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ในการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อความสามารถในการปรับตัวให้ทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปขององค์กรได้ แนวคิดของการ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ให้ความสำคัญกับการบริหารความสามารถเชิงสมรรถนะ ซึ่งเน้นที่ความรู้และความสามารถของบุคลากรที่ทำงานเป็นหลัก ดังนั้น การพัฒนาความรู้และความสามารถของบุคลากรที่ตรงกับงาน หรือที่เรียกว่า การพัฒนาขีดความสามารถหรือสมรรถนะเทคนิคเกี่ยวกับงาน จะทำให้บุคลากรมีโอกาสดำเนินการพัฒนาตามภาระงาน ตามตำแหน่งหน้าที่ที่บุคคลนั้นทำงานอยู่ซึ่งทำให้องค์กรสามารถพัฒนาและแปรเปลี่ยนความสามารถของคนในองค์กรให้เป็นความสามารถในการแข่งขัน และความยั่งยืนขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สโนจและ ปีเตอร์มานิค (Snog and Petermanec, 2001: 319) พบว่า องค์กรประกอบด้านผู้ให้บริการซื้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความหวังมากที่สุด ได้แก่ ความสามารถในการสื่อสารกับผู้ให้บริการ ความไว้วางใจ และการแสดงออกกับผู้ใช้

1.4 ความรับผิดชอบ ผลของรูปแบบที่ส่งผลต่อความสำเร็จ อาจเป็นเพราะ ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีการพัฒนาองค์กร โดยคำนึงถึงวัฒนธรรมองค์กรควบคู่กัน วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่ต้องสั่งสมและยึดถือปฏิบัติกันมาอย่างช้านาน จึงมีผลกระทบต่อพฤติกรรมมนุษย์ได้ วัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสมเป็นกระบวนการหนึ่งที่ทำให้กระบวนการการผลิตในการปรับเปลี่ยนปัจจัยนำเข้าเป็นปัจจัยนำออกที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ระบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นปรัชญา ความรู้ ความคิด ความเชื่อ ข้อสมมติพื้นฐานและหรือค่านิยมที่มีอยู่ร่วมกันภายในจิตใจของบุคคลส่วนใหญ่ในองค์กร วัฒนธรรมองค์กรจึงเป็นแนวทางที่สำคัญ สำหรับบุคลากรในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ และเป็นเครื่องชี้แนะในพฤติกรรมที่เหมาะสม อีกทั้งช่วยในการปรับเปลี่ยนแนวคิดพฤติกรรมการทำงาน ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร ทำให้การกำหนดกลยุทธ์และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติมีความชัดเจนเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ได้มีการพัฒนาองค์กรในอนาคตที่พร้อมรับความเปลี่ยนแปลง และพร้อมจะเรียนรู้ได้ตลอดเวลา ดังที่ พิมพ์ราไพ เปรมสมิทธิ์ (2551: 32) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร เป็นทุกสิ่งทุกอย่างที่บุคคลในองค์กรหนึ่งปฏิบัติเหมือนๆ กัน เป็นเอกลักษณ์เฉพาะองค์กร ทำให้เกิดจากการเชื่อมโยง ผสมผสานกันระหว่างเจตคติของบุคคล ค่านิยม ความเชื่อ ปทัสถาน และการกระทำของบุคคลของกลุ่มขององค์กร นโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร เทคโนโลยี สภาวะของกลุ่มความสำเร็จขององค์กร จนเป็นที่ยอมรับของบุคคลในองค์กร เช่น มีความรับผิดชอบ ทำงานรวดเร็ว สำนึกในความต้องการของลูกค้า เปิดใจรับคำวิพากษ์วิจารณ์ ทำงานเป็นทีม ยึดถือระบบคุณธรรม มีการสื่อสารที่ดีในองค์กร ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ นอกจากนี้ พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล (2551: 30) ยังได้กล่าวว่า วัฒนธรรมการบริการ เป็นผลจากการทำงานของบุคลากร สารสนเทศ และมาตรฐานการทำงาน หากองค์กรดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ก็จะทำให้เกิดการหล่อหลอมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานแบบนี้จนเคยชิน และเป็นนิสัยคล้ายๆ กันทุกคนย่อมทำให้เกิดวัฒนธรรมในองค์กรที่มีการบริการเป็นรูปแบบเดียวกัน

2. ความสำเร็จด้านกระบวนการ

ผลการศึกษาความคิดเห็นต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา โดยรวม พบว่า นิสิตคณะครุศาสตร์เห็นว่ามีเหมาะสมในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการให้บริการของห้องสมุดมีการสนับสนุนให้ผู้รับบริการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง การเน้นให้บริการเชิงรุก เน้นการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทุกระดับให้เกิดความประทับใจที่เข้ามาใช้บริการ ดังที่ พรทิพย์ วรกุล (2543: 78) กล่าวว่า ห้องสมุดในระดับอุดมศึกษานั้นควรมีองค์ประกอบที่สำคัญ 8 ประการ คือ 1) ห้องสมุดควรเป็นห้องสมุดในระบบอัตโนมัติ หรือห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ 2) ปริมาณของหนังสือ ตำรา วารสารทางวิชาการ และสื่อในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งสื่อประสม ในสาขาวิชาที่เปิด 3) คุณภาพของตำรา และสารทางวิชาการ ตรงตามหลักสูตร และสอดคล้องกับจำนวนนักศึกษา 4) ปริมาณของการใช้บริการ ของนักศึกษา ตลอดจนความพึงพอใจในการใช้บริการ 5) การจัดการทางด้านเทคนิคของห้องสมุด 6) อาคารสถานที่ที่กว้างขวาง เพียงพอ สะดวกสบาย 7) ระบบการบริหารที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ และ 8) การตรวจสอบ และประเมินตัวเองที่เที่ยงตรงและเชื่อถือได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลิตสา อุณรุท (2549: 58) ที่ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และงานวิจัยของ นฤมล กิจไพศาลรัตน (2549: 64) ที่ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการบริการของห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากผลการศึกษา พบว่า

1.1 ด้านผลของการให้บริการ พบว่า นิสิตคณะครุศาสตร์มีความคิดเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะทักษะ และความรู้ความสามารถของบุคลากรศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ผ่านการฝึกฝน การอบรม และเพิ่มพูนความรู้ จากสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย เกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุด ผ่านการฝึกอบรมจากสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดังที่ ทบวงมหาวิทยาลัย (2544: 12-13) ได้ระบุถึงคุณสมบัติ และทักษะพื้นฐานที่จำเป็นของบรรณารักษ์ห้องสมุด ประกอบด้วย ความสามารถในการสื่อสารกับประชาชน ความเข้าใจ ความต้องการของผู้รับบริการ ความร่วมมือกับบุคคล และกลุ่มบุคคลในชุมชน ความรู้ ความเข้าใจ ความหลากหลายทางวัฒนธรรม ความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด และการเข้าถึง ความเข้าใจหลักการบริการสาธารณะ และความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะองค์กร การปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง จินตนาการ วิสัยทัศน์ การเปิดรับความคิดเห็น และการปฏิบัติใหม่ความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลง การทำงานในสถานการณ์ใหม่ ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี และสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สโนจ และปีเตอร์มานาค (Snog and Petermanec. 2001: 321) ที่ได้ศึกษาความสำคัญ และระดับของคุณภาพบริการที่ได้รับจริงในห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ และห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจ แห่งมหาวิทยาลัยมาลีบอร์ ประเทศสโลวาเนีย พบว่า องค์ประกอบในด้านผลของการให้บริการ ข้อที่

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความหวัง มากที่สุด คือ ผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญ และความสามารถในการสื่อสารกับผู้รับบริการ ความไว้วางใจ และการแสดงออกกับผู้รับบริการ

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ จากการวิจัย พบว่า นิสิตคณะครุศาสตร์มีความคิดเห็นต่อการจัดการบริการของห้องสมุดว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องจากระบบการให้บริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ ได้นำระบบการบริหารคุณภาพระบบไอเอสโอ 9002 (ISO 9002) เข้ามาใช้ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และคำนึงถึงคุณภาพการบริการ การปฏิบัติงานตามวิธีการ และขั้นตอนที่ได้บันทึกไว้ในระเบียบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเดลเลีย และวอลซ์ (D'Elia and Walsh. 1985: 25) พบว่า ความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างคุณภาพการบริการกับความน่าเชื่อถือของการบริการของห้องสมุด คือ เวลาทำการเปิด-ปิดให้บริการ และยังสอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจของ เดชศักดิ์ ศานติวัฒน์ และคณะ (2547: 36) ที่มีความคิดเห็นเช่นเดียวกัน

1.3 ด้านการสืบค้นสารสนเทศ ผลการวิจัย พบว่า นิสิตคณะครุศาสตร์มีความคิดเห็นต่อการจัดการบริการของห้องสมุดว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก ระบบการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีหลากหลายรูปแบบ ทั้งการสืบค้นข้อมูลภาษาไทย และภาษาต่างประเทศบนระบบออนไลน์ ที่ให้ข้อมูลเอกสารฉบับเต็ม และเป็นฉบับย่อ โดยได้แบ่งฐานข้อมูลไปตามสาขาวิชาที่มีการเรียนการสอนในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทั้ง 4 สาขาวิชา คือ ฐานข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ฐานข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ฐานข้อมูลด้านมนุษยศาสตร์ และฐานข้อมูลด้านสังคมศาสตร์ ดังที่มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2549 (2549: 2) กำหนดให้ห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษา มีบทบาทในการพัฒนาผู้รับบริการมีทักษะในการค้นคว้า การสืบค้น และการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ และการบริการของห้องสมุด รวมถึง การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีความหลากหลายครอบคลุมเนื้อหากว้างขวางเพื่อให้ผู้รับบริการได้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบทั้งสิ่งพิมพ์ สื่อโทรทัศน์ วัสดุ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งเกมคอมพิวเตอร์ ของเล่น โน้ตดนตรี วัสดุการเรียน วัสดุอักษรเบรลล์ สอดรับกับงานวิจัยของห้องสมุดโคฟริน มหาวิทยาลัยรัฐวิสคอนซิน (University of Wisconsin, Cofrin Library. 2004: 3) ได้ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโคฟริน พบว่าคุณภาพการบริการที่ดีที่สุดที่ผู้รับบริการที่ได้รับจากห้องสมุด คือ ห้องสมุดมีการสอนผู้รับบริการในเรื่องการเข้าถึง ประเมิน และใช้สารสนเทศ และสามารถยืมหนังสือจากห้องสมุดสาขาได้อย่างสะดวกสบาย

1.4 ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า นิสิตคณะครุศาสตร์มีความคิดเห็นต่อการจัดการบริการของห้องสมุดว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะห้องสมุด ได้มีการทำยุทธศาสตร์การให้บริการเชิงรุกทั้งระบบ ในด้านการให้บริการอย่างทั่วถึงกับนิสิตทุกระดับการศึกษา ซึ่งศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ ได้มีการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับการให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจัดซื้ออุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูล สื่อประสม เครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ค ระบบเครือข่ายไร้สาย และวัสดุทางการศึกษา ที่มีเพียงพอ ต่อความต้องการของนิสิต ดังที่ แอนดาลีบและซิมมอน (Andaleeb and Simmonds. 1998: 159) พบว่า องค์ประกอบสำคัญที่สะท้อนคุณภาพการบริการ

ในด้านความสะดวกสบาย และสิ่งอำนวยความสะดวก คือ จำนวนโต๊ะเก้าอี้ และคอมพิวเตอร์สำหรับค้นข้อมูล และยังสอดคล้องกับการการศึกษา

1.5 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัย พบว่า นิสิตคณะครุศาสตร์มีความคิดเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพื้นที่ตั้งของอาคารมีลักษณะการออกแบบที่เอื้อต่อความสะดวกแก่การให้บริการ มีพื้นที่บริการภายในตัวอาคาร 2 ชั้น เหมาะสำหรับการศึกษาค้นคว้า การจัดเก็บเอกสาร ทรัพยากรสารสนเทศ และการให้บริการ นอกจากนี้ ลักษณะของอาคารห้องสมุดอยู่ในทำเลที่มองเห็นง่าย สะดวกต่อการเข้าถึงห้องสมุด รวมถึงขนาดของพื้นที่ให้บริการภายในห้องสมุดมีพื้นที่กว้างขวาง ลักษณะภายในอาคารแบ่งเป็นห้องและแยกตามสัดส่วนของหนังสือ สิ่งพิมพ์ ดังที่ มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2549 (2549: 3) ได้กำหนดให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีอาคาร สถานที่ และครุภัณฑ์ ที่มีการออกแบบอย่างเหมาะสมตามมาตรฐานทางสถาปัตยกรรม และวิศวกรรม คำนึงถึงความต้องการของผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ทุกกลุ่มเป้าหมาย ดังที่แทน (Tann. 1993: 26) ได้ยกตัวอย่างคุณลักษณะต่าง ๆ ที่สะท้อนคุณภาพของห้องสมุดเกี่ยวกับบรรยากาศที่ดีในห้องสมุด เช่น ที่นั่งอ่าน แสงสว่าง อุณหภูมิ ความสะดวกเรียบร้อย สิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วนสมบูรณ์

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกตามตัวแปรเพศ ระดับการศึกษา ภาควิชาที่ศึกษา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน สรุปได้ว่า

2.1 นิสิตชายกับนิสิตหญิง มีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะธรรมชาติของนิสิตหญิงจะมีความละเอียดอ่อน มีความตั้งใจ มีความขยัน มีความรับผิดชอบ รวมถึงรูปแบบการใช้ชีวิตของนิสิตหญิงมีลักษณะการใช้ชีวิตในกลุ่มวิชาการ การทำรายงาน และความหวังที่จะเรียนต่อในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ ประโยชน์ คุปต์กาญจนากุล (2525: 113) ที่ศึกษารูปแบบการเรียนของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า นิสิตชายและนิสิตหญิงมีแบบเรียนแบบอิสระแบบพึ่งพา แบบมีส่วนร่วมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ คือ นิสิตชายชอบแบบอิสระสูงกว่านิสิตหญิง และการศึกษาของ

2.2 นิสิตที่ศึกษาในระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากนิสิตในทุกระดับการศึกษาต่างเข้ามาศึกษาค้นคว้าข้อมูล โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อใช้ในการเรียนการสอน การวิจัย เพราะห้องสมุดเป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่สำคัญสำหรับให้นิสิตได้ค้นคว้าข้อมูล ดังที่ คลาร์ก และนีฟ (Clark and Neave. 1992: 1157) กล่าวว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานที่สำคัญในการสนับสนุนภารกิจด้านการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในด้านการส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย เป็นแหล่งทรัพยากรเรียนรู้ และเป็นแหล่งจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และให้บริการทางวิชาการแก่นิสิตนักศึกษา อาจารย์เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอน และการค้นคว้าวิจัย ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่รวบรวมไว้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความทันสมัยสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน และกิจกรรมต่าง ๆ ของสถาบัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล กิจไพศาล

รัตนา (2545: 84) ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ โดยสอบถามจากผู้รับบริการซึ่งเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และอาจารย์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดในระดับที่ไม่แตกต่างกัน

2.3 นิสิตที่ศึกษาในภาควิชาต่างกันมีความเห็นต่อการจัดการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะอาจารย์ผู้สอนในแต่ละรายวิชาตระหนักถึงการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในทุกภาควิชา ส่งเสริมให้นิสิตได้มีการคิดค้นคว้า และเรียนแบบนำตนเอง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นิสิตภาควิชาหลักสูตรการสอน และเทคโนโลยีการศึกษา มีความเห็นต่อการจัดการบริการของห้องสมุดด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ มีความเหมาะสมมากกว่า นิสิตภาควิชาศิลปะดนตรี และนาฏศิลป์ศึกษา และนิสิตภาควิชานโยบายการจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากคณะครุศาสตร์เน้นการเรียนการสอนที่มีพื้นฐานวิชาชีพครู ดังนั้น หลักสูตรของภาควิชาหลักสูตรการสอน และเทคโนโลยีการศึกษาเป็นวิชาพื้นฐาน เนื้อหาการเรียนการสอนจะเน้นด้านหลักสูตรการสอน และวิชาพื้นฐานทั่วไป ซึ่งนิสิตต้องมาศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุด ดังที่ โบรफी (Brophy. 2000: 59) ได้กล่าวว่า เมื่อผู้เรียนเข้ามาใช้ห้องสมุดเพื่อศึกษาค้นคว้านั้น ความต้องการหรือความคาดหวังที่เห็นได้อย่างชัดเจนที่สุด คือ พื้นที่สำหรับศึกษาค้นคว้า บริเวณที่เงียบสงบสำหรับการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล และบริเวณสำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม

2.4 นิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันมีความเห็นต่อการจัดการบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะนิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีจุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดเพื่อศึกษาค้นคว้าข้อมูลตามที่อาจารย์ผู้สอนได้แนะนำศึกษาเพิ่มเติม เพื่อใช้ในการเรียนการสอน ซึ่งจะเห็นได้จากจำนวนการยืมหนังสือในภาคการศึกษาต้น และภาคการศึกษาปลาย ดังที่ สุวิมล ธนะผลเลิศ (2549: 67) ได้ศึกษาความพึงพอใจ และคุณภาพบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า นิสิตทุกระดับการศึกษามีอัตราการเข้าใช้บริการ 1-3 ครั้ง/สัปดาห์ และส่วนใหญ่ใช้บริการยืม-คืนหนังสือทั่วไปมากที่สุด และยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา แป้นสุขเย็น (2542: บทคัดย่อ) พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี คณะเกษตรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีเหตุผลในการใช้ห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ หอสมุดกลาง และห้องสมุดคณะอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

3. นิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีความเห็นต่อการจัดการบริการของห้องสมุด โดยรวม และเป็นรายด้านมีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะ ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ มีทรัพยากรสารสนเทศทางด้านการศึกษาอยู่เป็นจำนวนมาก ทำให้ผู้รับบริการได้เอกสารข้อมูลที่ตรงประเด็น และสามารถนำกลับไปใช้ประโยชน์ได้มาก นอกจากนี้การมีฐานข้อมูลออนไลน์ภาษาไทยเฉพาะทางการศึกษา ยังช่วยให้ผู้รับบริการมีความสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูล และการพัฒนาของห้องสมุดได้มี

การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังที่ เป้าหมายของห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐาน พ.ศ. 2549 (2549: 2) ได้เน้นให้ห้องสมุดมีมาตรฐาน ดังนี้ (1) การให้บริการได้อย่างทั่วถึง และผู้รับบริการพึงพอใจ (2) บุคลากรที่มีศักยภาพ และสมรรถภาพทางวิชาการ และวิชาชีพที่เหมาะสมตามอัตราส่วนที่สอดคล้องกับลักษณะ และปริมาณงาน (3) การใช้ทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายรูปแบบสอดคล้องกับหลักการจัดการศึกษาเพื่อสร้างสังคมแห่งความรู้ และการเรียนรู้ มีกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน การเรียนรู้ การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาตน และสังคม และ (4) การจัดการทรัพยากรด้านอาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ คัลเลน (Cullen. 2001: 662) ได้กล่าวว่า ถึงแม้ในปัจจุบันห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบปัญหาการแข่งขันสูงมากขึ้น ห้องสมุดก็ยังจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อความอยู่รอด คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออก

3. ความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากภายนอก

ผลของรูปแบบที่ส่งผลต่อความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากภายนอกต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประกอบด้วย สถาบันอุดมศึกษา ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และคุณภาพการบริการ

3.1 สถาบันอุดมศึกษา ผลของรูปแบบที่ส่งผลต่อความสำเร็จ อาจเป็นเพราะ ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้คำนึงถึงบทบาทที่สำคัญต่อการบรรลุภารกิจของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใน 3 ด้าน คือ ด้านแรก การสร้างบัณฑิตที่มีความรู้และทักษะที่ได้มาตรฐานในระดับนานาชาติ และเหมาะสมกับสังคม และเสริมสร้างนิสัยให้เป็นบัณฑิตที่สามารถครองตนอย่างมีคุณธรรม และเป็นผู้นำสังคมได้ ด้านที่สอง การบุกเบิกองค์ความรู้ใหม่ และบูรณาการองค์ความรู้เพื่อประโยชน์ของสังคมไทย รวมทั้งการถ่ายทอดองค์ความรู้กับสาธารณะเพื่อช่วยพัฒนาสังคมไทยไปสู่การพึ่งพาตนเองอย่างยั่งยืนในประชาคมโลก และด้านที่สาม การทำนุบำรุงและสืบสานศิลปวัฒนธรรม ดังนั้น ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษาจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญ และการมีส่วนร่วม เพิ่มบทบาทโดยตรงต่อการให้บริการทางวิชาการ มีส่วนสนับสนุนส่งเสริมการเรียน การสอน การค้นคว้าวิจัย และการให้บริการสังคม นอกจากนี้ การสร้างความแข็งแกร่งทางวิชาการของมหาวิทยาลัยการเป็นมหาวิทยาลัยอันดับต้นของภูมิภาค การพัฒนาคุณภาพของหลักสูตรของมหาวิทยาลัย โดยมีเป้าหมายสำคัญต่อการจัดอันดับของมหาวิทยาลัยในด้านสังคมศาสตร์ 50 อันดับแรกของโลก

3.2 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ผลของรูปแบบที่ส่งผลต่อความสำเร็จ อาจเป็นเพราะ ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีภารกิจที่ต้องพัฒนาให้เป็นแหล่งเรียนรู้และบริการสารสนเทศทางครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ การจัดการศึกษาขั้นแนวหน้าของประเทศ เพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของคณะครุศาสตร์ แก่นิสิตนักศึกษาและอาจารย์ เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอน และการค้นคว้าวิจัย ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ที่รวบรวมไว้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความทันสมัยและสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน การวิจัย และกิจกรรมต่าง ๆ ของสถาบัน และ

บ่งชี้คุณภาพการศึกษา (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2542: 16) และจากนโยบายของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ต้องการพัฒนาหลักสูตรให้ทันสมัย ส่งผลให้ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษาจำเป็นต้องจัดซื้อจัดหาทรัพยากร และเน้นด้านบริการเชิงรุก ถึงคณาจารย์ผู้สอน นิสิต ซึ่งพรทิพย์วรกุล (2543: 78) ได้กล่าวไว้ว่า ห้องสมุดในระดับอุดมศึกษา ต้องมีปริมาณของหนังสือ ตำราวารสารทางวิชาการ และสื่อในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งสื่อประสมในสาขาวิชาที่เปิดสอน และคุณภาพของตำรา สาระทางวิชาการตรงตามหลักสูตร นอกจากนี้ การสร้างฐานข้อมูลวิจัยทางการศึกษา Lib.edu (Library Education) ที่ได้จากทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดมาจัดทำเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ ฐานข้อมูลวารสารทางการศึกษา ฐานข้อมูลข่าวการศึกษา และฐานข้อมูลผลงานวิจัยของอาจารย์ ที่ให้ผลลัพธ์ข้อมูลในรูปแบบเอกสารฉบับเต็ม และฉบับย่อ อาจกล่าวได้ว่า เป็นห้องสมุดแห่งแรกในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีฐานข้อมูลทางการศึกษาที่ครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่มีการเปิดการเรียนการสอน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนฤตย์ นิมสมบูรณ์ และฮารุกิ นางาตะ (2547: 40) พบว่า ผู้รับบริการต้องการข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของตนเอง และจะต้องเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก มีความหลากหลาย ทันสมัย

3.3 คุณภาพการบริการ ผลของรูปแบบที่ส่งผลต่อความสำเร็จ อาจเป็นเพราะศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้มีการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ในด้านผลของการให้บริการ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ การสืบค้นสารสนเทศ และอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ให้ความคิดเห็นในการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา สำหรับการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไข การให้บริการให้ตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังที่ เฮอร์มันและอดดแมน (Heron and Altman. 1996: 77) ได้ศึกษาการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการในห้องสมุดสถานศึกษาในประเทศอเมริกา พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องสมุด ได้แก่ เครื่องถ่ายเอกสาร อุปกรณ์เครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์ ความปลอดภัย และความเพียงพอ เป็นคุณภาพการบริการของห้องสมุด นอกจากนี้ ผลงานวิจัยของ อัญชลี อำนวยธรรม (2538: 8) พบว่า การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานห้องสมุด ประกอบด้วย สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการเก็บทรัพยากรห้องสมุด และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่จำเป็นโดยทั่วไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ข้อเสนอแนะระดับห้องสมุด

เนื่องจากการวิจัยในเรื่องรูปแบบที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้วิจัยขอเสนอการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษารูปแบบที่จะส่งเสริมการเรียนรู้ออนไลน์ให้รู้จักใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเสริมการแสวงหาความรู้เพื่อการเรียนการสอน และการวิจัย

2. ข้อเสนอแนะระดับสถาบัน

จากการศึกษาวิจัยรูปแบบที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อให้ยั่งยืน ผู้วิจัยจึงเสนอ ยุทธศาสตร์ ดังนี้ 1) ยุทธศาสตร์ส่งเสริมและสนับสนุนงบประมาณ ไม่ต่ำกว่ามาตรฐานห้องสมุด มหาวิทยาลัย 2) ยุทธศาสตร์ส่งเสริมและพัฒนาการบริหารจัดการ 3) ยุทธศาสตร์การติดตามและประเมินผลการบริการที่มีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อเนื่อง

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อเนื่องระดับห้องสมุด

เนื่องจากการวิจัยนี้ได้ศึกษาประชากรเฉพาะนิสิตทุกระดับ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอให้มีการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาประชากรที่เป็นคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อเนื่องระดับสถาบัน

ควรมีการวิจัย รูปแบบที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการของหน่วยงานอื่น ๆ ภายในสถาบัน เพื่อการส่งเสริมการเรียนรู้ของนิสิต และพัฒนาศักยภาพ หน่วยงานสนับสนุนของสถาบัน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



บรรณานุกรม

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บรรณานุกรม

- กมลเสถียร สันติเวชกุล. (2542). การพัฒนาเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา: ประสบการณ์ของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ใน รายงานการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 16 เรื่องห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากับการประกันคุณภาพการศึกษา. หน้า 112-115. เชียงใหม่: กองห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ร่วมกับคณะอนุกรรมการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย.
- เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค. (2546). การพัฒนาความสามารถเชิงสมรรถนะ. กรุงเทพฯ: โภภิน คอนเซิร์น.
- เกวลี จันทร์ตะมา. (2549). การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAI+TM: กรณีศึกษาห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ปรินต์งานพิมพ์ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- _____. (2549). รายงานประจำปี 2549 คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ครองทรัพย์ เจตนาพันธ์. 2542. ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหงวิทยาเขตบางนา ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2546). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ. ใน เอกสารสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการหน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2542). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยกับความเป็นนานาชาติ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉวีวรรณ บุญยะกาญจน. (2541, มกราคม-ธันวาคม). การคิดใหม่ต่ออนาคตของห้องสมุด. สารนิเทศ. 5: 14-18.
- ชลธิสา อุณรุท. (2549, กรกฎาคม-ธันวาคม). การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ข่าวสารห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 22 (2): 58-63.
- ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. (2537). บริการสารนิเทศ. ปทุมธานี: สาขาวิชาสารนิเทศ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2551). บริหารและบริการเชิงรุกอย่างไรให้ผู้ใช้พึงพอใจ เอกสารประกอบการบรรยายพิเศษ โครงการพัฒนาศักยภาพการบริการของบุคลากรห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2551. เมื่อวันที่ 13 มีนาคม 2551. ณ ห้องประชุมชั้น 7 สถาบันวิทยบริการ
- เดชศักดิ์ ศานติวัฒน์ และคนอื่นๆ. (2547, กรกฎาคม-ธันวาคม). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น. อินฟอร์เมชัน. 11 (2): 28-36.

- ทบวงมหาวิทยาลัย. (2544). *ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่องมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย.
- ธัชชัย ศุภผลศิริ. (2543). กฎหมายลิขสิทธิ์กับงานห้องสมุด. ใน *เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่องลิขสิทธิ์ในงานห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ*. หน้า 5-25. กรุงเทพฯ: คณะทำงานเพื่อความร่วมมือระหว่างห้องสมุดระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาฝ่ายวารสารและเอกสาร.
- นภาพค์ คงเศรษฐกุล. (2547). บทบาทของผู้หน้ากับการสร้างความสามารถในองค์กร. *วารสารทางวิชาการราชภัฏกรุงเทพฯ*. 11, 20: 82-88.
- นฤทัย นิ่มสมบุญ และฮารุกิ นางาตะ. (2547, ตุลาคม-ธันวาคม). การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. *วารสารห้องสมุด*. 47 (4): 21-45.
- นฤมล กิจไพศาลรัตน์. (2549, กรกฎาคม-ธันวาคม). การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. *ข่าวสารห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. 22 (2): 64-78.
- นฤมล พฤกษ์ศิลป์. (2546). *การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต*. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นันทา วิฑูรย์ศักดิ์. (2540). การนำห้องสมุดสู่ความเป็นเลิศ. ใน *รายงานการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 15 เรื่องยุทธศาสตร์การพัฒนาเพื่อความเป็นเลิศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา*. หน้า 48-53. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการและภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- น้ำทิพย์ วิชาวิน. (2542, พฤษภาคม-สิงหาคม). ห้องสมุดดิจิทัล. *วารสาร มกค*. 19 (2): 81-96.
- เนาวนิตย์ อินทรามะ. (2542). การพัฒนาห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา. ใน *รายงานการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 16 เรื่องห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากับการประกันคุณภาพการศึกษา*, หน้า 78-81. เชียงใหม่: กองห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ร่วมกับคณะอนุกรรมการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.
- ประจักษ์ พุ่มวิเศษ. (2543). ห้องสมุดมิติใหม่: การเลือกระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ใน *ห้องสมุดยุคใหม่กับไอที*. กรุงเทพฯ: ชันซิสเต็ม.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2543). *สารสนเทศในบริบทสังคม*. กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- _____. (2536). การประเมินบริการสารสนเทศ ใน *บริการสารสนเทศ: สมองความต้องการของผู้ใช้จริงหรือ*. หน้า 135-144. กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- ประโยชน์ คุปต์กาญจกุล. (2525). *แบบการเขียนของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. (2544, มกราคม-มิถุนายน). คุณภาพบริการ. *วารสารวิทยาการจัดการ*. 19 (1): 58-62.
- พรชูลี อาชาวำรุง. (2537). *สไตส์การเขียนรัฐของนิสิตนักศึกษาไทย*. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พรทิพย์ วรกุล. (2543, มิถุนายน-2544, พฤษภาคม). ห้องสมุดกับการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา. *วารสารช่อพะยอม*. 12 (1): 76-83.
- พรวิฑู โคว์คชาภรณ์. (2543). *การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ: ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ*. ปรินญาณิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พรเพ็ญ ทักษณเมธิน. (2544). *ทัศนะของผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กร*. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- พระบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ 2542. (2542). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์. (2551). *พัฒนางานอย่างไรในช่วงเปลี่ยนผ่าน* ใน โครงการพัฒนาศักยภาพบริการของบุคลากรห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2551. เมื่อวันศุกร์ ที่ 14 มีนาคม 2551 ณ CHOLCHAN Pattaya Resort จังหวัดชลบุรี.
- _____. (2545, มกราคม-มีนาคม). ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ผู้ใช้ บรรณารักษ์: ประสบการณ์ในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศของผู้ใช้สาขาต่าง ๆ และรูปแบบของห้องสมุดในอนาคต. *สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. 9 (1): 43-52.
- _____. (2543). *ความรู้และทักษะในวิชาชีพและบทบาทของสมาคมวิชาชีพ*. ใน รายงานการประชุมใหญ่สามัญและประชุมวิชาการประจำปีสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2543 เรื่องบทบาทของห้องสมุดต่อการพัฒนาคน. หน้า 50-57. กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- _____. (2535, มิถุนายน). การประเมินประสิทธิภาพบริการห้องสมุด. *วารสารวิทยบริการ*. 14 (1): 33-49.
- พิรุณ รัตนวนิช. (2542, เมษายน-กรกฎาคม). บทบาททางสู่คุณภาพการศึกษา. *วารสารการศึกษาพยาบาล*. 10 (1): 52-54.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2551). *เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดบุ๊ค.
- มลิวลัย ประดิษฐ์ธีระ. (2538). *การวางแผนบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา*. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2546). ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงานและคุณภาพบริการสารสนเทศ ใน *แนวการศึกษาชุดวิชาสัมมนาการจัดการสารสนเทศ หน่วยที่ 1-15*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และคณะ. (2550, มกราคม-มิถุนายน). การประเมินคุณภาพการบริการด้วยแบบจำลอง *LibQUAL+™* ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *อินฟอร์เมชัน*. 14 (1): 32-40.
- มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 2549. (2549.) กรุงเทพฯ: สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย.
- แม่เฒ่ามาส ชาวลิต. (2543). *คู่มือบรรณารักษ์*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- วาณี ฐาปนวงศ์ตานติ. (2543). *การจัดและบริหารงานห้องสมุด*. กรุงเทพฯ: บุรพาสาส์น.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- วีระวัฒน์ ปันนิดาภัย. (2544). *การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: อีระป้องวรรณกรรม.
- ศิริพร สุวรรณะ. (2544, มกราคม-มิถุนายน). การปรับโครงสร้างการบริหารงานห้องสมุดมหาวิทยาลัย. *บรรณสาร สพบ*. 33 (1): 1-25.
- _____. (2542, กรกฎาคม-ธันวาคม). การกำหนดสถานภาพของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ศึกษากรณีห้องสมุดมหาวิทยาลัยในสหรัฐอเมริกา. *บรรณสาร สพบ*. 31 (2): 1-17.
- สัมพันธ์ พลันสังเกตุ. (2546, มกราคม-มิถุนายน). ห้องสมุดที่มีชีวิต. *วารสารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ*. 2 (1): 16-19.
- สำนักงบประมาณ. (2547). *ยุทธศาสตร์การจัดสรรงบประมาณรายจ่าย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2548*. กรุงเทพฯ: สำนักงบประมาณ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2548). *นโยบายรัฐบาลและคำแถลงการณ์ที่ประชุม*. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สุกัญญา แป้นสุขเย็น. (2542). *พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของนิสิตปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์. ปริญญาโทศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษ์ศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์)* กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุนทร แก้วลาย. (2543). เป็นอย่างไรไม่เคย. ใน *รายงานการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 17 เรื่องทิศทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากับการก้าวสู่สถานะมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล*. หน้า 67-71. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศิลปากรร่วมกับคณะอนุกรรมการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
- สุพาณี สฤกษ์วานิช. (2545, กรกฎาคม-กันยายน). วัฒนธรรมองค์การ: ควรเลือกให้เหมาะสม. *วารสารบริหารธุรกิจ*. 25, 95: 55-65.

- สุมนทิพย์ ลิขิตเจริญ. (2541, ตุลาคม-มีนาคม). การพัฒนาทรัพยากรในยุคนวัตกรรม: ปัจจัยองค์ประกอบและแนวทางใหม่. *บรรณสาร มศก.ท.* 12: 18-25.
- สุริทอง ศรีสะอาด. (2544). รายงานการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่เกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- _____. (2540). ความคาดหวังและการให้บริการจริงของคุณภาพบริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุวิมล ณะผลเลิศ. (2549). การศึกษาความพึงพอใจและคุณภาพบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2548). ยุทธศาสตร์การบริการเชิงรุก: ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ใน เอกสารประกอบการสัมมนาและการประชุมทางวิชาการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง. เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2548. ณ ห้องประชุมชั้น 5 อาคาร 3 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- _____. (2545). รายงานการวิจัยเรื่องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิตในศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อดิพร เปี้ยทอง. (2550, กรกฎาคม-ธันวาคม). ภาวะผู้นำเพื่อรับสภาพการเปลี่ยนแปลงขององค์กร. *ครุจันทรสาร.* 10, 2: 30-39.
- อังคณา แวซอเหาะ. (2547). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทเวศร์. *ปริญญานิพนธ์ ศศ.ม.* (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อัญชลี อำนาจธรรม. (2538). รายงานการวิจัยเรื่องการใช้วารสารต่างประเทศในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- Andaleeb, Syed S.; & Simmonds, Patience L. (1998, March). Explaining User Satisfaction with Academic Libraries: Strategic Implications. *College & Research Libraries*. 9: 156-167.
- Association of Research Libraries. (2004). *Planning Academic and Research Library Buildings*. New York: McGraw-Hill.
- Bitner, M. J.; & Hubert, A. R. (1994). *Encounter Satisfaction Versus Quality: The Customer's Voice*. Thousand Oaks, CA: Sage Publication.
- Blixrud, Julia C. (2003). *Evaluating Library Service Quality: Use of LibQUAL+™*. Retrieved December 13, 2006, from <http://www.libqual.org/publication/index.cfm>.
- Brophy, Peter. (2001). *The Library in the Twenty-First Century: New Series for the Information Age*. London: Library Association Publishing.
- _____. (2000). *The Academic Library*. London: Library Association Publishing.
- _____. (1998). *Libraries Without Wall 2: The Delivery of Library Services to Distant Users*. London: Library Association Publishing.
- Budd, J. M. (1998). *The Academic Library*. Englewood, CO: Libraries Unlimited.
- Chapman, Karen.; & Ragsdale, Kate. (2002, Winter). Improving Service Quality With a Library Service Assessment Program. *Library Administration & Management*. 16 (1): 8-15.
- Clark, B. R.; Neave, G. R. (1992). *The Encyclopedia of Higher Education*. Oxford: Pergamon.
- Cook, Carol C. (2001, July). A Mixed Methods Approach to the Identification and Measurement of Academic Library Service Quality Constructs: LibQUAL+™. *Dissertation Abstracts International*. 62 (7): 2295.
- Cook, Carol C.; Health, Fred.; & Thompson, Bruce. (2001, March). Users' Hierarchical Perspective on Library Service Quality: A LibQUAL+™. *College and Research Libraries*. 62 (2): 147-153.
- Cronbach, Lee J. (1970). *Essential of Psychology Testing*. New York: Harper & Row.
- Cullen, Rowena. (2001, Spring). Perspectives on User Satisfaction Surveys. *Library Trends*. 49: 662-686.
- Davis, J. Y. (1998). The Dream of the Reasonable: Integrating Library and University Planning. *Journal of Library Administration*. 13 (3/4): 63-77.
- D'Elia, George.; Sandra Walsh. (1985). Patrons' Uses and Evaluation of Library Services: A Comparison Across Five Public Libraries. *Library & Information Science Research*. 7: 3-30.

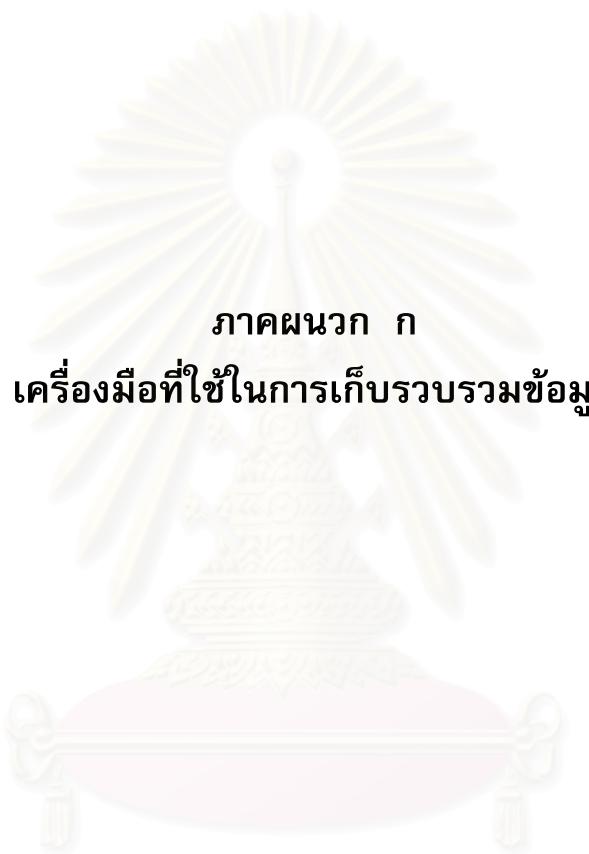
- Ferguson, George A. (1981). *Statistical Analysis in Psychology and Education*. New York: McGraw-Hill.
- Gilmore, Gary D.; & Campbell M. D. (1996). *Needs Assessment Strategies for Health Education and Health Promotion*. Chicago: Brown & Benchmark.
- Hebert, Francoise. (1994). Service Quality: An Unobtrusive Investigation of Interlibrary Loan in Large Public Libraries in Canada. *Library and Information Science Research*. 16 (1): 3-21.
- Hernon, Peter.; & Altman, Ellen. (1996). *Service Quality in Academic Libraries*. Norwood, IL: Ablex Publishing.
- Hernon, Peter.; Nitecki, Danuta A.; & Altman, Ellen. (1999, January) Service Quality and Customer Satisfaction: An Assessment and Future Directions. *The Journal of Academic Librarianship*. 25 (1): 9-17.
- Hoadley, I. B. (1999, July). Reflections: Management Morphology How We Got To Be Who We Are. *The Journal of Academic Librarianship*. 25: 267-273.
- Kauman, R.; & English, F. W. (1981). *Needs Assessment: Concepts and Application*. Englewood Cliffs, N.J.: Educational Technology.
- King, Helen. (2000). The Academic Library in the 21st Century-What Need For a Physical Place. [Online]. Available from:
http://educate.lib.chalmers.se/IATUL/proceedcontent/Utpap/King_full.html
- Line, Maurice B. (1990). Academic Libraries: A new Generation ? In *Academic Library Management*. London: The Library Association.
- Netecki, Danuta. A. (2003). A Library and a Teaching Center Collaboration to Assess the Impact of Using Digital Images on Teaching, Learning, and Library Support In *Proceedings of the 5th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*. England: Collingwood College Durham
- Oldroyd, M. (1996). The Future In *Staff Development in Academic Libraries*. pp. 135-143. London: Library Association Publishing.
- Prytherch, Ray. 2000. *Harrod's Librarian's Glossary and Reference Book*. England: Gover.
- Snog, Boris.; & Petermanec, Zdenka. (2001). Let Users Judge the Quality of Faculty Library Services. *New Library World*. 102 (9): 314-325.
- Suarez, T. M. (1990). Needs Assessment Studies. In *The International Encyclopedia of Educational Evaluation*. New York: Pergamon.

- Tann, J. (1993). Dimensions of Quality in a Library Setting. In *Management: Towards BS 5750: Proceedings of a Seminar held in Stamford*. pp. 25-30 Lincolnshire: Stamford Capital Planning Information.
- Thapisa, A. P. N.; & Gamini Venus. (1999) Perceptions of Quality Service at the University of Botswana Library. *Library Management*. 20 (7): 373-383.
- University of Wisconsin, Cofrin Library. (2004). *LibQUAL+Spring 2004 Survey: University of Wisconsin*. [online]. Available from: <http://www.uwgb.edu/library/results.htm>
- Wang, Hanrong. (2002). Students' Attitudes Toward Library Instruction: A Case Study At Jacksonville State University. [online]. Available from: <http://www.whiteclouds.com/lcl/cliej/cl14wang.htm>
- Weiss, E. M.; & Weiss, S. G. (1998). *New Direction in Teacher Evaluation*. ERIC Digest. Retrieved April 16, 2006, from: http://www.ed.gov/databases/ERIC_Digests/ed429052.html
- White, Marilyn D. (1995, Winter). Measuring Service Quality in Special Libraries: Lessons From Service Marketing. *Special Libraries*. 86 (1): 36-45.
- Wilson, A.; Pitman, L. (2000). *Best Practice Handbook for Australian University Libraries*. Australia: Department of Education Training and Youth Affairs.
- Witkin, B. R.; & Alschuld, W. J. (1995). *Planning and Conducting Needs Assessment: A Practical Guide*. Thousand Oaks: SAGE.
- Yamane, Taro. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper & Row.
- Zeithamal, Valarie A.; Parasuraman, A.; & Berry, Leonard L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม

ความคิดเห็นต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นแบบสอบถามศึกษาความคิดเห็นต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใน 5 ด้าน คือ ด้านผลของการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ด้านการสืบค้นสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ขอความกรุณาท่านตอบตามความเป็นจริงที่ท่านได้รับบริการในศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลและสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลและสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หรือเติมข้อความลงในช่องที่กำหนดให้

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. ระดับการศึกษา

() ระดับปริญญาตรี

() ระดับปริญญาโท () ระดับปริญญาเอก

3. ระดับชั้นปี

4. ภาควิชาที่ศึกษา

() ภาควิชาหลักสูตรการสอนและเทคโนโลยี

() ภาควิชาศิลปะดนตรีและนาฏศิลป์ศึกษา

() ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา

() ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา

5. คะแนนเฉลี่ยสะสมสุดท้ายของท่าน คือ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำชี้แจง: กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเห็นของท่าน โดยพิจารณาเกณฑ์การกำหนดคะแนน ดังนี้

- | | | |
|---|---------|---|
| 5 | หมายถึง | นิสิตเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับ มากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | นิสิตเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับ มาก |
| 3 | หมายถึง | นิสิตเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับ ปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | นิสิตเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับ น้อย |
| 1 | หมายถึง | นิสิตเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับ น้อยที่สุด |

การจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ด้านผลของการให้บริการ)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปานกลาง 3	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1
1. มีความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศภายในศูนย์ฯ อย่างครบถ้วน					
2. มีความรู้เกี่ยวกับการบริการของศูนย์ฯ เป็นอย่างดี					
3. มีความรู้เกี่ยวกับการใช้ไอซีทีภายในศูนย์ฯ เป็นอย่างดี					
4. เข้าใจความต้องการในการมาขอใช้บริการ					
5. สามารถสื่อสารและอธิบายให้ท่านเข้าใจได้อย่าง ชัดเจน					
6. ให้บริการได้อย่างถูกต้องทุกครั้งที่มาขอรับบริการ					
7. สามารถบริหารเวลาเพื่อให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
8. ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว					
9. ชักถามพร้อมให้คำแนะนำในเรื่องที่ท่านค้นหา					
10. สนทนากับท่านด้วยวาจาที่สุภาพอ่อนโยน					
11. แสดงความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการท่าน ทุกครั้ง					
12. บริการท่านด้วยอัธยาศัยไมตรีและเป็นกันเอง					
13. ช่วยเหลือท่านด้วยความเต็มใจ					
14. คำนึงถึงผลประโยชน์ต่อผู้ที่มาขอใช้บริการ					
15. มีสีหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส เมื่อท่านมาใช้บริการ					
16. ควบคุมอารมณ์ได้ดีเมื่อเกิดข้อขัดแย้งในการ ให้บริการ					
17. เมื่อเกิดความผิดพลาดในการบริการจะแก้ไขให้ท่าน ทันที					
18. ท่านได้รับคำตอบหรือคำแนะนำที่ถูกต้องทุกครั้งใน การให้บริการตอบคำถาม					
19. ท่านได้รับการช่วยเหลือค้นหาหนังสือทุกครั้งเมื่อท่าน หาหนังสือไม่พบ					

โปรดแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

การจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปานกลาง 3	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1
20. มีระบบการจัดการรักษาสีของที่ฝากไว้ก่อนเข้าใช้ บริการเป็นอย่างดี					
21. รายชื่อหนังสือกับเลขหมู่หนังสือที่ปรากฏใน ฐานข้อมูลถูกต้องชัดเจน					
22. ท่านได้รับใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่เสียค่าปรับเกิน กำหนด					
23. ระบบการตรวจสอบของเครื่องตรวจหนังสือทำงาน ได้ถูกต้อง					
24. ความตรงต่อเวลาในการนำวารสารนิตยสารฉบับใหม่ ออกให้บริการ					
25. มีการนำหนังสือใหม่จัดแสดงไว้ในตู้เป็นประจำทุก สัปดาห์					
26. ความเหมาะสมของเวลาที่เปิด-ปิด (จ-ศ 07.00-19.00 น.)					
27. ความเหมาะสมของเวลาที่เปิด-ปิด (ส-อ 08.00-19.00 น.)					
28. ความถูกต้องของข้อมูลส่วนบุคคล เช่น จำนวน การยืมหนังสือถูกต้องตามที่ยืมจริง					
29. การจัดเรียงหนังสือชั้นบนชั้นจัดตามหมวดหมู่ได้ อย่างถูกต้อง					
30. วารสารมีการจัดเก็บเรียงชั้นชั้นตรงตามรายชื่อ					
31. กฤตภาคข่าวการศึกษาได้รับการดูแลให้มีข้อมูลที่ เป็นปัจจุบันเสมอ					
32. ท่านได้รับหนังสือที่จองไว้ล่วงหน้าตามเวลาที่กำหนด					

โปรดแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

การจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ด้านการสืบค้นสารสนเทศ)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปานกลาง 3	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1
33. ฐานข้อมูลหนังสือ (OPAC) เข้าถึงได้ง่ายสะดวกต่อการค้นคว้า					
34. ฐานข้อมูลวิจัยทางด้านครุศาสตร์ (LIB.EDU) เข้าถึงได้ง่ายสะดวกต่อการค้นคว้า					
35. ฐานข้อมูลวิจัยต่างประเทศออนไลน์มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา					
36. มีบริการแนะนำหรือส่งเสริมทักษะการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์เป็นประจำทุกเทอม					
37. คู่มือแนะนำการใช้ศูนย์ฯ บอกถึงแหล่งค้นคว้าและวิธีสืบค้นข้อมูล					
38. คอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นข้อมูลอยู่ในบริเวณที่ผู้ใช้สะดวกต่อการใช้งาน					
39. เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ข้อมูลสามารถใช้งานได้ดี					
40. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลมีจำนวนเพียงพอ					
41.. ระบบเครือข่ายไร้สายสามารถใช้งานได้ทุกที่					

โปรดแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปานกลาง 3	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1
42. ศูนย์ฯ มีหนังสือครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่เปิดสอน ในมหาวิทยาลัย					
43. ศูนย์ฯ มีวารสารครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่เปิดสอน					
44. หนังสือที่มีการส่งคืนในแต่ละวันจะจัดเก็บชั้นชั้น อย่างรวดเร็ว					
45. วิทยานิพนธ์ทุกรายชื่อมีจำนวนเล่มครบถ้วน					
46. ศูนย์ฯ มีสื่อซีดี วีซีดี วีดีโอ ทางการศึกษาตรงความ ต้องการ					
47. มีป้ายบอกเลขหมู่หนังสือติดในแต่ละชั้นทุกตู้					
48. การจัดวางชั้นหนังสือในแต่ละพื้นที่มีความเหมาะสม					
49. ป้ายหรือเครื่องหมายบอกทิศทางจุดให้บริการ มีความชัดเจน					
50. เครื่องเสียง โทรทัศน์ เครื่องเล่นวีซีดี ฯลฯ มีความทันสมัย					
51. ตัวเลขบนป้ายบอกเลขหมู่หนังสือในแต่ละชั้น เห็นได้ชัดเจน					

โปรดแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปานกลาง 3	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1
52. มีพื้นที่ระหว่างชั้นวารสารพอสำหรับให้ท่านสามารถ เดินวารสารได้สะดวก					
53. ขนาดของพื้นที่ห้องอ่านหนังสือมีความพอเหมาะ					
54. ศูนย์ฯ ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม					
55. พื้นที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย					
56. ศูนย์ฯ มีความเงียบสงบเหมาะสำหรับการศึกษา ค้นคว้า					
57. อุณหภูมิความเย็นที่เปิดบริการในแต่ละพื้นที่มีความ เหมาะสม					
58. แสงสว่างสำหรับพื้นที่อ่านหนังสือมีเพียงพอ					
59. จุดบริการยืม-คืนหนังสืออยู่ในพื้นที่ง่ายสะดวกต่อ การเข้าไปใช้บริการ					
60. จุดบริการยืม-คืนวิทยานิพนธ์อยู่ในพื้นที่ง่ายสะดวก ต่อการเข้าไปใช้บริการ					
61. จุดบริการตอบคำถามช่วยค้นคว้าอยู่ในพื้นที่ง่าย สะดวกต่อการเข้าไปใช้บริการ					
62. ห้องประชุมกลุ่มย่อยบนชั้น 2 จัดเก็บเสียงได้ เหมาะสม					
63. การติดตั้งเครือข่ายไร้สายอยู่ในจุดที่มองเห็นได้ง่าย					
64. การให้บริการจุดน้ำดื่มมีจำนวนเพียงพอ					
65. ร้านถ่ายเอกสารมีจำนวนเพียงพอ					
66. ศูนย์ฯ จัดที่นั่งอ่านตามสัดส่วนในแต่ละชั้นได้อย่าง เพียงพอ					
67. มีการรักษาความสะอาดห้องน้ำเป็นประจำทุกวัน					
68. มีระบบรักษาความปลอดภัยและทรัพย์สินภายใน ศูนย์ฯ โดยการติดตั้งกล้องวงจรปิดไว้อย่างเหมาะสม					

โปรดแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความกรุณาของท่านที่สละเวลาในการให้ข้อมูล
กรุณาส่งคืนที่: ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาฯ

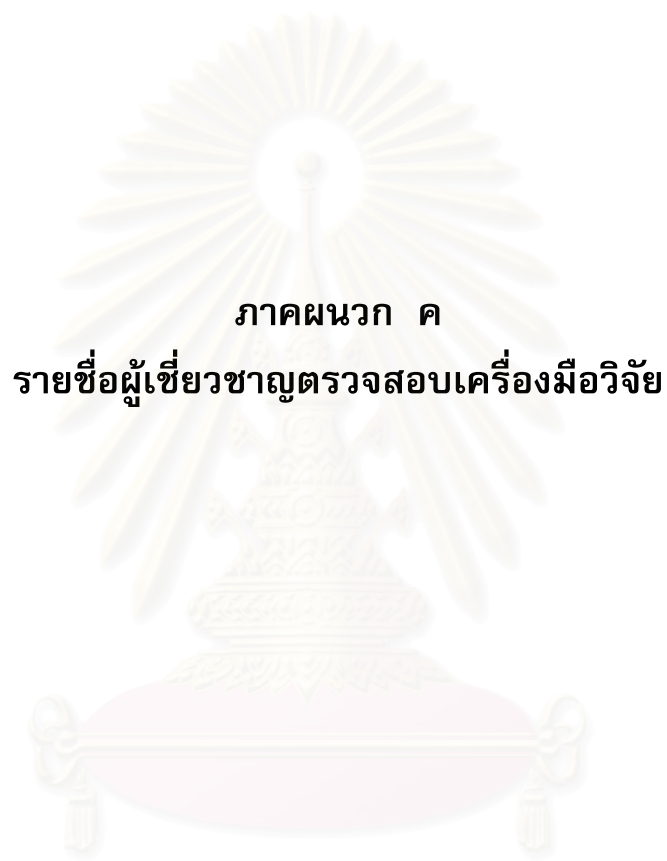


ภาคผนวก ข
แบบสังเคราะห์ผลการดำเนินงาน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**แบบสังเคราะห์ผลการดำเนินงานของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**

องค์ประกอบ	วิสัยทัศน์	โครงสร้าง องค์กร	พัฒนา ระบบงาน	พัฒนา บุคลากร	บทบาท ผู้นำ	วัฒนธรรม องค์กร
ผู้นำ						
บุคลากร						
กระบวนการ ผลิตและ บริการ						
กลยุทธ์และ การวางแผน						
ข้อมูล สารสนเทศ และความรู้						
ผลลัพธ์						
ผู้ใช้บริการ						



ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

รองศาสตราจารย์ ดร.จุมพจน์ วนิชกุล

อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

อาจารย์ดร.จิรัชฌา วิเชียรปัญญา

อาจารย์ประจำคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยรังสิต

อาจารย์ดร.อัจฉรา ไชยูปถัมภ์

อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล	ดร.สุวิมล ณะผลเลิศ
สถานที่ทำงาน	ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330
โทรศัพท์	0-2218-2428
โทรสาร	0-2218-2427
การศึกษา	ปริญญาเอก คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปริญญาโท คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผลงานวิจัยคัดสรร	
ปี 2551	การศึกษาสภาพและปัญหาของผู้เรียนที่มีความต้องการพิเศษในระยะ ส่งต่อด้วยกระบวนการเรียนรู้ การฝึกทำงาน: กรณีศึกษาในศูนย์ บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปี 2550	การศึกษาความพึงพอใจและคุณภาพบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศ ทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
เอกสารวิชาการคัดสรร	
ปี 2551	1. รวมบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ครุศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต ปีการศึกษา 2545- 2548 2. การจัดระบบบริหารคุณภาพ 3. เรียนรู้เพื่อพัฒนา: ประสบการณ์การศึกษาดูงานห้องสมุดต่างประเทศ พ.ศ. 2538-2550
บทความวิชาการคัดสรร	
ปี 2551	1. มาตรฐานคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. <i>เอกสารประกอบการ สัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 26 ระหว่างวันที่ 19-21 พฤศจิกายน 2551. ณ มหาวิทยาลัยรังสิต.</i> 2. มิติใหม่ของการบริหารจัดการและดำเนินงานห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้เป็น ศูนย์กลาง. <i>วารสารห้องสมุด. 51, 1 (มกราคม-มิถุนายน): 40-48.</i> 3. การศึกษาขั้นพื้นฐานกับห้องสมุดโรงเรียน. <i>วารสารห้องสมุด. 52,1 (มกราคม-มิถุนายน): 23-30.</i>