

อนาคตภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2558-2568) ¹

The Scenario of Academic Resources and Information Technology Center,
Rajabhat University in the Next Decade (2015–2025)

ศักดิ์ดา บุญยี่ต²

Sakda Boonyued

มาลี ไชยเสนา³

Mali Chaisena

อรทัย เลียงจินดาถาวร⁴

Orathai Liengjindathaworn

¹ บทความจากวิทยานิพนธ์ปริญญาตรีบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนากุมิภาค มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
ปีการศึกษา 2559

² นักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนากุมิภาค มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
E-mail: sakyued@gmail.com

³ ศศ.ด. รองศาสตราจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
E-mail: machaisena@hotmail.com

⁴ รป.ด. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
E-mail: lieng@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขนาดตภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2558-2568) เป็นการวิจัยอนาคตด้วยเทคนิค EDFR ผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นทรงคุณวุฒิ จำนวน 18 คน สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้วิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างและแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ มีฐานฐานนิยม พิสัยระหว่างควอไทล์ และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา การวิจัยพบว่า 1) ในด้านโครงสร้างและการบริหาร ต้องมีโครงสร้างที่คล่องตัว มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้บริหาร มีแผนปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับแผนของมหาวิทยาลัย ควรจัดให้มีห้องสมุดคณะเพิ่มขึ้น และงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีบทบาทมากขึ้น 2) ด้านงบประมาณและการเงิน งบประมาณไม่เพียงพอ ถูกนำไปใช้ในการจัดหาสื่ออิเล็กทรอนิกส์และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น 3) ด้านบุคลากรห้องสมุด ต้องมีทัศนคติต่อการบริการและใจรักการบริการที่สูงขึ้น ทำงานเชิงรุกมากขึ้น มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพรอบรู้ภาษาต่างประเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งมีมาตรฐานวิชาชีพเข้ามาควบคุม 4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พัฒนาจากสิ่งพิมพ์ไปเป็นอิเล็กทรอนิกส์ ดิจิทัลและไปสู่ห้องสมุดเสมือน ไม่เน้นการจัดเก็บทรัพยากรแต่เน้นการบริการผ่านเครือข่ายและให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการจัดหา 5) ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ต้องมีอาคารที่ตกแต่งทันสมัย ปลอดภัย มีบรรยากาศที่ผ่อนคลาย มีครุภัณฑ์เพียงพอ สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานและเอื้อต่อการเรียนรู้ มีครุภัณฑ์ที่รองรับการใช้งานแบบบริการตนเองมากขึ้น 6) ด้านการบริการ มีรูปแบบการให้บริการเป็นห้องสมุดไร้พรมแดน มีบริการที่สอดคล้องกับการดำเนินชีวิตและพฤติกรรมการเรียนรู้ที่เปลี่ยนไป การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีบริการแบบไม่จำกัดสถานที่และเวลา มีการนำระบบอัตโนมัติและระบบออนไลน์มาใช้มากขึ้น 7) ด้านความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในระดับภูมิภาค ระดับชาติ และระดับนานาชาติ 8) ด้านการประเมินคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา การถูกตรวจสอบได้ และประเมินคุณค่าคุณภาพของสำนักฯจะมีเพิ่มขึ้น คุณภาพจะประเมินจากความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และด้านการให้บริการวิชาการเป็นหลัก

Abstract

This research was aimed at studying the scenario of Academic Resources and Information Technology Center Rajabhat University in the next decade (A.D.2015-2025) through EDFR (Ethnographic Delphi Futures Research). The key informants consisted of 18 experts by purposive sampling. The research tool included semi-structured interview and questionnaire, then data were analyzed and presented by percentage, median, mode, interquartile rang and content analysis. The finding indicated 8 prospects as follows: 1) Organization structure and administration scenario: there must have executive's decision making empowerment, the action plan is consistent with the university's plan, should provide faculty's libraries and information technology, 2) Budget and finance scenario: sufficient budget to supply the electronic information and infrastructure development as well as information technology, 3) Personnel scenario: library's staff should have good service minds, more proactive services, professional specialization including foreign language and information technology's knowledge, 4) Information resources scenario: increasing of electronic and digital information as virtual library, focusing on services through network and users' participation, 5) Premises and equipment scenario: the building needs to be

modern renovate, safe and relaxed atmosphere according to users' behavior and learning, more equipment for self-service support, 6) Academic services scenario: providing seamless service in accordance with lifestyle and habits, one stop service and any times and places' connection as online network, 7) Cooperation between the library scenario: cooperation both inside and outside organizations as collaborative networks as regional, national and international level, 8) Quality assessment academic libraries scenario: being monitored and evaluated through the quality system in order to meet the users' needs as well as academic service.

คำสำคัญ: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ อนาคตภาพ

Keywords: Academic Resources and Information Technology Center, Rajabhat University, Scenario

บทนำ

การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา มีจุดมุ่งหมายเพื่อมุ่งส่งเสริมให้ผู้เรียนได้พัฒนาความรู้ความสามารถในสาขาวิชาต่าง ๆ ในระดับสูง ให้ผู้ที่จะเป็นบัณฑิตมีความเจริญงอกงามทางด้านสติปัญญาและความคิด สร้างสรรค์คนทั้งด้านวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ส่วนการศึกษาที่สูงกว่าระดับปริญญาตรีนั้น มีจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนได้พัฒนาความรู้และทักษะในสาขาวิชาการเฉพาะทางให้มีความชำนาญมากยิ่งขึ้น มุ่งสร้างสรรคความก้าวหน้าและความเป็นเลิศทางวิชาการ เป็นกลไกสำคัญในการค้นคว้าวิจัยและสร้างองค์ความรู้ใหม่ที่จะพัฒนาคนให้เป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้าทัดเทียมกับอารยะประเทศ มุ่งสร้างคุณลักษณะในการใฝ่การศึกษาใฝ่พัฒนาผ่านวิธีการถ่ายทอดจากผู้รู้ และฝึกฝนการเรียนรู้ด้วยตนเอง รู้จักแหล่งค้นคว้า แหล่งที่จะให้ข้อมูล รู้ถึงความต้องการสารสนเทศ การวิเคราะห์และรู้แหล่งสารสนเทศที่เหมาะสม การรู้ถึงวิธีการที่จะเข้าถึงตัวสารสนเทศที่อยู่ในแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ การประเมินคุณภาพของสารสนเทศที่ได้รับ การจัดการสารสนเทศและการใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ ประเมินสารสนเทศที่มีคุณค่า เรียบเรียง และนำเสนอสารสนเทศได้อย่างเป็นระบบ ซึ่งในสถาบันอุดมศึกษาแหล่งเรียนรู้ที่จะให้ข้อมูลสารสนเทศที่ดีและสมบูรณ์ที่สุดก็คือห้องสมุด เพราะห้องสมุดเป็นแหล่งรวบรวม จัดทำ จัดเก็บและให้บริการสารสนเทศในรูปแบบหลากหลายสอดคล้องและครอบคลุมในสาขาวิชาต่าง ๆ ที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยและสนองนโยบายในการจัดการศึกษาทุกระดับในมหาวิทยาลัย (Jenkwa. 2007: 1) ห้องสมุดเป็นแหล่งสะสมเพื่อให้สืบค้นข้อมูลทางปัญญาที่สำคัญยิ่ง ห้องสมุดถือเป็นหัวใจของมหาวิทยาลัย เป็นแหล่งค้นคว้าที่เป็นศูนย์กลางของวิชาต่าง ๆ ที่มีการรวบรวมและบันทึกไว้ทั้งในรูปแบบของสิ่งตีพิมพ์และไม่ตีพิมพ์ทั้งหลายที่เรียกว่าทรัพยากรสารสนเทศ มีการจัดไว้อย่างเป็นหมวดหมู่ตามระบบที่เป็นสากล เพื่อให้ผู้ใช้เกิดความสะดวกในการใช้ เข้าถึงได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องตรงความต้องการ การพัฒนาห้องสมุดให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมีความเพียงพอทั้งด้านปริมาณและคุณภาพนั้น เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นต่อการสร้างสังคมให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ทั้งในสภาพปัจจุบันและอนาคต จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาต้องมีการพัฒนาให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและให้บริการที่ตรงความต้องการของผู้ใช้

ห้องสมุดในปัจจุบันกำลังถูกเปลี่ยนแปลงโดยเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า มีการเชื่อมโยงความรู้ ข้อมูลข่าวสารถึงกันและกันด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ สามารถเชื่อมโยงกันทั่วโลกรวมถึงการพัฒนาให้บริการสืบค้นข้อมูลในรูปแบบของฐานข้อมูลออนไลน์ต่าง ๆ ทั้งในรูปแบบฉบับเต็ม (Full-text) และสาระสังเขป (Abstract) เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของสถาบันและช่วยส่งเสริมให้การบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Thongroj. 1997: 113) จากเหตุผลดังกล่าวที่ทำให้เกิดผลกระทบต่อการเรียนการสอน จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนวิถีทางการเรียนการสอนใหม่ ในขณะที่ผู้เรียนไม่สามารถอยู่แต่ในห้องเรียนแคบ ๆ

ต่อไปอีก ต้องรู้จักสืบค้นและแสวงหาข่าวสารความรู้และนำความรู้นั้นมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคมด้วยตนเองมากขึ้น เพื่อปรับตัวให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาได้ ส่วนบรรณารักษ์ต้องเร่งพัฒนาไม่สามารถหยุดนิ่งได้ เนื่องจากสภาพการบริการห้องสมุดขยายตัวและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วเพื่อให้รับกระแสโลกาภิวัตน์เช่นกัน (Pongsriwat. 1999: 22)

หลังจากสถาบันราชภัฏได้รับการยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัย มีผลทำให้ห้องสมุดหรือสำนักวิทยบริการเดิมได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นสำนักมีฐานะเทียบเท่าคณะ เรียกว่า “สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ” มีบทบาทและภารกิจในการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนการค้นคว้าวิจัยและการบริการทางวิชาการแก่สังคม ปัญหาของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏที่เป็นอยู่ในปัจจุบันพอสรุปได้ ดังนี้ (Phuangok. 2007: 370) 1) ยังขาดการทำแผนที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และเป้าหมายของมหาวิทยาลัย ได้รับงบประมาณไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ผู้บริหารยังขาดอำนาจในการตัดสินใจในบางเรื่อง มีโครงสร้างพื้นฐานที่ไม่ทันสมัย โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และห้องสมุดคณะยังไม่เพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย 2) ห้องสมุดยังมีทรัพยากรสารสนเทศน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ไม่ครบถ้วนตามหลักสูตรที่เปิดสอน ยังขาดทรัพยากรสารสนเทศที่มีความหลากหลายและมีเนื้อหาที่ทันสมัย ขาดการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกับห้องสมุดอื่นโดยเฉพาะทรัพยากรสารสนเทศด้านการวิจัย และทรัพยากรสารสนเทศด้านการวิจัยไม่เพียงพอต่อความต้องการ ขาดทรัพยากรสารสนเทศด้านท้องถิ่นหรือภูมิปัญญาท้องถิ่น ขาดทรัพยากรสารสนเทศด้านศิลปวัฒนธรรมหรือมรดกของชาติ และทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ 3) ห้องสมุดบางแห่งยังไม่มีการจัดบริการแบบออนไลน์ให้แก่ผู้ใช้ให้สามารถเข้าถึงได้ทุกสถานที่ทุกเวลา ยังไม่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ภาวะเปียบที่มีความเข้มงวดเกินไป ปิดให้บริการเร็วเกินไป ไม่เอื้อต่อการเข้ามาศึกษาค้นคว้าหลังเลิกเรียน ยังมีกรอบความรู้ให้แก่ผู้ใช้บริการน้อยเกินไป หรือมีแต่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ 4) ยังมีช่องว่างในด้านความรู้ความสามารถของบุคลากรในการจัดการสารสนเทศที่ยังต้องได้รับการพัฒนา ความรู้ความสามารถทางด้านห้องสมุดหรือการให้บริการห้องสมุดที่ต้องใช้ในการช่วยเหลือผู้ใช้บริการของบุคลากรยังไม่ดีเท่าที่ควร จำนวนของบุคลากรที่ให้บริการยังไม่เพียงพอ บุคลากรยังขาดจิตบริการ เช่น ไม่เต็มใจให้บริการ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่เป็นมิตรกับผู้ใช้ ขาดความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ เป็นต้น 5) อาคารสถานที่เก่าและค่อนข้างล้าสมัย บรรยากาศไม่ดึงดูดใจให้เข้าใช้บริการ ไม่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ยังขาดการจัดห้องสำหรับให้ผู้ใช้บริการได้ศึกษาค้นคว้าส่วนบุคคลหรือห้องที่สามารถให้ผู้ใช้ได้แลกเปลี่ยนระหว่างกันได้ และไม่มี การจัดแสดงศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่น และจากกระแสของการเปลี่ยนแปลงสถานภาพของมหาวิทยาลัยไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ซึ่งในปัจจุบันมีมหาวิทยาลัย จำนวน 15 แห่งได้เปลี่ยนสถานภาพเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ทั้งนี้รวมถึงมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยในกลุ่มราชภัฏด้วย และในระยะเวลา 10 ปีข้างหน้ามหาวิทยาลัยราชภัฏทุกแห่งมีการเตรียมความพร้อมเพื่อไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จึงควรมีการศึกษาอนาคตภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อประกอบการเตรียมความพร้อมดังกล่าว เพราะเมื่อเปลี่ยนสถานภาพไปเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแล้วผู้บริหารห้องสมุดต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารห้องสมุดให้สอดคล้องกับงบประมาณที่ได้รับจากภาครัฐน้อยลง แต่ห้องสมุดได้รับความอิสระมากขึ้นในการบริหารจัดการ การพัฒนาทรัพยากรสามารถทำได้สะดวกมากขึ้น การบริหารงานบุคคลเน้นที่การประเมินผลจากประสิทธิภาพการทำงานโดยเน้นความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

จากปัญหาข้างต้นที่กล่าวมารวมถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบกับบริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏที่จัดการศึกษากว้างและหลากหลายสาขามากขึ้น การที่จะทำให้อาจารย์ ซึ่งเป็นหน่วยงานสนับสนุนที่เป็นกลไกสำคัญในการผลักดันเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏให้ประสบผลสำเร็จและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวังนั้น จำเป็นต้องศึกษาถึงภาพอนาคตของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อ

จะได้นำไปกำหนดเป็นเป้าหมายและทิศทางการพัฒนา ให้สามารถเป็นกลไกสำคัญที่จะผลักดันปรัชญา วิสัยทัศน์ เป้าหมาย พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ให้ประสบผลสำเร็จและผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเป็นสารสนเทศที่เป็นประโยชน์และมีความสำคัญต่อผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏที่สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับกระบวนการในการบริหารจัดการ การวางแผนพัฒนาองค์กรได้ต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาอนาคตภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2558-2568)

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้เทคนิคเดลฟายวิจัยเชิงอนาคต (Ethnographic Delphi Future Research: EDFR) เพื่อศึกษาอนาคตภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2558-2568) จำนวน 8 ด้าน โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิที่ผู้วิจัยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 18 คน โดยเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารงานและยินดีให้ความร่วมมือในการวิจัย เนื่องจากต้องเก็บข้อมูลอย่างน้อย 3 รอบ ประกอบด้วย 1) กลุ่มผู้บริหารมหาวิทยาลัยและมีหน้าที่กำกับดูแลสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 5 คน 2) กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นผู้บริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 8 คน และ 3) ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นนักวิชาการด้านบรรณารักษศาสตร์ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 5 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

2.1 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง มี 2 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะทางประชากรของผู้ทรงคุณวุฒิ มีจำนวน 8 ข้อ ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structure interview) เป็นแบบสัมภาษณ์ปลายเปิด (Open ended form) แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่สร้างขึ้น ผู้วิจัยได้นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ใช้สูตรคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence) ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.98

2.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวโน้มของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2558-2568) มี 2 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับแนวโน้มของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏในทศวรรษหน้ามีจำนวน 8 ด้าน ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 อันดับ จากโอกาสที่สิ่งนั้นจะเกิดขึ้น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุดเรียงตามลำดับจาก 5 4 3 2 และ 1 ส่วนคำถามภาพอนาคตในแต่ละข้อนั้นมีลักษณะเป็นภาพที่พึงประสงค์หรือไม่พึงประสงค์ การวัดข้อมูล วัดแบบมาตราอัตราส่วน แบบสอบถามที่สร้างขึ้น ผู้วิจัยได้นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ใช้สูตรคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.87 ได้นำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน จำนวน 5 คน แล้วนำมาข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ติดต่อผู้ทรงคุณวุฒิ แจ้งวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เพื่อขอความร่วมมือตามความสมัครใจของ

ผู้ทรงคุณวุฒิในการเก็บรวบรวมข้อมูล 3 รอบ เพื่อหาแนวโน้มที่มีฉันทามติ จากนั้นขอหนังสือจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

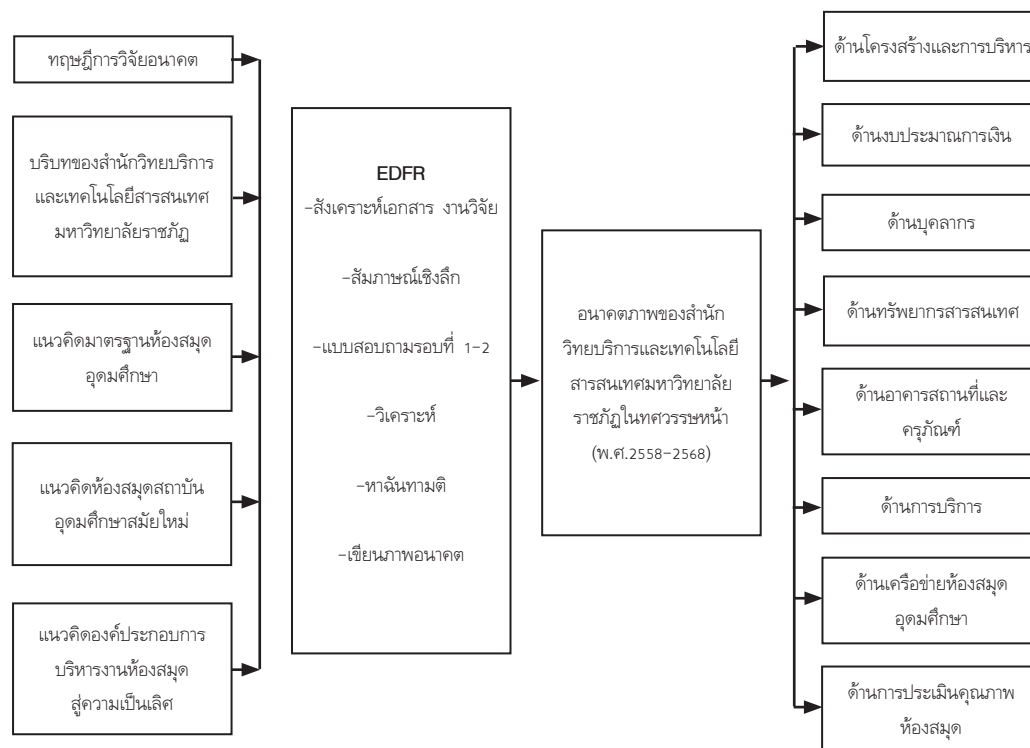
3.2 สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ตามวันเวลาที่นัดไว้เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิได้แสดงความคิดเห็นตามประเด็นการสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยได้เตรียมไว้

3.3 นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์วิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) และนำผลที่ได้มาสร้างเป็นแบบสอบถามเดลฟายรอบที่หนึ่ง

3.4 ส่งแบบสอบถามเดลฟายรอบที่หนึ่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิตอบ เมื่อผ่านไป 1 สัปดาห์จะติดต่อรับแบบสอบถามคืน แล้วนำข้อมูลทั้งหมดมาหาค่า มัชยฐาน ฐานนิยม และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ และตำแหน่งการตอบของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละคน เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิได้เปรียบเทียบคำตอบของตนเองในรอบที่ผ่านมา กับความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดโดยเพิ่มช่องการให้เหตุผล ในกรณีที่ผู้ทรงคุณวุฒิต้องการยืนยันคำตอบเดิมในรอบที่ผ่านมา แล้วส่งแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิตอบในรอบที่สอง ประมาณ 2 สัปดาห์จึงติดต่อและรับแบบสอบถามคืน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และพิสัยระหว่างควอไทล์ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม และใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยจำแนกหรือจัดกลุ่มข้อมูล พิจารณาเงื่อนไขแวดล้อมของข้อมูลเนื้อหา แล้วแจ้งความถี่ของข้อมูลที่ปรากฏในเนื้อหาตามระบบที่จำแนกไว้ จากนั้นใช้วิธีการเขียนบรรยายข้อค้นพบที่ได้จากการวิเคราะห์

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

อนาคตภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2558- 2568) ที่ผู้วิจัยคัดเลือกแนวโน้มที่เป็นไปได้ในระดับมากขึ้น กล่าวคือ แนวโน้มที่มีค่ามัธยฐานตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไปและแนวโน้มที่มีความสอดคล้องกันของความเห็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ไม่เกิน 1.5 และมีค่าความแตกต่างระหว่างฐานนิยมกับมัธยฐานมีค่าไม่เกิน 1.0 (Prasertcha-roensuk. 2006: 103) จากการประมาณค่าแนวโน้มที่เป็นไปได้ของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 18 คนในรอบสาม ซึ่งสรุปผลได้ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างและการบริหาร ควรมีโครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการบริหารงาน เปลี่ยนแปลงและปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้บริหาร มีแผนปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับแผนของมหาวิทยาลัย มีการจัดบริหารองค์กรในระนาบแนวราบมากขึ้น สายการบังคับบัญชาสั้นลง จำนวนงานมีหลากหลายลักษณะ ทุกงานสามารถติดต่อสื่อสารช่วยเหลือกันได้สะดวกขึ้น ควรจัดให้มีห้องสมุดคณะเพิ่มขึ้นหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะสืบบทบาทมากขึ้นตามความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยี

2. ด้านงบประมาณและการเงิน งบประมาณที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันและในอนาคตจะยังไม่เพียงพอ งบประมาณจะถูกนำไปใช้ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และดิจิทัลและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น

3. ด้านบุคลากรห้องสมุด จะต้องมีการคัดเลือกบุคลากรและ ใจรักการบริการที่สูงขึ้น จะทำงานเชิงรุกมากขึ้นเพราะสำนักฯ จะให้บริการที่หลากหลายขึ้น มีความรอบรู้ในภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน เป็นต้น และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรจะต้องมีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ จะมีมาตรฐานทางวิชาชีพเข้ามาควบคุม

4. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ จะเปลี่ยนรูปแบบจากสิ่งพิมพ์ไปเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และดิจิทัล ทรัพยากรสารสนเทศจะพัฒนาไปสู่รูปแบบห้องสมุดเสมือน (Virtual library) ไม่เน้นการจัดเก็บทรัพยากรแต่จะเน้นให้ผู้ใช้บริการติดต่อกับห้องสมุดผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์บนระบบเครือข่ายด้วยตนเอง ให้ผู้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีส่วนร่วมในกระบวนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ อย่างทั่วถึง

5. ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ควรออกแบบและปรับปรุงตกแต่งให้เป็นอาคารที่ทันสมัยสะอาดตา เชิญชวนให้เข้าไปใช้บริการ มีความสะดวกสบายและปลอดภัย ตั้งอยู่ในที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ มีสัดส่วนเป็นเอกเทศ มีเนื้อที่สำหรับการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศอย่างเพียงพอและเหมาะสม ครุภัณฑ์ภายในควรออกแบบให้สัมพันธ์และเหมาะสมกับการใช้งาน จัดหาครุภัณฑ์ที่จำเป็นสำหรับการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและรองรับการใช้งานแบบบริการตนเอง เช่นมีเครื่องยืม-คืนอัตโนมัติไว้ให้ผู้บริการอย่างเพียงพอ ออกแบบอาคารให้เหมาะสมกับพฤติกรรมการเรียนรู้ที่เปลี่ยนไป เช่นมีส่วนให้บริการ 24 ชั่วโมง

6. ด้านบริการ ต้องมีวิธีการ มีอุปกรณ์เครื่องมือ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างรวดเร็ว ครบถ้วน และตรงตามความต้องการ ส่งเสริมและให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการทุกประเภท ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีรูปแบบการบริการที่สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิตและพฤติกรรมการเรียนรู้ที่เปลี่ยนไป เช่นมีส่วนบริการ 24 ชั่วโมง มีการจัดบริการในเชิงรุก และมีบริการทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบใหม่ มีการนำระบบอัตโนมัติและระบบออนไลน์โดยเป็นระบบที่ผู้ใช้บริการบริการตนเองเพิ่มมากขึ้น เป็นต้น

7. ด้านความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ทั้งในระดับภูมิภาค ระดับชาติ และระดับนานาชาติ มีการสร้างความร่วมมือกับอาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และนักเทคโนโลยีสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยเพื่อพัฒนาบริการแก่นักศึกษา มีการสร้างเครือข่ายกับองค์กร หรือหน่วยงานเอกชนในการพัฒนาการให้บริการ

8. ด้านการประเมินคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา คุณภาพของสำนักวิทยบริการฯ จะประเมินจากความสามารถ

ในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และประเมินคุณภาพด้านการให้บริการวิชาการเป็นหลัก การถูกตรวจสอบได้ และประเมินคุณค่า (คุณภาพ) ของสำนักฯจะมีเพิ่มขึ้น

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเกี่ยวกับอนาคตภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2558-2568) ใน 8 ด้าน พบประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างและการบริหาร สำหรับโครงสร้างของสำนักวิทยบริการฯ ผู้ทรงคุณวุฒิได้คาดการณ์ว่า โครงสร้างและการบริหารจะเปลี่ยนแปลงและปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ มีการจัดบริหารองค์กรในระนาบแนวราบมากขึ้น สายการบังคับบัญชาสั้นลง จำนวนงานมีหลากหลายลักษณะ ทุกงานสามารถติดต่อสื่อสารช่วยเหลือกันได้สะดวกขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดของ พรพรรณ จันท์แดง (Jandang, 2014: 11) ที่ได้กล่าวถึงการบริหารงานแบบใหม่ของห้องสมุดยุคใหม่ว่า มีการจัดองค์กรในระดับแนวราบทุกงานในห้องสมุด ทำให้สามารถช่วยเหลือกันทำงานได้โดยไม่ต้องรอคำสั่งจากผู้บริหารระดับสูงก่อน เช่น เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ซึ่งสังกัดฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุด สามารถเข้าไปช่วยเหลือปรับปรุงระบบห้องสมุดอัตโนมัติให้แก่ฝ่ายอื่น ๆ ได้ เมื่อได้รับการร้องขอจากฝ่ายต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งพบอุปสรรคในการทำงานนอกจากนี้ผู้ทรงคุณวุฒิยังได้คาดการณ์ว่าควรจัดให้มีห้องสมุดคณะเพิ่มขึ้นเพื่อให้นักศึกษาเข้าใช้ได้สะดวกขึ้น และงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีบทบาทมากขึ้น สอดคล้องกับเปรมปรีดี บุญรังษี (Boonrangsri, 2011: 37) กล่าวว่า การนำระบบอัตโนมัติมาใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และเปลี่ยนจากห้องสมุดที่ปฏิบัติงานด้วยระบบมือมาเป็นห้องสมุดดิจิทัลนั้น ทำให้โครงสร้างการบริหารงานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีการเปลี่ยนแปลงกล่าวคือ อาจทำให้เกิดการรวมฝ่ายงาน ไม่ว่าจะเป็นการรวมงานวิเคราะห์หนังสือและงานวิเคราะห์วารสารเข้าไว้ในฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ หรืออาจมีการแบ่งเป็นงานย่อย ๆ เพิ่มจากงานเดิมที่มีอยู่ เช่น งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เป็นต้น ห้องสมุดหลายแห่งมีการตั้งหน่วยงานใหม่ขึ้นเพื่อดูแลและประสานงานในการใช้คอมพิวเตอร์ในห้องสมุดเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ทำให้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในห้องสมุดมากขึ้นเรื่อย ๆ

ส่วนการบริหาร ผู้ทรงคุณวุฒิคาดการณ์ว่า สำนักวิทยบริการฯ ควรมีคณะกรรมการกำหนดนโยบาย ทำหน้าที่กำหนดนโยบายในการพัฒนา ติดตามดูแล และประเมินผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบาย มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้บริหารห้องสมุด มีแผนปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับแผนของมหาวิทยาลัย เพราะการที่จะพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีคุณภาพในอนาคตนั้นสำนักฯจะต้องมีการบริหารจัดการที่ดี กล่าวคือ ต้องมีการวางแผนการดำเนินงานร่วมกัน มีการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ การตรวจสอบติดตามประเมินผล มีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจนสอดคล้องกับที่อนันตศักดิ์ พวงอก (Phuangok, 2007: 334) ที่ได้กล่าวถึงกลยุทธ์ในการสร้างคุณค่าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏว่า การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของห้องสมุดโดยให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วม โดยพิจารณาความสอดคล้องกับพันธกิจและแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานห้องสมุดโดยอาศัยแนวคิดการบริหารจัดการสมัยใหม่บนพื้นฐานหลักการลูกค้าเป็นสำคัญในรูปแบบของคณะกรรมการบริหารงาน ซึ่งมีอธิการบดีเป็นกรรมการ และคณบดีคณบดี สำนักต่าง ๆ เป็นกรรมการเพื่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างห้องสมุดกับหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่จะทำให้การบริหารจัดการห้องสมุดประสบผลสำเร็จ และผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เวอร์กิโอ และ เดอ คาวาโย (Vergueior; & De Carvalho, 2000) ที่ว่า การพัฒนาห้องสมุดให้มีคุณภาพจะต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนการดำเนินงานที่เหมาะสม จะมีการนำระบบงานจากภาคธุรกิจมาปรับใช้กับห้องสมุด เช่น การนำการตลาดมาใช้ในการให้บริการ รวมถึงการสร้างภาพลักษณ์ของห้องสมุด เป็นต้น

2. ด้านงบประมาณ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิคาดการณ์ว่า ควรได้รับงบประมาณอย่างเพียงพอ เพื่อให้สามารถ

ปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพเนื่องจากงบประมาณเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อการบริหารจัดการ หอสมุดให้ดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ ปัญหาการขาดแคลนงบประมาณ หรือมีงบประมาณน้อยทำให้การบริหารงาน หอสมุดมีอุปสรรคส่งผลกระทบต่อจำนวนบุคลากร ทำให้ไม่สามารถรับบุคลากรเพิ่มได้ มีงบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากร สารสนเทศไม่เพียงพอ รวมถึงไม่สามารถพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพของหอสมุดได้ ในประเด็นงบประมาณจะถูกนำไปใช้ ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และดิจิทัลมากขึ้นนั้นถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญเพราะรูปแบบของข้อมูล สารสนเทศในปัจจุบันได้พัฒนาไปสู่รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และดิจิทัลเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และ สารสนเทศในรูปแบบนี้จะมีความสะดวกในการบริหารจัดการ เพื่อแก้ปัญหาด้านความจำกัดของงบประมาณควรมีการร่วมมือ ระหว่างหอสมุดเพื่อการใช้ทรัพยากรร่วมกัน การให้บริการวิชาการ การฝึกอบรม เป็นวิธีการหารายได้ทางหนึ่งของสำนักฯ หอสมุดควรมีการวางแผนเกี่ยวกับการจัดทำแผนงบประมาณล่วงหน้า 3 ปี 5 ปี มีการประเมินรายรับ รายจ่าย หากจุดคุ้มทุน หรือต้นทุนของโครงการต่าง ๆ ส่วนในประเด็นที่ผู้ทรงคุณวุฒิคาดการณ์ว่างบประมาณที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันและในอนาคต จะยังไม่เพียงพอ ยังคงอาศัยงบประมาณจากงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณจากมหาวิทยาลัยอยู่ และงบประมาณบางส่วนต้องนำไปใช้ในการพัฒนาแอปพลิเคชันต่าง ๆ ให้หลากหลายตามความต้องการ และงบประมาณส่วนส่วนใหญ่จะถูกนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสอดคล้องกับที่อนันตศักดิ์ พวงอก (Phuangok. 2007: 388) ที่กล่าวว่า หอสมุดควรพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยปรับสภาพ ลักษณะของหอสมุดให้มีความทันสมัยทั้งในด้านการบริการและทรัพยากรสารสนเทศ และหอสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏควร จะมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรเนื่องจากสภาพปัจจุบันพบว่า หอสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏได้รับการ จัดสรรงบประมาณค่อนข้างน้อย ไม่เพียงพอต่อการดำเนินการในด้านต่าง ๆ การมีความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน จะช่วยให้ผู้ใช้ได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่เพียงพอและตรงกับความต้องการมากขึ้น

3. ด้านบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิคาดการณ์ว่า บุคลากรของสำนักวิทยบริการจะต้องมีทัศนคติต่อ การบริการและใจรักการบริการที่สูงขึ้น กล่าวคือ บุคลากรถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการดำเนินงานและการพัฒนา หอสมุด ทรัพยากรบุคคลของหอสมุด ตั้งแต่ผู้บริหาร บรรณารักษ์ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ของหอสมุดควรมีจิตสำนึกในการ ให้บริการ และภูมิใจในวิชาชีพ ดังที่ อนันตศักดิ์ พวงอก (Phuangok. 2007: 388) กล่าวว่า กลยุทธ์ที่สำคัญอีกประการ หนึ่งที่หอสมุดต้องพัฒนา คือ การพัฒนาบุคลากรให้มีการปรับกระบวนการให้บริการ โดยมองว่าหอสมุดเป็น หน่วยงานธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับลูกค้าก่อนเป็นอันดับแรก และมีความสามารถในการจัดการสารสนเทศได้เป็นอย่างดี สามารถ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้ได้ การที่จะพัฒนาบุคลากรหอสมุดให้เป็นอย่างนั้นได้ หอสมุดต้องกำหนดสมรรถนะ (Competency) ของบุคลากรไว้เพื่อเป็นเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งบุคลากรที่กำลังปฏิบัติงานเป็นเกณฑ์ใน การรับบุคลากรเข้ามาใหม่ ซึ่งทำให้หอสมุดสามารถคัดกรองบุคคลที่มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เปรมปรีดี บุญรังษี (Boonrangsri. 2011: 41) ได้กล่าวถึงคำบรรยายลักษณะงาน (Job description) ของบุคลากรหอสมุดว่า หน้าที่และ ความรับผิดชอบของตำแหน่งงานจะระบุชัดเจนขึ้นและมีขอบเขตที่กว้างขึ้น บุคลากรจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะหลายด้าน สามารถทำงานได้หลายหน้าที่เพื่อการหมุนเวียนการทำงานภายในองค์กร รวมทั้งสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้ซึ่งถือว่าเป็นลูกค้า ขององค์กรได้ทันที ไม่ล่าช้า เพื่อให้ผู้ใช้พึงพอใจ บุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องทำงานเชิงรุก มากขึ้นเพราะสำนักฯ จะมีบริการที่หลากหลายขึ้น บุคลากรของหอสมุดควรปรับปรุงตัวเองให้มีความรู้ความสามารถที่จะปฏิบัติ หน้าที่ในหอสมุดให้ดีที่สุด เพราะหอสมุดในปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นหอสมุดอัตโนมัติ บางแห่งก็กึ่งอัตโนมัติ มีการนำเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารมาใช้งานหอสมุด บรรณารักษ์และ/หรือบุคลากรหอสมุดควรมีความรู้ความสามารถในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับสารสนเทศและระบบสารสนเทศ ความสามารถทางภาษาโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ และความสามารถในการ สื่อสารถ่ายทอดข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในส่วนของการพิจารณาจำนวนและคุณสมบัติของบุคลากรต้องคำนึงถึงจำนวนและ

ขอบเขตของทรัพยากรสารสนเทศ หน่วยบริการ ซิวโมงบริการ อัตราการเพิ่มของทรัพยากรสารสนเทศใหม่ อัตราการยืม-คืน ลักษณะของกระบวนการทางเทคนิค เทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้และลักษณะของบริการที่ต้องการ บุคลากรของสำนักฯ จะต้องมีความเชี่ยวชาญในด้านบรรณารักษศาสตร์ สารสนเทศศาสตร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้บทบาทของบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจะเปลี่ยนไปจากผู้ให้บริการอยู่ประจำที่ ไปเป็นผู้ให้คำแนะนำในการสืบค้น ข้อมูลสารสนเทศและการให้คำปรึกษาด้านต่าง ๆ ในการให้บริการที่มีอยู่ และบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีบทบาทและความสำคัญมากขึ้นเพราะจะมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการและการให้บริการมากขึ้นสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ บานซิ่ง ทองพันชั่ง (Thongpanchang, 2001: 45) ที่พบว่า มีระบบการประเมินประสิทธิภาพของบุคลากร จำนวนบุคลากรลดลง มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการทำงานของบุคลากร บุคลากรต้องมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนได้ ต้องทำงานเชิงรุก มีบทบาทหน้าที่ตรงตามภาระงานของแต่ละตำแหน่ง มีความรู้ความสามารถในเรื่องภาษาต่างประเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีมัลติมีเดียที่สามารถให้คำปรึกษาเป็นระดับช่วยวิชาการ และให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้

4. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิได้คาดการณ์ว่าทรัพยากรสารสนเทศจะค่อย ๆ เปลี่ยนรูปแบบจากสิ่งพิมพ์ไปเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และดิจิทัล ทรัพยากรสารสนเทศจะพัฒนาไปสู่รูปแบบห้องสมุดเสมือน การคาดการณ์ดังกล่าวน่าจะเป็นผลมาจากความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีต่าง ๆ รวมถึงเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดการพัฒนาสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ สารสนเทศจะไม่ได้จำกัดอยู่เพียงแค่สิ่งพิมพ์เท่านั้นแต่จะพัฒนาไปหลากหลายรูปแบบ เช่น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น ตลอดจนการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ รวมทั้งการจัดการ และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศจากที่ใดเวลาใดก็ได้ การเลือกทรัพยากรสารสนเทศและการจัดการลิขสิทธิ์ การสร้างคลังปัญญาขององค์กร การลงรายการเมตาดาตา (Metadata) การจัดทำหมวดหมู่ เว็บความหมาย (Semantic web) การดูแลรักษาเอกสารในรูปแบบดิจิทัล (Jandang, 2014: 10) มีการร่วมมือกับเครือข่ายต่าง ๆ ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันมากกว่าการจัดซื้อขาดมาเป็นของตนเอง ไม่เน้นการจัดเก็บทรัพยากรแต่จะเน้นให้ผู้ใช้บริการติดต่อกับห้องสมุดผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์บนระบบเครือข่ายด้วยตนเองและทรัพยากรสารสนเทศจะถูกจัดหาตามความต้องการของผู้ใช้เท่านั้น ไม่เน้นการจัดเตรียมไว้เพื่อการใช้ในอนาคตสอดคล้องกับ ปียสุตา ตันเลิศ (Tanloet, 2010: 19) ที่กล่าวว่า ห้องสมุดยุคใหม่ไม่จำเป็นต้องมีการเก็บทรัพยากรสารสนเทศมากมายและใช้พื้นที่จำนวนมากอีกต่อไป และยังคงสอดคล้องกับ พรพรรณ จันทรแดง (2557: 11) ที่กล่าวว่าเมื่อมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ได้มีการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ มีการเปลี่ยนแนวคิดห้องสมุดจากเดิมที่เน้นการเป็นเจ้าของมาสู่แนวคิดใหม่ที่เน้นการเข้าถึงข้อมูล เปลี่ยนจากเน้นการดูแลรักษาเพื่อไม่ให้ทรัพยากรสูญหายมาเป็นการเข้าถึงและจัดการจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศ และเปลี่ยนจากการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศแบบเพื่อไว้ให้ผู้ใช้เป็นการจัดหาให้ทันตามความต้องการของผู้ใช้

5. ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ สำหรับอาคารสถานที่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิคาดการณ์ว่า ควรเป็นอาคารที่ ตกแต่งให้ทันสมัยสะอาดตา เชิญชวนให้เข้าไปใช้บริการ มีความสะดวกสบายและปลอดภัย เข้าถึงได้สะดวกมีสัดส่วนเป็นเอกเทศ มีพื้นที่สำหรับการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศอย่างเพียงพอและเหมาะสม กล่าวคือ ในปัจจุบันรูปแบบการเรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษาเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางซึ่งหมายถึงการศึกษาที่ผู้สอนเน้นการสอนให้ผู้เรียนสามารถศึกษาค้นคว้า เรียนรู้ด้วยตนเองมากกว่าที่จะเน้นกระบวนการเรียนในชั้นเรียน ดังนั้นนักศึกษาจึงต้องพึ่งพาแหล่งทรัพยากรสารสนเทศมากขึ้น สถาบันอุดมศึกษาจึงต้องจัดให้มีแหล่งสารสนเทศที่สนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย และการสร้างนวัตกรรมของนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย โดยมีห้องสมุดเป็นศูนย์กลางในการตอบสนองพันธกิจนี้ ดังนั้นการจัดสถานที่และสิ่งแวดล้อมของห้องสมุดให้เป็นสถานที่สำหรับการใช้งาน ทั้งเพื่อการเรียนรู้ การศึกษาด้วยตนเอง มีความสะดวกสบาย ทันสมัย สะอาดและปลอดภัย จึงเป็นเรื่องที่จำเป็นและมีความสำคัญสำหรับการออกแบบอาคารและสภาพแวดล้อม

ของห้องสมุดในอนาคตที่ต้องคำนึงถึง (Pongpan. 2011: คำนำ) สอดคล้องกับงานวิจัยของจิราพร บานลาและคนอื่น ๆ (Banla: et al. 2012: 78) ได้ศึกษาเรื่องการออกแบบอาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยระหว่าง พ.ศ. 2542-2554 และพบว่า สิ่งที่ผู้บริหารห้องสมุดคำนึงถึงในการพิจารณาสร้างอาคารห้องสมุดหลังใหม่ ได้แก่ ความต้องการให้อาคารห้องสมุดใหม่เป็นอาคารที่ทันสมัย สวยงาม มีสุนทรียภาพ ดึงดูดผู้ใช้บริการ นักศึกษามีความต้องการพื้นที่ในการศึกษาค้นคว้าที่เปลี่ยนแปลงไป อาคารของสำนักวิทยบริการฯ ควรออกแบบให้รองรับการขยายตัวของมหาวิทยาลัยอย่างน้อยอีก 10 ปี ข้างหน้า ออกแบบอาคารให้เหมาะสมกับพฤติกรรมการเรียนรู้ที่เปลี่ยนไปในประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของเบนเนท (Bennett. 2003: 7-10) ที่พบว่า เหตุผลหลักที่ผู้บริหารห้องสมุดใช้เพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับอาคารห้องสมุด คือ การเพิ่มจำนวนของทรัพยากรสารสนเทศ ความเปลี่ยนแปลงของความต้องการพื้นที่ในการเรียนรู้ของนักศึกษา การออกแบบพื้นที่เดิมไม่สมบูรณ์ การเพิ่มขึ้นของหลักสูตรการเรียนการสอนของสถาบัน และการเปลี่ยนแปลงบริการของห้องสมุด นอกจากนี้ อนุตต์ศักดิ์ พวงอก (Phuangok. 2007: 388) ได้นำเสนอกลยุทธ์ในการสร้างคุณค่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏด้านกาบริการปรับโครงสร้างและพื้นที่บริการในห้องสมุด โดยจัดสรรพื้นที่ห้องสมุดเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ส่วนพบปะ (Meeting point) เป็นพื้นที่บริการที่จัดไว้เพื่อให้ผู้ใช้พบปะพูดคุย มีมุมพักผ่อน มุมบริการอาหารและเครื่องดื่ม 2) ส่วนสาระบันเทิง (Edutainment zone) เป็นส่วนบริการเพื่อให้ผู้ใช้เพิ่มพูนความรู้จากสื่อประเภทต่าง ๆ เช่น มุมภาพยนตร์ มุมอินเทอร์เน็ต มุมมัลติมีเดีย เป็นต้น และ 3) ส่วนการศึกษาค้นคว้า (Study zone) เป็นที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ เช่น จัดให้มีชั้นหนังสือประเภทต่าง ๆ ห้องวารสาร ห้องค้นคว้าเดี่ยว ห้องประชุมกลุ่มย่อย เป็นต้น

ส่วนครุภัณฑ์ภายในสำนักวิทยบริการฯ ผลการวิจัยพบว่า ควรออกแบบให้สัมพันธ์และเหมาะสมกับการใช้งานและเอื้อต่อการเรียนรู้ จัดหาครุภัณฑ์ที่จำเป็นสำหรับการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศไว้ให้ผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ มีครุภัณฑ์ที่รองรับการใช้งานแบบบริการตนเอง เช่น เครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ เป็นต้น เพิ่มขึ้น จัดหาครุภัณฑ์ที่จำเป็นสำหรับการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศไว้ให้ผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ ครุภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารใช้วิธีการเช่าแทนการซื้อขาดเพราะมีราคาค่อนข้างสูงและเปลี่ยนแปลงเร็ว และอาคารของสำนักวิทยบริการฯ ต้องปรับปรุงรูปแบบให้สอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่น้อยลงเพราะมีการเทคโนโลยีเข้ามาช่วยทำให้การเข้าถึงข้อมูลจากระยะไกลโดยไม่ต้องเข้ามาใช้บริการในสำนักฯ ได้ สอดคล้องกับที่ เสวียน เจนขวัว (Jenkwo. 2007: 144) ได้สรุปว่า สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีคุณภาพนั้นควรมีอาคารที่เป็นเอกเทศ การสร้างควรคำนึงถึงพื้นที่ในอนาคต มีพื้นที่ตามเกณฑ์มาตรฐาน มีระบบควบคุมอุณหภูมิและความชื้น มีการระบายอากาศ แสงสว่าง ระบบไฟฟ้าสำรอง และระบบป้องกันอัคคีภัย มีสภาพแวดล้อมเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และมีครุภัณฑ์ที่ได้มาตรฐาน

6. ด้านการบริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิคาดการณ์ว่า ด้านการบริการนั้น ควรมีวิธีการ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างรวดเร็ว ครบถ้วน และตรงตามความต้องการ มีการพัฒนาคุณภาพและบริการใหม่อย่างต่อเนื่อง มีรูปแบบการบริการที่สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิตและพฤติกรรมการเรียนรู้ที่เปลี่ยนไป ได้แก่ มีส่วนบริการ 24 ชั่วโมง มีการจัดบริการในเชิงรุก เพื่อส่งเสริมการใช้บริการต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการฯ และมีบริการทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบใหม่ ๆ เช่น การสั่งพิมพ์ตามความต้องการ (Print on demand) การบริการส่งบทความวารสาร 24 ชั่วโมง เป็นต้น มีการนำระบบอัตโนมัติ ระบบออนไลน์ โดยเป็นระบบที่ผู้ใช้บริการตนเองเพิ่มมากขึ้น มีชั่วโมงการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและเอื้อประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ การคาดการณ์ดังกล่าวจะเป็นผลมาจากการบริการที่ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของห้องสมุด ถ้าห้องสมุดจัดให้มีบริการที่หลากหลาย รวดเร็ว สนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และให้บริการด้วยความเต็มใจย่อมจะทำให้เกิดความประทับใจสำหรับผู้ใช้บริการได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑารัตน์ นกแก้ว (Nokkeaw. 2011: 174) ที่ได้ทำการศึกษาวจัย เรื่องวัฒนธรรมบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐพบว่า การบริการเชิงรุกของห้องสมุดเป็นสิ่งสำคัญสำหรับห้องสมุดที่ต้องการประสบความสำเร็จในการสร้างความเป็นเลิศด้านการ

บริการ นอกจากนี้พรรณ จันท์แดง (Jandang, 2014: 11) ได้กล่าวถึงการบริการแบบใหม่ว่า การบริการเน้นเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ มีการออกนอกสถานที่เพื่อไปสัณจรหาผู้ใช้บริการตามสถานที่ต่าง ๆ ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) มีบริการสารสนเทศแบบใหม่ ๆ บริการของห้องสมุดบางประเภทไม่จำกัดเวลาและสถานที่ เช่น การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ผู้ใช้สามารถสืบค้นได้ตลอดเวลาและสามารถสืบค้นได้จากทุกที่ที่มีการเชื่อมต่อกับโครงข่ายอินเทอร์เน็ต หรือแม้แต่อยู่ภายนอกองค์กรก็สามารถเข้าใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ได้โดยวิธีการขอเข้าใช้เครื่องจากระยะไกล (Remote login) หรือการใช้เครือข่ายส่วนตัวเสมือน (Virtual private network: VPN) เข้ามาใช้งานในเครือข่ายได้ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยวรรณ สิริประเสริฐศิลป์ (Siripraseotsin, 2010: 215) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุดอุดมศึกษา โดยผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดอุดมศึกษาต้องการให้มีการบริการตลอด 24 ชั่วโมง ต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและระบบเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศสะดวกและรวดเร็วขึ้น รวมถึงต้องการครุภัณฑ์ที่ทันสมัย เช่น เครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ เป็นต้น

7. ด้านความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ควรมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือทั้งในระดับภูมิภาค ระดับชาติ และระดับนานาชาติ เครือข่ายมีการกำหนดยุทธศาสตร์ร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนทรัพยากร พัฒนาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน มีการบริหารจัดการเพื่อการใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ของสารสนเทศที่มีอยู่จะทำให้ประหยัดงบประมาณในการจัดหางานได้มากขึ้นการคาดการณ์ดังกล่าวจะเป็นผลมาจากในยุคปัจจุบันที่มีความก้าวหน้าด้านวิทยาการมากมาย รวมทั้งแหล่งข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่าง ๆ เพิ่มขึ้นตามไปด้วย ในขณะที่ห้องสมุดแต่ละแห่งก็ไม่สามารถจัดหาสารสนเทศเหล่านั้นมาให้บริการได้ทั้งหมด อาจเนื่องมาจากเหตุปัจจัยหลายประการ เช่น ข้อจำกัดด้านงบประมาณ อาคารสถานที่ บุคลากร นโยบายการบริการ เป็นต้น ดังนั้นห้องสมุดจึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความร่วมมือในรูปแบบของเครือข่ายต่าง ๆ สอดคล้องกับที่ นัยนา อรรถนาทร (Ajantorn, 2007: 95) ที่กล่าวว่า สาเหตุที่ผลักดันให้เกิดความร่วมมือมีต่างกัน เช่น งบประมาณ บุคลากร ปริมาณสารสนเทศ ทรัพยากรห้องสมุดที่มีมากขึ้น ผู้ใช้บริการต้องการได้สารสนเทศที่ถูกต้องสมบูรณ์และทันต่อเหตุการณ์ เป็นต้น โดยการเอาทรัพยากรสารสนเทศมาใช้ร่วมกันให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในยุคปัจจุบันที่เป็นยุคโลกไร้พรมแดน เป็นยุคแห่งข้อมูลข่าวสาร มีการติดต่อสื่อสารผ่านโครงข่ายอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ประเทศต่าง ๆ มีการรวมกลุ่มกันเพื่อวัตถุประสงค์ที่ต่างกันออกไป มีการเคลื่อนย้าย การสื่อสาร การค้นหาข้อมูลข่าวสารอยู่ตลอดเวลา จึงเสมือนว่าเป็นยุคของโลกแห่งการไร้พรมแดน ในการดำเนินงานของห้องสมุดมหาวิทยาลัยก็เช่นกัน การสร้างความร่วมมือระหว่างห้องสมุดจึงควรมีทั้งระดับระหว่างห้องสมุดประเภทเดียวกัน ระดับห้องสมุดต่างประเภทในประเทศเดียวกัน และระดับประเทศในเขตภูมิภาคเดียวกันหรือทั่วโลก เช่นเดียวกับที่ ทรงพันธ์ เجمประยงค์ (Choemprayong, 2014: 83) ที่ได้กล่าวถึงแนวโน้มของการให้บริการห้องสมุดสมัยใหม่ในรูปแบบห้องสมุดไร้พรมแดน (Library without border) ว่า เมื่อพิจารณาจากธรรมชาติของเนื้อหาหรือคำตอบที่ผู้ใช้ต้องการ พบว่า ความต้องการที่แท้จริง คือ สารสนเทศและความรู้ ซึ่งไร้ขีดจำกัดในเชิงขอบเขต ดังนั้นการพัฒนาบริการห้องสมุดจึงควรเป็นไปเพื่อสนับสนุนการเข้าถึงสารสนเทศและความรู้เหล่านั้น โดยไม่มีข้อจำกัดในด้านพรมแดน ไม่เพียงแต่การเชื่อมโยงข้อมูลบรรณานุกรมเท่านั้น ต้องคำนึงถึงกลุ่มผู้ใช้ที่มาจากทุกทิศทาง โดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องตำแหน่งพื้นที่หรือความแตกต่างทางสังคม ดังตัวอย่างของบริการที่เห็นได้ชัด คือ ความร่วมมือในการจัดทำสหบรรณานุกรมและการลงรายการระดับนานาชาติของศูนย์ห้องสมุดคอมพิวเตอร์ออนไลน์ หรือที่เรียกอย่างย่อว่า OCLC (Online Computer Library Center) และการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศผ่านฐานข้อมูล World Cat ซึ่งรวบรวมรายการทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลจากห้องสมุดดิจิทัลทั่วโลก (World Digital Library) และความร่วมมือในระดับภูมิภาคของห้องสมุดดิจิทัลในกลุ่มประเทศแถบยุโรปภายใต้ชื่อโครงการ Europeana Libraries ในรูปแบบการยืมระหว่างห้องสมุดและการพัฒนาฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อให้บริการร่วมกัน

8. ด้านการประเมินคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า การประเมินคุณภาพของสำนักวิทยบริการฯ

เป็นแนวทางในการจัดการให้เป็นที่ไปตามมาตรฐานห้องสมุดอุดมศึกษา และสอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ของชาติ เพราะการประเมินคุณภาพเป็นเรื่องที่มีความสำคัญในการพัฒนาห้องสมุด กล่าวคือกล่าวคือผลจากการประเมินคุณภาพของห้องสมุดจะเป็นตัวชี้วัดระดับประสิทธิภาพการดำเนินการของห้องสมุด และเป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานในอนาคตของปีถัดไป ดังที่ วิมานพร รูปใหญ่ (Roobyai, 2004: 213) ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการที่พบว่า ระบบและกลไกการประกันคุณภาพเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพห้องสมุด เพราะพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาต้องมีการประกันคุณภาพเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานทางการศึกษา วิธีการประเมินคุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นมาตรฐานก็คือ การประเมินผ่านระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพราะจะมีการกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพเพื่อเป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะคุณภาพที่พึงประสงค์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประเมินคุณภาพการดำเนินงานและการเทียบเคียงสำหรับการส่งเสริม การกำกับดูแล การตรวจสอบ การประเมินผล และการพัฒนาคุณภาพ นอกจากนี้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศต้องมีการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในโดยมหาวิทยาลัย และได้รับการตรวจสอบคุณภาพตามระบบการประเมินของหน่วยงานหรือองค์กรภายนอกด้วยเช่นกัน อาจสร้างเกณฑ์การประเมินบางด้านขึ้นเองได้เพื่อเสริมจุดแข็งของตนเอง ความต้องการด้านความน่าเชื่อถือ การถูกตรวจสอบได้ และประเมินคุณค่าหรือคุณภาพของสำนักฯ จะมีเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับ วลัยลักษณ์ แสงวรรณกุล (Seangwankul, 2005: 1-5) ที่ได้กล่าวถึงแนวโน้มของห้องสมุดมหาวิทยาลัยไทยในอีก 10 ปีข้างหน้าในด้านการประกันคุณภาพห้องสมุดในอนาคตว่า เพื่อให้สอดคล้องกับการตรวจสอบในเรื่องของการประกันทั้งเป็นการตรวจสอบภายใน หรือเป็นการตรวจประเมินจากภายนอก ทางห้องสมุดจะต้องทำรายงานการประเมินตนเองตามองค์ประกอบของดัชนีชี้วัดของมหาวิทยาลัยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดในฐานะที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนรู้ ดังนั้นห้องสมุดต้องพัฒนาให้ได้ตามมาตรฐานห้องสมุดอุดมศึกษา และเพื่อเป็นการรับรองมาตรฐานของการให้บริการ ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องแสวงหาเครื่องมือที่จะมาเป็นแนวทางในการประกันคุณภาพของหน่วยงาน เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ด้านโครงสร้างและการบริหาร ควรปรับเปลี่ยนการบริหารงานโดยมีเป้าหมายและนำแนวคิดการบริหารจัดการสมัยใหม่มาใช้โดยใช้หลักการผู้ให้บริการเป็นสำคัญ และควรจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย
2. ด้านงบประมาณและการเงิน ควรมีจัดทำแผนงบประมาณ 3 หรือ 5 ปี เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับสภาวะการเปลี่ยนแปลง รวมถึงควรมีการจัดหารายได้อื่นนอก เช่น รายได้จากการบริการของสำนักฯ นอกเหนือจากที่ได้รับจัดสรรจากมหาวิทยาลัย เป็นต้น และมหาวิทยาลัยควรจัดสรรงบประมาณให้สำนักฯเพิ่มในสัดส่วนที่สัมพันธ์กับนักศึกษาและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. ด้านบุคลากรห้องสมุด ผู้บริหารสำนักฯ และผู้บริหารมหาวิทยาลัย ควรส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในวิชาชีพตามสายงาน และต้องพยายามสร้างทัศนคติต่อการบริการและใจรักการบริการสูงขึ้นให้กับบุคลากร ควรมีมาตรฐานในการประเมินความก้าวหน้าที่สอดคล้องกับภาระงานจริง และตัวบุคลากรของสำนักฯ จะต้องพัฒนาตนเองให้มีความรอบรู้ในภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน เป็นต้น บุคลากรจะต้องพัฒนาตนเองให้มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ เพราะในอนาคตจะมีมาตรฐานทางวิชาชีพเข้ามาควบคุม
4. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ จะมีเปลี่ยนรูปแบบจากสิ่งพิมพ์ไปเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และดิจิทัล ทรัพยากรสารสนเทศจะพัฒนาไปสู่รูปแบบห้องสมุดเสมือน ไม่เน้นการจัดเก็บทรัพยากรฯแต่จะเน้นให้ผู้ให้บริการติดต่อกับห้องสมุด

ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์บนระบบเครือข่ายด้วยตนเอง ดังนั้นจึงต้องจัดเตรียมงบประมาณในการจัดหาทรัพยากร อุปกรณ์ เครื่องมือในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ และปรับปรุงสภาพแวดล้อม อาคารสถานที่ให้สอดคล้องกับรูปแบบทรัพยากรที่ให้บริการ สำนักวิทยบริการฯควรให้ผู้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีส่วนร่วมในกระบวนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ อย่างทั่วถึง

5. ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ควรปรับปรุงหรือออกแบบเป็นอาคารที่ทันสมัยสะดวกตา เชิญชวนให้เข้าไปใช้บริการ มีความสะดวกสบายและปลอดภัย เข้าถึงได้สะดวก มีสัดส่วนเป็นเอกเทศ มีเนื้อที่สำหรับการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศอย่างเพียงพอและเหมาะสม ครุภัณฑ์ภายในควรออกแบบให้สัมพันธ์และเหมาะสมกับการใช้งาน จัดหาครุภัณฑ์ที่จำเป็นสำหรับการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศไว้ให้ผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ มีครุภัณฑ์ที่รองรับการใช้งานแบบบริการตนเอง เช่น เครื่อง ยืม-คืน อัตโนมัติ เป็นต้น เพิ่มขึ้น ออกแบบและปรับปรุงอาคารให้เหมาะสมกับพฤติกรรมการเรียนรู้ที่เปลี่ยนไป เช่น มีพื้นที่ให้บริการ 24 ชั่วโมง เป็นต้น

6. ด้านการบริการ ควรมีวิธีการ จัดหาเครื่องมือ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างรวดเร็ว ครบถ้วน และตรงตามความต้องการ ส่งเสริมและให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการทุกประเภท และส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีรูปแบบการบริการที่สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิตและพฤติกรรมการเรียนรู้ที่เปลี่ยนไป เช่น มีส่วนบริการ 24 ชั่วโมง มีการจัดบริการในเชิงรุก และมีบริการทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบใหม่ ๆ มีการนำระบบอัตโนมัติ ระบบออนไลน์ โดยเป็นระบบที่ผู้ใช้บริการบริการตนเองเพิ่มมากขึ้น เป็นต้น

7. ด้านความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ทั้งในระดับภูมิภาค ระดับชาติและระดับนานาชาติ รวมทั้งการสร้างเครือข่ายกับองค์กรหรือหน่วยงานเอกชนในการพัฒนาการให้บริการด้วย

8. ด้านการประเมินคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรนำเอาระบบประกันคุณภาพมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานและพัฒนาการให้บริการ โดยผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพด้วย

เอกสารอ้างอิง

- Ajanatorn, Naiyana. (2007). **University Libraries**. Loei: Loei Rajabhat University. (In Thai)
- Banla, Jiraporn. (2012). Design of the Academic Library Buildings in Thailand, 1999-2011. **Library Science Journal**. 5(2): 76-88. (In Thai)
- Bennett, Scott. (2003). **Libraries Design for Learning**. Washington. D.C.: Council on Library and Information Resources.
- Boonrangsri, Prempre. (2011). **A Model of Accountability in Libraries Administration of Public Higher Education Institution**. Dissertation Ph.D. (Education Administration). Bangkok: The Graduate School, Silpakorn University.
- Choemprayong, Songphan. (2014). **Library Development: Current Trends and Future Challenges**. Bangkok: Thammasat University Libraries. (In Thai)
- Jandang, Pornpan. (2014). **Modern Library**. Bangkok: Se-ed Ucation. (In Thai)

-
- Jenkwaio, Sawien. (2007). **Quality Factors of Academic Resources Center and Information Technology, Rajabhat University.** Dissertation Ph.D. (Education Administration and Leadership). Bangkok: Saint John's University. (In Thai)
- Nokkeaw, Jutharat. (2011). **The Service Culture Framework of the Academic Libraries.** Dissertation Ph.D. (Information Studies). Khonkaen: The Graduate School, Khonkaen University. (In Thai)
- Phuangok, Anansak. (2007). **Strategic Development for Value Creation of Rajabhat University Libraries.** Dissertation Ph.D. (Information Studies). Khon Kaen: The Graduate School, Khon Kaen University. (In Thai)
- Pongpan, Vassana. (2011). **Self-Assessment Report 2011 of Central Library, Maejo University.** Chiang Mai: Maejo University. (In Thai)
- Pongsriwat, Jaruporn. (1999). **University Libraries.** Chiang Rai: Department of Library and information Science. Faculty of Humanities and Social Sciences, Chiang Rai Rajabhat University. (In Thai)
- Prasertcha-roensuk, Thanomwan. (2006). **A Scenario of Khon Kaen University as a Research University.** Dissertation Ph.D. (Education Administration). Khon Kaen: The Graduate School, Khon Kaen University. (In Thai)
- Roobyai, Wimanporn. (2004). **Development of Quality Indicators for Private University Library under the Commission on Higher Education, Ministry of Education.** Thesis M.A. (Library and Information Science). Khon Kaen: The Graduate School, Khon Kaen University. (In Thai)
- Seangwankul, Walailuck. (2005). Trends of the University Library of Thailand in the next 10 years. **Information Journal.** 12(1): 1-5. (In Thai)
- Siripraseotsin, Piyawan. (2010). **Development of Customer Relationship Management Model for Thai Academic Libraries.** Dissertation Ph.D. (Information Studies). Khon Kaen: The Graduate School, Khon Kaen University. (In Thai)
- Tanloet, Piyasuda. (2010). **Development of Core Competencies Framework for Information Professionals of Thai Academic Libraries in Next Decade (B.E. 2010-2020).** Dissertation Ph.D. (Information Studies). Khon Kaen: The Graduate School, Khon Kaen University. (In Thai)
- Thongpanchang, Banchuen. (2001). **The Trends in the Library Quality Improvements in Chiang Mai University Libraries.** Chiang Mai: Chiang Mai University Library.
- Thongroj, Pawitch. (1997). Strategy for the Excellence of Academic Libraries. In **15th Seminar Report on Cooperation between the Libraries.** p. 113. Mahasarakham: Academic Recourse and Department of Library and Information Science, Mahasarakham University. (In Thai)

Verguerio, Waldomiro; & Carvalho, Telma de. (2000). **Quality In Brazilian Academic Library: Proposal Indicators from the Customers' Point of View.** Retrieved December 15, 2015, from <http://www.slis.ualberta.ca/calcais2000Nerguerio.hbn>