

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ที่เสริมสร้างพลังปัญญาของแผ่นดิน ฟื้นฟูพลังการเรียนรู้ เชิดชูภูมิปัญญาของท้องถิ่น สร้างสรรค์ศิลปวิทยา เพื่อความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนของปวงชน มีส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษา การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน วิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี ทุนบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547, หน้า 2)

หน่วยงานหนึ่งที่จะช่วยเสริมเติมเต็มให้มหาวิทยาลัยราชภัฏบรรลุวัตถุประสงค์ตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย คือ ห้องสมุด หรือสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะคุณภาพของห้องสมุดเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพและความเป็นเลิศทางวิชาการของมหาวิทยาลัย การศึกษาในระดับอุดมศึกษามุ่งเน้นให้นิสิต นักศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เพื่อให้มีโอกาสค้นคว้าความรู้ได้อย่างกว้างขวาง ห้องสมุดจึงเป็นหัวใจและมีบทบาทความสำคัญต่อการศึกษาค้นคว้าของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้ที่ช่วยเพิ่มศักยภาพและคุณภาพของบัณฑิต เป็นหน่วยงานที่ให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการเป็นหลัก โดยห้องสมุดมีหน้าที่ให้บริการสารสนเทศ เป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ และให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และยังมีหน้าที่ในการประเมินสถานการณ์ รวมถึงคาดการณ์ความเพียงพอของสารสนเทศ อำนวยความสะดวกและสนองความต้องการแก่ผู้ใช้บริการ จากสภาวการณ์ในปัจจุบันห้องสมุดต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงในการดำเนินงานหลายด้าน อาทิ ประเด็นเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุด ห้องสมุดจำเป็นต้องให้ความสนใจ เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (สมพร พุทธาพิทักษ์ผล, 2553, หน้า 51) และสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาได้กำหนดมาตรฐานของห้องสมุดมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2544 ให้มีการประเมินคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของชาติ อันประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก ทั้งนี้เพราะห้องสมุดเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญต่อพัฒนาการของมหาวิทยาลัย การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นยุทธศาสตร์อย่างหนึ่งที่สำคัญต่อการพัฒนาและยกระดับของสถาบันอุดมศึกษาด้วย (ภาวิศ ทองโรจน์, 2540, หน้า 113) ประกอบกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้โลกก้าวสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ ผู้ใช้บริการเกิดความต้องการสารสนเทศเพิ่มขึ้น ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ รูปแบบการบริการของห้องสมุดจึงเปลี่ยนไปจากเดิม คือ จากการบริการอยู่ศูนย์กลางมาเน้นการให้บริการแบบกระจาย ขยายขอบเขตการให้บริการอย่างหลากหลายตามความต้องการสารสนเทศ (บุษบา สุธีธร, 2554, หน้า 10-5 ; สุรพล เสียนสลาย; และยีน ภู่วรรณ. 2554, หน้า15-25) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของห้องสมุดสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ (User centered) กล่าวคือ ห้องสมุดได้เปลี่ยนแปลงการดำเนินงานแบบเดิมที่เน้นการดำเนินงานแบบเป็น

เจ้าของทรัพยากร (Ownership) มีหน้าที่สะสมทรัพยากรสารสนเทศให้ได้จำนวนมาก สู่แนวคิดใหม่ เน้นการเข้าถึงข้อมูล ให้อำนาจแก่ผู้ใช้บริการในการใช้บริการ โดยห้องสมุดจะทำหน้าที่จัดเตรียมและบริการสารสนเทศตามความต้องการและคำร้องขอของผู้ใช้บริการ (Stueart; & Moran, 2007, p. 4) เนื่องจากพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเป็นมุมมองการณ์ไกลมากขึ้น และคาดหวังสูงต่อการบริการและความสะดวกสบายต่างๆ แม้ว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้นไม่ได้มีผลต่อการเพิ่มรายได้โดยตรงของห้องสมุด แต่จะหมายถึงความน่าเชื่อถือ การยอมรับคุณค่าของบริการห้องสมุดที่สูงยิ่งขึ้น (สุพรรณส่องแสงจันทร์, 2547, หน้า 21) และห้องสมุดจะต้องสนองตอบต่อภารกิจและนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยการจัดบริการสารสนเทศที่ต้องคำนึงถึงความแตกต่างของผู้ใช้บริการที่มีความหลากหลาย อาทิ คณาจารย์ นักศึกษาระดับต่างๆ นักวิจัย รวมถึงความหลากหลายของสาขาวิชาการ การศึกษาแบบสหสาขาวิชาและการศึกษาแบบข้ามสาขาวิชา เป็นต้น ห้องสมุดจึงต้องมีการปรับกระบวนการดำเนินการให้เป็นห้องสมุดสมัยใหม่ กล่าวคือ การเปลี่ยนแปลงลักษณะของห้องสมุดในทุกกระบวนการ ไม่ว่าจะเป็นด้านทรัพยากรสารสนเทศที่มีความหลากหลายและตรงกับความต้องการมากขึ้น ทั้งในด้านการจัดบริการในรูปแบบต่างๆ และด้านผู้ใช้บริการ ห้องสมุดควรรู้จักความต้องการของผู้ใช้ในเชิงลึก เพราะผู้ใช้แต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกันและมีลักษณะเฉพาะ (Brindley, 2006, หน้า 486) ห้องสมุดต้องศึกษาและคาดการณ์ความต้องการของผู้ใช้บริการได้ นับตั้งแต่การศึกษาผู้ใช้และการวางแผนการให้บริการโดยอาศัยเครื่องมือ เทคนิควิธีการต่างๆ และมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่อำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการอย่างไร้ขีดจำกัด ทั้งด้านพื้นที่หรือเวลา เพื่อสร้างความแตกต่างของบริการและบรรยากาศที่ประทับใจให้เกิดขึ้นในใจกับผู้รับบริการ และเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับองค์กร นอกจากนี้ยังต้องยึดเหนี่ยวให้ผู้ใช้บริการเกิดความภักดีในการใช้บริการให้ยาวนานที่สุด (บุษบา สุธีธร. 2554: 10-52; รัชนิกรณ์ อินเล็ก. 2555:53) และจากงานวิจัยของโรว์ลีย์ (Rowley, 1994, pp. 8-12) ที่ทำการสำรวจผู้ใช้บริการของห้องสมุดผ่านช่องทาง การเข้าถึงบริการ พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดไม่เพียงต้องการเอกสารหรือสารสนเทศที่ห้องสมุดเท่านั้น ยังต้องการการพักผ่อน การนันทนาการ และการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมด้วย นอกจากนี้ปิยวรรณ สิริประเสริฐศิลป์ (2553, หน้า 214-215) ได้ศึกษาการพัฒนาารูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทย โดยใช้แนวคิดวงจรประสบการณ์ลูกค้าของไนแคม (Nykam, 2001, p. 23) เพื่อการศึกษาพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ ความพึงพอใจต่อการบริการและความต้องการของผู้ใช้บริการ พบว่า ด้านพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศเพื่อการทำวิจัย ด้านความพึงพอใจ พบว่า ภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดในระดับปานกลาง และด้านความต้องการพบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการบริการของห้องสมุดในระดับมาก

บริการของห้องสมุด คือ ปฏิสัมพันธ์ที่ห้องสมุดมีกับผู้ใช้ อาจเป็นสิ่งที่จับต้องได้ก็ดี หรือไม่สามารถจับต้องได้ก็ดี เช่น บริการยืม-คืน บริการตอบคำถาม บริการสืบค้น เป็นต้น ดังนั้นหากพิจารณาจากมุมมองของผู้ใช้บริการ สิ่งที่ได้รับจากบริการดูเหมือนจะมีขอบเขตที่กว้างกว่ามุมมองของผู้ปฏิบัติงาน กล่าวคือ ผู้ใช้พิจารณาบริการจากปฏิสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงาน ระบบสารสนเทศ อาคาร สถานที่ หรือแม้แต่กระทั่งทรัพยากรสารสนเทศ ดังนั้น ในมุมมองของผู้ใช้บริการ ความรับผิดชอบในการให้บริการสารสนเทศ คงไม่อาจอยู่ที่หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งในห้องสมุด แต่ทุก

ฝ่ายจะต้องรับผิดชอบร่วมกัน ตั้งแต่งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศไปจนถึงงานอาคารสถานที่ และเทคโนโลยีสารสนเทศ สิ่งที่ผู้ใช่มองว่าได้รับจากบริการห้องสมุด สามารถจำแนกออกได้เป็น 3 ส่วนสำคัญ ได้แก่ พื้นที่ บรรยากาศ และคำตอบ พื้นที่ หมายถึงอาณาบริเวณทั้งทางกายภาพที่ห้องสมุดนำมาให้บริการให้แก่ผู้ใช้ บรรยากาศ หมายถึง ความรู้สึกและสภาพการณ์รอบตัวของผู้ใช้ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดการพื้นที่ การจัดกิจกรรม ตลอดจนการจัดการผู้ใช้และบุคลากร และคำตอบ หมายถึง เนื้อหาที่ผู้ใช้ต้องการค้นหาหรือต้องการจากบริการห้องสมุด เช่น แรบบันดาลใจสำหรับการออกแบบ สูตรอาหาร แนวทางการทำบ้านและเขียนรายงาน การแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว เป็นต้น คำตอบในที่นี่มิได้จำกัดเฉพาะสิ่งที่ผู้ใช้ได้รับจากบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงข้อมูล ความรู้ที่ผู้ใช้นำไปใช้ประโยชน์ต่อได้ (ทรงพันธ์ เจริญประยงค์, 2558)

การพัฒนาบริการห้องสมุดหรือสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเรื่องที่มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ทุกส่วนต้องมีส่วนร่วมในทุกกระบวนการ การได้รับมุมมองที่หลากหลายจะทำให้ห้องสมุดสามารถเห็นโอกาสในการพัฒนาบริการได้มากยิ่งขึ้น โดยทั่วไปผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักในการให้บริการของห้องสมุด คือ กลุ่มผู้ใช้บริการ กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน และผู้บริหารห้องสมุด ความท้าทายอันสำคัญของการเปิดโอกาสรับฟังมุมมองที่หลากหลายมิได้อยู่ที่ความแตกต่างของความคิดเห็นเพียงอย่างเดียว แต่ยังรวมถึงผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยี ที่มีผลต่อมุมมองของผู้มีส่วนได้เสียเหล่านี้ การพัฒนาบริการห้องสมุดเพื่อตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้และการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยี จึงมีความท้าทายที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามความท้าทายเหล่านี้ถือเป็นโอกาสดีที่ห้องสมุดจะได้คิดค้นและพัฒนาวิธีการให้บริการในรูปแบบใหม่

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการให้บริการห้องสมุดและสารสนเทศ เพื่อการศึกษาค้นคว้าวิจัย ส่งเสริมการเรียนการสอนการวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และบริการวิชาการอันเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะการจัดการบริการห้องสมุดได้พยายามพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบงานบริการประเภทต่างๆ ตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมาปรับปรุงเพื่อพัฒนาทำให้อ่านักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นองค์กรหนึ่งที่มีคุณภาพ ตามแนวทางการประเมินคุณภาพงานบริการ คือ การพิจารณาความพึงพอใจในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง โดยที่ความพึงพอใจต่อบริการ มีองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่ง คือ การรับรู้ถึงคุณภาพของการนำเสนอการให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการนำเสนอโดยการแสดงออกต่างๆ ในกระบวนการบริการ และผู้รับบริการประเมินว่าผู้ให้บริการดำเนินการบริการเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ทั้งในเรื่องความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการ ตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อสารและการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการว่ามีความเต็มใจและจริงใจเพียงใดในการให้บริการ (สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, 2556)

จากงานวิจัยของอมรรัตน์ นาคะโร กุลจิรา รื่นอม และ สุเทพ เชาวลิต. (2557. หน้า 79 - 80) พบว่าปัญหาและอุปสรรคของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ คือ บุคลากรบางส่วนมีความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพที่เรียนมาเพียงอย่างเดียว แต่ขาดความรู้

ความสามารถอื่น ๆ ที่จำเป็นในการทำงาน มีคุณสมบัติไม่ตรงกับตำแหน่งงาน ทำให้ไม่มั่นใจในความรู้และความสามารถของตนเอง บุคลากรส่วนใหญ่เป็นศิษย์เก่า มีความคุ้นเคยกับการทำงานแบบเดิม ๆ และทำงานตามคำสั่ง บุคลากรมีภาระงานมากทำให้การจัดสรรเวลาในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทำได้ไม่เต็มที่ และลักษณะการทำงานของบุคลากรเป็นแบบตั้งรับ และทำตามคำสั่งเป็นหลักจึงก่อให้เกิดการเรียนรู้และคิดสิ่งใหม่ ๆ ได้ยาก ส่วนปัจจัยสนับสนุนในการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วย

1. ด้านบุคลากรพบว่า บุคลากรต้องมีความรู้ความสามารถ และเข้าใจงานโดยภาพรวมของห้องสมุด รวมทั้งบริบทวิชาชีพด้านสารสนเทศ
2. ด้านผู้บริหารห้องสมุด พบว่าต้องมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน ให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการคิดและปรับวิสัยทัศน์ของห้องสมุด
3. ด้านห้องสมุดพบว่า ห้องสมุดต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร ทั้งด้านการคิดอย่างเป็นระบบ คิดเชิงกลยุทธ์ คิดเชิงรุกและคิดนอกกรอบ ต้องมีนโยบายชัดเจนในการทำงานเป็นทีม และส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกัน เรียนรู้แบบข้ามสายงาน ข้ามหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

การถ่ายทอดแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และความรู้ซึ่งกันและกัน สร้างเวทีในการแสดงความสามารถอย่างสม่ำเสมอ และส่งเสริมให้ใช้กระบวนการเชิงคุณภาพ PDCA ในการทำงาน ต้องสร้างเครือข่ายการทำงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก ต้องกำหนดให้มีการประเมินผลงานอย่างเข้มข้น เอาจริงเอาจัง และวรพจน์ วีรพลิน (2550) ได้ศึกษาความต้องการรูปแบบห้องสมุดที่พึงประสงค์ของบุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พ.ศ. 2550 พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการ ด้านอาคารสถานที่ คือ 1. ควรเป็นแหล่งข้อมูลและการเรียนรู้ที่มีเทคโนโลยีครบครัน มีชีวิตชีวาและทันสมัย มีมุมผ่อนคลายสบายๆ เป็นมุมสนทนาการ 2. สถานที่ควรกว้างขวาง สงบ สะอาด อากาศเย็นโปร่ง โลงสบาย มีการแบ่งมุมการใช้บริการรูปแบบต่างๆ มีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีบรรยากาศดี มีสีสดใสสวยงาม มีแสงสว่างเหมาะสม มีมุมธรรมชาติเป็นสวนหย่อมที่เสริมสร้างการเรียนรู้ได้ทั้งความรู้และการพักผ่อน 3. พื้นที่นั่งอ่านที่เป็นสัดส่วนสำหรับอาจารย์ ควรมีพื้นที่ส่วนตัวในการศึกษาค้นคว้าที่ต้องการสมาธิ(ห้องเดี่ยว) ควรมีห้องทำกิจกรรมกลุ่ม(ห้องกลุ่ม) ด้านสื่อสารสนเทศ 1. วัสดุสารสนเทศควรมีหนังสือและสื่ออื่นๆ ทันสมัยและได้มาตรฐาน สามารถเลือกใช้ได้อย่างกว้างขวางในทุกสาขาวิชา หลากหลายรูปแบบ ในปริมาณเพียงพอ 2. ควรมีข้อมูลรูปแบบดิจิทัล (Digital) และฐานข้อมูลออนไลน์จำนวนมาก ด้านบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 1. ควรเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ และเชื่อมโยงเครือข่ายต่างๆ เพื่อการแสวงหาความรู้อย่างไร้ขอบเขต 2. ควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้สืบค้นอย่างเพียงพอ สะดวก รวดเร็ว สืบค้นที่ไหนก็ได้ ไม่ต้องมาที่ห้องสมุด ด้านบริการอิเล็กทรอนิกส์ 1. การสืบค้นฐานข้อมูล ควรให้ผู้ใช้บริการสามารถเรียกดูข้อมูลหนังสือเต็มรูปแบบ (Full Text) ได้ตลอดเวลา โดยไม่ต้องดูตัวเล่มบนชั้นหนังสือ เมื่อค้นจากอินเทอร์เน็ตแล้วสามารถพิมพ์ได้เลย เอกสาร หนังสืออ้างอิง ควรทำเป็นซีดีรอมและสามารถยืมได้ 2. ห้องสมุดควรมีการผสมผสานของศูนย์การเรียนรู้ (Learning Center) กับห้องสมุดมีชีวิต (Living Library) และห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library) เพื่อความรู้ความพลิตพลิน และทันสมัย

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความต้องการพัฒนารูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อนำผลการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

คำถามการวิจัย

1. สภาพความต้องการ และแนวทางการบริหารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นอย่างไร
2. รูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมีความเป็นไปได้เพียงใด
3. ผลการประเมินความเป็นไปได้ของรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์หลัก

เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. เพื่อศึกษาสภาพความต้องการและแนวทางการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
2. เพื่อสร้างและตรวจสอบรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
3. เพื่อประเมินรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏที่รับผิดชอบสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายเพื่อการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
2. เป็นข้อมูลสำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏ ที่จะนำรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เป็นแนวทางในการพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของงานวิจัย

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

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสภาพความต้องการ และแนวทางการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนย่อย ดังนี้

ขั้นที่ 1.1 การศึกษาสภาพการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

1.1.1 แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลในการศึกษา ได้แก่ อธิการบดี จำนวน 4 คน รองอธิการบดีที่รับผิดชอบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 4 คน ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 4 คน หัวหน้าฝ่าย จำนวน 16 คน รวมจำนวน 28 คน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งได้มาด้วยการเลือกแบบเจาะจง

1.1.2 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ สภาพการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

ขั้นที่ 1.2 การศึกษาความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

1.2.1 แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูล ได้แก่ อาจารย์ จำนวน 12 คน และนักศึกษา จำนวน 373 คน รวมทั้งสิ้น 385 คน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งได้มาด้วยการเลือกแบบเจาะจง

1.2.2 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความต้องการในการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

ขั้นที่ 1.3 การศึกษาแนวทางการบริหารศูนย์การเรียนรู้และหอสมุด และสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย โดยการศึกษาการปฏิบัติที่ดี (Best Practice)

1.3.1 แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูล ได้แก่ สถาบันอุดมศึกษาที่มีวิธีการปฏิบัติที่ดี (Best Practice) เกี่ยวกับทางการบริหารศูนย์การเรียนรู้และหอสมุด และสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย จำนวน 3 แห่ง ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร และ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

1.3.2 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ แนวทางการบริหารศูนย์การเรียนรู้และหอสมุด และสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างและตรวจสอบรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ แบ่งออกเป็น 2 ชั้นย่อย ดังนี้

ชั้นที่ 2.1 การยกร่างรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ดำเนินการ ดังนี้

ผู้วิจัยนำข้อมูลเกี่ยวกับสภาพความต้องการ และแนวทางการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์การเรียนรู้และหอสมุด และสำนักหอสมุด สถาบันอุดมศึกษา ที่ได้จากการศึกษาในขั้นตอนที่ 1 มายกร่างรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

ชั้นที่ 2.2 การตรวจสอบร่างรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

2.2.1 ขอบเขตด้านแหล่งข้อมูล

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศหรือสำนักหอสมุดสถาบันอุดมศึกษา ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการกำหนดคุณสมบัติ จำนวน 9 คน

2.2.2 ขอบเขตด้านตัวแปร

ความเป็นไปได้ของรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ดำเนินการดังนี้

3.1 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูล

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการประเมิน ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดีที่รับผิดชอบสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 38 แห่ง จำนวน 114 คน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

3.2 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความเป็นไปได้ของรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. รูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึงสิ่งที่แสดงโครงสร้างความสัมพันธ์ขององค์ประกอบและแนวทางในดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ในด้านปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และเงื่อนไขความสำเร็จในการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏ

2. สภาพการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง วิธีดำเนินการหรือวิธีปฏิบัติของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ที่ดำเนินอยู่ในปัจจุบันใน 4 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านปัจจัยนำเข้าหมายถึง สิ่งที่มีความจำเป็นต่อการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วย

บุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ที่จะสามารถดำเนินงานร่วมกันเพื่อให้การบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ประกอบด้วย

1) คณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบไปด้วยองค์ประกอบของคณะกรรมการและหน้าที่ของคณะกรรมการ

2) คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบไปด้วยองค์ประกอบของคณะกรรมการและหน้าที่ของคณะกรรมการ

3) ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบไปด้วยคุณลักษณะและหน้าที่ของผู้อำนวยการ

4) บุคลากร/เจ้าหน้าที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบไปด้วยคุณลักษณะและหน้าที่ของบุคลากรและเจ้าหน้าที่

สมรรถนะผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง คุณลักษณะหรือขีดความสามารถ ที่เป็นสมรรถนะสำหรับผู้บริหาร ตั้งแต่ระดับหัวหน้างานขึ้นไปจนถึงระดับอธิการบดี โดยสมรรถนะหรือความสามารถที่จำเป็นสำหรับผู้บริหาร ประกอบด้วย 1) วิสัยทัศน์ 2) ความเป็นผู้นำ 3) การวางแผน 4) การบริหารจัดการ 5) การแก้ไขปัญหา

สมรรถนะบุคลากร/เจ้าหน้าที่ หมายถึง คุณลักษณะหรือความสามารถ ของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยสมรรถนะหรือความสามารถที่จำเป็นสำหรับบุคลากร/เจ้าหน้าที่ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 1) มีความรู้พื้นฐาน (Foundational Knowledge) ทางวิชาชีพด้านห้องสมุดและสารสนเทศ 2) มีทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Skills) 3) มีภาวะผู้นำและความสามารถในการบริหารจัดการ (Leadership and Management) 4) มีความสามารถในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (Collections Development) 5) มีทักษะการรู้สารสนเทศ (Information Literacy) 6) มีความสามารถในการวิจัยและเผยแพร่ผลงานไปสู่แวดวงวิชาชีพ (Research & Contributions to the Profession) 7) มีทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Skills)

ขอบข่ายการบริหารงาน หมายถึง ภารกิจ ขอบข่ายงานที่ต้องดำเนินการ ในการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ที่มีความเหมาะสมกับบริบทอัตรากำลังบุคลากรและสามารถจัดการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ประกอบด้วย 1) สำนักงานผู้อำนวยการ 2) ฝ่ายบริการสารสนเทศ 3) ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ 4) ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ

5) ฝ่ายพัฒนาระบบเครือข่ายการสื่อสาร 6) ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ 7) ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา 8) ฝ่ายหอจดหมายเหตุ 9) ศูนย์คอมพิวเตอร์ 10) ศูนย์ภาษา

2.2 ด้านกระบวนการ หมายถึง วิธีการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ด้วยกระบวนการ 7 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การวางแผน 2) การจัดองค์การ 3) การปฏิบัติตามแผน 4) การประเมินผล 5) การปรับปรุงและพัฒนา 6) การรายงาน 7) การประสานงาน

2.3 ด้านผลผลิต หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นจากการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ 1) ผลการประเมินตนเองของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.4 ด้านเงื่อนไขความสำเร็จ หมายถึง ปัจจัยที่เอื้อต่อการบริหารซึ่งเป็นสิ่งที่อยู่ภายในและภายนอกและมีอิทธิพลต่อการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการบริหารก่อให้เกิดประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ประกอบด้วย 1) การสนับสนุนจากมหาวิทาลัย 2) ความสามัคคีของบุคคล 3) เครือข่ายความร่วมมือ

3. ความต้องการการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความต้องการของผู้บริหาร อาจารย์ นักศึกษา บรรณารักษ์ ที่มีต่อการให้บริการใน ด้านต่างๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

4. การบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การบริหารจัดการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต

5. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับการส่งเสริมการอ่าน การค้นคว้า วิจัย และบริการวิชาการแก่ท้องถิ่น ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

6. อาจารย์ หมายถึง ผู้ปฏิบัติหน้าที่การสอนวิชาใดวิชาหนึ่งในมหาวิทยาลัยราชภัฏ

7. นักศึกษา หมายถึง ผู้ที่มีสถานภาพเป็นนักศึกษาภาคปกติ ชั้นปีที่ 1 – 4 ปีการศึกษา 2560 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

8. บรรณารักษ์ หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

9. ผู้ทรงคุณวุฒิ หมายถึง บุคคลที่มีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และเชี่ยวชาญด้านการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศหรือสำนักหอสมุด ในสถาบันอุดมศึกษา

10. ความเป็นไปได้ของรูปแบบ หมายถึง ความคิดเห็นของอธิการบดี รองอธิการบดีที่กำกับดูแลและรับผิดชอบสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ทั้ง 38 แห่ง ที่มีต่อการนำรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ไปใช้โดยมีความสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงเหมาะสมกับบริบท ยอมรับได้และนำไปปฏิบัติได้