

รูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
The Model of Administration for Office of Academic Resources and  
Information Technology in Rajabhat Universities

สุวิทย์ วงษ์บุญมาก<sup>1\*</sup> วิทยา จันทร์ศิลา<sup>2</sup> สำราญ มีแจ่ม<sup>3</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานของการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์หลักของการวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มีวัตถุประสงค์เฉพาะ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาสภาพความต้องการและแนวทางการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ 2) เพื่อสร้างและตรวจสอบรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ และ 3) เพื่อประเมินรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ วิธีการดำเนินการวิจัยมี 3 ขั้นตอน คือ 1) ศึกษาสภาพการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ศึกษาสภาพความต้องการและแนวทางการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ จากอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา และศึกษาแนวทางการบริหารสำนักหอสมุด และศูนย์การเรียนรู้และหอสมุด สถาบันอุดมศึกษาที่มีแนวปฏิบัติที่ดี 2) การสร้างและตรวจสอบรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยนำข้อมูลจากขั้นตอนที่ 1 มาয়กร่างรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ และตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบฯ ด้วยการสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 9 คน และ 3) การประเมินความเป็นไปได้ของรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ผลการวิจัยพบว่า

1. การบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1) ปัจจัยนำเข้า 2) กระบวนการ 3) ผลผลิต

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

3. การประเมินรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ที่พัฒนาขึ้นมีความเป็นไปได้ ในการนำไปปฏิบัติอยู่ในระดับ มากที่สุด

คำสำคัญ : รูปแบบการบริหาร, การบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ,  
การบริหารห้องสมุด

<sup>1\*</sup> นิสิตปริญญาการศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

<sup>3</sup> อาจารย์ประจำภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

## ABSTRACT

This research is a mixed methodology based on qualitative and quantitative research. The main objectives of the research were 1) to study the condition, requirement, and the guidelines for the administration of The Office of Academic Resources and Information Technology, 2) to establish and supervise the administration of The Office of Academic Resources and Information Technology, Rajabhat Universities and 3) to evaluate the administration model of The Office of Academic Resources and Information Technology, Rajabhat Universities. The study was classified into 3 stages as follows: 1) a study of the condition, the requirement, and the guidelines for the administration of The Office of Academic Resources and Information Technology was collected from the teachers, staff and students, and the study of the guidelines for the library administration was investigated from the Higher Educational institutes with the best practice, 2) the creation and validation of the administration model of The Office of Academic Resources and Information Technology, Rajabhat Universities by using data from the first step was formulated and checked by 9 experts in the form of group discussion, and 3) the feasibility evaluation of the administration model of The Office of Academic Resources and Information Technology was investigated. The findings were as follows:

1. The administration of The Office of Academic Resources and Information Technology, Rajabhat Universities consisted of 3 main elements: 1) Input 2) Process, and 3) Output.

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

3. The evaluation of the administration model of The Office of Academic Resources and Information Technology, Rajabhat Universities, which was developed, has feasibility of implementation at the highest level.

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

## บทนำ

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

หน่วยงานหนึ่งที่จะช่วยเสริมเติมเต็มให้มหาวิทยาลัยราชภัฏบรรลุวัตถุประสงค์ตามพันธกิจของ มหาวิทยาลัย คือ ห้องสมุด หรือสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะคุณภาพของห้องสมุดเป็นตัวบ่งชี้ คุณภาพและความเป็นเลิศทางวิชาการของมหาวิทยาลัย การศึกษาในระดับอุดมศึกษามุ่งเน้นให้บัณฑิต นักศึกษาได้ ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เพื่อให้มีโอกาสค้นคว้าความรู้ได้อย่างกว้างขวาง ห้องสมุดจึงเป็นหัวใจและมีบทบาท ความสำคัญต่อการศึกษาค้นคว้าของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้ที่ช่วยเพิ่มศักยภาพ และคุณภาพของบัณฑิต เป็นหน่วยงานที่ให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการเป็นหลัก โดยห้องสมุดมีหน้าที่ให้บริการ สารสนเทศ เป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ และให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และยังมีหน้าที่ในการ ประเมินสถานการณ์ รวมถึงคาดการณ์ความเสี่ยงของสารสนเทศ อำนวยความสะดวกและสนองความต้องการแก่ ผู้ใช้บริการ จากสภาวการณ์ในปัจจุบันห้องสมุดต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงในการดำเนินงานหลายด้าน อาทิ ประเด็นเรื่องคุณภาพบริการของห้องสมุด ห้องสมุดจำเป็นต้องให้ความสนใจเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (สมพร พุทธิพิทักษ์ผล, 2553, หน้า 51) และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้กำหนดมาตรฐานของห้องสมุด มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2544 ให้มีการประเมินคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบายการประกัน คุณภาพการศึกษาของชาติ อันประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก ทั้งนี้เพราะห้องสมุดเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญต่อการพัฒนาการของมหาวิทยาลัย การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นยุทธศาสตร์อย่างหนึ่งที่สำคัญต่อการพัฒนาและยกระดับของสถาบันอุดมศึกษา ด้วย (ภาวิณี ทองโรจน์, 2540, หน้า 113) ประกอบกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้โลกก้าวสู่สังคมแห่งการ เรียนรู้ ผู้ใช้บริการเกิดความต้องการสารสนเทศเพิ่มขึ้นทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ รูปแบบการบริการของห้องสมุด จึงเปลี่ยนไปจากเดิม คือ จากการบริการอยู่ศูนย์กลางมาเน้นการให้บริการแบบกระจาย ขยายขอบเขตการให้บริการ อย่างหลากหลายตามความต้องการสารสนเทศ (บุษบา สุธีธร, 2554, หน้า 10-5 ; สุรพล เสียนสลาย; และยีน ภู่วรรณ. 2554, หน้า 15-25) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของห้องสมุดสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ (User centered) กล่าวคือ ห้องสมุดได้เปลี่ยนแปลงการดำเนินงานแบบเดิมที่เน้นการดำเนินงานแบบเป็นเจ้าของ ทรัพยากร (Ownership) มีหน้าที่ที่สะสมทรัพยากรสารสนเทศให้ได้จำนวนมาก สู่แนวคิดใหม่เน้นการเข้าถึงข้อมูล ให้อำนาจแก่ผู้ใช้บริการในการใช้บริการ โดยห้องสมุดจะทำหน้าที่จัดเตรียมและบริการสารสนเทศตามความต้องการ และคำร้องขอของผู้ใช้บริการ (Stewart; & Moran, 2007, p. 4) เนื่องจากพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเป็นผู้มองการณ์ ไกลมากขึ้น และคาดหวังสูงต่อการบริการและความสะดวกสบายต่างๆ แม้ว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้นไม่ได้มี ผลต่อการเพิ่มรายได้โดยตรงของห้องสมุด แต่จะหมายถึงความน่าเชื่อถือ การยอมรับคุณค่าของบริการห้องสมุดที่สูง ยิ่งขึ้น (สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์, 2547, หน้า 21) และห้องสมุดจะต้องสนองตอบต่อการกิจและนโยบายของ มหาวิทยาลัย โดยการจัดบริการสารสนเทศที่ต้องคำนึงถึงความแตกต่างของผู้ใช้บริการที่มีความหลากหลาย อาทิ คณาจารย์ นักศึกษาระดับต่างๆ นักวิจัย รวมถึงความหลากหลายของสาขาวิชาการศึกษาแบบสหสาขาวิชาและ การศึกษาแบบข้ามสาขาวิชา เป็นต้น ห้องสมุดจึงต้องมีการปรับกระบวนการดำเนินการให้เป็นห้องสมุดสมัยใหม่ กล่าวคือ การเปลี่ยนภาพลักษณ์ของห้องสมุดในทุกกระบวนการ ไม่ว่าจะเป็นด้านทรัพยากรสารสนเทศที่มีความ หลากหลายและตรงกับความต้องการมากขึ้น ทั้งในด้านการจัดบริการในรูปแบบต่างๆ และด้านผู้ใช้บริการ ห้องสมุด ควรรู้จักความต้องการของผู้ใช้ในเชิงลึก เพราะผู้ใช้แต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกันและมีลักษณะเฉพาะ (Brindley, 2006, หน้า 486) ห้องสมุดต้องศึกษาและคาดการณ์ความต้องการของผู้ใช้บริการได้ นับตั้งแต่การศึกษา

ผู้ใช้และการวางแผนการให้บริการโดยอาศัยเครื่องมือ เทคนิควิธีการต่างๆ และมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่อำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการอย่างไร้ขีดจำกัด ทั้งด้านพื้นที่หรือเวลาเพื่อสร้างความแตกต่างของบริการและบรรยากาศที่ประทับใจให้เกิดขึ้นในใจกับผู้ใช้บริการ และเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับองค์กร นอกจากนี้ยังต้องยึดเหนี่ยวให้ผู้ใช้บริการเกิดความภักดีในการใช้บริการให้ยาวนานที่สุด (บุษบา สุธีธร. 2554, หน้า 10-52; รัชนิกรณ์ อินเล็ก, 2555 หน้า 53) และจากงานวิจัยของโรว์ลีย์ (Rowley, 1994, pp. 8-12) ที่ทำการสำรวจผู้ใช้บริการของห้องสมุดผ่านช่องทางการเข้าถึงบริการ พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดไม่เพียงต้องการเอกสารหรือสารสนเทศที่ห้องสมุดเท่านั้น ยังต้องการการพักผ่อน การนันทนาการ และการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมด้วย นอกจากนี้ ปิยวรรณ สิริประเสริฐศิลป์ (2553, หน้า 214-215) ได้ศึกษาการพัฒนาารูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทย โดยใช้แนวคิดวงจรประสบการณ์ลูกค้าของไนแคม (Nykam, 2001, p. 23) เพื่อการศึกษาพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ ความพึงพอใจต่อการบริการและความต้องการของผู้ใช้บริการ พบว่า ด้านพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศเพื่อการทำวิจัย ด้านความพึงพอใจ พบว่า ภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดในระดับปานกลาง และด้านความต้องการพบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการบริการของห้องสมุดในระดับมาก

จากงานวิจัยของอมรรัตน์ นาคะโร กุลจิรา รื่นอม และสุเทพ เชาวลิต. (2557. หน้า 79 - 80) พบว่าปัญหาและอุปสรรคของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ คือ บุคลากรบางส่วนมีความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพที่เรียนมาเพียงอย่างเดียว แต่ขาดความรู้ความสามารถอื่น ๆ ที่จำเป็นในการทำงาน มีคุณวุฒิไม่ตรงกับตำแหน่งงาน ทำให้ไม่มั่นใจในความรู้และความสามารถของตนเอง บุคลากรส่วนใหญ่เป็นศิษย์เก่า มีความคุ้นเคยกับการทำงานแบบเดิมๆ และทำงานตามคำสั่ง บุคลากรมีภาระงานมากทำให้การจัดสรรเวลาในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทำไม่ได้ไม่เต็มที่ และลักษณะการทำงานของบุคลากรเป็นแบบตั้งรับ และทำตามคำสั่งเป็นหลักจึงก่อให้เกิดการเรียนรู้และคิดสิ่งใหม่ ๆ ได้ยาก ส่วนปัจจัยสนับสนุนในการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วย 1) ด้านบุคลากร พบว่าบุคลากรต้องมีความรู้ความสามารถและเข้าใจงานโดยภาพรวมของห้องสมุด รวมทั้งบริบทวิชาชีพด้านสารสนเทศ 2) ด้านผู้บริหารห้องสมุด พบว่าต้องมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน ให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการคิดและปรับวิสัยทัศน์ของห้องสมุด 3) ด้านห้องสมุด พบว่าห้องสมุดต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร ทั้งด้านการคิดอย่างเป็นระบบ คิดเชิงกลยุทธ์ คิดเชิงรุกและคิดนอกกรอบ ต้องมีนโยบายชัดเจนในการทำงานเป็นทีมและส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกัน เรียนรู้แบบข้ามสายงานข้ามหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

จากปัญหาและความต้องการดังกล่าว ประกอบกับข้อบ่งชี้และภาระความรับผิดชอบของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 38 แห่ง ในปัจจุบันมีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงมีความต้องการพัฒนารูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อนำผลการวิจัยไปพัฒนารูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์หลัก

เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

## วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. เพื่อศึกษาสภาพความต้องการและแนวทางการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

2. เพื่อสร้างและตรวจสอบรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
3. เพื่อประเมินรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

#### คำถามการวิจัย

1. สภาพความต้องการ และแนวทางการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นอย่างไร
2. รูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ที่มีความเป็นไปได้เป็นอย่างไร
3. ผลการประเมินความเป็นไปได้ของรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นอย่างไร

#### การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้

##### แนวคิดเกี่ยวกับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มีเป้าหมายหลักเพื่อสนับสนุนวิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยมุ่งเน้นการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ บทบาทและหน้าที่ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏ สามารถสรุปได้ดังนี้ 1. เพื่อสนับสนุนส่งเสริมการเรียนการสอนและการศึกษาค้นคว้าวิจัย 2. จัดหา รวบรวมสารสนเทศทุกรูปแบบให้เพียงพอ สอดคล้องกับหลักสูตร นโยบายและโปรแกรมวิชาที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยราชภัฏ 3. เป็นแหล่งเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับนักศึกษา อาจารย์ และประชาชนในท้องถิ่น 4. ให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการอย่างกว้างขวาง สะดวก และรวดเร็ว 5. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อพัฒนากระบวนการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย 6. เป็นแหล่งสารสนเทศเพื่อชุมชน เป็นแหล่งเชื่อมโยงองค์ความรู้ท้องถิ่น และองค์ความรู้สากลโดยผ่านเครือข่ายสารสนเทศในระดับมหาวิทยาลัย ท้องถิ่น และสากล

การบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ จะต้องคำนึงถึงมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เพราะมาตรฐานห้องสมุดและการประเมินคุณภาพของห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการ การบริการ นอกจากนี้มาตรฐานห้องสมุดยังทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลและการใช้ข้อมูลร่วมกันทั่วโลก (ชุตินา สัจจามันท์, 2550, หน้า 25)

##### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กุลธิดา ท่วมสุข และคนอื่นๆ (2554, หน้า 175-176) ได้ศึกษารูปแบบการบริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียน พบว่า นโยบายและระบบการบริหารห้องสมุดเป็นองค์ประกอบแรกของรูปแบบการบริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียน ห้องสมุดจำเป็นต้องปรับระบบการบริหารให้มีความรวดเร็วในการทำงาน ปรับลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นเพื่อให้สามารถจัดบริการแก่ผู้ใช้ได้รวดเร็วที่สุด มีการกำกับติดตามประเมินผลการดำเนินงานอย่างจริงจัง

อมรรัตน์ นาคะโร และคนอื่นๆ. (2557, หน้า 79-80) ได้ศึกษารูปแบบการบริหารจัดการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่า สภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏในปัจจุบัน บุคลากรมีความกระตือรือร้นที่จะศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ ผู้บริหารมีนโยบายให้

บุคลากรพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง การดำเนินงานมุ่งเน้น กระบวนการตามวงจรคุณภาพ PDCA บุคลากรทุกฝ่าย กำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกัน มีการเรียนรู้และทำงานเป็นทีม

### 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 ในการศึกษา 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 ได้แก่ สภาพการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

ขั้นที่ 1.2 การศึกษาความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

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

1.2.2 ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความต้องการในการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

ขั้นที่ 1.3 การศึกษาแนวทางการบริหารสำนักหอสมุด และศูนย์การเรียนรู้และหอสมุด สถาบันอุดมศึกษา โดยการศึกษาการปฏิบัติที่ดี (Best Practice)

1.3.1 แหล่งข้อมูล ได้แก่ สถาบันอุดมศึกษาที่มีวิธีการปฏิบัติที่ดี (Best Practice) เกี่ยวกับการบริหารสำนักหอสมุด และศูนย์การเรียนรู้และหอสมุด สถาบันอุดมศึกษา จำนวน 3 แห่ง ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร และศูนย์การเรียนรู้และหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

1.3.2 ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ แนวทางการบริหารสำนักหอสมุด และศูนย์การเรียนรู้และหอสมุด สถาบันอุดมศึกษา

**ขั้นตอนที่ 2** การสร้างและตรวจสอบรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอนย่อย ดังนี้

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

ขั้นที่ 2.2 การตรวจสอบร่างรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

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

2.2.2 ตัวแปร ที่ศึกษาความเป็นไปได้ของรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

**ขั้นตอนที่ 3** การประเมินรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ดำเนินการดังนี้

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

3.2 ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความเป็นไปได้ของรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

### สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาสภาพความต้องการ และแนวทางการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

1.1 ผลการศึกษาสภาพการบริหาร และแนวทางการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า องค์ประกอบในการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ปัจจัยนำเข้า 2) กระบวนการ 3) ผลผลิต

1.1.1 ปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย 1) บุคลากร ได้แก่ 1.1) การศึกษาคุณลักษณะของคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 1.2) การศึกษาคุณลักษณะของผู้บริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 1.3) การศึกษาคุณลักษณะของบุคลากร/เจ้าหน้าที่ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) งานบริหาร ได้แก่ 2.1) โครงสร้างการบริหาร 2.2) ขอบข่ายและภาระงานในการบริหาร

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

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

1.2 ผลการศึกษาค้นคว้าความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า ความต้องการของอาจารย์และนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ในภาพรวม 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1. ด้านบุคลากรสำนักวิทยบริการ 2. ด้านการบริการของสำนักวิทยบริการ 3. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ 4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก 5. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการสารสนเทศ

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

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

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

องค์ประกอบที่ 2 กระบวนการ ประกอบไปด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน (Plan: P) ขั้นตอนที่ 2 การจัดองค์กร (Organize: O) ขั้นตอนที่ 3 การปฏิบัติตามแผน (Do: D) ขั้นตอนที่ 4 การประเมินผล

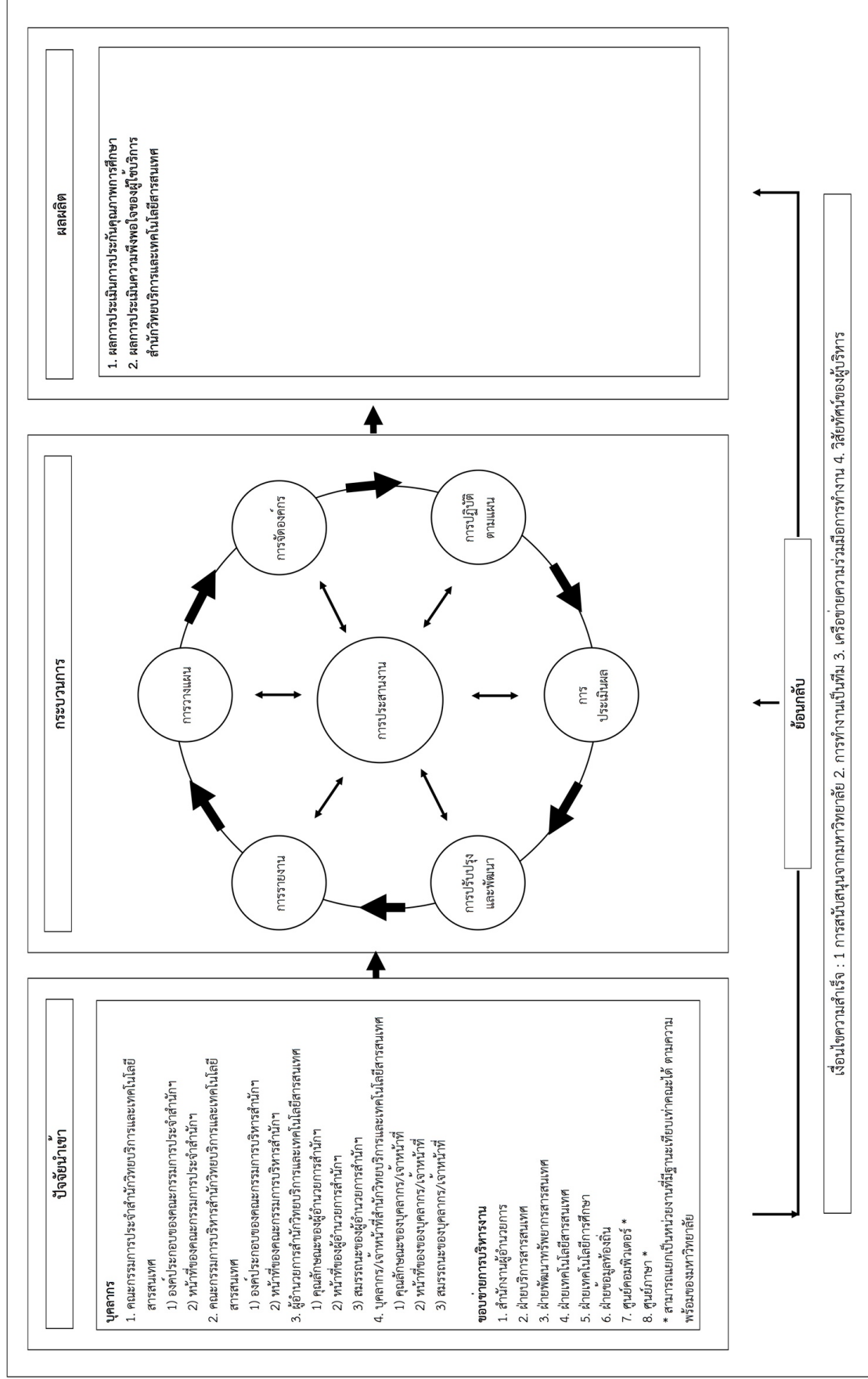
(Evaluate: E) ขั้นตอนที่ 5 การปรับปรุงและพัฒนา (Act: A) ขั้นตอนที่ 6 การรายงาน (Report: R) ขั้นตอนที่ 7 การประสานงาน (Coordinate: C)

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

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



รูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ



3. ผลการประเมินความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏไปใช้ พบว่า อธิการบดี รองอธิการบดีที่รับผิดชอบสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มีความเห็นว่ารูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มีความเป็นไปได้ ในการนำไปใช้ในการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สรุปผลได้ดังนี้

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของอธิการบดี รองอธิการบดีที่รับผิดชอบสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีต่อความเป็นไปได้ของรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

รายการ	n = 109		ระดับ ความเป็นไปได้	ผลการ ประเมิน
	$\bar{X}$	S.D		
<b>1. คณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>				
1.1 องค์ประกอบของคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.4	0.86	มาก	ผ่าน
1.2 หน้าที่ของคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.4	0.74	มาก	ผ่าน
<b>2. คณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>				
2.1 องค์ประกอบของคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.73	0.60	มากที่สุด	ผ่าน
2.2 หน้าที่ของคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.65	0.54	มากที่สุด	ผ่าน
<b>3. ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>				
3.1 คุณลักษณะของผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.71	0.52	มากที่สุด	ผ่าน
3.2 หน้าที่ของผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.68	0.56	มากที่สุด	ผ่าน
3.3 สมรรถนะผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.78	0.41	มากที่สุด	ผ่าน

รายการ	n = 109		ระดับ ความเป็นไปได้	ผลการ ประเมิน
	$\bar{X}$	S.D		
<b>4. บุคลากร/เจ้าหน้าที่</b>				
4.1 คุณลักษณะของบุคลากร/เจ้าหน้าที่ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ	4.65	0.63	มากที่สุด	ผ่าน
4.2 หน้าที่ของบุคลากร/เจ้าหน้าที่ สำนักวิทย บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.7	0.53	มากที่สุด	ผ่าน
4.3 สมรรถนะบุคลากร/เจ้าหน้าที่ ของสำนัก วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.55	0.59	มากที่สุด	ผ่าน
<b>5. ขอบข่ายการบริหารงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>				
5.1 สำนักงานผู้อำนวยการ	4.61	0.58	มากที่สุด	ผ่าน
5.2 ฝ่ายบริการสารสนเทศ	4.78	0.41	มากที่สุด	ผ่าน
5.3 ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	4.76	0.42	มากที่สุด	ผ่าน
5.4 งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.55	0.59	มากที่สุด	ผ่าน
5.5 ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา	4.43	0.81	มาก	ผ่าน
5.6 ฝ่ายข้อมูลท้องถิ่น	4.44	0.92	มาก	ผ่าน
5.7 ศูนย์คอมพิวเตอร์*	4.44	0.78	มาก	ผ่าน
5.8 ศูนย์ภาษา*	4.55	0.59	มากที่สุด	ผ่าน
เฉลี่ย	4.60	0.13	มากที่สุด	ผ่าน

จากตารางที่ 4.7 ผลการประเมินความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏไปใช้ พบว่า อธิการบดี รองอธิการบดีที่รับผิดชอบสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเห็นว่ารูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ในการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

#### อภิปรายผล

จากสรุปผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการศึกษาสภาพความต้องการ และแนวทางการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

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

ซึ่งสอดคล้องกับจันทราณี สงวนนาม (2551, หน้า 34-39) เห็นว่าการบริหารเป็นศาสตร์อย่างหนึ่งและเป็นหลักสากลที่สามารถนำไปใช้ได้กับการบริหารทุกประเภท โดยการบริหารจัดการเป็นส่วนสำคัญพื้นฐานของการบริหารงาน ที่ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ และเชื่อมโยงกันอย่างต่อเนื่อง และศุภรชชตรา แสนวา (2552, หน้า 51-52) กล่าวว่า กระบวนการบริหารจัดการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เพื่อไปสู่เป้าหมายของห้องสมุดนั้น ห้องสมุดจะต้องมีการแบ่งโครงสร้างการบริหารที่ชัดเจน โดยการกำหนดนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร มีคณะกรรมการกำหนดนโยบาย มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ในแต่ละระดับสายงานที่ชัดเจน มีการแบ่งหน่วยงานและระบุสายงาน การบังคับบัญชา โดยคณะกรรมการบริหารงานห้องสมุด การแบ่งโครงสร้างของห้องสมุดจะต้องสอดคล้องและทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลงทั้งในปัจจุบันและอนาคตเพื่อตอบสนองความคาดหวังความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก และเพื่อพัฒนาห้องสมุดให้เป็นองค์กรแห่งคุณภาพ

1.2 ผลการศึกษาคำความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า ความต้องการของอาจารย์และนักศึกษา เกี่ยวกับการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ด้านบุคลากรสำนักวิทยบริการ ด้านการบริการของสำนักวิทยบริการ ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับ มาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า อาจารย์และนักศึกษาต้องการให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ จัดบริการกับผู้ใช้บริการที่หลากหลาย สอดคล้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ในขณะที่การจัดบริการและบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ก็มีสวนช่วยสนองความต้องการให้ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการมากขึ้น

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

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

ซึ่งสอดคล้องกับสุกัญญา มกุฏอรุณี (2553, หน้า 53-55) กล่าวถึงยุทธศาสตร์ที่สร้างสรรค์กับการพัฒนาห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย โดยกล่าวว่า การจัดรูปแบบห้องสมุดควรมีลักษณะขั้นตอนของการบังคับบัญชาไม่ซับซ้อน โดยโครงสร้างขององค์กรมีความเหมาะสมกับยุคสมัย ควรมีความยืดหยุ่นสามารถตอบสนอง

ต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างดี ควรให้ความสำคัญกับหน่วยงานย่อยอย่างเท่าเทียมกัน และกลุ่มคนที่อยู่ในแต่ละสายงานต่างมีความสำคัญเท่ากันหมด แต่ต้องสามารถบริการต่อกันได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง และตรงความต้องการ เพราะทุกหน่วยงานต้องบริการต่อกันทั้งสิ้น การกระจายอำนาจจะสร้างความคล่องตัวและทำงานได้เร็วขึ้น และความคิดมุมมองจากหน่วยงานย่อยๆ สามารถดึงศักยภาพทางความคิดจากกลุ่มคนได้มากขึ้น และเกิดความหลากหลายทางความคิดในการพัฒนาที่มีหลากหลายมุมมอง บนความเชื่อมั่นของคนในองค์กรที่ร่วมมือกันหาวิธีและแนวคิดที่ดีในการพัฒนาองค์กร และผู้นำต้องแสดงออกถึงความใจกว้างที่จะรับฟังทุกความเห็นในทุกระดับชั้น และในที่สุดความร่วมมือของทุกฝ่ายจะเกิดขึ้นเพราะคนในองค์กรต่างรู้สึกว่าคุณคนทุกความคิด มีส่วนสร้างองค์กรขึ้นมาอย่างเข้มแข็ง

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

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

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

องค์ประกอบที่ 2 กระบวนการ ประกอบไปด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน (Plan: P) ขั้นตอนที่ 2 การจัดองค์กร (Organize: O) ขั้นตอนที่ 3 การปฏิบัติตามแผน (Do: D) ขั้นตอนที่ 4 การประเมินผล (Evaluate: E) ขั้นตอนที่ 5 การปรับปรุงและพัฒนา (Act: A) ขั้นตอนที่ 6 การรายงาน (Report: R) และขั้นตอนที่ 7 การประสานงาน (Coordinate: C) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า กระบวนการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ในแต่ละขั้นตอนต่างมีหน้าที่และภาระงานที่แตกต่างกัน แต่จะดำเนินการเป็นกระบวนการตามลำดับขั้นตอน และเกี่ยวข้องซึ่งกันและกันตามระบบบริหาร และมีการประสานงานเป็นกลไกในการขับเคลื่อนทุกขั้นตอน ทำให้การบริหารงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ช่วยทำให้เกิดการพัฒนางานดีขึ้นเรื่อย ๆ อย่างต่อเนื่อง

ซึ่งสอดคล้องกับจันทรานี สงวนนาม (2551, หน้า 34-39) ได้สรุปแนวคิดกระบวนการบริหารของเฮนรี ฟาโยล์ (Henry Fayol) ไว้ดังนี้ 1 การวางแผน (To Plan) หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่จะคาดการณ์ล่วงหน้าถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ แล้วกำหนดแผนการปฏิบัติงานไว้เป็นแนวทางในการทำงานในอนาคต 2 การจัดองค์กร (To Organize) หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้บริหารในการจัดโครงสร้างของงานและอำนาจหน้าที่ของบุคคล 3 การบังคับบัญชา (To Command) หมายถึง กระบวนการเกี่ยวกับการวินิจฉัยสั่งการการตัดสินใจ การมอบหมายหน้าที่ การงาน การนิเทศงาน ตลอดจนการใช้ภาวะผู้นำ 4 การประสานงาน (To Coordinate) หมายถึง ความร่วมมือ ร่วมใจในการปฏิบัติงานการจัดระเบียบงานให้เรียบร้อย สอดคล้องกลมกลืนกันเพื่อให้งานสมดุลและ

บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ การประสานงานเปรียบเสมือนตัวกลางนำฟันเฟืองของบรรดากิจกรรมทั้งหลายให้สอดคล้องต่อกัน เพื่อให้งานดำเนินไปด้วยความกลมกลืนราบรื่นและเรียบร้อย และ 5 การควบคุมงาน (To Control) หมายถึง การกำกับงานและตรวจสอบว่าการปฏิบัติงานได้ดำเนินไปตามแผนที่วางไว้หรือไม่ โดยอาศัยการรายงานและงบประมาณเป็นเครื่องมือ และปิยะนุช สุจิต (2551, หน้า 12) กล่าวว่า การดำเนินงานของสถาบันบริการสารสนเทศผู้บริหารต้องปฏิบัติงานตามลำดับ 5 ขั้นตอน โดยเริ่มต้นด้วยการวางแผน การจัดองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน การวินิจฉัยสั่งการ และสิ้นสุดด้วยการควบคุมบังคับบัญชา

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

ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 2544 (2561) ที่กล่าวว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีระบบการประเมินคุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และสอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาแห่งชาติ ทั้งนี้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งควรได้รับงบประมาณเพื่อการนี้ด้วย และนิภาพร กำคำ และกัลย์ธีรา ทาเขียว (2558, หน้า 2) ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบว่า การกำหนดนโยบายประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ กำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพมาตรฐานด้านภารกิจหลักของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน คือ ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริการและผู้ปฏิบัติงานของห้องสมุดได้ทราบถึงการบริการสารสนเทศ รวมถึงความพึงพอใจและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการพิจารณาและกำหนดแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงบริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ได้ดียิ่งขึ้น การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ สามารถพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้เกิดความสมบูรณ์ทุกสาขาวิชา และมีทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการในปริมาณที่เพียงพอ และเหมาะสมกับความต้องการ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะนำพามหาวิทยาลัยสู่สากล มีความเป็นเลิศด้านวิชาการ และการวิจัย

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

สอดคล้องกับคิวนันท์ คิวพิทักษ์ (2552, หน้า 162) ที่กล่าวว่า ปัจจัยสำคัญของการพัฒนาองค์การที่ประสบความสำเร็จ จะต้องประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ 1 ความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลง โดยให้ความสำคัญกับความพร้อมของบุคลากรพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงหรือไม่ และความพยายามในการเปลี่ยนแปลงนั้นควรจะได้ผลในด้านบวก 2 การสนับสนุนของฝ่ายบริหาร ผู้บริหารระดับสูงสุดให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ในการพัฒนาองค์การ ทำให้พนักงานจะมีความพึงพอใจกับการเปลี่ยนแปลงเมื่อมีผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุน 3 ความคาดหวังและจิตสำนึกจากผู้บริหารระดับสูงจะทำให้การเปลี่ยนแปลงเป็นจริงได้ 4 การมีส่วนร่วมและการช่วยเหลือกันจะทำให้องค์การมีความเจริญก้าวหน้าและนำไปสู่ความสำเร็จ 5 การผสมผสานวิธีการที่หลากหลายในการทำงานกับความพอใจได้ผลว่าการใช้วิธีการเพียงอย่างเดียว ในการที่จะปรับปรุงทัศนคติของพนักงาน และสอดคล้องกับกุลธิดา ท่วมสุข และคณะ (2554, หน้า 164 ) กล่าวว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีระบบบริหารที่ยืดหยุ่น มีการทำงานเป็นทีม และมีเครือข่ายในการทำงานพัฒนาห้องสมุดร่วมกัน

3. ผลการประเมินรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า อธิการบดี รองอธิการบดีที่รับผิดชอบสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มีความคิดเห็นว่าการนำรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการ

และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ไปใช้มีความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เพราะผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและพัฒนาแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ อย่างเป็นระบบตามหลักการพัฒนารูปแบบของ Eisner (1976, pp.192-193) โดยได้เสนอแนวคิดการประเมินรูปแบบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ โดยเฉพาะในบางเรื่องต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าตัวเลขที่นำมาพิจารณา การประเมินรูปแบบจะเน้นการวิเคราะห์วิจารณ์อย่างลึกซึ้ง โดยเฉพาะในประเด็นที่ถูกนำมาพิจารณา อาจจะผสมผสานปัจจัยต่างๆ ในการพิจารณาเข้าด้วยกันตามวิจารณ์ของของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับคุณภาพ ประสิทธิภาพ ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของสิ่งที่จะทำการประเมิน ประกอบกับรูปแบบการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เป็นรูปแบบการดำเนินงานที่สอดคล้องกับบริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏ และมีแนวทางที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในแต่ละมหาวิทยาลัยราชภัฏอย่างหลากหลาย เป็นการดำเนินงานที่มีลำดับขั้นตอน ที่ชัดเจน

สอดคล้องกับกฤษิตา ท้วมสุข และคณะ (2554, หน้า 175-176) ได้ศึกษารูปแบบการบริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียน พบว่า นโยบายและระบบการบริหารห้องสมุดเป็นองค์ประกอบแรกของรูปแบบการบริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียน เพราะการดำเนินงานส่วนต่างๆ ของห้องสมุดจะดำเนินการภายใต้นโยบายของมหาวิทยาลัยและห้องสมุดเป็นสำคัญ ห้องสมุดจำเป็นต้องปรับระบบการบริหารให้มีความรวดเร็วในการทำงาน ปรับลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นเพื่อให้สามารถจัดบริการแก่ผู้ใช้ได้รวดเร็วที่สุด การบริหารห้องสมุดควรมีการบริหารองค์กรแบบไม่แยกส่วน ควรให้แต่ละส่วนมีความเชื่อมโยงกัน และเป็นส่วนหนึ่งของกันและกันได้ การบริหารห้องสมุดจะให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายของห้องสมุดมากกว่าคำนึงถึงอำนาจและการสั่งการ และอมรรรัตน์ นาคะโร และคณะ (2557, หน้า 79-80) ได้ศึกษารูปแบบการบริหารจัดการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่าห้องสมุดต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรทั้งด้านการคิดอย่างเป็นระบบ คิดเชิงกลยุทธ์ คิดเชิงรุก และคิดนอกกรอบ ต้องมีนโยบายที่ชัดเจนในการทำงานเป็นทีม และส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกัน เรียนรู้แบบข้ามสายงาน ข้ามหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย การถ่ายทอดแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้ซึ่งกันและกัน สร้างเวทีในการแสดงความสามารถอย่างสม่ำเสมอ และส่งเสริมให้ใช้กระบวนการเชิงคุณภาพ PDCA ในการทำงาน ต้องสร้างเครือข่ายการทำงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก ต้องกำหนดให้มีการประเมินผลงานอย่างเข้มข้น เอาจริงเอาจัง

## ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้
  - 1.1 ข้อเสนอแนะในระดับนโยบาย
    - 1.1.1 ควรกำหนดนโยบายการบริหารและพัฒนา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ให้เป็นรูปธรรมชัดเจน
    - 1.1.2 ควรมีการกำหนดมาตรฐานและวิธีการประเมินคุณภาพการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ สู่ความเป็นเลิศ
    - 1.1.3 ควรส่งเสริมการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ กับสถาบันบริการสารสนเทศที่หลากหลาย
  - 1.2 ข้อเสนอแนะต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏ
    - 1.2.1 ควรจัดโครงสร้างการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ให้มีความเหมาะสมกับบริบทของแต่ละแห่ง
    - 1.2.3 ควรพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ให้มีความโดดเด่นด้านข้อมูลท้องถิ่น
2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับยุทธศาสตร์และนโยบายการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ สุพรรณบุรี

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบความร่วมมือการพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกับหน่วยงานในท้องถิ่น

2.3 ควรมีการศึกษาวิจัยสมรรถนะของผู้บริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ในศตวรรษที่ 21

### รายการอ้างอิง

- กุลธิดา ท้วมสุข จุฑารัตน์ ศรารณวงค์ และกันยารัตน์ เควียเซ่น. (2554). **รูปแบบการบริหารห้องสมุด มหาวิทยาลัยที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียน**. ขอนแก่น : กลุ่มวิชาการจัดการสารสนเทศและการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จันทร์ธานี สงวนนาม. (2551). **ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: บூค พอยท์.
- ชุตินา สัจจนันท์. (2550). การจัดการความรู้และการจัดการความเสี่ยง. ในเอกสารการสอนชุด **มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช**. วิชาภาวะผู้นำ (หน่วยที่ 13 ตอนที่ 1). นนทบุรี: สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.
- ณัฐธัญญา, เผือกม่วง , ดวงใจ, กาญจนศิลป์ , ขวัญแก้ว, เทพวิจิต. (2559). **รายงานวิจัยสถาบันเรื่องความต้องการและพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาของนักศึกษาต่างชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี**. นครราชสีมา : ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- นิภาพร กำคำ และกัลย์ธีรา ทาเขียวสำ. (2558). **การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้**. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- บุษบา สุธีธร. (2554). การสื่อสารการตลาดในงานสารสนเทศ. ใน เอกสารสอนชุดวิชาการสื่อสารในงานสารสนเทศ หน่วยที่ 9-15 (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2). (หน้า 10-1 –10-61). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ปิยะนุช สุจิต. (2551, กรกฎาคม-ธันวาคม). เสริมสร้างสังคมความรู้เพื่อพัฒนานักศึกษาและเพิ่มพูน ผลงานวิชาการของคณาจารย์. ใน **วารสารห้องสมุด**, 52(2).
- ปิยวรรณ สิริประเสริฐศิลป์. (2553). **การพัฒนารูปแบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทย**. ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: [http://regis.nsr.u.ac.th/know/1-1-1-NSRU\\_AC-3.pdf](http://regis.nsr.u.ac.th/know/1-1-1-NSRU_AC-3.pdf). [2558, มกราคม 6].
- ภาวิช ทองโรจน์. (2540). การอภิปรายเรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนาเพื่อความเป็นเลิศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. ใน **ยุทธศาสตร์การพัฒนาเพื่อความเป็นเลิศของห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา: รายงานการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาครั้งที่ 15**. หน้า 113. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการและภาควิชา บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ร่วมกับ คณะอนุกรรมการพัฒนาห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา.
- มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2544**. (2561). [On-line]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.mua.go.th> [ 2561, มีนาคม 12].
- รัชนิกรณ์ อินเล็ก. (2555, มกราคม-เมษายน). แนวคิดการตลาดกับกระบวนการจัดการสารสนเทศของห้องสมุด มหาวิทยาลัยไทย. **วารสารสารสนเทศศาสตร์**. 30(1): 43-58.
- \_\_\_\_\_. (2558). การพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของห้องสมุดมหาวิทยาลัยไทย. **PULINET Journal**. 2 (1) : 16-25.



- ศิริวัฒน์ คิวพิทักษ์(แปล). (2552). นวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลง. **ในองค์การและการจัดการ**.  
หน้า 153-168. แปลจาก Management 3/e โดย Kinicki, A. and Williams, B. กรุงเทพฯ :  
แมคกรอ-ฮิล.
- ศุภรชตรา, แสนาวา; สุจิน, บุตรีศรีสุวรรณ; ฉวีลักษณ์, บุญยะกาญจน; สุริทอง, ศรีสะอาด. (2552). ลักษณะของ  
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นองค์การคุณภาพ และปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนา. **การประชุม  
วิชาการระดับชาติและนานาชาติ "ราชภัฏวิจัยครั้งที่ 4" มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์**,  
2561-01-16 : (307 -330).
- สมพร พุทธพิทักษ์ผล. (2553). รายงานการวิจัยเรื่องการจัดการสารสนเทศจากภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านนันทบุรี  
ศึกษาเพื่อส่งเสริมบริการห้องสมุดสู่ชุมชน. นนทบุรี: สาขาวิชาศิลปศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุกัญญา มุกฏอรุณี. (2553). การบริหารงานเชิงยุทธศาสตร์ : การบริหารจัดการห้องสมุด มหาวิทยาลัย.  
โตมทัศน์. 31(1) : 45-56.
- สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์. (2547, กรกฎาคม-กันยายน). LibQUAL+TM : ดัชนีแห่งคุณภาพ. **ในวารสารห้องสมุด**,  
48(3): 21.
- สุรพล เสียนสลาย และยีน ภู่วรรณ. (2554). แนวโน้มการจัดการองค์การสารสนเทศ. **ใน ประมวลสาระชุดวิชา  
การจัดการขั้นสูงสำหรับองค์การสารสนเทศ**. หน้า 15-1 - 15-35. นนทบุรี:  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อมรรัตน นาคะโร, กุลจิรา รื่นเอม และสุเทพ เชาวลิต. (2557). **รูปแบบการบริหารจัดการ  
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้**. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :  
[http://www.tci-thaijo.org/index.php/ejChophayom/article/download/  
19658/17230](http://www.tci-thaijo.org/index.php/ejChophayom/article/download/19658/17230). [2560, ธันวาคม 10].
- Eisner, E. (1976). "Education Connoisseurship and Criticism: Their Form and Functions  
in Educational Evaluation." **Journal of Aesthetic Education**. : 192-193.
- Nykamp, M. (2001). **The Customer Differential: The Complete Guide to Implementing  
Customer Relationship Management**. AMACOM, New York.
- Rowley, J. (1994). Customer Experience of Libraries. **Library Review**. 43(6). 7-17.
- Stueart, R. D. and Moran, B. (2007). **Library and Information Center Management**. 7th Edition.  
Greenwood Village, CO: Libraries Unlimited.