

การประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา  
ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม  
Quality Indicators Assessment for University Library of  
the Higher Education Commission, Academic Resource  
and Information Technology Center, Pibulsongkram  
Rajabhat University

รัตนพา พันธุ์ศรี, วิทยาญา บุญคง, สุรรัตน์ ทับอิน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม  
e-mail: ruttanap@psru.ac.th

## บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ใน 2 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) องค์ประกอบด้านการบริการห้องสมุด และ 2) องค์ประกอบด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) ซึ่งผลจากการประเมินตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบ ได้ผลดังนี้

1. องค์ประกอบด้านการบริหารห้องสมุด แบ่งเป็น 4 องค์ประกอบย่อย และ 13 ตัวบ่งชี้ โดย 1.1) องค์ประกอบย่อยด้านการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุง 1.2) องค์ประกอบย่อยด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับดี 1.3) องค์ประกอบย่อยด้านการบริการสารสนเทศ อยู่ในระดับดี และ 1.4) องค์ประกอบย่อยด้านการพัฒนาคุณภาพของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับดีมาก

2. องค์ประกอบด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งเป็น 2 ตัวบ่งชี้ คือ ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายภายในห้องสมุดที่ให้บริการ และจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อผู้ใช้บริการต่อวัน ซึ่งภาพรวมอยู่ในระดับดี

ซึ่งผลจากการประเมินจะใช้เป็นข้อมูลสำหรับนำไปวางแผนเพื่อปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

## คำสำคัญ:

ตัวบ่งชี้, มาตรฐานห้องสมุด, สถาบันอุดมศึกษา

## Abstract

This research is a qualitative research with the objectives: to study the standard indicators of the libraries of Higher Education Commission of affairs of the Information Technology and Services Center, Pibulsongkram Rajabhat University in two components: 1) library service elements and 2) information technology components. The results of the evaluation of the indicator in each component are as follows.

1. The library management components are divided into 3 sub-components and 13 indicators. 1.1) Sub-components of the development of information resources, the level needs improvement. 1.2) Sub-components of information resource management, on a good level. 1.3) Sub-components of information services, on a good level. and 1.4) Subscriber Development Potential, on a very good level.

2. The information technology system is divided into 2 indicators: the capability of the computer and the network service within the library and the number of machines per user per day, the efficiency assessments is a good level.

The results of the evaluation will be used as a basis data for planning and improving the Academic Resource and Information Technology Center, Pibulsongkram Rajabhat University to be more effective in the future.

## Keywords:

Quality Indicators, Standard of library, The Higher Education Commission

## บทนำ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยให้สถาบันต้นสังกัดดำเนินการกิจของสถาบันให้บรรลุวัตถุประสงค์ ห้องสมุดมีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และให้บริการทางวิชาการ ตลอดจนการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต นอกจากนี้หน้าที่หลักดังกล่าวแล้วห้องสมุดยังเป็นแหล่งสารสนเทศและให้บริการสารสนเทศของสถาบัน เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความพึงพอใจจากการบริการที่มีคุณภาพ ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องมีการควบคุมคุณภาพการให้บริการ ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพห้องสมุดนี้ริเริ่มขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2508 ต่อมา พ.ศ. 2515 คณะกรรมการพิจารณาปรับปรุงห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สภาการศึกษาแห่งชาติ ได้เสนอมาตรฐานห้องสมุดและใน พ.ศ. 2523 คณะอนุกรรมการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ได้จัดทำมาตรฐานฉบับดังกล่าวแต่ยังไม่เป็นที่ยอมรับ จนกระทั่งปี พ.ศ. 2529 ทบวงมหาวิทยาลัยได้จัดทำมาตรฐานห้องสมุดและประกาศใช้อย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม พ.ศ. 2529 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้กำหนดเกณฑ์ขั้นต่ำเกี่ยวกับห้องสมุดในเรื่องโครงสร้างและการบริหาร งบประมาณ ทรัพยากรสารสนเทศ อาคารสถานที่

และครุภัณฑ์ การบริการความร่วมมือระหว่างห้องสมุด และบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน (ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่องมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2529, 2540) สำหรับมาตรฐานฉบับปัจจุบันคือ มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อเป็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาให้ได้มาตรฐานในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยกำหนดเกณฑ์สำหรับห้องสมุดในเรื่องโครงสร้างและการบริหาร งบประมาณ การเงิน บุคลากร ทรัพยากรสารสนเทศ อาคารสถานที่และครุภัณฑ์ การบริการความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2544)

จากแนวความคิดพื้นฐานเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวเกี่ยวกับมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ที่ได้ระบุไว้อย่างชัดเจนว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีระบบการประเมินคุณภาพของตนเองเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และสอดคล้องนโยบายการประกันคุณภาพของชาติ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2544) ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เพื่อให้ทราบสถานการณ์ปัจจุบันของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศและนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานของสำนักให้สอดคล้องกับองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพที่เหมาะสมของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต่อไป

## วัตถุประสงค์

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

## ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) จึงต้องอาศัยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อให้ได้คำตอบที่มีความน่าเชื่อถือ โดยวิธีการวิจัยประกอบด้วยกระบวนการวิจัย 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษารอบแนวคิดตามเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ในขั้นตอนนี้เป็นการศึกษาเอกสารจากแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และเอกสารรายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2560 เพื่อหาร่องรอยหลักฐานเอกสารต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามที่สอดคล้องกับมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

การศึกษาร่องรอยเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

1. แหล่งข้อมูล ประกอบด้วยเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์ความสำเร็จจากการดำเนินการประเมินตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) ตัวบ่งชี้มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 2) แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 3) เอกสารรายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2560

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสำรวจเอกสารเชิงวิเคราะห์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ตามแนวคิดของการวิจัยจำแนกตามประเด็นตัวบ่งชี้มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยหน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยสวนกุมภุมิภาค (PULINET) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้การจดบันทึก หรือถ่ายเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ ประเด็นการวิจัยจากเอกสารและสภาพปัจจุบันของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม และเทียบเคียงผลการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามในปัจจุบันกับตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา

4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิเคราะห์ข้อมูล ร่องรอยหลักฐานและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นตัวบ่งชี้มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ที่จำแนกตามลักษณะข้อมูลที่มีการกำหนดคะแนนการประเมินแต่ละตัวบ่งชี้เป็นแต่ละข้อ ข้อละ 5 คะแนน รวมจำนวนทั้งหมด 15 ตัวบ่งชี้ คิดเป็นคะแนนเต็มรวม 75 คะแนน และคำนวณผลการประเมินจากคะแนนรวมของตัวบ่งชี้ทั้งหมดหารด้วยจำนวนตัวบ่งชี้ เกณฑ์การประเมินผลพิจารณา จากค่าเฉลี่ย ผลการประเมิน 5 ช่วงคะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2541)

คะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00	หมายถึง	มีระดับผลการประเมินดีมาก
คะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50	หมายถึง	มีระดับผลการประเมินดี
คะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50	หมายถึง	มีระดับผลการประเมินพอใช้
คะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50	หมายถึง	มีระดับผลการประเมินควรปรับปรุง
คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50	หมายถึง	มีระดับผลการประเมินต้องปรับปรุง

ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์เอกสารแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

และเอกสารรายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2560

จุดมุ่งหมายของการดำเนินการ เพื่อให้ได้ข้อสรุปการวิเคราะห์เอกสาร และการสร้าง แนวปฏิบัติที่ถูกต้องจากเอกสาร การศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หลักการ แนวคิด ทฤษฎีในการประเมินตัวบ่งชี้ให้ได้มาตรฐาน

### สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

จากการประเมินผลการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ตามตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 2 องค์ประกอบ สรุปได้ ดังตาราง

ตารางที่ 1 การประเมินคุณภาพสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พิบูลสงคราม ตามตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาด้านการบริการห้องสมุด และด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

องค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ผลการประเมิน
<b>ดานการบริการห้องสมุด</b>		
การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (1 ตัวชี้วัด)	1.00	ระดับต้องปรับปรุง
การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ (2 ตัวชี้วัด)	4.00	ระดับดี
การบริการห้องสมุด (8 ตัวชี้วัด)	3.50	ระดับดี
การพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการ (2 ตัวชี้วัด)	5.00	ระดับดีมาก
<b>ค่าเฉลี่ยด้านการบริการห้องสมุด</b>	<b>3.375</b>	<b>ระดับพอใช้</b>
<b>ดานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>		
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (2 ตัวชี้วัด)	4.00	ระดับดี
<b>ค่าเฉลี่ยดานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>	<b>4.00</b>	<b>ระดับดี</b>
<b>ค่าเฉลี่ยใน 2 องค์ประกอบ</b>	<b>3.50</b>	<b>ระดับพอใช้</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า การประเมินคุณภาพสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ตามตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาด้านการบริการห้องสมุด และด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ค่าเฉลี่ยด้านการบริการห้องสมุด แบ่งเป็น 4 องค์ประกอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.375 ผลการประเมินอยู่ในระดับพอใช้ โดยองค์ประกอบ

- 1) การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 ผลการประเมินอยู่ในระดับต้องปรับปรุง
- 2) การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ผลการประเมินอยู่ในระดับดี
- 3) การบริการห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ผลการประเมินอยู่ในระดับดี และ 4) การพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก และค่าเฉลี่ยด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มี 1 องค์ประกอบ ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ผลการประเมินอยู่ในระดับดี

#### อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้ทราบระดับคุณภาพการดำเนินการกิจด้านต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ใน 2 ประเด็น คือ ด้านการบริการห้องสมุด และด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จากผลการวิจัยมีประเด็นต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ด้านบริการห้องสมุด (การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ) งบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศต่อจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับน้อยที่สุด มีผลคะแนนเท่ากับ 1 ซึ่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

สารสนเทศ ได้รับงบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทต่อจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า เท่ากับ 170 บาท/ คน ซึ่งการได้รับงบประมาณที่น้อยจะทำให้ไม่สามารถจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับวีรกรรมวรรณโท (2544) กล่าวว่า ปัญหางบประมาณของห้องสมุดในการดำเนินงานยังไม่เพียงพอต่อการพัฒนาและนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานปรับปรุงคุณภาพห้องสมุดให้ดียิ่งขึ้น เช่นเดียวกับความเห็นของวาทินี ฐาปนวงศ์สานติ (2543) ที่ว่านโยบายบริหารงบประมาณของห้องสมุดต้องดำเนินเป็นระบบขั้นตอนตามกระบวนการบริหารงาน โดยมีเงินเป็นเครื่องมือให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ ผู้บริหารห้องสมุดต้องรู้วิธีจัดตั้งงบประมาณ และวางแผนการใช้จัดสรรงบประมาณ โดยมีผู้เกี่ยวข้องร่วมปฏิบัติให้ใช้งบประมาณเกิดประโยชน์สูงสุดและถูกต้องตามระเบียบตามกำหนดเวลา ไม่ให้เกิดความเสียหาย

2. ด้านบริการห้องสมุด (การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ) ค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4 มี 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ 1) เวลาเฉลี่ยในการดำเนินการตั้งแต่รับทรัพยากรสารสนเทศและนำออกให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ผลคะแนนเท่ากับ 5 ซึ่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีกระบวนการขั้นตอนตั้งแต่รับทรัพยากรสารสนเทศและนำออกให้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศ 1 เล่ม ต่อ 4 วัน ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 2) ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลที่ห้องสมุดพัฒนาอยู่ในระดับดี ผลคะแนนเท่ากับ 3 ซึ่งผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีนโยบายเกี่ยวกับการสร้างศูนย์เรียนรู้จึงได้จัดทำฐานข้อมูลต่าง ๆ เพื่อเป็นคลังความรู้และแหล่งศึกษาด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น แต่ยังคงขาดการนำผลการประเมินมาปรับปรุงระบบฐานข้อมูล

3. ด้านบริการห้องสมุด (การบริการสารสนเทศ) ค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8 มี 8 ตัวชี้วัด ตัวชี้วัดที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้คะแนนการประเมินมากที่สุด ได้แก่ 1) ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข อยู่ในระดับดีมาก ผลคะแนนเท่ากับ 5 ซึ่งสำนักสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถรับข้อร้องเรียนได้หลายทาง เช่น ผ่าน LINE Application ทาง Web Site โดยทางสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีบุคลากรผู้รับผิดชอบในการตอบแบบสอบถาม และอีกทางหนึ่งคือสายตรงผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถโทรศัพท์มาร้องเรียนโดยมีผู้รับผิดชอบด้านการบริการเป็นผู้รับผิดชอบในการตอบข้อปัญหา และข้อสงสัย และยังสามารถแสดงความคิดเห็นผ่านทางแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งในปีงบประมาณ 2560 มีข้อร้องเรียนอยู่ทั้งหมด 4 ข้อ ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขได้ทั้ง 4 ข้อ เท่ากับ 100 เปอร์เซ็นต์ 2) จำนวนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One stop service) อยู่ในระดับดีมาก ผลคะแนนเท่ากับ 5 ซึ่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการพัฒนาบริการแบบเบ็ดเสร็จโดยต่อยอดเป็นบริการแบบเบ็ดเสร็จออนไลน์ (One stop service online) ซึ่งได้รวบรวมบริการต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการที่ไม่สะดวกเดินทางมาขอใช้บริการด้วยตนเองสามารถขอใช้บริการได้ทุกที่ทุกเวลาเพียงผ่านโทรศัพท์มือถือ และลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการให้กระชับเกิดประสิทธิภาพในการบริการและบรรลุเป้าหมายของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของโสภณ พิงไชย (2543) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

ของฝ่ายระเบียบ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการศึกษาดังพบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการ โดยเฉพาะหน่วยงานที่ให้บริการแก่ประชาชน อย่างสมบูรณ์ และครบวงจรโดยที่ประชาชนไม่ต้องเสียเวลาไปติดต่องานในที่ต่าง ๆ หลายแห่งหน่วยงานเดียว ทำหน้าที่บริการอย่างเบ็ดเสร็จและมีประสิทธิภาพ โดยใช้ชื่อว่า “การให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One stop service)” ทั้งนี้เพื่อความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อ 3) จำนวนบริการเชิงรุกอยู่ในระดับ ดีมาก ผลคะแนนเท่ากับ 5 ซึ่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการให้บริการเชิงรุก หลากหลายรูปแบบทั้งนอกสถานที่ ออนไลน์ทางเว็บไซต์ และ LINE Application

#### **ข้อเสนอแนะการนำไปใช้ประโยชน์**

ในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาบุคลากร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำผลของงานวิจัยนี้ไปปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาปรับใช้ในบริบท ของห้องสมุด เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพต่อไป

#### **รายการอ้างอิง**

- บุญชม ศรีสะอาด. (2541). *การพัฒนาการสอน*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วีรวรรณ วรรณโท. (2544). การศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย รามคำแหง.
- วาณี ฐาปนวงศ์ตานติ. (2543). *การจัดและบริหารงานห้องสมุด*. กรุงเทพฯ: ศิลปาบรรณาการ.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2544). *มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544*. เข้าถึงได้จาก [http://www.mua.go.th/users/he commission/doc/law/ ministry%20law/131%20library%20standard%202544.pdf](http://www.mua.go.th/users/he%20commission/doc/law/ministry%20law/131%20library%20standard%202544.pdf)
- โสภณ พิงไชย. (2543). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของฝ่ายระเบียบ สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร*. สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร.