

## Study Conditions and Needs for One-Stop Service of the Rajabhat University Library to Promote the Development of Academic Works

Somruedee Pinthong<sup>1</sup> and Rungtip Charoensak<sup>2</sup>

|            |            |            |            |
|------------|------------|------------|------------|
| Received   | Reviewed   | Revised    | Accepted   |
| 14/08/2562 | 10/09/2562 | 01/10/2562 | 07/11/2562 |

### Abstract

The objectives of this research were to study the Conditions and needs of the One Stop Service of the Rajabhat University library to promote the development of academic work. This research paper was the development of the One-Stop Service Model of Rajabhat University Library for the development of academic works promote. The sample group used in this research was 38 chief information officers of Rajabhat University's library and 377 lecturers of Rajabhat University. Data were collected by using online questionnaires. The statistics used for data analysis were frequency distributions, percentage, mean, and standard deviation.

The results revealed that most chief information officers were female, aged between 41-45 years and graduated with a master's degree, and had 11-15 years of working experience. Conditions and needs for One-Stop Service of the Rajabhat University library were at the moderate level by descending order as follows: a service provider, a location and an environment, information resources and information technology, services, and the least was management. The needs of the One-Stop Service of the Rajabhat University library of all chief information officers were at the highest level in all aspects by descending order as follows: information technology, services, a location, and an environment, management and the least were a service provider. General information of the lecturers was mostly females aged 36-40 years and graduated

---

<sup>1</sup> Student of Master of Information science, Faculty of Information Science, Maha Sarakham University.  
Email: somruedee@rmu.ac.th

<sup>2</sup> Lecturer of Master of Information science, Faculty of Information Science, Maha Sarakham University.  
Email: rungtip.c@hotmail.com

master's degree level and most of them were professors with 6-10 years of working experience and still working on academic works which mostly were teaching documents followed by researches, textbooks, and the least was the teaching document relating the conditions of One-Stop Service of the Rajabhat University libraries of the lecturers found that was at the moderate level in all aspect by descending order as follows: a service provider, information technology, a location, and an environment and the least was management. The needs of the One-Stop Service of the Rajabhat University library of all lecturers were at the highest level in all aspects by descending order as follows: services, information technology, a location, and an environment, a service provider, and the least were information resources.

**Keywords:** One-Stop Service, Academic Works Promote, Rajabhat University

## การศึกษาสภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ราชภัฏเพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ

สมฤดี พิณทอง<sup>3</sup> และ รุ่งทิพย์ เจริญศักดิ์<sup>4</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์เรื่องการพัฒนาแบบบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ประชากร คือ หัวหน้างานบริการสารสนเทศ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ 38 แห่ง จำนวน 38 คน และอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 17,944 คน และอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางของเครซีและมอร์แกน จำนวน 377 คน ใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ คิดเป็นร้อยละ 100 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามออนไลน์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า สภาพของการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏของหัวหน้างานบริการ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการบริการ และน้อยที่สุด คือ ด้านการบริหาร ความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏของหัวหน้างานบริการ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านการบริหาร และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านผู้ให้บริการ และข้อมูลทั่วไปของอาจารย์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 36-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท มีตำแหน่งเป็นอาจารย์มีประสบการณ์ 6-10 ปี และกำลังดำเนินการทำผลงานทางวิชาการส่วนใหญ่เป็นเอกสารประกอบการสอน รองลงมา คือ งานวิจัย ตำรา และน้อยที่สุด คือ เอกสารคำสอน สภาพของการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏของอาจารย์ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และน้อยที่สุด คือ ด้านการบริการ ความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ

<sup>3</sup> นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

<sup>4</sup> อาจารย์ ประจำสาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ของอาจารย์ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการบริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านผู้ให้บริการ และด้านที่น้อยที่สุดคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

**คำสำคัญ:** การบริการแบบเบ็ดเสร็จ, ผลงานทางวิชาการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏ

## บทนำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่เสริมสร้างพลังปัญญาของแผ่นดิน ฟื้นฟูพลังการเรียนรู้ เชิดชูภูมิปัญญาของท้องถิ่น สร้างสรรค์ศิลปวิทยา เพื่อความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนของปวงชน มีส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษา การใช้ประโยชน์จาก ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษาส่งเสริม วิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน วิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอด และ พัฒนาเทคโนโลยี ทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ผลิตรายการและส่งเสริมวิทยฐานะครู (Government gazette, 2004) โดยมีห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เป็นหน่วยงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนและการศึกษาค้นคว้าวิจัย เป็นแหล่งเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับนักศึกษา อาจารย์ ตลอดจนประชาชนในท้องถิ่น เป็นหน่วยงานที่ตอบสนองภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย ในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการผลิตบัณฑิต กลไกสำคัญที่จะผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพนั้น จะต้องพัฒนา อาจารย์ให้เป็นมืออาชีพ มีคุณภาพในด้านการสอน การสร้างองค์ความรู้ใหม่ในการค้นคว้าวิจัย เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนและการบริการทางวิชาการแก่สังคมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพราะอาจารย์ที่มีคุณภาพจะช่วยผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับ อุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2009 คือมีความรู้ มีคุณธรรมจริยธรรม มีทักษะทางปัญญา มีทักษะ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และมีทักษะการวิเคราะห์ เชิงตัวเลข การสื่อสารและ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Chanchainarong Songkasri, 2009; Paitoon Sinlarat, Somsuk Theerapijit, and Wachanee Shoudumrong, 2009) จึงอาจกล่าวได้ว่า คุณภาพของอาจารย์ สะท้อนถึงคุณภาพของบัณฑิตปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาจึงได้มีการปรับกลไกการพัฒนาอาจารย์ให้ ผลิตผลงานทางวิชาการเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ ตามเกณฑ์ของคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ในสถาบันอุดมศึกษา ผลงานทางวิชาการของอาจารย์จึงเป็นเครื่องแสดงถึงพัฒนาการของระบบการ เรียนการสอนของมหาวิทยาลัย เพราะเมื่ออาจารย์เริ่มผลิตผลงานทางวิชาการก็หมายถึงอาจารย์ต้อง ศึกษาค้นคว้า รวบรวมความรู้จากหลายๆ แหล่งมาผสมผสานกัน ต่อจากนั้นก็จะเป็นไปเผยแพร่แก่นักศึกษาในรูปแบบต่างๆ เช่น ตำรา เอกสารประกอบการสอน เอกสารคำสอน บทความวิจัย เป็นต้น

และเมื่อผลงานทางวิชาการมีคุณภาพ ตำแหน่งทางวิชาการของสำนักงานมาตรฐานการศึกษา ระดับอุดมศึกษาได้ ซึ่งตำแหน่งทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ ตามลำดับ (Government gazette, 2017) ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ราชภัฏถือเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญที่จะช่วยในการส่งเสริมและผลักดันภารกิจหลักของ มหาวิทยาลัยราชภัฏให้ประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะการผลิตบัณฑิต การสร้างความรู้ การสร้างสรรค์ ผลงานวิจัย อันจะนำไปสู่การพัฒนามหาวิทยาลัยที่เข้มแข็ง โดยทั่วไปแล้วห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษา ยังทำหน้าที่ 4 ด้าน คือ 1) เป็นแหล่งสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย (Education) 2) เป็น แหล่งค้นคว้าวิจัยสำหรับนักวิจัย (Research) 3) เป็นแหล่งให้สารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ (Information) และ 4) เป็นแหล่งให้ความเพลิดเพลินและนันทนาการ (Recreation) (Anansak Phuangok, 2013) นอกจากนี้ห้องสมุดยังเป็นศูนย์รวมแห่งการเรียนรู้และการบริการที่เป็นเลิศ โดยให้บริการแก่ นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร และชุมชนท้องถิ่น ห้องสมุดจำเป็นต้องเตรียมการต่างๆ เพื่อรองรับบริการและ กิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพสูงสุด สามารถรองรับจำนวนผู้ใช้บริการ สร้างความพึง พอใจและอำนวยความสะดวก เพื่อตอบสนองความต้องการ หน่วยงาน ตลอดจน กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ใช้บริการ จึงจำเป็นต้องเตรียมการเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติและดำเนินการสู่รูปธรรมต่อไป (Namthip Wipawin, 2005) การพัฒนาบริการห้องสมุดเป็นเรื่องที่ทุกส่วนต้องมีส่วนร่วมในทุกกระบวนการ โดยทั่วไปผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักในการให้บริการของห้องสมุด คือ กลุ่มผู้ใช้บริการ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานและ ผู้บริหารห้องสมุด การพัฒนาบริการห้องสมุดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและการ เปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและเทคโนโลยีจึงมีความท้าทายที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ความท้าทายเหล่านี้ถือเป็นโอกาสในการที่ห้องสมุดจะได้คิดค้นและพัฒนาวิธีการให้บริการในรูปแบบ ใหม่ ห้องสมุดไม่ว่าจะเป็นห้องสมุดประเภทใดก็ตามได้พยายามปรับแนวคิดการให้บริการตามสภาพ เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง ชุมชนห้องสมุดมีความพยายามอย่างยิ่งในการ เป็นผู้นำด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศมีคุณประโยชน์ โดยตรงต่อการให้บริการห้องสมุด ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่นักวิชาการและผู้ปฏิบัติงาน สารสนเทศในปัจจุบันจะให้ความสนใจและตั้งคำถามเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาบริการห้องสมุดใน อนาคต (Nureeda Japakeeya, 2019)

จากการศึกษาแนวโน้มการจัดบริการห้องสมุดในทศวรรษหน้าของ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการห้องสมุดในรูปแบบที่ผ่านมาและปัจจุบันไม่สามารถตอบสนองความ ต้องการของผู้ใช้บริการและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ซึ่งก่อให้เกิด ปัญหาในการให้บริการในหลายๆ ด้าน ดังนั้นแนวทางการบริการของห้องสมุดในอนาคตจึงต้องมีการ ปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมสารสนเทศที่มีการเปลี่ยนแปลง อาทิเช่น การเปิดให้บริการ

ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งการให้บริการดังกล่าวจะเพิ่มความสะดวกและตอบสนองวิถีชีวิตรูปแบบของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้การให้บริการในลักษณะแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ซึ่งเป็นการบริการที่สามารถตอบสนองการแข่งขันทั้งยังเป็นการช่วยประหยัดเวลาในการใช้บริการ ในส่วนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการห้องสมุดควรเป็นเทคโนโลยีที่สามารถรองรับความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีได้ทุกระบบ และสำหรับทรัพยากรสารสนเทศในอาคารห้องสมุดควรให้ความสำคัญในการนำสื่อที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ ดิจิทัลและสิ่งพิมพ์ออนไลน์มากขึ้น Nureeda Japakeeya, Suhaila Binsamae, & Sulfikor Maso, 2012)

บริการแบบเบ็ดเสร็จ เป็นการพัฒนาการดำเนินการให้บริการ โดยลดขั้นตอนของการดำเนินงานที่ซับซ้อนหรือลดขั้นตอนของการดำเนินงานให้สั้นลง และรวบรวมบริการหลายๆ อย่างไว้ ณ ที่แห่งเดียว โดยผู้ใช้บริการไม่ต้องไปติดต่อขอใช้บริการ ณ จุดบริการหลายแห่ง ส่งผลให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย ประหยัดเวลาในการขอรับบริการ รวมทั้งสามารถเพิ่มความพึงพอใจและให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Regional University Libraries Network, 2008) และการบริการแบบเบ็ดเสร็จยังเป็นหนึ่งตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษาที่ สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ พ.ศ.2013-2561 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน กลยุทธ์ 1.1 พัฒนาระบบการให้บริการประชาชน โดยการยกระดับการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม การบริการแบบเบ็ดเสร็จเป็นสิ่งที่ช่วยลดขั้นตอนการดำเนินงานแล้วยังรวมหลายบริการไว้ด้วยกัน ซึ่งอำนวยความสะดวก และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ เห็นได้จากการกำหนดให้เป็นตัวชี้วัดคุณภาพห้องสมุดและแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (Office of the Public Sector Development Commission, 2013) ซึ่งวิธีการในการจัดการบริการห้องสมุดให้ครอบคลุมและบรรลุเป้าหมาย ทรัพยากรสารสนเทศและการบริการต้องมีการรวมบริการต่าง ๆ ของงานห้องสมุดและลดขั้นตอนของการบริการเป็นวิธีแก้ปัญหาที่ดีขึ้นและมีประโยชน์ในทางปฏิบัติ (Yin, 2009)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาสภาพและความต้องการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ เพื่อนำผลการวิจัยมาพัฒนารูปแบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ตามความต้องการของผู้ให้บริการ คือ หัวหน้างานบริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ และผู้ใช้บริการ คือ อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาสภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ

## วิธีการวิจัย

1. **ประชากร** ได้แก่ หัวหน้างานบริการสารสนเทศ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ 38 แห่ง โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง แต่ละ 1 คน รวมจำนวน 38 คน และ อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ 38 แห่ง จำนวน 17,944 คน (Office of the Higher Education Commission, 2017)

2. **กลุ่มตัวอย่าง** กลุ่มตัวอย่างใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ 38 แห่ง กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Wannee Kaemkate, 2008) จำนวน 377 คน โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ รวมจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ได้ 415 คน

3. **เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล** เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามออนไลน์ สำหรับหัวหน้างานบริการสารสนเทศ 6 ด้านและอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ 5 ด้าน โดยศึกษาจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องนำมาสร้างแบบสอบถามออนไลน์ จากนั้นนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ซึ่งมีประสบการณ์และมีความรู้เกี่ยวกับการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ตรวจสอบความถูกต้อง หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและเชิงโครงสร้างของแบบสอบถาม (Index of Concurrence: IOC) ได้ค่า IOC 0.666 ขึ้นไป แล้วนำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้ (Try-out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คนและทดสอบความเชื่อมั่นโดยนำไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยวิธีประมาณค่าความน่าเชื่อถือของแอลฟา (alpha) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.987

4. **การเก็บรวบรวมข้อมูล** ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามและคิวอาร์โค้ดแบบสอบถามออนไลน์ไปยังห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย 38 แห่ง โดยกำหนดระยะเวลาให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ประมาณ 1 เดือน ได้มีการติดตามโดยผู้วิจัยดำเนินการทวงถามทางโทรศัพท์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้เจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลให้ ดำเนินการตรวจสอบจำนวนการกรอกแบบสอบถามออนไลน์ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 415 คน คิดเป็นร้อยละ 100

5. **การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล** การศึกษาสภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์แล้ว กำหนดรหัสข้อมูลและนำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

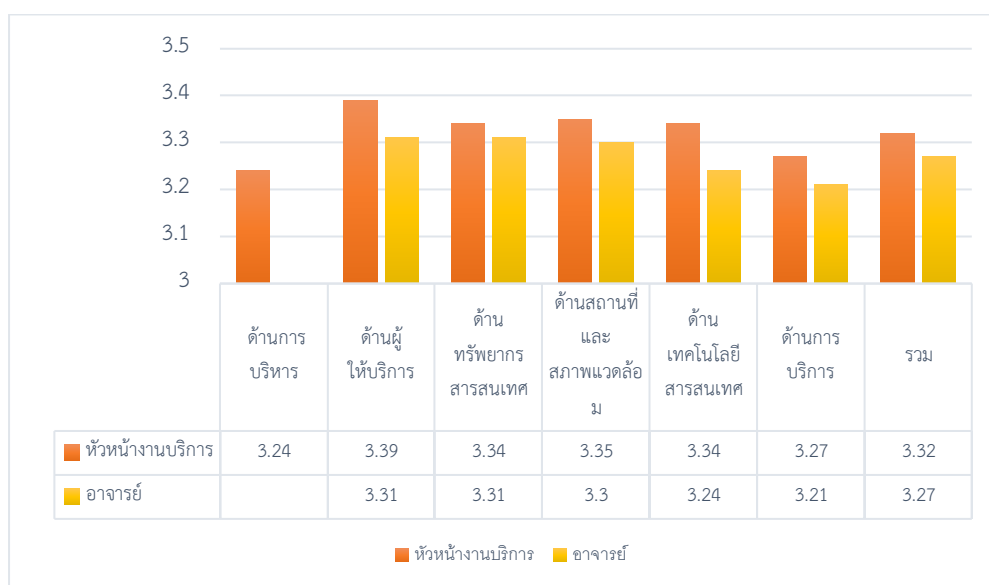
## ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของหัวหน้างานบริการและอาจารย์

หัวหน้างานบริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41-45 ปี ระดับศึกษาปริญญาโท และมีประสบการณ์ 11-15 ปี

อาจารย์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 36-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท มีตำแหน่งเป็นอาจารย์ มีประสบการณ์ 6-10 ปี และกำลังดำเนินการผลงานทางวิชาการส่วนใหญ่เป็นเอกสารประกอบการสอน รองลงมา คือ งานวิจัย ตำรา และน้อยที่สุด คือ เอกสารคำสอน

2. สภาพการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ



ภาพประกอบที่ 1 ค่าเฉลี่ยสภาพการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ

จากภาพประกอบที่ 1 พบว่า หัวหน้างานบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.32$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ด้านผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.39$ ) 2) ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ( $\bar{X} = 3.35$ ) 3) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ( $\bar{X} = 3.34$ ) 4) ด้านการบริการ ( $\bar{X} = 3.27$ ) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการบริหาร ( $\bar{X} = 3.24$ ) และอาจารย์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.27$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปาน

กลางทุกด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ด้านผู้ให้บริการ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{X} = 3.31$ ) 2) ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ( $\bar{X} = 3.30$ ) 3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ( $\bar{X} = 3.24$ ) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการบริการ ( $\bar{X} = 3.21$ )

สภาพของการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏของหัวหน้างานบริการ สามารถจำแนกรายด้าน ดังนี้

1) ด้านการบริหาร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีความร่วมมือระหว่างห้องสมุดในการให้บริการ รองลงมาคือมีผู้รับผิดชอบการดำเนินงานให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ และข้อที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีงบประมาณในการบริหารจัดการบริการแบบเบ็ดเสร็จ 2) ด้านผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีทักษะการสืบค้นสารสนเทศอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือมีความรู้เรื่องฐานข้อมูลออนไลน์อยู่ในระดับมาก และข้อที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการสื่อสารภาษาอังกฤษอยู่ในระดับปานกลาง 3) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ฐานข้อมูลออนไลน์เข้าถึงได้ง่ายอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์เข้าถึงได้ง่ายอยู่ในระดับมาก และข้อที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หนังสือตรงกับความต้องการและมีความทันสมัยอยู่ในระดับปานกลาง 4) ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือการจัดสถานที่สะดวกต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก และข้อที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ จัดพื้นที่เพื่อให้บริการสนับสนุนการวิจัยหรือทำผลงานทางวิชาการอยู่ในระดับปานกลาง 5) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติอำนวยความสะดวกในการให้บริการอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือระบบให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) สามารถใช้งานง่าย และข้อที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการให้บริการ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้มีความทันสมัยอยู่ในระดับปานกลาง 6) ด้านการบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการให้บริการต่อเนื่องไม่หยุดพักกลางวันอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ อบรม/แนะนำการบริการของห้องสมุดและเทคนิคการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์อยู่ในระดับมากและข้อที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ อบรม/แนะนำด้านการเขียนบทความภาษาอังกฤษ (Abstract) อยู่ในระดับปานกลาง

สภาพของการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏของอาจารย์ สามารถจำแนกรายด้าน ดังนี้ 1) ด้านผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดย

เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีความรู้เรื่องแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ รองลงมา คือ มีความรู้เรื่องฐานข้อมูลออนไลน์ และข้อที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษ

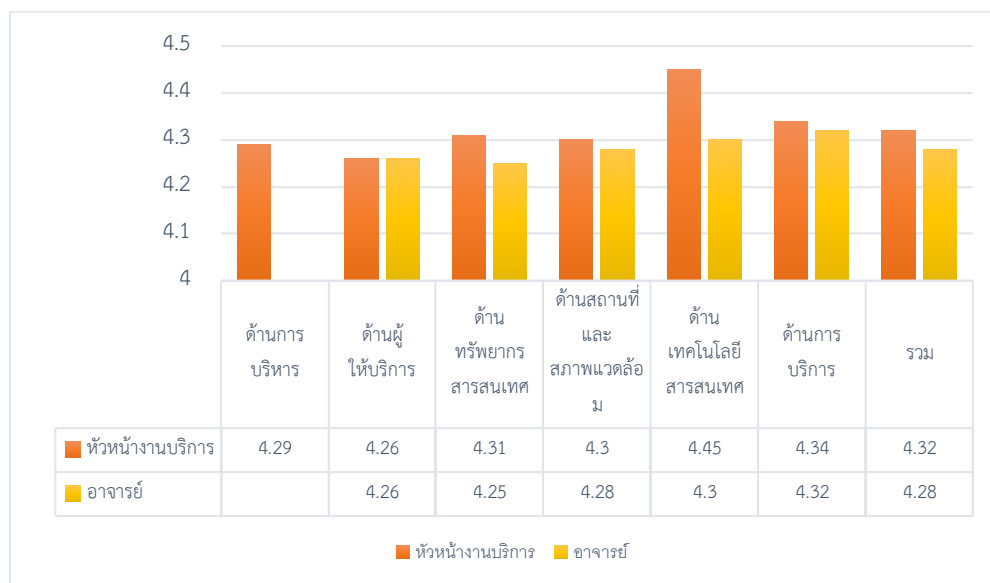
2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ฐานข้อมูลออนไลน์มีความทันสมัย รองลงมาคือฐานข้อมูลออนไลน์เข้าถึงได้ง่าย และข้อที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สื่อทัศนวัสดุมีความทันสมัย

3) ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีความสะอาดของสถานที่ให้บริการ รองลงมาคือจัดสถานที่สะดวกต่อการให้บริการ และข้อที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ตกแต่งสถานที่ให้บริการมีความทันสมัย

4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีระบบห้องสมุดอัตโนมัติอำนวยความสะดวกในการให้บริการ รองลงมาคือระบบห้องสมุดอัตโนมัติให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และข้อที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีแอปพลิเคชันห้องสมุดสำหรับบริการ

5) ด้านการบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ มีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยติดต่อด้วยตัวเอง รองลงมาคือมีการให้บริการต่อเนื่องไม่หยุดพักกลางวัน และข้อที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ อบรม/แนะนำด้านการเขียนบทความย่อภาษาอังกฤษ (Abstract)

3. ความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนผลงานทางวิชาการ



ภาพประกอบที่ 2 ค่าเฉลี่ยความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ  
เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ

ภาพประกอบที่ 2 หัวหน้างานบริการมีความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.32$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.45$ ) 2) ด้านการบริการ ( $\bar{X} = 4.34$ ) 3) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.31$ ) 4) ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ( $\bar{X} = 4.30$ ) 5) ด้านการบริหาร ( $\bar{X} = 4.29$ ) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.26$ ) และอาจารย์มีความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.28$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ด้านการบริการ ( $\bar{X} = 4.32$ ) 2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.30$ ) 3) ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ( $\bar{X} = 4.28$ ) 4) ด้านผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.26$ ) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.25$ )

ความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏของหัวหน้างานบริการ สามารถจำแนกรายด้าน ดังนี้ 1) ด้านการบริหาร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีงบประมาณในการบริหารจัดการการบริการแบบเบ็ดเสร็จ รองลงมา คือ มีแผนปฏิบัติการในการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการเก็บสถิติในการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ 2) ด้านผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ต้องการให้ผู้ให้บริการมีความรู้เรื่องฐานข้อมูลออนไลน์ รองลงมาคือ มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้บริการ มีทักษะการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน และมีความอดทน 3) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ หนังสือต้องการให้มีความทันสมัยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือฐานข้อมูลออนไลน์ตรงกับความต้องการอยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ โสตทัศนวัสดุมีความน่าเชื่อถือและโสตทัศนวัสดุมีความสมบูรณ์ครบถ้วนอยู่ในระดับมาก 4) ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีความต้องการให้ตกแต่งสถานที่ให้บริการมีความทันสมัย รองลงมาคือจัดสถานที่สะดวกต่อการให้บริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการทำโปสเตอร์แนะนำการใช้บริการ และมีแบบฟอร์มต่าง ๆ พร้อมให้บริการ 5)

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความต้องการ Wi-Fi ให้บริการครอบคลุมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้มีความทันสมัยอยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการนำเทคโนโลยี QR code มาใช้ในงานบริการ 6) ด้านการบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความต้องการระบบการให้บริการสะดวกรวดเร็วอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ มีบริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลอยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่น้อยที่สุด คือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านเว็บบอร์ด บล็อก

ความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏของอาจารย์ สามารถจำแนกรายด้าน ดังนี้ 1) ด้านผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ต้องการให้ผู้ให้บริการมีทักษะการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ มีความรู้เรื่องแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ และพร้อมให้บริการตลอดเวลา รองลงมาคือมีทักษะการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) เช่น Line Facebook มีทักษะการติดต่อประสานงานเพื่อขอความร่วมมือระหว่างห้องสมุด และ มีความรู้เกี่ยวกับการเขียนผลงานทางวิชาการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับ การให้บริการของห้องสมุด 2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีความต้องการฐานข้อมูลออนไลน์ตรงกับความต้องการ รองลงมาคือวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ตรงกับความต้องการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สื่อดิจิทัลที่มีความน่าเชื่อถือ 3) ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีความต้องการจัดสถานที่สะดวกต่อการให้บริการ รองลงมาคือตกแต่งสถานที่ให้บริการมีความทันสมัย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการทำโปสเตอร์แนะนำการใช้บริการ 4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีความต้องการมี Wi-Fi ให้บริการครอบคลุม รองลงมาคืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้มีความทันสมัย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) มาใช้ในงานบริการ และเว็บไซต์ให้บริการแสดงผลได้อย่างรวดเร็ว 5) ด้านการบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ต้องการบริการยืมหรือสำเนาสารสนเทศระหว่างห้องสมุด อยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมา คือ บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่านเว็บบอร์ด บล็อก

## อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัย เรื่อง สภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ พบประเด็นที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. สภาพการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ความคิดเห็นของหัวหน้างานบริการและอาจารย์ ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมและทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นของหัวหน้างานบริการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการบริหาร สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Anansak Phuangok (2013) ได้พัฒนากลยุทธ์การสร้างคุณค่าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยมีการศึกษาสภาพปัจจุบันของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ด้านการบริหาร พบว่า ห้องสมุดได้รับงบประมาณที่จำกัดไม่เพียงพอต่อการบริหารจัดการ ทำให้ขาดโอกาสในการพัฒนาและทำให้การบริหารจัดการไม่คล่องตัว โครงสร้างการบริหารราชการค่อนข้างซับซ้อนเกิดความล่าช้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือจัดบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ งบประมาณที่จัดสรรให้ห้องสมุดนั้นไม่เพียงพอต่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศมาให้บริการหรือการดำเนินงานด้านต่างๆ ของห้องสมุด จากความคิดเห็นของอาจารย์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านบริการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Anansak Phuangok (2013) ได้พัฒนากลยุทธ์การสร้างคุณค่าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยมีการศึกษาสภาพการบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า ห้องสมุดมีบริการพื้นฐานแต่ยังขาดการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้บริการที่ทันสมัยเข้ามาให้บริการ และบริการไม่ครบถ้วน ไม่มีบริการที่ทันสมัยที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ผู้ใช้ไม่สามารถเข้าถึงบริการห้องสมุดแบบออนไลน์จากทุกสถานที่และทุกเวลา ห้องสมุดไม่มีห้องสำหรับให้ผู้ใช้ได้ศึกษาค้นคว้าส่วนตัวและห้องประชุมกลุ่มย่อยสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีกฎระเบียบที่เข้มงวดจนเกินไป ปิดให้บริการเร็วเกินไป ห้องสมุดมีการจัดอบรมความรู้แต่ยังไม่เพียงพอและไม่ตรงกับความต้องการ และความคิดเห็นของหัวหน้างานบริการและอาจารย์ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านผู้ให้บริการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Prapai Sukin and Bhornchanit Leenaraj (2019) ได้ศึกษา สภาพการจัดบริการและแนวทางการจัดบริการในอนาคตของห้องสมุดมหาวิทยาลัยชั้นนำในประเทศไทย พบว่า ห้องสมุดให้ความสำคัญกับสมรรถนะนักวิชาชีพสารสนเทศด้านบริการ ดังนี้ 1) ด้านทักษะ ให้ความสำคัญทักษะการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ทักษะการศึกษาพฤติกรรมความต้องการของผู้ใช้ 2) ด้านความรู้ ให้ความสำคัญกับความรู้ในการสืบค้นฐานข้อมูล การเลือกแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ และการประเมินแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ 3) ด้านทัศนคติให้ความสำคัญกับจิตบริการ รู้หลักมนุษยสัมพันธ์ และมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน

2. ความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ความคิดเห็นของหัวหน้างานบริการและอาจารย์ ผลการวิจัยพบว่า โดยรวม

และทุกด้านอยู่ในระดับมาก จากความคิดเห็นของหัวหน้างานบริการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านเทคโนโลยี สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Anansak Phuangkok (2013) พบว่า ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการพัฒนาห้องสมุด ด้านเทคโนโลยี คือ ห้องสมุดควรให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาให้บริการต้องมีความทันสมัย รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ สามารถเชื่อมโยงกับห้องสมุดอื่นได้ จัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการอย่างครบครัน พร้อมให้บริการอยู่ตลอดเวลาและเพียงพอต่อการปฏิบัติงานทั้งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และการทำงานของผู้ใช้บริการ มีเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการให้บริการ เช่น การให้บริการแบบออนไลน์โดยที่ผู้ใช้ไม่ต้องเข้าห้องสมุด แต่สามารถใช้ได้จากทุกสถานที่และใช้ได้ตลอดเวลา และความคิดเห็นของอาจารย์ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการบริการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Nureeda Japakeeya, Suhaila Binsama-ae, & Sulfikor Maso (2012) พบว่า การให้บริการห้องสมุดในรูปแบบที่ผ่านมาและปัจจุบันไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ดังนั้นแนวทางการบริการของห้องสมุดในอนาคตจึงต้องมีการปรับเปลี่ยน การให้บริการในลักษณะแบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งเป็นการบริการที่สามารถตอบสนองการแข่งขันทั้งยังเป็นการช่วยประหยัดเวลาในการใช้บริการ การให้บริการพื้นฐานของห้องสมุดในอนาคตโดยเฉพาะการบริการยืม - คืนระหว่างห้องสมุดควรเป็นการบริการที่มีความสะดวกและสามารถปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ ควรให้ความสำคัญกับการดำเนินการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ โดยกำหนดนโยบาย แผนปฏิบัติการให้การบริการแบบเบ็ดเสร็จ จัดสรรงบประมาณให้เพียงพอในการจัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ ส่งเสริมสนับสนุนในการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและทรัพยากรสารสนเทศในการบริการสารสนเทศแบบเบ็ดเสร็จ มีสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ และสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2 หัวหน้างานบริการสารสนเทศ ด้านการบริหารควรออกแบบการบริการสารสนเทศแบบเบ็ดเสร็จ ดังนี้ 1) มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน 2) มีการรวมหลายบริการให้บริการ ณ จุดเดียว 3) ลดขั้นตอนการให้บริการ 4) ให้บริการด้วยเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวเสร็จ 5) ลดระยะเวลาในการให้บริการ เช่น บริการตอบคำถามโดยคำถามอย่างง่าย ตอบภายใน 15 นาทีผ่าน Facebook 6) มีระบบการให้บริการสะดวกรวดเร็ว และ 7) มีการให้บริการต่อเนื่องไม่หยุดพักกลางวัน และออกกฎระเบียบข้อบังคับ ประกอบด้วย 1) ขยายเวลาให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการทำผลงานทางวิชาการ 2) กฎระเบียบมีความยืดหยุ่น เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกมากขึ้น ควรพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดในการให้บริการ และพัฒนาการบริการแบบเบ็ดเสร็จในรูปแบบออนไลน์ และส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น

1.3 ผู้ให้บริการสารสนเทศแบบเบ็ดเสร็จ ควรพัฒนาการบริการแบบเบ็ดเสร็จตามความต้องการของอาจารย์และหัวหน้างานบริการ ดังนี้

1.3.1 ด้านผู้ให้บริการ มีการพัฒนาความรู้ ทักษะและคุณลักษณะของตนเองอยู่เสมอ ประกอบด้วย ความรู้เรื่องแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ ความรู้เกี่ยวกับการเขียนผลงานทางวิชาการ ความรู้เรื่องฐานข้อมูลออนไลน์ และความรู้ในการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้บริการ ทักษะการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ทักษะการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) เช่น Line Facebook ทักษะการติดต่อประสานงานเพื่อขอความร่วมมือระหว่างห้องสมุด ทักษะการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ และผู้ให้บริการควรมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา

1.3.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ บริการฐานข้อมูลออนไลน์ตรงกับความต้องการ วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ตรงกับความต้องการ และหนังสือมีความทันสมัย

1.3.3 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ควรจัดพื้นที่ให้สะดวกต่อการให้บริการ ตกแต่งสถานที่ให้บริการมีความทันสมัย จัดพื้นที่เพื่อการให้บริการสนับสนุนการวิจัยหรือทำผลงานทางวิชาการ และมีความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

1.3.4 ด้านเทคโนโลยี ควรมี Wi-Fi ให้บริการครอบคลุมพื้นที่ มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้มีความทันสมัย มีเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการให้บริการ และระบบห้องสมุดอัตโนมัติอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

1.3.5 ด้านการบริการแบบเบ็ดเสร็จเพื่อส่งเสริมการพัฒนาผลงานทางวิชาการ ควรมีบริการยืมหรือสำเนาสารสนเทศระหว่างห้องสมุด ระบบการให้บริการสะดวก มีบริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และมีการรวมหลายบริการให้บริการ ณ จุดเดียว

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

2.1 ศึกษาสภาพและความต้องการการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดด้วยระบบออนไลน์

2.2 พัฒนาการบริการแบบเบ็ดเสร็จของห้องสมุดด้วยระบบออนไลน์

## References

- Anansak Phuengok. (2013). *Development of Value Creation Strategy of Rajabhat University Libraries*. Doctor of Philosophy thesis (Information Studies): Khon Kaen University.
- Chanchainarong Songkasri. (2009). *Development of a participatory learning model to live according to the sufficiency economy philosophy using the principles of environmental education*. Doctor of Philosophy thesis (Environmental Studies): Mahasarakham University.

- Government gazette. (2004). *Rajabhat University Act, 2004*.
- Government gazette. (2017). *Announcement of the Civil Service Commission on Criteria and Procedures for Appointment of Persons to the Positions of Assistant Professor, Associate Professor, and Professor, 2017*.
- Namthip Wipawin. (2005). *Living library*. Nonthaburi: Roongroj Inter Group Ltd., Part.
- Nureeda Japakeeya, Suhaila Binsama-ae, & Sulfikor Maso. (2012). *Tendency of library service management of Rajabhat Universities in Lower Southern Geographic Area in the next decade*. Research Report, Office of Research Project Management in Higher Education and Development, National Research University: Office of the Higher Education Commission.
- Nureeda Japakeeya. (2019). *The Information Needs and the Development of Proactive Information Services to the Community Libraries in the Three Southern Border Provinces*. Yala Rajabhat University.
- Office of the Higher Education Commission. (2017). *Higher Education Statistics 2015-2017*. Bangkok: Office of the Higher Education Commission.
- Office of the Public Sector Development Commission. (2013). *Strategic plan for the development of the Thai bureaucracy (2013 - 2018)*. Bangkok: Office of the Public Sector Development Commission.
- Paitoon Sinlarat, Somsuk Theerapijit, and Wachanee Shoudumrong. (2009). *Thai qualifications framework for tertiary education: from research to practice*. 2<sup>nd</sup> edition. Bangkok: Chulalongkorn University.
- Prapai Sukin and Bhornchanit Leenaraj. (2019). "A Study of Service Provision and Future Service Provision Concept of Leading Thai University Libraries". *Information*, 26 (1), 13-34.
- Regional University Libraries Network. (2008). *Higher Education Institution Library Quality Indicators*. Chiang Rai: Provincial University Library Network (PULINET).
- Wannee Kaemkate. (2008). *Research methodology in behavioral science*. 2<sup>nd</sup> edition, Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Yin, R. K. (2009). *Case study research: Design and methods*. 4<sup>th</sup> Edition. Thousand Oaks, CA: Sage.