

ปัจจัยความสำเร็จในการจัดบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย *

ประภาย์ สุขอิน ¹

พรชนิตร์ สีนาราช ²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการจัดบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยเลือกห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เป็นตัวแทนของภูมิภาคต่าง ๆ ของไทย จำนวน 5 แห่ง ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วยกลุ่มผู้ให้บริการ 3 กลุ่มคือ ผู้บริหารห้องสมุดจำนวน 5 คน บรรณารักษ์ หัวหน้างานบริการจำนวน 5 คน และนักวิชาชีพสารสนเทศด้านบริการจำนวน 10 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างจำนวน 3 ชุด และศึกษาข้อมูลจากเอกสารการดำเนินงาน และข้อมูลบนเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความ วิเคราะห์เนื้อหา สรุปประเด็นข้อบ่งชี้ของเนื้อหา และนำเสนอข้อมูลโดยการพรรณนาวิเคราะห์

ผลการศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการจัดบริการตามแนวคิด 7S's McKinsey และการผสมผสานแนวคิดการบริการที่เป็นเลิศ ตามความเห็นของกลุ่มผู้ให้บริการทั้ง 3 กลุ่มข้างต้น พบว่ามีการจัดอันดับอย่างกระจัดกระจากกระจาย ผู้วิจัยจึงได้นำความเห็นในการจัดอันดับของแต่ละคนมาจัดกลุ่มและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เห็นภาพรวมในการจัดอันดับทั้งหมดได้อย่างชัดเจน สามารถเรียงตามลำดับปัจจัยความสำเร็จในการจัดบริการตามความเห็นของกลุ่มผู้ให้บริการได้ดังนี้ 1) ปัจจัยด้านสมาชิกหรือบุคลากร 2) ปัจจัยด้านกลยุทธ์ของงานบริการ 3) ปัจจัยด้านระบบการดำเนินงานของงานบริการ 4) ปัจจัยด้านค่านิยมและวัฒนธรรม 5) ปัจจัยด้านความรู้ ความสามารถ ของงานบริการ 6) ปัจจัยด้านลักษณะแบบแผนหรือพฤติกรรมในการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูง 7) ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่สนับสนุน และ 8) ปัจจัยด้านโครงสร้างงานบริการ

คำสำคัญ: บริการห้องสมุด; ห้องสมุดมหาวิทยาลัย; ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา; การจัดการห้องสมุด

* บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ เรื่องปัจจัยความสำเร็จในการจัดบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

¹ บรรณารักษ์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ อีเมล prapai.sukin@gmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อีเมล bhornchanit.l@cmu.ac.th

วันที่รับบทความ 11 มกราคม 2564 วันที่ตอบรับบทความ 31 มีนาคม 2564

อินฟอร์เมชัน Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2565)

Key Success Factors of Service Provision of Thai University Libraries *

Prapai Sukin¹

Bhornchanit Leenaraj²

Abstract

This qualitative study focused on the exploration of key success factors of service provision of 5 purposively selected Thai academic libraries representing each region of the country. The informants consisting of 3 groups of service providers: 5 library directors, 5 chiefs of service divisions, and 10 information professionals. Data collection was conducted through the use of 3 sets of semi-structured interviews, task operation documents and the university library websites, and the collected data were analyzed using a content analysis approach.

The research findings revealed that the key success factors of service provision based on 7S's McKinsey concept integrated with the service excellence approach varied in different numbers and ranking. In order to get a clear picture of the key success factors and their ranking, the researcher regrouped and rearranged the informants' data into 8 factors: 1) members or personnel 2) service strategies 3) service operation system 4) value and culture factor 5) service division's awareness and competency factor 6) top administrators' characteristics and behaviors in performing service task factor 7) supportive technology factor and 8) service structural organization factor.

Keywords: Library Service; University Libraries; Academic libraries; Library Management

Received: 11 January 2021 Accepted: 31 March 2021

อินฟอร์เมชัน Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2565)

บทนำ

สืบเนื่องจากสภาวะแนวโน้มความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอุบัติใหม่ที่เกิดขึ้นจริงและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ได้ส่งผลกระทบต่อองค์กรต่าง ๆ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งรวมถึงองค์กรในการให้บริการสารสนเทศ อาทิ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เป็นองค์กรสำคัญยิ่งในฐานะเป็นแหล่งบริการความรู้ การศึกษาค้นคว้าด้านการเรียนการสอน การวิจัยของนักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่มหาวิทยาลัยทุกระบบการศึกษาและแก่สังคม (Apiwathnasorn et al., 2013) ตลอดจนส่งเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต (Office of Academic Resources and Information Technology, Suan Dusit University, 2019)

ห้องสมุดมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเปลี่ยนแปลง เนื่องจากแรงผลักดันต่าง ๆ ได้แก่ จำนวนผู้ใช้ที่ลดลง จำนวนการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศที่ลดลง และห้องสมุดยังต้องเผชิญกับผลกระทบที่มาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอื่น ๆ ประกอบด้วย ระบบเทคโนโลยีที่นำมาสนับสนุนการเรียนการสอน ความก้าวหน้าทางวิชาการ วิวัฒนาการของเครื่องมือสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว รวมถึงความคาดหวังและความต้องการทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ที่ซับซ้อนและแตกต่างกันมากขึ้น (Meksawat, 2008) นอกจากนี้ยังพบว่าผู้รับบริการหันไปใช้เครื่องมือการสืบค้นจากอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น

การจัดให้บริการเป็นบทบาทที่สำคัญและเป็นภารกิจหลักของห้องสมุด ดังนั้น ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานของห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึง

เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งเนื่องจากปัจจัยความสำเร็จหมายถึง “ปัจจัยที่สำคัญยิ่งต่อการบรรลุความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ขององค์กร ปัจจัยความสำเร็จจะเป็นแนวทางที่เป็นรูปธรรมในการยึดโยงการปฏิบัติงานทุกระดับให้มุ่งไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้บุคลากรและผู้บริหารขององค์กรรู้ว่าต้องทำอะไรบ้าง เพื่อให้ผลสัมฤทธิ์ ขององค์กร ตอบสนองวิสัยทัศน์” (Educational Quality Assurance Center, King Mongkut’s University of Technology North Bangkok, 2004) ทั้งนี้ ห้องสมุดจำเป็นต้องเร่งดำเนินการให้ดีที่สุด เพื่อให้สามารถนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการยกระดับผลการจัดบริการ จะเพิ่มคุณค่าการให้บริการที่สูงขึ้น อันจะเป็นประโยชน์และเกิดความคุ้มค่าต่อการลงทุนกับการให้บริการ และจากการศึกษางานวิจัยประเด็นปัจจัยความสำเร็จในการจัดบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่า ยังไม่มีการศึกษาในเรื่องนี้โดยตรง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและคาดว่าผลการศึกษาและข้อค้นพบที่ได้นี้จะสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาการบริหาร และเป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเพื่อมุ่งสู่ประสิทธิภาพและความสำเร็จของห้องสมุดมหาวิทยาลัยไทยในอนาคต

แนวคิดและทฤษฎี

จากความสำคัญดังกล่าวในการศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการจัดบริการ ผู้วิจัยจึงศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง พบแนวคิดทางการบริหาร 7S’s McKinsey ของแมคคินซีซึ่งเป็นปัจจัยสำเร็จที่เกิดจากการวิเคราะห์การดำเนินงานขององค์กรที่มุ่งสู่ความสำเร็จ 7S ประกอบด้วย (1) โครงสร้างขององค์กร (2) กลยุทธ์ขององค์กร (3) ระบบในการดำเนินงานขององค์กร (4) ลักษณะแบบแผนหรือพฤติกรรมในการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูง (5) สมาชิกใน

องค์กรหรือบุคลากร (6) ความรู้ ความสามารถขององค์กร (7) ค่านิยมร่วมกันของสมาชิกในองค์กร (Vadhanasindhu & Decharin, 1999) ผู้วิจัยเห็นว่าการนำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการการดำเนินงานบริการเพียงแนวคิดเดียว ยังไม่ครอบคลุมทุกประเด็น จึงได้ศึกษาแนวคิดแห่งการบริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence) เพื่อนำมาผสมผสานให้ครอบคลุมทุกด้านขององค์กรแห่งการบริการให้สมบูรณ์มากขึ้น สรุปปัจจัยในการสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศ ประกอบด้วย 1) พนักงาน คือบุคลากร (Staff) 2) เทคโนโลยีหรือโปรแกรมซอฟต์แวร์ (Software) (3) มาตรฐานการทำงาน (Standard) (Pipatphokakul, 2006) ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทั้ง 2 ข้างต้นมาผสมผสานกันเพื่อให้ได้ปัจจัยที่ครอบคลุมทุกด้าน ประกอบด้วย 8 ประการ ดังนี้

(1) โครงสร้างขององค์กร คือการพิจารณา ลักษณะโครงสร้างเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำกลยุทธ์ขององค์กร โดยมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับกลยุทธ์ โครงสร้างพื้นฐานที่องค์กรส่วนใหญ่เลือกนำมาใช้โดยทั่วไป ได้แก่ (1.1) โครงสร้างแบบง่าย (1.2) โครงสร้างที่แบ่งตามหน้าที่ และ (1.3) โครงสร้างองค์กรที่แบ่งตามหน่วยงาน

(2) กลยุทธ์ขององค์กร เป็นการดำเนินงานภายในองค์กรที่วางแผนขึ้นมาให้สอดคล้องและเหมาะสมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมภายนอกและภายในองค์กร และในการจัดทำกลยุทธ์นั้นจะต้องมีความสอดคล้องและสัมพันธ์กับโครงสร้างและวิสัยทัศน์ รวมถึงเป้าหมายขององค์กร

(3) ระบบในการดำเนินงานขององค์กร เป็นระบบที่มีมาตรฐานหรือขั้นตอนการดำเนินงานภายในองค์กรที่สามารถช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินไปได้ด้วยดี

(4) ลักษณะแบบแผนหรือพฤติกรรมในการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูง โดยรวมถึงบุคลิกภาพของผู้บริหารระดับสูง เนื่องจากการกระทำหรือพฤติกรรมของผู้บริหารระดับสูงจะมีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิดของบุคลากรภายในองค์กรมากกว่าคำพูดของผู้บริหาร

(5) สมาชิกในองค์กรหรือบุคลากร ประกอบด้วย บุคลากรทุกระดับภายในองค์กร ลักษณะของบุคลากร คุณภาพของบุคลากรที่จะบริหารงาน กระบวนการจูงใจ การสร้างคุณภาพพื้นฐานพัฒนาบุคลากรโดยทีมผู้บริหาร

(6) ความรู้ ความสามารถขององค์กร ที่องค์กรสามารถทำได้ดีกว่าองค์กรอื่น ถือว่าเป็นความรู้ ความสามารถของบุคลากร หรือเป็นการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจห้องสมุด

(7) วัฒนธรรมบริการและค่านิยมร่วมกันของสมาชิกองค์กร ได้แก่การสร้างแนวคิดร่วมกันเป็นการสร้างรูปแบบวัฒนธรรมขององค์กรต่อการให้บริการผู้ใช้ เพื่อให้บุคลากรในห้องสมุดมีรูปแบบพฤติกรรมในการให้บริการผู้ใช้ ที่มีแนวทางเหมือนกันหรือใกล้เคียงกัน

(8) โปรแกรม ซอฟต์แวร์ที่สนับสนุน เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในงานบริการของห้องสมุด เพื่อเป็นเครื่องมือที่ใช้ช่วยในการทำงานของนักวิชาชีพสารสนเทศที่ปฏิบัติงานด้านบริการ และยังเป็นเครื่องมือที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

การศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความสำเร็จในการจัดบริการของห้องสมุดสามารถสรุปรายละเอียดตามแนวคิดทั้ง 8 ปัจจัยได้ดังนี้

1) **ด้านโครงสร้างงานบริการ** พบว่า ในการจัดโครงสร้างองค์กรจะต้องคำนึงถึงภารกิจหลักของงานเป็นหลัก ควรแบ่งให้ชัดเจน ไม่ซับซ้อน มีความยืดหยุ่น มีการกระจายอำนาจและเอื้อต่อการทำงานให้ทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน พร้อมทั้งวางตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับความรู้อุณหภูมิและความสามารถและประสบการณ์ (Tanapoller, 2008; Saenwa et al., 2009)

2) **ด้านกลยุทธ์ในการจัดบริการ** พบว่า ปัจจัยด้านกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นความร่วมมือในทุกภาคส่วน ทั้งที่เกี่ยวข้องกับชุมชน และสถาบันการศึกษาจะเอื้อต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน (Lertratanakehakam et al., 2016) อีกทั้งกลยุทธ์จะต้องสอดคล้องกับแผนของสถาบัน และสนับสนุนด้านการวิจัย (Saenwa et al., 2009; Leenaraj & Tuamsuk, 2012)

3) **ด้านระบบในการดำเนินงานบริการ** พบว่า องค์กรแห่งคุณภาพนั้นจะต้องมีการดำเนินงาน (Process) โดยมีการประเมินความพึงพอใจ มีช่องทางให้ผู้ใ้ได้เสนอแนะ แสดงความคิดเห็น และนำผลการประเมินมาพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ (Saenwa et al., 2009) โดยนำกระบวนการ PDCA Cycle มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน (Khampol, 2015; Soomart & Chumapai, 2016)

4) **ด้านลักษณะแบบแผนหรือพฤติกรรมในการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูง** พบว่า ผู้บริหารระดับสูงจะต้องมองภาพรวมในกระบวนการดำเนินงานได้ดี มีภาวะความเป็นผู้นำ (Lertratanakehakam et al., 2016) รวมถึงมีความสามารถในการจัดหาแหล่งเงินทุน การจัดการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม ส่งเสริมการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ตระหนักถึงผลประโยชน์ของห้องสมุด

โดยจะต้องเป็นผู้กำกับดูแลและติดตามผลการดำเนินงาน (Tan et al., 2009; Tanapoller, 2008; Saenwa et al., 2009)

5) **ด้านสมาชิกในองค์กร หรือ บุคลากร** พบว่าบรรณารักษ์จะต้องมีสมรรถนะในการบริหารจัดการบุคลากร มีทักษะและประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มีทัศนคติที่ดี เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการทำงานและความต้องการของผู้ใช้ มีความสามารถในการสร้างสรรค์กิจกรรมใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้ (Lagzian et al., 2013; Saenwa et al., 2009) และควรพัฒนาในด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้เกี่ยวกับประเภทและแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ การสืบค้นสารสนเทศ ทักษะการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ และควรยึดมั่นในจรรยาบรรณทางวิชาชีพ รวมถึงการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้ให้บริการ (Sae-Ung, 2017)

6) **ด้านความรู้ความสามารถขององค์กร** พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจะต้องมีความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความรู้ทั่วไป และที่สำคัญจะต้องมีความรู้ด้านการสนับสนุนการวิจัย (Saenwa, 2012; Leenaraj & Tuamsuk, 2012; Sookruay, 2015)

7) **ด้านค่านิยมและวัฒนธรรมด้านบริการ** พบว่าผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจะต้องสร้างวัฒนธรรมด้านบริการโดยใช้กลไกที่มุ่งเน้นการบริการและมีวิธีที่ยึดมั่นผูกพันผู้ปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่การบริการเป็นเลิศ ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานบริการจะต้องเป็นผู้ที่มีจิตใจบริการ มีความร่วมมือร่วมใจให้บริการอย่างรวดเร็ว สุภาพและเอาใจใส่ เป็นผู้ที่มีความนิยมผู้ใช้ ค่านิยมบริการ ค่านิยมคุณภาพ ค่านิยม

การทำงานและค่านิยมผู้ปฏิบัติงาน (Nokkaew et al., 2012) นอกจากนี้จะต้องมีด้านความพร้อมในการทำงาน มุ่งเน้นที่ความรู้ ทักษะ หรือสมรรถนะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการบริการ (Tanapoller, 2008; Saenwa et al., 2009)

8) ด้านเทคโนโลยีหรือโปรแกรมซอฟต์แวร์ที่สนับสนุน พบว่าจะต้องมีความทันสมัยเหมาะสม มีคุณภาพ ลดความซ้ำซ้อนและขั้นตอนการทำงาน มีเทคโนโลยีระบบเครือข่าย หรือฐานข้อมูลออนไลน์ ที่ช่วยให้การเผยแพร่ การบริการ ให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศได้สะดวก มีประสิทธิภาพ มีความเสถียร มีระบบรักษาความปลอดภัย มีผู้ดูแลระบบ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องรวมถึงการพัฒนาโปรแกรมฐานข้อมูลโดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงาน (Lertratanakehakarn et al., 2016) รวมถึงในการพัฒนาเทคโนโลยีเว็บของห้องสมุดจะต้องมุ่งเน้นการนำเสนอและเผยแพร่บริการบนเว็บไซต์ ให้รองรับกับความต้องการของผู้ใช้ที่มีศักยภาพในการเข้าถึงสารสนเทศผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต ให้สามารถใช้งานบนอุปกรณ์ต่าง เพื่อสร้างความดึงดูดใจของผู้ใช้ (Khan & Bhatti, 2017) และนอกจากนี้ยังมีการศึกษา งานวิจัยในด้านการนำเทคโนโลยีประยุกต์ใช้ในงานบริการ ได้แก่ การพัฒนาระบบห้องสมุดเสมือนสามมิติ ผลการศึกษาพบว่า สามารถช่วยผู้ใช้ในการค้นหา และนำพาไปยังตำแหน่งสารสนเทศได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น (Promboonruang, 2014)

ผู้วิจัยนำปัจจัยสำคัญ 8 ประการข้างต้นมาใช้เป็นแนวคิดในการศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการจัดบริการห้องสมุดตามความเห็นของผู้บริหาร บรรณารักษ์ หัวหน้างานบริการ และนักวิชาชีพสารสนเทศด้านบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยชั้นนำที่เป็นตัวแทนซึ่งมีความโดดเด่นในแต่ละภูมิภาคของประเทศไทย

อีกทั้งยังเป็นหน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัยที่ติดอันดับมหาวิทยาลัยโลกอย่างต่อเนื่อง (Quacquarelli Symonds, 2020) จำนวนทั้งหมด 5 แห่ง ได้แก่ สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น และสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) เครื่องมือคือแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง หน่วยการวิเคราะห์ในการวิจัยใช้หน่วยระดับองค์กร เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย 5 แห่ง ได้แก่ สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น และสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 20 คน ประกอบด้วยบุคลากรห้องสมุดตำแหน่งต่าง ๆ 3 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย แห่งละ 1 คน 2) กลุ่มบรรณารักษ์หัวหน้างาน แห่งละ 1 คน และ 3) กลุ่มนักวิชาชีพสารสนเทศด้านบริการ ที่ปฏิบัติงานด้านบริการห้องสมุด และที่บรรณารักษ์หัวหน้างานบริการ ได้มอบหมายหรือปฏิบัติงานด้านบริการเป็นหลัก แห่งละ 2 คน ในการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการสร้างและปรับปรุง

พัฒนาแบบสัมภาษณ์ ภายใต้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ จากนั้นส่งแบบสัมภาษณ์ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index: IOC) และพบว่าได้ค่า IOC ในภาพรวมเท่ากับ 0.95 จึงได้เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) แบบปลายเปิด เพื่อใช้การสัมภาษณ์ จำนวน 3 ชุด ดังนี้

- 1) **แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารห้องสมุด** ประกอบด้วย 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดผลสำเร็จในการจัดบริการของห้องสมุด
- 2) **แบบสัมภาษณ์บรรณารักษ์หัวหน้างานบริการห้องสมุด** ประกอบด้วย 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดผลสำเร็จในการจัดบริการของห้องสมุด
- 3) **แบบสัมภาษณ์นักวิชาชีพสารสนเทศด้านบริการ** ประกอบด้วย 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดผลสำเร็จในการจัดบริการของห้องสมุด

ตารางที่ 1 การจัดอันดับความสำคัญของปัจจัยความสำเร็จตาม 8 องค์ประกอบ จากความเห็นของกลุ่มผู้ให้บริการ

การจัดอันดับปัจจัยความสำเร็จ	จำนวนกลุ่มผู้ให้บริการที่จัดอันดับสูงสุดแต่ละด้าน
1) ด้านสมาชิกหรือบุคลากร	5 คน
2) ด้านกลยุทธ์ของงานบริการ	6 คน
3) ด้านระบบการดำเนินงานของงานบริการ	6 คน
4) ด้านค่านิยมและวัฒนธรรม	5 คน
5) ด้านความรู้ ความสามารถ ของงานบริการ	5 คน
6) ด้านลักษณะแบบแผนหรือพฤติกรรมในการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูง	6 คน
7) ด้านเทคโนโลยีที่สนับสนุน	5 คน
8) ด้านโครงสร้างงานบริการ	8 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เดินทางไปยังห้องสมุดมหาวิทยาลัยชั้นนำในประเทศไทยทั้ง 5 แห่ง โดยขอขออนุญาตผู้ให้การสัมภาษณ์ บันทึกเสียงโดยใช้เวลาสัมภาษณ์ ประมาณ 30-50 นาที ต่อ 1 คน ระหว่างวันที่ 11 เมษายน 2560 ถึงวันที่ 5 พฤษภาคม 2560

การวิเคราะห์ข้อมูล เริ่มจากการสรุปจากแบบบันทึก ถอดจากเครื่องบันทึกเสียง แล้วนำข้อมูลที่ได้อาไรบเรียงเรียงข้อมูล ติความ และทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จัดกลุ่มสรุปประเด็น ขอบข่ายของเนื้อหา และนำเสนอข้อมูลโดยการพรรณนาวิเคราะห์

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการจัดบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ตามแนวความคิดการบริการที่เป็นเลิศ ทั้ง 8 ด้าน พบว่า กลุ่มผู้ให้บริการ ทั้ง 3 กลุ่ม มีความคิดเห็นแตกต่าง หลากหลาย ผู้วิจัย จึงได้รวบรวมความเห็นที่เกี่ยวข้องมาจัดกลุ่ม เพื่อให้เห็นภาพรวมในการจัดอันดับทั้งหมดได้อย่างชัดเจน ดังรายละเอียดตามตาราง ดังนี้

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มผู้ให้บริการทั้ง 3 กลุ่ม ได้จัดอันดับปัจจัยความสำเร็จในการจัดบริการ โดย**อันดับที่ 1** คือ ปัจจัยด้านสมาชิกหรือบุคลากร ได้เลือกจัดอันดับ ที่ 1 สูงสุด จำนวน 5 คน โดยสรุปเหตุผลได้ว่า ปัจจัยด้านสมาชิกหรือบุคลากร เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด เนื่องด้วยบุคลากรเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสามารถคิด ออกแบบบริการ การให้บริการ การสร้างความประทับใจต่อผู้ใช้ได้ ถือได้ว่าเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร ให้ประสบความสำเร็จ **อันดับที่ 2** คือ ปัจจัยด้านกลยุทธ์ของงานบริการ ได้เลือกจัดอันดับที่ 2 สูงสุด จำนวน 6 คน สรุปความเห็นได้ว่าให้ความสำคัญเนื่องด้วยกลยุทธ์จะทำให้มีแผนการดำเนินงาน การวางรายละเอียดการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดการปฏิบัติงานมีทิศทางมุ่งสู่ความสำเร็จ **อันดับที่ 3** คือ ปัจจัยด้านระบบการดำเนินงานของงานบริการ ได้เลือกจัดอันดับ ที่ 3 สูงสุด จำนวน 6 คน สรุปความเห็นได้ว่าเนื่องจากปัจจัยด้านนี้จะช่วยให้การทำงานอย่างมีระบบ ระเบียบแบบแผน มีมาตรฐานการทำงาน สามารถตรวจสอบ และหากมีปัญหาสามารถแก้ไขได้ทันเวลา **อันดับที่ 4** คือ ปัจจัยด้านค่านิยมและวัฒนธรรม ได้เลือกจัดอันดับ ที่ 4 สูงสุด จำนวน 5 คน สรุปความเห็นได้ว่าปัจจุบันค่านิยมและวัฒนธรรมเป็นกรอบที่องค์กรกำหนดขึ้นมา ในการให้บุคลากรมีจิตสำนึกเพื่อให้เกิดวัฒนธรรมและค่านิยมร่วมกันทำให้บุคลากรมีมุมมอง มีทัศนคติที่ดีในการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน **อันดับที่ 5** คือ ปัจจัยด้านความรู้ ความสามารถ ของงานบริการ ได้เลือกจัดอันดับ ที่ 5 สูงสุด จำนวน 5 คน ให้เหตุผลว่าปัจจัยนี้มีส่วนสำคัญ ในการยกระดับคุณภาพการทำงาน และทำให้องค์กรมีศักยภาพสูงขึ้นในการแข่งขันในสภาวะการเปลี่ยนแปลง **อันดับที่ 6** คือ

ปัจจัยด้านลักษณะแบบแผนหรือพฤติกรรมในการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูง ได้เลือกจัดอันดับที่ 6 สูงสุด จำนวน 6 คน ซึ่งถูกจัดเป็นอันดับท้าย ๆ ผู้ให้สัมภาษณ์ให้เหตุผลว่าปัจจัยด้านลักษณะแบบแผนหรือพฤติกรรมในการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูง โดยทั่วไปจะมีหน้าที่ในการบริหารงานครอบคลุมงานห้องสมุด รวมถึงงานด้านเครือข่ายภายนอกองค์กร อาจไม่ได้ลงมาปฏิบัติงานด้านบริการโดยตรง เพราะผู้บริหารได้มีการกระจายอำนาจสู่งานบริการอยู่แล้ว ลักษณะแบบแผนหรือพฤติกรรมในการบริหารงานของผู้บริหาร จึงอาจไม่ได้ถูกจัดเป็นอันดับแรก ๆ **อันดับที่ 7** คือ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่สนับสนุน เลือกจัดอันดับที่ 7 สูงสุดจำนวน 5 คน สรุปความเห็นได้ว่าเนื่องด้วยเทคโนโลยีมีส่วนสำคัญที่จะเป็นเครื่องมือในการเข้าถึงสารสนเทศ และอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ แต่ทั้งนี้หากเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาและไม่มีเสถียรภาพจะส่งผลกระทบต่อให้บริการอย่างมากจึงให้อยู่ในลำดับท้าย **อันดับที่ 8** คือ ปัจจัยด้านโครงสร้างงานบริการได้เลือกจัดอันดับ ที่ 8 สูงสุด จำนวน 8 คน สรุปเหตุผลได้ว่าในการวางโครงสร้างงานบริการมีวางโครงสร้างการบริการอยู่แล้วตั้งแต่ต้น และโครงสร้างไม่ได้มีการปรับเปลี่ยนบ่อยครั้ง ดังนั้นโครงสร้างงานบริการจึงไม่มีความจำเป็น จึงไม่ได้ให้อันดับความสำคัญมากเท่ากับ 7 ปัจจัยข้างต้น

ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลการสัมภาษณ์ ความเห็นกลุ่มผู้ให้บริการทั้ง 3 กลุ่ม คือกลุ่มผู้บริหาร กลุ่มบรรณารักษ์หัวหน้างานบริการ และกลุ่มนักวิชาชีพสารสนเทศด้านบริการ ในประเด็นปัจจัยความสำเร็จ 8 ประการ สรุปผลการศึกษาความเห็นในเชิงลึกในแต่ละปัจจัยโดยนำเสนอตามลำดับความสำคัญได้ดังนี้

1) **สมาชิกหรือบุคลากรของงานบริการ** จะทำให้การจัดบริการประสบความสำเร็จ แบ่งออกเป็นสมรรถนะ 3 ด้าน ได้แก่ **ด้านทักษะ** ประกอบด้วย (1) มีความรู้ความสามารถและตามทันเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เกิดขึ้นใหม่เพื่อนำมาพัฒนาในการจัดบริการ(2) มีทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ เป็นต้น (3) รู้จักการทำงานเป็นทีม เพราะการทำงานเป็นทีมเป็นการร่วมกันระดมความคิด เกิดการให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน **ด้านทัศนคติ** ประกอบด้วย **การมีจิตบริการ** เพราะบุคลากรที่มีจิตบริการสามารถบริการผู้ใช้ให้ได้รับความพึงพอใจ อีกทั้งจะดำเนินการใดจึงจะสามารถขับเคลื่อนให้ประสบความสำเร็จได้ง่ายขึ้น และ**มีความคิดสร้างสรรค์**เพื่อการสร้างสรรคบริการได้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ **ด้านความรู้** ประกอบด้วย**การมีความรู้ในด้านวิชาชีพและด้านการบริหารงาน** และ**มีความรู้ด้านแหล่งสารสนเทศและความรู้รอบตัว**

สอดคล้องกับงานวิจัย Sae-Ung (2017) ที่พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐให้ความสำคัญในการพัฒนาสมรรถนะของบรรณารักษ์ ในเรื่องความรู้เกี่ยวกับประเภทของทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด แหล่งข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ การสืบค้นสารสนเทศ ทักษะการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ การสืบค้นสารสนเทศ รวมถึงในด้านจรรยาบรรณทางวิชาชีพ ความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Saenwa et al. (2009) ที่พบว่า ผู้ให้บริการบรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ รวมถึงกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ใช่บรรณารักษ์ จะต้องปรับเปลี่ยนบทบาทไปเป็นนักสารสนเทศ (Information Specialist)

เปลี่ยนแนวคิดใหม่ให้เป็นที่พึงพิงให้กับผู้ใช้บริการ และมีความรู้ลึก มีความเชี่ยวชาญในเนื้อหาเฉพาะทาง ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ (1) **ความรู้** จะต้องมีความรู้ทางด้านวิชาชีพ มีความสามารถในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ (2) มี**ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ** มีทักษะในการสื่อสารกับผู้ใช้ มีทักษะการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารอย่างน้อยสองภาษา นอกจากนี้ ยังควรมีทักษะในการบริหารจัดการด้วย (3) **บทบาทและคุณลักษณะ** มีจิตบริการในการให้ความช่วยเหลือให้ความสำคัญกับผู้ใช้ รู้ความต้องการของผู้ใช้ สร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้ มีความยืดหยุ่น ปรับเปลี่ยนบทบาทให้เป็นบริการแบบเชิงรุกมากขึ้น เน้นผู้ใช้บริการเป็นหลัก มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Lagzian et al. (2013) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการกำหนดรูปแบบปัจจัยความสำเร็จของห้องสมุดดิจิทัล พบว่าบรรณารักษ์เป็นส่วนจำเป็นที่จะช่วยการดำเนินงานห้องสมุดดิจิทัลให้ประสบความสำเร็จ โดยจะต้องมีสมรรถนะในการบริหารจัดการบุคลากร มีทักษะและประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีทัศนคติที่ดี เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการทำงานและความต้องการของผู้ใช้ รวมถึงมีความสามารถในการสร้างสรรค์กิจกรรมใหม่อยู่ตลอดเวลา เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้

2) **กลยุทธ์ของงานบริการ** พบว่า กลยุทธ์การจัดการบริการให้ประสบความสำเร็จของห้องสมุดในอนาคต มี 5 กลยุทธ์ ได้แก่ **กลยุทธ์ด้านการตลาดและบริการเชิงรุก** ประกอบด้วย 3 กลยุทธ์ ได้แก่ (1) การสร้างกิจกรรมการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดการจัดบริการได้เหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ในแต่ละกลุ่ม (2) การส่งเสริมการใช้บริการ

โดยการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเข้าถึงผู้ใช้บริการใน แต่ละกลุ่มผู้ใช้ (3) การวิจัยการตลาดเพื่อศึกษาแนวทางการจัดบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

กลยุทธ์ด้านเทคโนโลยี ประกอบด้วย 2 กลยุทธ์ ได้แก่ กลยุทธ์การพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อเอื้อสำหรับผู้ ใช้ โดยการพัฒนาเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้อย่างตรงตามความต้องการ เช่น การจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น การสร้างโปรแกรมประยุกต์เพื่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการ รองรับการใช้งานบนอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น และกลยุทธ์การพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยการออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) อย่างเป็นระบบ เพื่ออำนวยความสะดวกให้บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้สะดวก รวดเร็วและลดปริมาณการใช้กระดาษ

กลยุทธ์ด้านบุคลากร มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้เกิดพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และให้บุคลากรสามารถเรียนรู้ได้ตามทันเทคโนโลยี **แผนกลยุทธ์ด้านการทำแผน** จะต้องสอดคล้องตามทิศทางของมหาวิทยาลัยในการที่เป็นหน่วยงานบริการสนับสนุนด้านการเรียนการสอน และการวิจัย นอกจากนี้กลยุทธ์จะต้องคำนึงถึงระบบการประเมินคุณภาพห้องสมุดให้ไปในทิศทางเดียวกันกับมหาวิทยาลัย **และกลยุทธ์ด้านเครือข่ายความร่วมมือ** ในการมุ่งเน้นการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ เพื่อสร้างความเข้มแข็งในการให้บริการ

ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lertratanakehakarn et al. (2016) ที่พบว่าปัจจัยด้านกลยุทธ์เป็นปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จต่อการดำเนินงาน โดยกลยุทธ์ที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ กลยุทธ์ที่เน้นความร่วมมือในทุกภาคส่วนทั้งที่

เกี่ยวข้องกับชุมชน และสถาบันการศึกษา รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ Saenwa et al. (2009) และ Leenaraj & Tuamsuk (2012) ที่พบว่า ในการกำหนดแผนกลยุทธ์จะต้องให้มีความสอดคล้องกับแผนของสถาบัน เพื่อรองรับการสอนการวิจัย และการเรียนรู้ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กรเอกชนที่เกี่ยวข้องกับองค์กรธุรกิจด้านบริการซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pathomsirikul (2011) ที่ศึกษาเรื่องแบบจำลองปัจจัยความสำเร็จการจัดการธุรกิจบริการสุขภาพของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย พบว่าปัจจัยด้านกลยุทธ์องค์กรส่งผลต่อความสำเร็จ ประกอบด้วย 2 กลยุทธ์ คือ (1) กลยุทธ์ระดับธุรกิจ ได้แก่ กลยุทธ์มุ่งผลิตภัณท์บริการที่แตกต่างจากคู่แข่งและมีเอกลักษณ์ในการบริการ กลยุทธ์มุ่งเน้นหรือให้ความสำคัญกับกลุ่มตลาดเป้าหมายโดยเฉพาะ และกลยุทธ์ผู้นำต้นทุน (2) กลยุทธ์การตลาดภายใน ได้แก่ กลยุทธ์การตลาดแรงจูงใจ มุ่งสร้างความสำคัญกับลูกค้า การประสานงานข้ามสายงาน การบริการระหว่างหน่วยงานเหมือนลูกค้า

3) ระบบในการดำเนินงานบริการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการ จะต้องมีการปฏิบัติงานตามวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) เพราะจะก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล อันจะส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการ โดยมี 4 ขั้นตอน ได้แก่ **มีระบบแบบแผนการดำเนินงานบริการที่ดี** มีความชัดเจนครอบคลุมงานบริการ และมุ่งผลสัมฤทธิ์มี**ขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนและมีมาตรฐาน มีระบบการประเมินผลที่ชัดเจน** เพื่อสามารถนำมาปรับปรุงพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น และมี**ระบบตรวจสอบการทำงาน** เพื่อติดตามงานให้มีคุณภาพการทำงาน ให้

เป็นไปตามตามแผนการทำงาน

ผลการศึกษาสอดคล้องกับ Soommart & Chumapai (2016) ที่พบว่า มีการนำกระบวนการ PDCA Cycle มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานบริหารลูกค้าสัมพันธ์ โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นเครื่องมือในการบันทึก ตรวจสอบ และประเมินผลข้อมูลของผู้ใช้บริการ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Khampol (2015) ที่พบว่า ได้มีจัดบริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ตามหลักการ PDCA-PaRr พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากในทุกปีการศึกษา นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Saenwa et al. (2009) จากการศึกษาลักษณะของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นองค์กรคุณภาพนั้นห้องสมุดจะต้องมีการดำเนินงาน (Process) มุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับการบริการสารสนเทศที่สร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ให้มากที่สุด โดยมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ในภาพรวมของห้องสมุด มีช่องทางให้ผู้ใช้ได้เสนอแนะ ได้แสดงความคิดเห็น รวมถึงมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ในทุกกิจกรรม เพื่อนำผลการประเมินมาพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

4) ลักษณะค่านิยมและวัฒนธรรมด้านบริการที่จะส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการมี 4 ด้าน ได้แก่ **ด้านผู้ใช้บริการ** มุ่งเน้นผู้ใช้บริการมีจิตบริการ ยึดมั่นในคุณธรรม และมุ่งเน้นการพัฒนาตนเอง เรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง **ด้านการบริหารห้องสมุด** มีความสอดคล้องและสนับสนุนวิสัยทัศน์ของห้องสมุดทำให้เกิดการขับเคลื่อนห้องสมุด รวมถึงสร้างความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจของบุคลากรให้มีความมุ่งมั่นเพื่อการให้บริการมุ่งบรรลุเป้าหมาย มีความทันสมัย และเป็นจุดเด่นของ

ห้องสมุด **ด้านบริการ** มุ่งเน้นการบริการผู้ใช้ที่เป็นเลิศ **ด้านผู้ใช้** โดยมุ่งเน้นผู้ใช้เป็นสำคัญ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้

ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของ Pipatphokakul (2006) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมการบริการจะทำให้เกิดการหล่อหลอมของพนักงานที่ปฏิบัติงานจนเคยชิน ย่อมก่อให้เกิดวัฒนธรรมบริการในรูปแบบเดียวกัน ซึ่งการสร้างวัฒนธรรมบริการอาจจะต้องใช้เวลา ดังนั้นต้องทำอย่างต่อเนื่อง และหล่อหลอมให้เป็นวัฒนธรรมเดียวกันที่พัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไปอันจะนำไปสู่ความสำเร็จในการสร้างบริการที่เป็นเลิศ และสอดคล้องกับผลการศึกษางานวิจัยของ Tanapoller (2008) พบว่าวัฒนธรรมองค์กรในเรื่องการบริการจะต้องมุ่งเน้นที่ความรู้ ทักษะ หรือสมรรถนะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมบริการ ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัย Saenwa et al. (2009) ที่พบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรเป็นเรื่องที่สำคัญมาก เพราะจะช่วยให้เกิดการพัฒนาในทุก ๆ ด้านให้เป็นไปอย่างราบรื่นมีส่วนช่วยในการพัฒนาองค์กร เช่น การทำงานเป็นทีม ทักษะคิด พฤติกรรมการทำงาน เช่น ความคิดสร้างสรรค์ การเรียนรู้ตลอดกาล เป็นลักษณะองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งสิ่งที่สำคัญที่สุด ผู้นำ จะต้องมีความเป็นผู้นำและกำหนดวัฒนธรรมให้กับองค์กร สร้างค่านิยมให้กับองค์กร เช่น วัฒนธรรมเรื่องความพร้อมในการทำงาน วัฒนธรรมเกี่ยวกับคุณภาพ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nokkaew et al. (2012) ที่พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดจะต้องมีวัฒนธรรมบริการ โดยมีกลไกที่มุ่งเน้นบริการและมีวิธีที่ยึดมั่นผูกพัน ผู้ปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่การบริการที่ดีและบริการที่เป็นเลิศ ขณะที่ผู้ปฏิบัติงานบริการจะต้องมีวัฒนธรรมที่จะนำบริการไปสู่ความเป็นเลิศ อันประกอบด้วย

อินฟอร์เมชัน Information

ปีที่ 29 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2565)

การมีจิตบริการ มีความร่วมมือร่วมใจ ให้บริการอย่างรวดเร็ว สุขภาพและเอาใจใส่ **เป็นผู้ที่มีค่านิยมผู้ใช้** ในเรื่องการเน้นบริการผู้ใช้เหมือนลูกค้า **ค่านิยมบริการ** ในเรื่องการให้บริการที่รวดเร็ว **ค่านิยมคุณภาพ** ในเรื่องการปรับปรุงคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง **ค่านิยมการทำงานและค่านิยมผู้ปฏิบัติงาน** ในเรื่องทัศนคติที่ดีสำคัญต่อบริการที่ดี **และวัฒนธรรมด้านความรู้** ความเข้าใจและความสามารถ ที่ครอบคลุมการเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพ ทักษะชีวิต ความสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถในการสื่อสารและความสามารถในการวิจัย

5) ความรู้ ความสามารถของงานบริการ ที่ทำให้การจัดบริการประสบความสำเร็จ มี 2 ด้าน ได้แก่ **ด้านความรู้** ประกอบด้วย 4 ลักษณะ ได้แก่ (1) มีความรู้ในวิชาชีพและความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา (2) มีความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ที่ครอบคลุมงานบริการ (3) มีความรู้ความสามารถในการให้บริการสนับสนุนการวิจัย (4) มีความรู้ด้านการตลาดและการให้บริการเชิงรุก **และด้านทักษะ** ประกอบด้วย 3 ลักษณะ ได้แก่ (1) มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถในการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์หรือเครื่องมือเฉพาะทางได้ (2) มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารการให้บริการกับผู้ใช้ชาวต่างชาติ (2.3) มีความสามารถในการสอน หรือการถ่ายทอดความรู้

ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษา งานวิจัย Saenwa (2012) ที่พบว่าความรู้ความสามารถของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มี 5 ด้าน ได้แก่ บทบาทในหน้าที่หลักทางวิชาชีพ บทบาทในการสนับสนุนการเรียนการสอน ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ ความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยี

สารสนเทศ และความรู้ ความสามารถทั่วไป นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ความพึงพอใจที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อนักวิชาชีพสารสนเทศ พบว่า มีความพึงพอใจ ใน 3 ด้าน ดังนี้ **(1) ด้านความรู้** ได้แก่ ความรู้ด้านการอบรมการใช้โปรแกรมตรวจสอบการคัดลอกผลงาน การจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศ สื่อสิ่งพิมพ์ การอบรมสอนการใช้โปรแกรมการจัดการทางบรรณานุกรม การสอนการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ **(2) ด้านทักษะ** ได้แก่มีทักษะการแนะนำและการให้คำปรึกษา มีทักษะด้านการสื่อสาร (ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ) มีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและมีเทคนิควิธีการให้บริการ **(3) ด้านทัศนคติ** ได้แก่มีจิตบริการ และมีน้ำใจ สุภาพ อ่อนน้อม และมีความอดทน มีคุณธรรมและจริยธรรม มีความละเอียดรอบคอบในการให้บริการ รู้หลักมนุษยสัมพันธ์ และมีบุคลิกภาพเหมาะสมในการทำงานกับคนหมู่มาก แต่ทั้งนี้จากการค้นพบงานวิจัยนี้ที่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sookruay (2015) และ Leenaraj, & Tuamsuk (2012) ที่พบว่า ผู้ให้บริการในการปฏิบัติงานบริการสนับสนุนการวิจัย ควรมีความสมรรถนะที่จำเป็นของนักวิชาชีพสารสนเทศ และเป็นผู้เชี่ยวชาญสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชา อีกทั้งมีความรู้ความสามารถด้านการวิจัย

6) ลักษณะแบบแผนหรือพฤติกรรมในการบริหารงานของผู้บริหาร ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการ ประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ด้าน ได้แก่ **ด้านการบริหารจัดการของผู้บริหาร** ประกอบด้วย (1) มีการบริหารงานแบบกระจายอำนาจ โดยการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงาน (2) มีความยืดหยุ่นในการบริหารงานเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงาน

ช่วยเหลือกันได้ (3) มีการเพิ่มช่องทางการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการกับบุคลากร เช่น การสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น (4) มีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน และการวางแผนการดำเนินงาน เช่น มีการติดตามงาน มีการประเมินผลงาน มีทิศทางทางการบริหารชัดเจน มีการวิเคราะห์ศักยภาพของบุคลากรแต่ละฝ่ายงานเพื่อให้มีการทำงานเป็นทีมร่วมกัน และการจัดการคนให้ตรงกับงาน เป็นต้น (5) มีความรู้ ความเข้าใจในการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในห้องสมุด และการเพิ่มมูลค่าทรัพยากรสารสนเทศให้กับผู้ใช้ได้ (6) มีความสามารถในการสรรหาและจัดสรรงบประมาณได้เพียงพอและทั่วถึง

ด้านวิสัยทัศน์ ประกอบด้วยการมีวิสัยทัศน์กว้างไกล และมุ่งเน้นนโยบายสนับสนุนการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

ด้านบุคลิกภาพของผู้บริหาร ประกอบด้วย (1) มีพัฒนาตนเองตลอดเวลา (2) ผู้ได้บังคับบัญชาเข้าถึงง่าย (3) เปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นและยอมรับความคิดเห็น (4) เป็นนักประสานงานที่ดี (5) สามารถจูงใจ โน้มน้าวให้บุคลากรทำงานร่วมกันได้ (6) ให้คำปรึกษาที่ดี

ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ประกอบด้วย มีความเป็นผู้นำและกล้าตัดสินใจ และ

ด้านคุณธรรมจริยธรรมของผู้บริหาร ประกอบด้วย มีการบริหารงานอย่างเป็นธรรม การมีธรรมาภิบาล และมีความยุติธรรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ Tan et al. (2009) พบว่า ปัจจัยด้านผู้บริหารระดับสูงที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในงานบริการต้องมีลักษณะดังนี้ (1) เป็นผู้สนับสนุนด้านเทคนิคและจัดหาเงินทุน (2) มีความสามารถการจัดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการบริการด้วยการขับเคลื่อนการทำงานโดยเทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสม (3) เป็นผู้กำกับดูแลและการดำเนินการทำโครงการ หรือการ

ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม และมีการติดตามผลโครงการ 3) มีความสัมพันธ์กับผู้ผลิตเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและซื่อสัตย์เพราะอาจจะต้องมีการทำงานร่วมกันในระยะยาวในฐานะหุ้นส่วนและเพื่อก่อให้เกิดผลประโยชน์ร่วมกันทั้งสองฝ่าย 4) การตระหนักถึงผลประโยชน์ของห้องสมุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Saenwa et al. (2009) ที่พบว่าผู้บริหารห้องสมุดจะต้องมีภาวะผู้นำ มีความรู้ความสามารถทางด้านวิชาชีพ มีทักษะในการบริหารจัดการและความรู้ความสามารถทางวิชาการ มีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน มีการควบคุมการดำเนินงานให้ได้ตามแผน มีการติดตามประเมินผลงานและนำมาปรับปรุง มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของคุณภาพ ให้มีความสำคัญกับเรื่องคุณภาพ ส่งเสริมและสนับสนุนเรื่องคุณภาพ การสร้างแรงจูงใจ มีความเสียสละทุ่มเท ติดตามเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ นำบุคลากรในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับผู้ใช้และสังคมภายนอก มีความสามารถในการที่จะพัฒนาและนำห้องสมุดไปสู่ความสำเร็จได้ อีกทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tanapollerd (2008) ที่พบว่าผู้นำมีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของห้องสมุด เพราะความสำเร็จจะเกิดขึ้นได้ ต้องมีทั้งผู้นำและผู้บริหารจัดการที่มีความพร้อมในการทำงาน ทั้งรูกงานใหม่ ๆ ที่จะสร้างสรรค์ผลงาน และเชิงรับกับงานที่ได้รับมอบหมาย

7) ด้านเทคโนโลยีหรือโปรแกรมซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนส่งผลการจัดบริการให้ประสบความสำเร็จ มี 4 ด้าน ได้แก่ (1) **ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ** ประกอบด้วย (1) มีการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์แบบปฏิสัมพันธ์ (Interactive) ใช้งานบนอุปกรณ์มือถือหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ช่วยในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ประชาสัมพันธ์ของ

ห้องสมุด การใช้บริการต่าง ๆ ได้อย่างเบ็ดเสร็จ (2) มีเครื่องมือการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในลักษณะเครื่องมือสืบค้น (Search Engine) ที่มีความเป็นมิตรกับผู้ใช้ สืบค้นได้ง่าย รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

(2) ด้านการปฏิบัติงาน จะต้องมีการพัฒนาโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์ที่สามารถทำงานแทนมนุษย์ได้ช่วยลดภาระการทำงานของบุคลากร และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ **(3) ด้านบริการส่งเสริมการเรียนรู้และการวิจัย** ประกอบด้วย (1) มีระบบห้องสมุดเสมือน ที่นำมาใช้ในงานบริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการ และใช้การสื่อสารตอบโต้กับผู้ใช้ได้เสมือนจริง ทำให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง เข้าถึงบริการได้มากขึ้น และช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในลักษณะ 24/7 (2) มีอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่อำนวยความสะดวกเพื่อการส่งเสริมการเรียนรู้ การทำงานร่วมกันของผู้ใช้ เช่น กระดานอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น (3) มีการพัฒนาโปรแกรมซอฟต์แวร์ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ซ ที่สนับสนุนงานบริการ และด้านการวิจัย (4) มีโปรแกรมที่อำนวยความสะดวกสำหรับการสืบค้นฐานข้อมูลนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัย **(4) ด้านการจัดการสารสนเทศ** ประกอบด้วย (1) มีการใช้ประโยชน์จากคลาวด์คอมพิวติ้ง (Cloud Computing) เพื่อประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูล (2) มีเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริหารจัดการและจัดเตรียมข้อมูล เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศแก่ผู้ใช้

ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดของ Pipatphokakul (2006) ที่ได้สรุปปัจจัยในการสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศได้นั้นองค์กรจะต้องพัฒนาโปรแกรมซอฟต์แวร์ (Software) ให้เหมาะสมกับองค์กร เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยในการทำงานของพนักงาน เช่น โปรแกรมค้นหาข้อมูลลูกค้า แสดง

ข้อมูลเพื่อตอบคำถามลูกค้า นำเสนอบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองบริการให้โดนใจลูกค้าในแต่ละบุคคล ใช้บริหารระบบงานโดยรวมสามารถแสดงถึงขั้นตอนแต่ละขั้นตอนว่าจุดใดให้บริการเร็ว หรือบริการช้า จุดใดใช้คนมากน้อย ต้นทุนในแต่ละขั้นตอนเป็นเท่าใด รายได้ที่เกิดขึ้นโดยรวมเป็นเท่าใด โปรแกรมซอฟต์แวร์ สามารถช่วยทำงานให้รวดเร็วและง่าย ในการบริหารจัดการสามารถให้ซอฟต์แวร์ประมวลผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ทันที และยังสามารถคล้องกับวิจัย Khan, & Bhatti (2017) ที่พบว่าจากความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีเว็บ ห้องสมุดควรมุ่งเน้นการนำเสนอและเผยแพร่บริการบนเว็บไซต์ เพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้ที่มีศักยภาพในการเข้าถึงสารสนเทศผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต และจะต้องมีการพัฒนาระบบให้รองรับการใช้งานบนอุปกรณ์ต่าง ๆ และรองรับทุกระบบปฏิบัติการ เพื่อสร้างความดึงดูดใจของผู้ใช้ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Promboonruang (2014) ที่พบผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การพัฒนาระบบห้องสมุดเสมือนสามมิติสามารถช่วยค้นหาและนำพาไปยังตำแหน่งสารสนเทศได้เร็วมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Lertratanakehakarn et al. (2016) ที่พบว่าปัจจัยด้านเทคโนโลยีมีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน โดยจะต้องมีเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัย เหมาะสม มีคุณภาพ ลดความซ้ำซ้อนและขั้นตอนการทำงาน นอกจากนี้มีเทคโนโลยีระบบเครือข่าย ฐานข้อมูลออนไลน์ ที่ช่วยให้การเผยแพร่ การบริการ และช่วยผู้ใช้ในการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวก มีประสิทธิภาพ มีความเสถียร มีระบบรักษาความปลอดภัย มีผู้ดูแลระบบ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องรวมถึงการพัฒนาโปรแกรมฐานข้อมูลโดยเฉพาะ

8) **โครงสร้างงานบริการ** พบว่ารูปแบบโครงสร้างงานบริการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการ ควรมีลักษณะ**โครงสร้างงานบริการแบบแนวราบ** โดยจัดแบ่งออกเป็นกลุ่มภารกิจขอบเขตการทำงานครอบคลุมการให้บริการและเข้าถึงผู้ใช้ อย่างชัดเจน ที่มีหัวหน้าฝ่ายควบคุมกำกับดูแลพร้อมทั้งมีการจัดวางคนให้ตรงกับงาน รวมถึงมีนักวิชาชีพสารสนเทศที่มีความเชี่ยวชาญรับผิดชอบในแต่ละภารกิจงานหลัก ๆ เพื่อให้เกิดการบริการแบบเฉพาะด้าน และเกิดการจัดบริการไปในทิศทางเดียวกัน และ**การจัดโครงสร้างงานบริการที่เอื้อต่อการทำงานในรูปแบบการบริหารข้ามสายงาน (Cross Functional Management)** โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรจากต่างฝ่ายงานได้เข้ามามีส่วนช่วยงานบริการ เช่น มีการหมุนเวียนงาน มีการเรียนรู้งานร่วมกัน เป็นต้น ซึ่งจะทำให้เกิดการทำงานที่มีความยืดหยุ่นสูง บุคลากรทำงานได้หลากหลาย สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ เกิดการเรียนรู้การทำงานเป็นทีม รวมถึง **การวางโครงสร้างงานบริการที่ยึดพฤติกรรมความต้องการของผู้ใช้และเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการเปลี่ยนแปลง** เพื่อให้สามารถแบ่งโครงสร้างบริการได้ครอบคลุมทันต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้และเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้ **ยังมีการจัดโครงสร้างงานบริการที่เน้นการเข้าถึงผู้ใช้** เช่น การจัดให้มีโครงสร้างฝ่ายบริการเชิงรุก โครงสร้างการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ทั้งนี้เพื่อให้จัดบริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และโครงสร้างงานบริการเพื่อการขยายบริการไปสู่ห้องสมุดคณะ เป็นต้น

ผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Tanapollerd (2008) ที่ศึกษารูปแบบที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย พบว่า ได้มีการปรับปรุงโครงสร้างห้องสมุดโดยคำนึงถึงภารกิจหลักของงานเป็นหลัก พร้อมทั้งวางตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและประสบการณ์ อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Saenwa et al. (2009) ที่พบว่าการจัดโครงสร้างห้องสมุด ควรแบ่งให้ชัดเจน ไม่ควรมีหลายชั้น ไม่ซับซ้อน ง่ายต่อการเข้าถึง มีความยืดหยุ่น มีการกระจายอำนาจและเอื้อการทำงานให้ทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน

ข้อเสนอแนะหรือการนำไปใช้ประโยชน์

สืบเนื่องจากประเทศไทยกำลังอยู่ในช่วงการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) คาดว่าบริการของห้องสมุดจะต้องมีบทบาทสนับสนุนการให้บริการผู้สูงอายุมากขึ้น และปัจจุบันอาจารย์มหาวิทยาลัยที่มีอายุมากกว่า 60 ปีมากขึ้น ดังนั้น ห้องสมุดควรมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดบริการ เพื่อนำมาใช้ในการจัดบริการในด้านต่าง ๆ อาทิ ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านการจัดพื้นที่ ด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งต้องอาศัยความรู้ในการจัดบริการอย่างพิเศษ เพื่อให้ห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีชีวิตสำหรับผู้ใช้กลุ่มผู้สูงอายุในอนาคต

อีกทั้งในด้านกลยุทธ์ของงานบริการ นักวิชาชีพสารสนเทศควรนำกลยุทธ์ด้านการตลาดและบริการเชิงรุก มาปรับใช้ในการให้บริการที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้ เพราะหากมีกลยุทธ์หรือเทคนิคการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้จะทำให้การบริการประสบความสำเร็จและสร้างความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ

นอกจากนี้ ในปัจจุบันห้องสมุดมีการนำเทคโนโลยีที่สนับสนุน มาใช้มากขึ้น ผู้วิจัยเห็น

ความสำคัญถึงความปลอดภัยในข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ จึงเสนอให้ห้องสมุดมีนโยบายการรักษาข้อมูลความลับ (Information Security Policy) การกำหนดตัวตนของผู้ใช้งานในระบบต่าง ๆ เพื่อเป็นการคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัว และเป็นการรักษาความลับของผู้ใช้ นอกจากนี้ ในส่วนของบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่ใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริการผู้ใช้จะต้องมีการกำหนดสิทธิระดับในการเข้าถึงของข้อมูลของผู้ให้บริการให้เหมาะสมกับความ

รับผิดชอบ เพื่อเป็นควบคุมและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบสารสนเทศ ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งถึงความปลอดภัยของข้อมูล

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ควรมีการศึกษาการพัฒนา รูปแบบปัจจัยความสำเร็จในการบริหารจัดการห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง

References

- Apiwathnasorn, R., Srisuwacharee, S., Piphek, N., Bucha, S., Somprajob, P., Thitipoomdeja, T., et al. (2013). *Information and academic report writing* (3rd ed.). Bangkok: Triple Education. (In Thai).
- Khampol, R. (2015). User education service of John F. Kennedy Library. *PULINET Journal*, 2(3), 109-115. (In Thai).
- Khan, S. A., & Bhatti, R. (2017). Technological advances in libraries and possibilities of Ubiquitous Library Services: An analysis. *Pakistan Library & Information Science Journal*, 48(3), 2-8.
- King Mongkut's University of Technology North Bangkok, Educational Quality Assurance Center. (2004). *Khunnalaksana khong patchai haeng khwamsamret lae KPI nai kan borihan mung phon samrit*. Retrieved September 15, 2016, from http://www.qa.kmutnb.ac.th/qa_news/2547/QANEWS71_25470501.pdf. (In Thai).
- Lagzian, F., Abrizah, A., & Wee, M. C. (2013). An identification of a model for digital library critical success factors. *The Electronic Library*, 31(1), 5-23.
- Leenaraj, B., & Tuamsuk, K. (2012). Current situation and problems of research support services management in Thai research university libraries. *Journal of Information Science*, 30(3), 1-28. (In Thai).
- Lertratanakehakarn, P., Wipawin, N., Sarawanawong, J., & Nilawannapha, R. (2016). Factors affecting the success of palm-leaf manuscript management in Thailand. *T.L.A. Bulletin (Thai Library Association)*, 60(1), 22-31. (In Thai).
- Meksawat, P. (2008). Anakhot khong hongsamut wichakan: Cha pen baep "sun ruam" rue "sangkhom" di? *San Manutsat*, 4(1), 54. (In Thai).
- Nokkaew, J., Wipawin, N., & Vongprasert, C. (2012). The service culture framework of the Academic libraries. *Information*, 19(2), 1-19. (In Thai).
- Pathomsirikul, Y. (2011). Baepchamlong patchai khwamsamret kan chatkan thurakit borikan sukkhaphap khong rongphayaban ekkachon nai prathet Thai. *Journal of Business Administration*, 34(130), 14-35. (In Thai).
- Pipatphokakul, P. (2006). *Theknik kan sang rabop borikan hai pen loet*. Bangkok: SE Education. (In Thai).

- Promboonruang, S. (2014). Virtual library development using Google API. *PULINET Journal*, 1(1), 76-81. (In Thai).
- Quacquarelli Symonds. (2020). *QS World University Rankings*. Retrieved October 10, 2020, from <https://www.topuniversities.com/university-rankings/world-university-rankings/2020>.
- Saenwa, S. (2012). *Roles and competencies of librarians in academic libraries*. Bangkok: Srinakharinwirot University. (In Thai).
- Saenwa, S., Butdisuwan, S., Bunyakanchana, C., & Srisa-Ard, S. (2009). Features and development factors of the academic library as a quality organization. *T.L.A. Research Journal*, 2(2), 1-15. (In Thai).
- Sae-Ung, S. (2017). The development of public university librarians' competencies. *RSU Library Journal*, 32(2), 21-34. (In Thai).
- Sookruay, T. (2015). *Competencies for information professionals of research support services at Thai research university libraries* [Master's thesis in Information Studies]. Graduate School, Chiang Mai University, Chiang Mai. (In Thai).
- Soommart, A., & Chumapai, N. (2016). Konlayut kan mi suanruam khong bukhlakon phuea kan borihan lukkha samphan. *PULINET Journal*, 3(1), 44-51. (In Thai).
- Suan Dusit University, Office of Academic Resources and Information Technology. (2019). *Prakat thabuang mahawitthayalai rueang matrathan hongsamut sathanudomsueksa B.E. 2544*. Retrieved October 19, 2019, from <https://arit.dusit.ac.th/2019/law.html> (In Thai).
- Tan, W. G., Cater-Steel, A., & Toleman, M. (2009). Implementing it service management: A case study focussing on critical success factors. *Journal of Computer Information Systems*, 50(2), 1-12.
- Tanapoller, S. (2008). *The model that enhances successful services of Education Information Resource Center, Faculty of education, Chulalongkorn University*. Bangkok: Faculty of Education, Chulalongkorn University. (In Thai).
- Vadhanasindhu, P., & Decharin, P. (1999). *Strategic management and business policy* (4th ed.). Bangkok: Chulalongkorn University Printing House. (In Thai).

