

การพัฒนาตัวชี้วัดการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานบริการสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ *

รุ่งเรือง สงเคราะห์ **

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของงานบริการสารสนเทศ และวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของงานบริการสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการศึกษาคำบริการสารสนเทศ การประเมินผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงาน ตัวชี้วัดและการกำหนดตัวชี้วัด แล้วนำมากำหนดเป็นตัวชี้วัดการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานบริการสารสนเทศ แล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 6 คน พิจารณา จากนั้นนำไปสอบถามความคิดเห็นของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 300 คน แล้วนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) สังเคราะห์เป็นตัวชี้วัด ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการพัฒนาตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของงานบริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ประกอบด้วยงานบริการ 3 ด้าน 18 องค์ประกอบหลัก 69 ตัวบ่งชี้ โดยด้านบริการสารสนเทศ ประกอบด้วย 10 งาน 34 ตัวชี้วัด ด้านการบริการยืม-คืน (Circulation) ประกอบด้วย 5 งาน 20 ตัวชี้วัด และด้านการส่งเสริมการใช้บริการ ประกอบด้วย 3 งาน 15 ตัวชี้วัด 2) ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลทั้ง 3 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ที่ดี ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตัวชี้วัดรวมทั้ง 3 ด้าน มีผลเป็นบวกตั้งแต่ 0.88 ถึง 0.91 แต่ละองค์ประกอบของตัวชี้วัดมีความแปรผันร่วมกับองค์ประกอบตัวชี้วัด มีดัชนีวัดระดับความกลมกลืนระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงว่าโมเดลมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างสามารถชี้วัดประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานบริการสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มากที่สุด โดยสรุปแล้ว ตัวชี้วัดที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานบริการสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม

คำสำคัญ: การบริการสารสนเทศ; ตัวชี้วัด; การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน; ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

* งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากงบประมาณเงินรายได้ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

** กลุ่มงานบริการสารสนเทศ หอสมุด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อีเมล rungreang.s@msu.ac.th

วันที่รับบทความ 15 มีนาคม 2564 วันที่ตอบรับบทความ 14 กันยายน 2564

Developing Performance Indicators to Evaluate Achievement in Information Services of Academic Libraries *

Rungrueang Songkhorh **

Abstract

This qualitative study attempted to develop performance indicators for assessing information service achievement of academic libraries and analyzed confirmative elements and indicators of the information service achievement. Data collection was undertaken through the observation of information service operation, and performance achievement assessment. The examination results were subsequently used in drafting indicators and presented to 6 experts for criticism and suggestions for correction and changes. After that the drafted indicators were sent to librarians and staffs working in the information service departments and finally inspected by Confirmatory Factor Analysis – CFA for constructing the indicators. The findings indicated that 1) the developed indicators for measuring the success of the information service of academic libraries comprised 3 divisions of information services, 18 key components and 69 indicators: reference and information service division included 10 key components and 34 indicators; circulation division consisted of 5 key components and 20 indicators; and service promotion division incorporated 3 key components and 15 indicators. 2) The confirmatory factor analysis of the 3 models of the indicators was found to be statistically significant at .01, which was in accord with good empirical data and resulted in positive summation ranging from 0.88 to 0.91; each component of the indicator had variation and index for measuring the level of harmony between the model and empirical data, which indicated that the model was structurally accurate and could be used to assess the performance of the library information services of the public universities. In summary, the indicators developed in this research can greatly benefit the assessment of performance of the information services of other libraries.

Keywords: Information Services; Indicators; Achievement; Academic libraries

* This research was funded by an income budget Mahasarakham University

** Information Service Department Academic Resource Center Mahasarakham University e-mail : rungreang.s@msu.ac.th

Received: 15 March 2021 Accepted: 14 September 2021

บทนำ

การประเมินผลการปฏิบัติราชการ เป็นการประเมินค่าผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ โดยพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ของงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งต้องมีการกำหนดดัชนีชี้วัด หรือหลักฐานบ่งชี้ความสำเร็จของงานร่วมกัน ระหว่างผู้ประเมินและผู้รับการประเมิน และพิจารณาพฤติกรรมในการปฏิบัติราชการของข้าราชการตามสมรรถนะที่สภาสถาบันอุดมศึกษากำหนด โดยการประเมินจากผลสัมฤทธิ์ของงาน อาจประเมินจากปริมาณผลงาน คุณภาพของผลงาน ความรวดเร็ว ความตรงตามเวลาที่กำหนด ความประหยัด หรือความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร และให้สัดส่วนคะแนนในการประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 และการประเมินผลจากพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ให้ประเมินตามสมรรถนะที่สภาสถาบันอุดมศึกษากำหนด โดยให้กำหนดสัดส่วนคะแนนที่ประเมินไม่เกินร้อยละ 30 ประกอบด้วยสมรรถนะหลัก สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ และสมรรถนะทางการบริหาร (Office of Higher Education Commission, 2010) ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีมาตรฐาน ISO 11620 : 2008 เป็นมาตรฐานตัวชี้วัดที่ใช้ในการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงาน ห้องสมุด 45 ตัวชี้วัด โดยทั้งนี้ แต่ละห้องสมุดสามารถกำหนดตัวชี้วัดเพิ่มเติมได้ (Thanaphat, 2009) แต่ยังไม่ มีหน่วยงานใดระบุตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานบริการสารสนเทศต่าง ๆ ของห้องสมุดอย่างชัดเจน ครบถ้วน ซึ่งงานบริการสารสนเทศนับว่าเป็นงานที่สำคัญมากที่สุดงานหนึ่งของห้องสมุดทุกแห่งที่จะต้องมีการจัดบริการที่ผู้ใช้สามารถใช้บริการห้องสมุดได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ตลอดจนได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ

มากที่สุด บริการต่าง ๆ ดังกล่าว ซึ่งประกอบด้วยบริการสมัครสมาชิก บริการต่ออายุสมาชิก บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์ (WebOPAC) บริการยืมต่อ (Renew) บริการ Document Delivery บริการฐานข้อมูลออนไลน์ บริการอินเทอร์เน็ต บริการ Wireless บริการนำชมห้องสมุด (Library Tour) ทั้งแบบต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่ แบบที่ทำได้ด้วยตนเอง แบบให้บริการที่เคาน์เตอร์ แบบให้บริการออนไลน์ และแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว เป็นต้น (Sittijan, 2010) ซึ่งจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ยังไม่พบตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของงานบริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่ตรงและครบตามภาระงานที่ปฏิบัติจริง ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะเป็นทั้งผู้ประเมินผลงานของบุคลากรที่อยู่ในความควบคุมดูแล ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่การให้บริการสารสนเทศ และผู้ถูกประเมินผลการปฏิบัติราชการ ด้านงานบริการสารสนเทศ จึงมีความสนใจที่จะพัฒนาตัวชี้วัดการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานบริการสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ตลอดจนทำการตรวจสอบตัวชี้วัดการประเมินผลสัมฤทธิ์ โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ให้สามารถนำมาใช้เป็นตัวชี้วัดการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานบริการสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของข้าราชการและพนักงานของรัฐต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของงานบริการสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
2. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) ตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์

ของงานบริการสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบัน อุดมศึกษา
ของรัฐ

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้
กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย ใน 2 ระยะ ดังต่อไปนี้

ระยะที่ 1 การพัฒนาตัวชี้วัดการประเมินผล
สัมฤทธิ์ของงานบริการสารสนเทศห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยการระดมความคิดเห็น
จากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ โดยศึกษาวิเคราะห์ แนวคิด
ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ
สารสนเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา แนวคิดและ
หลักการพัฒนาตัวชี้วัดที่เกี่ยวกับห้องสมุดจาก
มาตรฐาน ISO 11620 : 2008 (Thanaphat, 2009)
ตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (Provincial
University Library Network, 2008) มาตรฐาน
ตัวบ่งชี้ และลักษณะการรู้สารสนเทศ: เทคนิค
เดลฟาย (Buttawong, 2006) และการพัฒนาตัวบ่งชี้
คุณภาพการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ
ศรีสะเกษ (Shihawong, 2011) เป็นต้น การประเมิน
ผลสัมฤทธิ์ของงาน แล้วร่างกรอบองค์ประกอบและ
ตัวชี้วัดจากนั้น นำร่างกรอบองค์ประกอบและตัวชี้วัด
ไปจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับที่ 1 มาตรฐาน
ประมาณค่า 5 ระดับ แล้วนำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน
6 คน พิจารณาแสดงความคิดเห็นและเพิ่มตัวชี้วัดที่
นอกจากที่กำหนดในแบบสอบถามนั้น ผู้วิจัยนำ
แบบสอบถามมาวิเคราะห์สรุปผลคัดเลือกตัวชี้วัด โดย
ใช้เกณฑ์เห็นด้วย 4 ใน 6 แล้วปรับปรุงเป็น
แบบสอบถามฉบับที่ 2 ซึ่งจำแนกได้จำนวนทั้งสิ้น
3 ด้าน 18 องค์ประกอบ 85 ตัวบ่งชี้ คือ ด้านการ
บริการสารสนเทศ มี 10 องค์ประกอบ 42 ตัวบ่งชี้
ด้านการบริการยืม-คืน มี 5 องค์ประกอบ 24 ตัวบ่งชี้

และด้านการส่งเสริมการใช้บริการ มี 3 องค์ประกอบ
19 ตัวบ่งชี้

ระยะที่ 2 การประเมินและยืนยันตัวชี้วัด
(Confirmatory factor analysis) ดำเนินการโดย
เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้กลุ่มประชากร ซึ่งได้แก่
บรรณารักษ์ที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านงาน
บริการสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ
ไม่น้อยกว่า 1 ปี คัดเลือกจำนวนตามขนาดของ
ห้องสมุด ได้จำนวน 300 คน โดยใช้แบบสอบถาม
ฉบับที่ 2 ได้แบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 209 ชุด
จากนั้นนำมาประเมินผล และได้นำไปยืนยัน
องค์ประกอบโดยคัดเลือกจากบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ
สารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ซึ่ง
ไม่ซ้ำกับกลุ่มประชากร จำนวนทั้งสิ้น 100 คน เพื่อให้
ได้ตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของงานบริการสารสนเทศ สถิติที่
ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่ามัธยฐาน ค่าเฉลี่ย
ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม
จำนวน 2 ชุด คือ

1. แบบสอบถามฉบับที่ 1 เป็นแบบสอบถาม
สำหรับการพัฒนาตัวชี้วัดประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน
บริการสารสนเทศ สำหรับให้ผู้เชี่ยวชาญได้แสดง
ความคิดเห็น และวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงเชิง
เนื้อหา ตลอดจนความถูกต้องในการใช้ภาษา แล้ว
คัดเลือกตัวชี้วัดที่ใช้ได้โดยต้องมีค่าความเที่ยงตรงเชิง
เนื้อหา 0.6 ถึง 1.00

2. แบบสอบถามฉบับที่ 2 เป็นแบบสอบถาม
ความคิดเห็น แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ
นำไปทดลองใช้ (Try Out) กับบรรณารักษ์ห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ที่ไม่ซ้ำกับกลุ่มประชากร
จำนวน 30 คน หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
(Discrimination Power) มีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .05 ได้จำนวน 69 ตัวชี้วัด มีค่าอำนาจจำแนก .55 มีค่าความเชื่อมั่น ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ .985

การจัดกระทำกับข้อมูล การวิเคราะห์เนื้อหา ในแบบสอบถามฉบับที่ 1 กำหนดคะแนนประจำระดับความคิดเห็น 5 ระดับ นำมาสรุปผลการพิจารณาแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยใช้เกณฑ์ 4 ใน 6 และทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis : EFA) หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้สัมประสิทธิ์อย่างง่ายระหว่างคะแนนของแต่ละข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ ตามวิธีของเพียร์สัน และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของข้อคำถามทั้งหมดตามวิธีของเพียร์สัน (Wiratchai, 2006)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่ามัธยฐานของข้อมูลที่มีการแจกแจงความถี่ ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย

ตารางที่ 1 ระดับความเหมาะสมของตัวชี้วัดด้านการบริการสารสนเทศ

ตัวชี้วัดการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานบริการสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความ เหมาะสม
1. ด้านการบริการสารสนเทศ	3.82	มาก
1.1 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Service)		
1) ระดับความสำเร็จของการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	4.00	มาก
2) เวลาเฉลี่ยที่ผู้ใช้บริการจนถึงการได้รับคำตอบ	3.67	มาก
3) ร้อยละของผู้ใช้บริการที่ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ ทันเวลา หลังจากใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.17	ปานกลาง
4) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	5.00	มากที่สุด
5) ร้อยละของข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะที่ได้รับการตอบสนองหรือได้รับการแก้ไข	3.83	มาก

ระหว่างคะแนนของแต่ละข้อกับคะแนนรวม ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบ

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยในการศึกษาครั้งนี้ สรุปได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ผลการพัฒนาตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของงานบริการสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า มี 3 ด้าน 18 องค์ประกอบหลัก ประกอบด้วย องค์ประกอบย่อย 69 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

1.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับแรก สำหรับการทดสอบความสอดคล้องของโมเดลตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของงานบริการสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ กับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยแยกการวิเคราะห์โมเดลย่อย 3 โมเดล 18 องค์ประกอบหลัก และนำค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบมาสร้างสเกลองค์ประกอบใหม่ 69 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

(1) ด้านการบริการสารสนเทศ ประกอบด้วย 10 งาน 34 ตัวชี้วัด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับความเหมาะสมของตัวชี้วัดด้านการบริการสารสนเทศ (ต่อ)

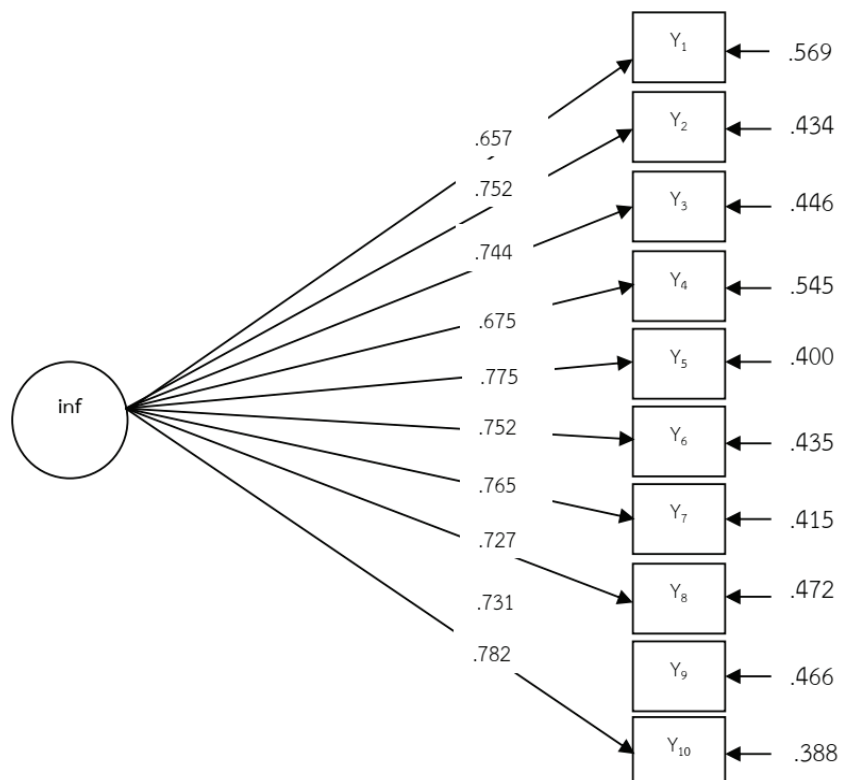
ตัวชี้วัดการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานบริการสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความ เหมาะสม
6) ร้อยละข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอนะที่ได้รับการแก้ไข	3.50	ปานกลาง
7) จำนวนครั้งที่ถูกร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามขั้นตอนและกฎระเบียบ	3.17	ปานกลาง
8) จำนวนบริการที่มีการปรับปรุงเพิ่มเติมให้เป็นบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดบริการเดียว	4.17	มาก
9) จำนวนคำถามที่ตอบถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.83	มาก
1.2 บริการสาระสังเขปและดรรชนี (Abstracting and Indexing Service)		
1) ระดับความสำเร็จในการจัดทำสาระสังเขปและดรรชนี	4.00	มาก
2) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการสาระสังเขปและดรรชนี	4.83	มากที่สุด
3) ร้อยละของข้อผิดพลาดในการจัดทำสาระสังเขปและดรรชนี	2.67	ปานกลาง
4) จำนวนรายการสาระสังเขปและดรรชนีที่มีผู้ใช้บริการเข้ารับชมหรืออ่าน	3.17	ปานกลาง
1.3 บริการสารสนเทศทันสมัย		
1) จำนวนผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรมการบริการสารสนเทศทันสมัย	3.83	มาก
2) ระดับของประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการได้รับจากสารสนเทศทันสมัยที่จัดให้บริการ	3.16	ปานกลาง
3) ร้อยละของสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการเฉพาะบุคคล/เฉพาะกลุ่ม	3.50	ปานกลาง
4) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการสารสนเทศทันสมัย	4.83	มากที่สุด
1.4 บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ		
1) ระดับความสำเร็จในการบริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ	4.00	มาก
2) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ	4.83	มากที่สุด
3) ร้อยละของผู้ใช้บริการที่ได้รับสารสนเทศที่ต้องการหลังจากใช้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ	4.00	มาก
1.5 บริการจัดทำข้อมูลทางบรรณานุกรม (CIP: Catalog in Publication)		
1) ระดับความสำเร็จในการให้บริการจัดทำข้อมูลทางบรรณานุกรม	3.17	ปานกลาง
2) เวลาเฉลี่ยในดำเนินการตั้งแต่รับข้อมูลจนจัดทำข้อมูลทางบรรณานุกรมแล้วเสร็จ	3.67	มาก
3) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการจัดทำข้อมูลทางบรรณานุกรม	4.00	มาก
1.6 บริการรวบรวมบรรณานุกรม		
1) จำนวนผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรมการบริการรวบรวมบรรณานุกรม	3.17	ปานกลาง
2) ร้อยละของสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการเฉพาะบุคคล/เฉพาะกลุ่ม	3.50	ปานกลาง
3) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการรวบรวมบรรณานุกรม	4.83	มากที่สุด
1.7 บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ (Referral Service)		
1) ระดับความสำเร็จในการให้บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ	3.17	ปานกลาง
2) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ	4.00	มาก
1.8 บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ (Commercial Search Service)		
1) ระดับความสำเร็จในการสืบค้นและพบเรื่องที่ต้องการ	3.17	ปานกลาง
2) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์	4.00	มาก

ตารางที่ 1 ระดับความเหมาะสมของตัวชี้วัดด้านการบริการสารสนเทศ (ต่อ)

ตัวชี้วัดการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานบริการสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความ เหมาะสม
1.9 บริการตรวจสอบค่า Impact Factor		
1) ระดับความสำเร็จในการให้บริการตรวจสอบค่า Impact Factor	3.17	ปานกลาง
2) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการตรวจสอบค่า Impact Factor	4.83	มากที่สุด
1.10 บริการตรวจสอบการอ้างอิง (Citation Reference)		
1) ระดับความสำเร็จในการให้บริการตรวจสอบการอ้างอิง	3.17	ปานกลาง
2) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการตรวจสอบการอ้างอิง	4.83	มากที่สุด
ภาพรวม	3.82	มาก

จากตารางที่ 1 เมื่อนำผลไปวิเคราะห์ยืนยันองค์ประกอบ แล้วพิจารณาจากผลประกอบเชิงยืนยันของโมเดลด้านการบริการสารสนเทศโดยการวิเคราะห์โมเดลลิสเรล (Wiratchai, 2006) พบว่า องค์ประกอบที่มีน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด คือ บริการตรวจสอบการอ้างอิง

($Y_{10}=0.782$) บริการจัดทำข้อมูลทางบรรณานุกรม (CIP: Catalog in Publication) ($Y_5=0.775$) และบริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ (Referral Service) ($Y_7=0.765$) ตามลำดับ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 โมเดลด้านการบริการสารสนเทศ

(2) ด้านการบริการยืม-คืน (Circulation) ประกอบด้วย 5 งาน 20 ตัวชี้วัด ดังตารางที่ 2

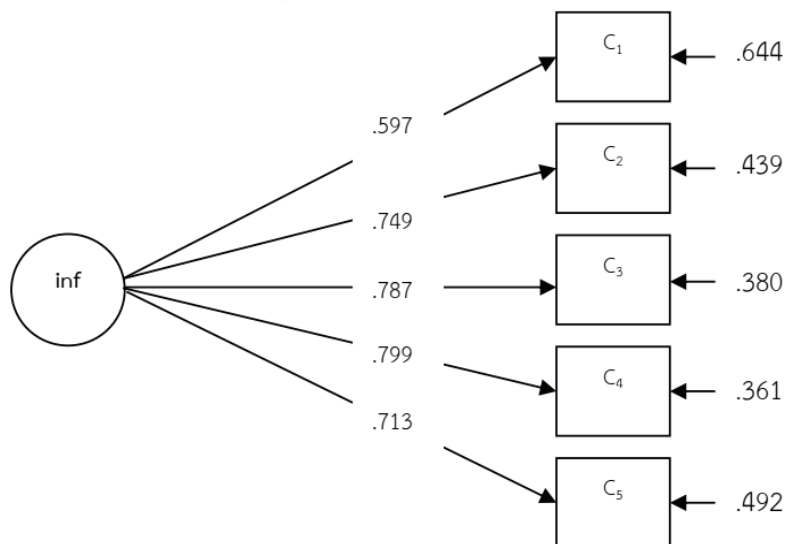
ตารางที่ 2 ระดับความเหมาะสมของตัวชี้วัดด้านการบริการยืม-คืน

ตัวชี้วัดการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานบริการสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความ เหมาะสม
2. ด้านการบริการยืม-คืน		
2.1 บริการยืม-คืน (Circulation Service)		
1) ร้อยละของข้อผิดพลาดหรือข้อร้องเรียนต่อบริการยืม-คืนที่ลดลง	3.00	ปานกลาง
2) ปริมาณการยืมต่อจำนวนผู้ใช้ที่มีสิทธิ์ยืม	4.83	มากที่สุด
3) ความรวดเร็วในการให้บริการยืม-คืน	4.00	มาก
4) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการยืม-คืน	4.83	มากที่สุด
2.2 บริการยืมระหว่างห้องสมุด (InterLibrary Loan Service)		
1) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด	4.17	มาก
2) ระดับความสำเร็จในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด	3.33	ปานกลาง
3) ร้อยละของความสำเร็จในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด	3.33	ปานกลาง
4) ระยะเวลาตั้งแต่ได้รับคำขอจนถึงแจ้งผลการยืมระหว่างห้องสมุดแก่ผู้ใช้บริการ	3.33	ปานกลาง
2.3 บริการสมัคร - ต่ออายุสมาชิก		
1) จำนวนระเบียบสมาชิกที่มีการทำรายการผิดพลาด	3.17	ปานกลาง
2) ความรวดเร็วในการให้บริการสมัคร-ต่ออายุสมาชิก	3.33	ปานกลาง
3) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสมัคร-ต่ออายุสมาชิก	5.00	มากที่สุด
2.4 บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ (Document Delivery Service)		
1) เวลาเฉลี่ยในการดำเนินการตั้งแต่รับคำขอใช้บริการจนนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ	3.33	ปานกลาง
2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ	4.83	มากที่สุด
2.5 บริการจัดชั้นหนังสือ		
1) ร้อยละของจำนวนทรัพยากรที่จัดชั้นชั้นได้ถูกต้อง	4.00	มาก
2) เวลาเฉลี่ยในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศชั้นปิดหรือเปิด	4.00	มาก
3) ระดับความสำเร็จในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศชั้นปิดหรือเปิด	3.17	ปานกลาง
4) ร้อยละของการลดรอบระยะเวลาในการจัดทรัพยากรสารสนเทศชั้นชั้น	2.83	ปานกลาง
5) จำนวนหนังสือที่ค้างรอจัดชั้นชั้นต่อวัน	3.33	ปานกลาง
6) ร้อยละหนังสือที่ค้างรอจัดชั้นชั้นต่อวัน	3.83	ปานกลาง
7) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการจัดชั้น	4.83	มากที่สุด
ภาพรวม	3.82	มาก

จากตารางที่ 2 เมื่อนำผลไป ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลด้านการบริการยืม-คืน วิเคราะห์ยืนยันองค์ประกอบ แล้วพิจารณาจากผล โดยการวิเคราะห์โมเดลอิสระ พบว่า องค์ประกอบที่

มีน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด คือ บริการนำส่ง
ทรัพยากรสารสนเทศ (Document Delivery
Service) ($C_4=0.799$) บริการสมัคร-ต่ออายุสมาชิก

($C_3=0.787$) และบริการยืมระหว่างห้องสมุด
(InterLibrary Loan Service) ($C_2=0.749$) ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 โมเดลด้านการบริการยืม-คืน

(3) ด้านการส่งเสริมการใช้บริการ ประกอบด้วย 3 งาน 15 ตัวชี้วัด ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ระดับความเหมาะสมของตัวชี้วัดด้านการส่งเสริมการใช้บริการ

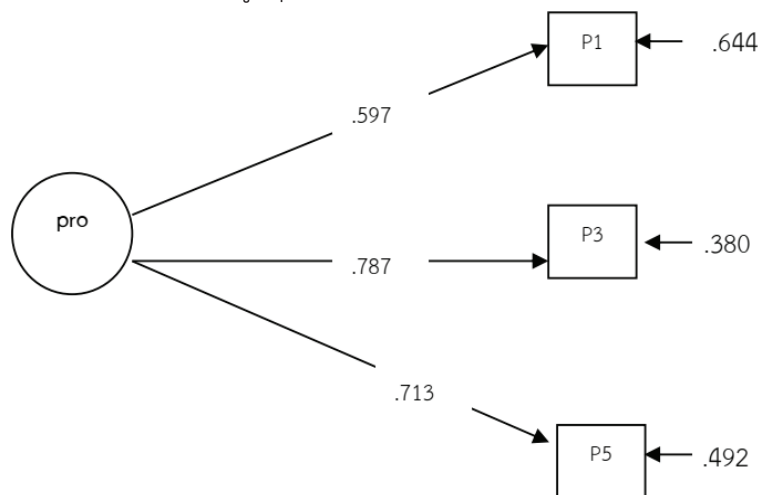
ตัวชี้วัดการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานบริการสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความ เหมาะสม
3. ด้านการส่งเสริมการใช้บริการ		
3.1 บริการสอนการรู้สารสนเทศ		
1) จำนวนผู้ใช้บริการที่เข้ารับบริการสอนการรู้สารสนเทศ	3.83	ปานกลาง
2) ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของผู้ใช้บริการที่เข้ารับบริการสอนการรู้สารสนเทศ	3.33	ปานกลาง
3) ร้อยละของผู้ใช้บริการที่เข้ารับบริการสอนการรู้สารสนเทศ	3.83	ปานกลาง
4) ผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรมสอนการรู้สารสนเทศ	3.67	ปานกลาง
5) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เข้ารับบริการสอนการรู้สารสนเทศ	5.00	มากที่สุด
6) ระดับทักษะการสืบค้นสารสนเทศที่เพิ่มขึ้นของรับบริการสอนการรู้สารสนเทศ	3.50	ปานกลาง
3.2 บริการนำชมห้องสมุด (Library Tour)		
1) ระดับความพึงพอใจในการบริการนำชมห้องสมุด	5.00	มากที่สุด
2) ร้อยละของความรู้ที่ผู้ใช้บริการได้รับเพิ่มขึ้นจากการใช้บริการนำชมห้องสมุด	3.17	ปานกลาง

ตารางที่ 3 ระดับความเหมาะสมของตัวชี้วัดด้านการส่งเสริมการใช้บริการ (ต่อ)

ตัวชี้วัดการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานบริการสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความเหมาะสม
3.3 การประชาสัมพันธ์การให้บริการ		
1) จำนวนช่องทางการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	4.67	มากที่สุด
2) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	4.67	มากที่สุด
3) ระดับความสำเร็จในการประชาสัมพันธ์เชิงรุก	3.17	ปานกลาง
4) ร้อยละของผู้ใช้บริการที่เข้าถึงหรือได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	3.17	ปานกลาง
5) จำนวนของข่าวสารที่ทำการประชาสัมพันธ์ต่อเดือน	3.17	ปานกลาง
6) ร้อยละของคำถาม ข้อร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะที่ได้รับการตอบกลับหรือการแก้ไขภายในเวลาที่กำหนด	2.51	ปานกลาง
7) ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการบริการสารสนเทศของบุคลากรภายใน	3.17	ปานกลาง
ภาพรวม	3.72	มาก

จากตารางที่ 3 เมื่อนำผลไปวิเคราะห์ยืนยันองค์ประกอบ แล้วพิจารณาจากผลประกอบเชิงยืนยันของโมเดลด้านการส่งเสริมการใช้บริการโดยการวิเคราะห์โมเดลลิสเรล พบว่าองค์ประกอบที่มีน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุด คือ

บริการสอนการรู้สารสนเทศ ($P_3=0.787$) การประชาสัมพันธ์การให้บริการ ($P_5=0.715$) และบริการนำชมห้องสมุด (Library Tour) ($P_1=0.597$) ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 โมเดลด้านการส่งเสริมการใช้บริการ

1.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สอง จากการนำองค์ประกอบใหม่ 69 ตัว ที่ได้จากการสร้างสเกลองค์ประกอบในการ

วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับแรก และนำค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาสร้างสมการตัวบ่งชี้รวมคุณภาพการบริการของห้องสมุด ได้สมการต่อไปนี้

$$\begin{aligned} & \text{ตัวชี้วัดการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานบริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ} \\ & = .88 \text{ (คะแนนด้านการบริการสารสนเทศ)} + .89 \text{ (คะแนนด้านการบริการยืม-คืน)} \\ & \quad + .91 \text{ (ด้านการส่งเสริมการใช้บริการ)} \end{aligned}$$

2. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ตัวแปร สังเกตได้ทั้งหมดในแบบจำลององค์ประกอบ ตัวชี้วัดการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานบริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยแยกตามตัวชี้วัดแบ่งออกเป็นโมเดลสมรรถนะหลัก 3 โมเดล ได้แก่ โมเดลด้านการบริการสารสนเทศ ประกอบด้วย 10 องค์ประกอบหลัก 34 ตัวชี้วัด โมเดลด้านการบริการยืม-คืน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก 20 ตัวชี้วัด และโมเดลด้านการส่งเสริมการใช้บริการ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก 15 ตัวชี้วัด ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า

2.1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลด้านการบริการสารสนเทศ องค์ประกอบด้านการบริการสารสนเทศ มีจำนวนทั้งสิ้น 10 องค์ประกอบหลัก 34 ตัวชี้วัด มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีสัมประสิทธิ์การพยากรณ์สูงสุด คือ บริการตรวจสอบการอ้างอิง บริการจัดทำข้อมูลทางบรรณานุกรม และบริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลด้านการบริการสารสนเทศ พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ที่ดี ดังนั้น โมเดลสมรรถนะที่ 1 ด้านการบริการสารสนเทศ จึงมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลด้านการบริการยืม-คืน มีจำนวนทั้งสิ้น 5 องค์ประกอบหลัก 20 ตัวชี้วัด มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์

สูงสุด คือ บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ บริการสมัคร-ต่ออายุสมาชิก และบริการยืมระหว่างห้องสมุด ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลสมรรถนะที่ 2 การบริการยืม-คืน พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ที่ดี โมเดลด้านการบริการยืม-คืน จึงมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2.3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลด้านการส่งเสริมการใช้บริการ มีจำนวนทั้งสิ้น 3 องค์ประกอบหลัก 15 ตัวชี้วัด มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์สูงสุดคือ บริการสอนการรู้สารสนเทศ การประชาสัมพันธ์การให้บริการ และบริการนำชมห้องสมุด ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลที่ 3 การส่งเสริมการใช้บริการ พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ที่ดี โมเดลที่ 3 การส่งเสริมการใช้บริการจึงมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2.4 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตัวชี้วัดรวมทั้ง 3 ด้าน มีผลเป็นบวกตั้งแต่ 0.88 ถึง 0.91 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า ซึ่งในแต่ละองค์ประกอบของตัวชี้วัดการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานบริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีความแปรผันร่วมกับองค์ประกอบตัวชี้วัด มีดัชนีวัดระดับความกลมกลืนระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงว่า โมเดลมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง โดยองค์ประกอบที่สามารถชี้วัดประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานบริการสารสนเทศห้องสมุด

สถาบันอุดมศึกษาของรัฐมากที่สุด ได้แก่ การส่งเสริมการใช้บริการด้านการบริการสารสนเทศและด้านการบริการยืม-คืน

สรุปผลและอภิปรายผล

ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถสรุปผลและอภิปรายผลได้ ดังนี้

ตัวชี้วัดประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานบริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 3 ด้าน 18 องค์ประกอบหลัก 69 ตัวชี้วัด การวิเคราะห์โมเดลตัวชี้วัดใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันที่ใช้ตรวจสอบความสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่สังเกตหรือวัดได้ เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูลเชิงประจักษ์นั้น จากการวิจัยครั้งนี้ได้เลือกใช้การนำข้อมูลเข้าแบบเมตริกซ์สหสัมพันธ์ เนื่องจากง่ายต่อการแปลความหมายของผลวิเคราะห์ ทำให้โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลอย่างดี ผลการวิเคราะห์ด้วยวิธีนี้ พบว่า โมเดลตัวชี้วัดประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานบริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ในระดับดีมาก คำนวณองค์ประกอบขององค์ประกอบหลัก 3 ด้าน มีนัยสำคัญทางสถิติทุกค่า แสดงให้เห็นว่า องค์ประกอบหลักทั้ง 3 ด้าน 18 องค์ประกอบหลัก 69 ตัวชี้วัด สามารถเป็นองค์ประกอบสำคัญของการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานบริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบัน อุดมศึกษาของรัฐได้

ผลการวัดระดับความเหมาะสมของตัวชี้วัดการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานบริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจำแนกรายด้านพบว่า ทั้ง 3 ด้าน 18 องค์ประกอบหลัก 69 ตัวชี้วัด มีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมาก เพื่อพิจารณา

เป็นรายชื่อของแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านการบริการสารสนเทศ ข้อที่มีความเหมาะสมมากที่สุด ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รองลงมาได้แก่ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการสารสังเขปและดรชณี, ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการสารสนเทศทันสมัย, ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ, ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการรวบรวมบรรณานุกรม, ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการตรวจสอบค่า Impact Factor, ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการตรวจสอบการอ้างอิง

2) ด้านการบริการยืม-คืน ข้อที่มีความเหมาะสมมากที่สุด ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสมัคร-ต่ออายุสมาชิก รองลงมาได้แก่ ปริมาณการยืมต่อจำนวนผู้ใช้ที่มีสิทธิ์ยืม, ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการยืม-คืน, ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ, ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการจัดชั้น

3) ด้านการส่งเสริมการใช้บริการ ข้อที่มีความเหมาะสมมากที่สุด ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เข้ารับบริการสอนการรู้สารสนเทศ และระดับความพึงพอใจในการบริการนำชมห้องสมุด รองลงมาได้แก่ จำนวนช่องทางการประชาสัมพันธ์ การให้บริการ, ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์การให้บริการเท่ากันตามลำดับ

ทั้งนี้ตัวชี้วัดส่วนมากเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ซึ่งผู้ประเมินอาจเห็นว่าเป็นตัวชี้วัดที่

สามารถวัดได้ง่ายและเป็นรูปธรรมมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Roobyai (2004) ที่พบว่า องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมต่อคุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในส่วนของมาตรฐานหลัก 2 มาตรฐาน คือ งานบริการและการบริหารจัดการที่ดี เป็นหัวใจสำคัญของบริการในห้องสมุดเป็นบริการที่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้โดยตรง การที่ห้องสมุดสามารถให้บริการได้สะดวกรวดเร็ว เป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้โดยตรง และ Shihawong (2011) ที่พบว่า องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้คุณภาพการบริการ 5 องค์ประกอบ เรียงลำดับจากน้ำหนักมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านระบบบริหารจัดการ การเข้าถึงสารสนเทศ ปัจจัยการบริการ ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด และด้านบริการตามความความหวัง ผ่านกระบวนการยืนยันและผ่านการประเมินมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถนำไปใช้ประเมินคุณภาพการบริการของสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษได้อย่างเหมาะสม

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันใน ส่วนของการวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก 3 ด้าน 18 องค์ประกอบหลัก 69 ตัวชี้วัด พบว่า องค์ประกอบหลักที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเรียงจากมากไปน้อย คือ ด้านการส่งเสริมการใช้บริการ ด้านการบริการสารสนเทศ และด้านการบริการยืม-คืน ตามลำดับ ผลการศึกษาดังกล่าวสะท้อนว่า ตัวชี้วัดการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานบริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ที่มีการนำมาตราฐานองค์ประกอบตัวบ่งชี้เกณฑ์การประเมินคุณภาพห้องสมุดในระดับอุดมศึกษาจากหน่วยงานห้องสมุดส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคเป็นแนวทางปฏิบัติอย่างเดี่ยวไม่ได้ หากแต่เกิดจากองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย

เช่น ด้านการดำเนินงานเทคนิคห้องสมุด ด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ และหรือ ด้านการบริหารจัดการงานห้องสมุด เนื่องจากงานทุกงานในห้องสมุดมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันทั้งหมด ย่อมส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำการวิจัยไปใช้

1.1 ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ห้องสมุดหรือแหล่งบริการสารสนเทศแต่ละแห่ง ควรจัดทำหรือกำหนดตัวชี้วัดการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานบริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่สามารถวัดได้ง่ายและชัดเจน เพื่อสะท้อนให้เห็นความสำเร็จของงานบริการห้องสมุดอย่างแท้จริง และเพื่อให้เกิดการพัฒนาการบริการห้องสมุดตามบริบทของแต่ละห้องสมุด ที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

1.2 การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยยังไม่ได้กำหนดเกณฑ์ในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานบริการสารสนเทศในแต่ละตัวชี้วัด ห้องสมุดหรือแหล่งบริการสารสนเทศที่จะนำตัวชี้วัดนี้ไปใช้ ต้องกำหนดเกณฑ์การประเมินที่เหมาะสมกับบริบทและภารกิจของห้องสมุดหรือแหล่งบริการสารสนเทศนั้น โดยผู้ปฏิบัติงานต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดเพื่อความเที่ยงตรงและเที่ยงธรรมก่อนนำไปใช้จริง

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พัฒนาตัวชี้วัดการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานบริการสารสนเทศเท่านั้น ซึ่งเป็นเพียงขั้นแรกของการพัฒนาตัวชี้วัด ดังนั้นจึงควรพัฒนาเกณฑ์การประเมินในแต่ละตัวชี้วัดด้วย

2.2 ควรทำการศึกษาค้นคว้าผลการนำ ตัวชี้วัดต่าง ๆ ไปใช้ เพื่อให้ทราบว่าสามารถนำไปใช้ ได้จริงหรือไม่ จะได้พัฒนาตัวชี้วัดที่มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้นต่อไป

References

- Buttawong, N. (2006). *Standards indicators and characteristics information literacy: Delphi technique* [Mater thesis in Library and Information Science] Graduate School, Mahasarakham University, Mahasarakham. (In Thai).
- Office of Higher Education Commission. (2010). *Prakat Office of the Civil Service Commission Ruang lakken lae withikan pramœnphon kan patibat ratchakan khong kharatchakan phonlaruan nai sathaban udomsuksa B.E. 2553*. Bangkok: Bureau of Personnel Administration and Development Office of the Higher Education Commission. (In Thai).
- Provincial University Library Network. (2008). *Tua bong chi khunnaphap hongsamut sathaban udomsuksa*. Chiang Rai: Provincial University Library Network. (In Thai).
- Roobyai, W. (2004). *Development quality of the indicators for private university libraries under the Commission on Higher Education*, Ministry of Education [Mater thesis in Library and Information Science], Graduate School, Khon Kaen University, Khon Kaen. (In Thai).
- Shihawong, R. (2011). *Developing indicators of service quality of Rajabhat Si Sa Ket University Library* [Mater thesis in Educational Research]. Mahasarakham University, Mahasarakham. (In Thai).
- Sittijan, R. (2010). *40 Years Ngan borikan su khwampen loet radap sakon in 4 thotsawat samnak witthaya borikan mahawitthayalai Mahasarakham*. Mahasarakham: Mahasarakham University Library. (In Thai).
- Thanaphat, S. (2009). *ISO 11620: 2008 Matrathan tua chi wat: Kunchae wat kha haeng khwamsamret khong ngan hongsamut*. TLA Bulletin (Thai Library Association), 53(1), 3–11. (In Thai).
- Wiratchai, N. (2006). *Rislet model: Statistic for research*. (3rd ed.). Bangkok: Chulalongkorn University Publishing. (In Thai).