

แนวทางการพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้าเพื่อการเรียนรู้
ในยุคที่สร้างความพลิกผันทางเทคโนโลยี
GUIDELINES OF THE STUDY ROOM DEVELOPMENT FOR LEARNING
IN DISRUPTIVE TECHNOLOGY ERA

โดย
อติกานต์ ม่วงเงิน
ธิดารัตน์ แซ่หยี
กนกวรรณ จันทร

สำนักบริการการศึกษาและบรรณสาร
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ได้รับทุนรางวัลค้นคว้าในวิทยาการงานวิจัยสมบูรณ์ (บุคลากรสายสนับสนุน)
ประจำปี 2564

บทคัดย่อ

ชื่อวิจัย	แนวทางการพัฒนาห้องค้นคว้าเพื่อการเรียนรู้ในยุคที่สร้างความพลิกผันทางเทคโนโลยี
ชื่อผู้วิจัย	นายอดิگانต์ ม่วงเงิน นางสาวธิดารัตน์ แซ่หยี นางกนกวรรณ จันทร
หน่วยงาน	สำนักบริการการศึกษาและบรรณสาร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ปี	2564

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิผลการให้บริการห้องค้นคว้า วิเคราะห์ช่องว่างในการพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้า และเสนอแนวทางที่เหมาะสมของการพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้าในยุคที่สร้างความพลิกผันทางเทคโนโลยี ตามหลักการบริหารเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยได้มีการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในเครือข่ายคณะทำงานความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 7 แห่ง มีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน 381 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยมีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรของ Yamane (1967, อ้างถึงใน ธาณินทร์ ศิลป์จารุ, 2549, น. 47) จากนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการห้องค้นคว้าของสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เพื่อให้เห็นความคิดเห็นต่อการเป็นห้องค้นคว้า วิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ด้วยวิธีสังเคราะห์เนื้อหา โดยจับประเด็นจากข้อมูลที่สัมภาษณ์ จัดหมวดหมู่ และสรุปสาระสำคัญจากการสัมภาษณ์ในประเด็นที่ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามด้วยสถิติเชิงพรรณนา ใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ส่วนรายด้าน และโดยรวมจะเปรียบเทียบเป็นค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า เมื่อนำการบริหารเชิงดุลยภาพมาประยุกต์ใช้ในการประเมินผลการให้บริการห้องค้นคว้า มีแนวทางที่เหมาะสมต่อการบริหารจัดการห้องค้นคว้า ดังนี้ 1) มุมมองด้านประสิทธิผลการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้งานห้องค้นคว้าเพื่อการศึกษา การค้นคว้า การอบรม การวิจัย การเรียนรู้ตามอัธยาศัย เพิ่มพูนความรู้ เพิ่มทักษะการคิดอย่างสร้างสรรค์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นกลุ่ม การนำเสนองาน การสร้างแรงบันดาลใจ

จากการชมภาพยนตร์ และการศึกษารูปแบบใหม่ผ่านการเล่นบอร์ดเกม 2) มุมมองด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า ผู้ใช้บริการห้องค้นคว้า มีความคิดเห็นต่อการเป็นห้องค้นคว้า ในภาพรวมอยู่ในระดับที่ไม่ต้องปรับปรุงเลยที่อยู่แล้ว 3) มุมมองด้านการบริหารจัดการภายในเพื่อการให้บริการ พบว่า (1) ด้านการวางแผน มีการนำข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการมาวางแผนเพื่อดำเนินการแก้ปัญหา มีการนำสถิติต่าง ๆ มาวางแผนในการจัดหางบประมาณการให้บริการห้องค้นคว้า (2) ด้านการดำเนินงาน มีการกำหนดค่านิยมหลักในการทำงาน การกระจายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบและการตัดสินใจไปในแต่ละส่วนงาน พร้อมกับส่งเสริมให้บุคลากรทำงานเป็นทีม (3) ด้านการติดตามและประเมินผล มีการติดตามและประเมินผลความคืบหน้าของงานที่ดำเนินการตามแผน มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้งานห้องค้นคว้า วิเคราะห์ ตรวจสอบปัญหา และประเมินความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น (4) ด้านการพัฒนา มีการประเมินวิเคราะห์ข้อดี ข้อเสีย พร้อมก็นำปัญหาที่เกิดขึ้นไปปรับปรุงพัฒนา และวางแผนการดำเนินงานของการให้บริการห้องค้นคว้าอย่างต่อเนื่องตามข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป และศึกษาการสร้างนวัตกรรมต่าง ๆ จากห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น ๆ 4) มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา พบว่า (1) ด้านระบบการเข้าใช้งานห้องค้นคว้า ผู้ใช้บริการสามารถจองห้องค้นคว้าได้หลายช่องทาง ระบบมีการแจ้งเตือนล่วงหน้าของการบริการห้องค้นคว้าผ่านแอปพลิเคชันและรองรับระบบปฏิบัติการที่หลากหลาย (2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีการปรับปรุงระบบเครือข่ายให้เอื้อต่อการใช้บริการห้องค้นคว้า และภายในห้องค้นคว้ามี่สิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นและตรงต่อการใช้งาน รวมถึงมีการออกแบบและตกแต่งที่ทันสมัย และมีความปลอดภัย (3) ด้านการแนะนำการใช้งานห้องค้นคว้า มีการแนะนำการใช้งานห้องค้นคว้าแก่ผู้บริการได้อย่างถูกต้อง (4) ด้านการอบรมการเข้าใช้งานห้องค้นคว้า มีการเรียนรู้และการฝึกปฏิบัติงานไปพร้อมการทำงานจริง (On Job Training: OJT) และมีการส่งเสริมให้ห้องค้นคว้ามี่ความเป็นวัฒนธรรมสีเขียว เป็นวัฒนธรรมที่ประหยัดพลังงาน

คำสำคัญ: ห้องค้นคว้า, การบริหารเชิงดุลยภาพ, การเรียนรู้, ความพลิกผันทางเทคโนโลยี

ABSTRACT

Title of Research	Guidelines for Improving the Service of the Study Room in Disruptive Technology Era
Author	Mr. Atikan Muangngeon Ms. Tidarat Saeyee Mrs. Kanokwan Chanthon
Offices	Library and Information Center, NIDA
Year	2021

The objective of the study was to evaluate the effectiveness of the study room, analyze gaps in the development of study room services and propose appropriate guidelines for improving the service of the study room in disruptive technology era according to the principles of Balanced Scorecard. There were interviews with administrators and staff of the university library in the information technology department working group for libraries, 7 locations by taking a simple random sampling from students who come to use the study room of the Library and Information Centre, National Institute of Development Administration to give opinions on the service of the study room. The interview data was analyzed by content analysis method by capturing the coding, categorizing, theme from the interview data. The questionnaire data were analyzed by descriptive statistics frequency, percentage and overall are compared as averages and standard deviation. Using a combination of quantitative and qualitative research. The interview form and questionnaire were used as data collection tools. The results of the research when applying the principles of Balanced Scorecard in the evaluation of study room service. There are appropriate guidelines for the management of study room as follows: 1) Service efficiency perspective, it was found that users used the study room for education, research, training, informal

learning, increase knowledge and creative thinking skills, group learning, presentations, movie inspiration and a new form of education through playing board games. 2) The stakeholder perspective, it was found that the service users of the study room there are opinions on being a study room. Overall, it's at a level that doesn't need to be improved at all. 3) Internal management perspective for service, it was found that (1) planning: Suggestions/complaints of service users are used to plan for solving problems. Various statistics are used for planning management a budget for study room services. (2) Operations: There are core values in work. Decentralization authority, Responsibilities and decision-making in each department along with encouraging personnel to work as a team. (3) Monitoring and Evaluation: The progress of the planned work is monitored and evaluated. There is an assessment of the satisfaction of service users with the use of study rooms, analyzes, and checks for problems and assess the risks that may arise. (4) Development: There is an assessment, analysis of advantages and disadvantages, along with bringing problems that arise to improve/develop. and continually plan the operation of the study room service according to the suggestions of service users, changing technology and study the creation of innovations from other university libraries. 4) Learning and growth perspective, it was found that (1) The system for accessing the study room users can book study rooms in many ways. The system provides advance notification of the study room service through the application and supports a variety of operating systems. (2) Facilities: The network system has been improved to facilitate the use of study room services and there are facilities that are necessary and direct to use within the study room including a modern design and decoration and is safe. (3) Introducing the use of the study room: There is a recommendation to use the study room to the users correctly. (4) Training for using the study room: There are learning and on the job training along with the actual work and promoting the study room to be a green culture it is an energy-saving culture.

Keyword: Study Room, Balanced Scorecard, Learning, Disruptive Technology Era

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณ ผู้บริหารสำนักบริการการศึกษาและบรรณสาร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่ส่งเสริมและชี้แนะให้เห็นความสำคัญเรื่องของแนวทางการพัฒนาห้องค้นคว้าเพื่อการเรียนรู้ในยุคที่สร้างความพลิกผันทางเทคโนโลยี และขอขอบคุณ ศาสตราจารย์ ดร.วิสาข ภูจินดา อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัย ผู้ซึ่งให้คำปรึกษา พร้อมทั้งตรวจสอบแก้ไขข้อมูลงานวิจัยต่าง ๆ ที่พบข้อบกพร่อง อันเป็นประโยชน์แก่การวิจัยด้วยความเอาใจใส่มาโดยตลอด และขอขอบคุณทุนสนับสนุนการวิจัยจากสำนักวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ประเภททุนรางวัลค้นคว้าในวิทยาการงานวิจัยสมบูรณ์ (บุคลากรสายสนับสนุน) ประจำปีการศึกษา 2564 ที่เปิดโอกาสให้ผู้วิจัยได้เรียนรู้การทำวิจัยและพัฒนาตนเอง ทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ไปด้วยดี

คณะผู้วิจัย

มกราคม 2565

สารบัญ

บทคัดย่อ	ข
ABSTRACT	ง
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา	4
1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร	4
1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่	6
1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา	6
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 การให้บริการพื้นที่การเรียนรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา	9
2.1.1 การบริการห้องค้นคว้าของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย	10
2.1.2 การบริการห้องค้นคว้าของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในต่างประเทศ	12
2.2 องค์การแห่งการเรียนรู้	12
2.3 หลักการ PDCA	14
2.4 หลักการ Balanced Scorecard (การวัดผลเชิงดุลยภาพ)	17
2.4.1 ความหมายของ Balanced Scorecard	17
2.4.2 วัตถุประสงค์ในการนำแนวคิด Balanced Scorecard มาใช้	18

2.4.3	หลักการของแนวคิด Balanced Scorecard.....	19
2.4.4	กระบวนการในการจัดทำ Balanced Scorecard	21
2.4.5	การนำระบบ Balanced Scorecard ไปใช้ในทางปฏิบัติ	23
2.4.6	ประโยชน์ในการบริหารโดยใช้แนวคิด Balanced Scorecard.....	24
2.5	บริบทห้องค้นคว้า สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.....	24
2.5.1	ห้องค้นคว้า (Study Room) สำนักบรรณสารการพัฒนา.....	24
2.5.2	สิทธิ์การเข้าใช้งาน	25
2.5.3	วิธีการใช้งาน	26
2.5.4	คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องในระบบการบริการห้องค้นคว้า.....	27
2.5.5	กฎระเบียบการใช้งานห้องค้นคว้า.....	27
2.6	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	31
3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
3.2	กรอบความคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)	32
3.3	แผนการดำเนินงานวิจัย	33
3.4	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	34
3.4.1	เครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพ แบบสัมภาษณ์.....	34
3.4.2	เครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณ แบบสอบถาม.....	36
3.5	การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	37
3.6	การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
3.7	การวิเคราะห์ข้อมูล	40
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
4.1	การถอดบทเรียน: กรณีศึกษาการบริการห้องค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย	42
4.1.1	นโยบายการบริการห้องค้นคว้า.....	43
4.1.2	การดำเนินงานบริการห้องค้นคว้า.....	46
4.1.3	ปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการห้องค้นคว้า	64
4.1.4	ตัวชี้วัด/ความสำเร็จของการให้บริการห้องค้นคว้า	71
4.1.5	แผนการพัฒนาศูนย์บริการห้องค้นคว้าในอนาคต	77
4.1.6	การพัฒนาจากการได้รับรองมาตรฐานสากล ISO 9001.....	82
4.1.7	สรุปการถอดบทเรียน: กรณีศึกษาการบริการห้องค้นคว้าของห้องสมุด.....	83

4.2	ความคิดเห็นต่อการเป็นห้องคั่นคว่ำ.....	89
4.3	การประเมินประสิทธิผลการให้บริการห้องคั่นคว่ำ วิเคราะห์ช่องว่างใน การพัฒนาการให้บริการห้องคั่นคว่ำ ตามหลักการบริหารเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard)	105
4.4	สรุปแนวทางการพัฒนาการให้บริการห้องคั่นคว่ำเพื่อการเรียนรู้ในยุคที่สร้าง..... ความพลิกผันทางเทคโนโลยี ตามหลักการบริหารเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard)	118
บทที่ 5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	122
5.1	สรุปผลการวิจัย	122
5.1.1	สรุปผลการบริการห้องคั่นคว่ำของห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	122
5.1.2	สรุปความคิดเห็นต่อการเป็นห้องคั่นคว่ำ	127
5.1.3	สรุปผลการประเมินประสิทธิผลการให้บริการห้องคั่นคว่ำ ตามหลัก การบริหารเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard)	128
5.1.4	สรุปผลการวิเคราะห์ช่องว่างในการพัฒนาการให้บริการห้องคั่นคว่ำ	138
5.1.5	สรุปผลการวิเคราะห์แนวทางที่เหมาะสมของการพัฒนาการให้บริการ ห้องคั่นคว่ำในยุคที่สร้างความพลิกผันทางเทคโนโลยี โดยใช้หลัก การบริหารเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard: BSC)	140
5.2	อภิปรายผล	145
5.3	ข้อเสนอแนะ	146
5.3.1	ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย.....	146
5.3.2	ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	147
บรรณานุกรม		148
ภาคผนวก		151
	ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์	152
	ภาคผนวก ข แบบสอบถาม (สำหรับนักศึกษาไทย).....	159
	ภาคผนวก ค แบบสอบถาม (สำหรับนักศึกษาต่างชาติ)	169
	ภาคผนวก ง ภาพการสัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์.....	180
	ภาคผนวก จ เอกสารการพิจารณาการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์	187
	จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์	
	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	90
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับลักษณะการเป็นห้องคั่นคว่ำ.....	92
	ของสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในภาพรวม	
ตารางที่ 4.3	ลักษณะการเป็นห้องคั่นคว่ำ ของสำนักบรรณสารการพัฒนา.....	93
	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านเทคโนโลยี	
ตารางที่ 4.4	ลักษณะการเป็นห้องคั่นคว่ำ ของสำนักบรรณสารการพัฒนา	97
	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านบริการ	
ตารางที่ 4.5	ลักษณะการเป็นห้องคั่นคว่ำ ของสำนักบรรณสารการพัฒนา.....	98
	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านผู้ให้บริการ	
ตารางที่ 4.6	ลักษณะการเป็นห้องคั่นคว่ำ ของสำนักบรรณสารการพัฒนา.....	99
	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านทรัพยากร	
ตารางที่ 4.7	ลักษณะการเป็นห้องคั่นคว่ำ ของสำนักบรรณสารการพัฒนา.....	101
	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านอาคารสถานที่	
ตารางที่ 4.8	ลักษณะการเป็นห้องคั่นคว่ำ ของสำนักบรรณสารการพัฒนา.....	102
	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้	

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 2.1 แสดงแผนภาพองค์ประกอบของการเรียนรู้	13
ภาพที่ 3.1 กรอบความคิดในการวิจัย.....	32
ภาพที่ 3.2 แผนการดำเนินงานวิจัย.....	33

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่สร้างความพลิกผัน (Disruptive Technology) เพื่อให้กิจการใด ๆ ก็ตาม ทนต่อการเปลี่ยนแปลง เป็นการสร้างมูลค่า และทันต่อการแข่งขัน เทคโนโลยีที่สร้างความพลิกผันนี้ได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อแวดวงการศึกษา (ยี่น ภู่วรรณ, 2562) โดยเฉพาะวงการห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในงานอย่างแพร่หลาย ดังเช่นระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Integrated Library System หรือ Automated Library System) มีการทำงานเชื่อมโยงกัน ทั้งงานจัดหา งานวิเคราะห์หมวดหมู่ และงานบริการทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อรองรับภารกิจหลักในการให้บริการต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความสะดวก รวดเร็ว ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด ทั้งนี้ ห้องสมุดจะมีผู้ใช้บริการมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานของแต่ละห้องสมุด (ปริญญา บุญศรีธรา และพนม จรุงแสง, 2553)

สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ หรือห้องสมุดสุขุม นวพันธ์ เป็นห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ที่มีภารกิจหลักในการให้บริการที่สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การฝึกอบรมและการบริการวิชาการ สาขาพัฒนบริหารศาสตร์ ระดับบัณฑิตศึกษา โดยมีวิสัยทัศน์ “เป็นห้องสมุดมาตรฐานสากลที่มีทรัพยากรที่ทันสมัยและสอดคล้องกับพันธกิจของสถาบัน ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต และมีบริการอันเป็นเลิศ” และมีนโยบายคุณภาพที่ว่า “ทรัพยากรทันสมัย ใส่ใจให้บริการ มุ่งมั่นพัฒนาระบบการบริหารอย่างต่อเนื่อง” โดยบริการหลักของสำนักบรรณสารการพัฒนาที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และนโยบายคุณภาพอย่างเห็นได้ชัด มุ่งเน้นการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ทางวิชาการอย่างเป็นอิสระของผู้ใช้บริการห้องสมุดคือ การให้บริการห้อง คั่นคว่ำ ซึ่งเป็นห้องคั่นคว่ำเพื่อการศึกษา การคั่นคว่ำ การวิจัย การเรียนรู้ร่วมกันตามอัธยาศัย การทำงานเป็นทีม การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเป็นกลุ่มย่อย การนำเสนองาน ฯลฯ

ห้องคั่นคว่ำของสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เปิดให้บริการมาตั้งแต่แรกเริ่มก่อตั้งสำนักบรรณสารการพัฒนา โดยในระยะแรกห้องคั่นคว่ำมีขนาดเล็ก มีจำนวน

เพียง 12 ห้อง โดยแบ่งเป็น 8 ห้อง สำหรับบริการอาจารย์และนักวิชาการของสถาบัน แต่หากไม่มีผู้กำลังใช้อยู่ นักศึกษาก็สามารถใช้ได้ และอีก 4 ห้อง สำหรับบริการนักศึกษา (สุภาพรณ สัจศรี, 2522, น. 67) สำนักบรรณสารการพัฒนาได้จัดพื้นที่ให้บริการห้องค้นคว้าบริเวณชั้น 3 และชั้น 4 ภายในอาคารบุญชนะ อตถาการ โดยให้บริการแก่สมาชิกห้องสมุด ผู้มีสิทธิใช้บริการ ได้แก่ นักศึกษา ทั้งระดับปริญญาโท และปริญญาเอก อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ห้องค้นคว้าของสำนักบรรณสารการพัฒนา มีจำนวนทั้งสิ้น 75 ห้อง แบ่งเป็น ห้องค้นคว้าเดี่ยว สำหรับนักศึกษาปริญญาเอก จำนวน 32 ห้อง ให้บริการอยู่ที่ชั้น 4 ระยะเวลาในการเข้าใช้งาน 1 คน 1 ห้อง 1 วัน และห้องค้นคว้ากลุ่ม สำหรับนักศึกษาปริญญาโท จำนวน 43 ห้อง แบ่งเป็น ห้อง A จำนวน 21 ห้อง สำหรับผู้ใช้บริการ 4 คน ห้อง B จำนวน 15 ห้อง สำหรับผู้ใช้บริการ 6 คน ห้อง C จำนวน 5 ห้อง สำหรับผู้ใช้บริการ 10 คน และห้อง D จำนวน 2 ห้อง สำหรับผู้ใช้บริการ 7 คน ให้บริการอยู่ที่ชั้น 3 ระยะเวลาในการเข้าใช้งานคือ 3 ชั่วโมง ต่อ 1 ครั้ง และสามารถต่ออายุการยืมห้องต่อเนื่องได้อีก กรณีห้องว่างหรือไม่มีผู้ใช้บริการท่านอื่นคือใช้ห้องต่อ สำหรับอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนของสถาบันสามารถใช้ห้องค้นคว้าได้ทั้ง 2 ประเภท โดยสิทธิการเข้าใช้งานแต่ละครั้งได้ 2 ชั่วโมง และสามารถต่ออายุการยืมห้องต่อเนื่องได้อีก กรณีห้องว่างหรือไม่มีผู้ใช้บริการท่านอื่นจองใช้ห้องต่อ เวลาในการให้บริการยืมห้องค้นคว้า (ระบบเดิม ทำรายการในระบบ ALEPH และยืมกุญแจ) เป็นไปตามเวลาเปิด-ปิด ของห้องสมุดคือ วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30-19.30 น. โดยผู้ใช้บริการมาติดต่อเคาน์เตอร์บริการยืม-คืนหนังสือ ชั้น 2 สำหรับวันเสาร์และวันอาทิตย์ เวลา 8.00-21.00 น. ผู้ใช้บริการติดต่อเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ห้องค้นคว้า ชั้น 3 เพื่อติดต่อขอใช้บริการยืมห้องค้นคว้าด้วยตนเอง โดยแสดงบัตรนักศึกษาตามจำนวนผู้ขอเข้าใช้บริการตามที่ระบุจำนวนขั้นต่ำให้สามารถเข้าใช้งานห้องค้นคว้าขนาดต่าง ๆ ได้ เช่น ขนาดห้องสำหรับ 4 คน ต้องใช้บัตรนักศึกษาขั้นต่ำ จำนวน 3 ใบ เพื่อสแกนบาร์โค้ดทำรายการยืมห้องและรับกุญแจ นอกจากนี้การให้บริการห้องค้นคว้าของสำนักบรรณสารการพัฒนา ได้จัดให้มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการใช้งานภายในห้องค้นคว้า เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ เช่น แก้วใสเสริม กระดานไวท์บอร์ด จอโทรทัศน์ เป็นต้น แต่ทั้งนี้การให้บริการยืมห้องค้นคว่าระบบเดิม ยังไม่สามารถให้ผู้ใช้บริการทำการจองใช้งานล่วงหน้าได้ และเมื่อการให้บริการผ่านระบบ ALEPH มีปัญหา การยืมห้องต้องลงบันทึกในสมุดจดและไม่ได้นำข้อมูลมาลงในระบบภายหลังทำให้สถิติการใช้หายไปและไม่มีการแจ้งเตือนต่าง ๆ เช่น เตือนก่อนหมดเวลา เตือนให้คืนกุญแจเมื่อใช้งานเสร็จสิ้น รวมถึงการให้บริการจองไม่รองรับการต่ออายุใช้บริการแบบออนไลน์ ผู้ใช้บริการจำเป็นต้องลงมาที่จุดใช้บริการห้องค้นคว้า เพื่อติดต่อเคาน์เตอร์บริการขอต่อเวลาการใช้ ดังนั้น กระบวนการให้บริการห้องค้นคว่าดังกล่าวใช้เวลาค่อนข้างมาก และมีข้อจำกัดในการให้บริการ สร้างความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการห้องค้นคว่าอย่างต่อเนื่อง

ในเดือนสิงหาคม ปี 2562 เป็นต้นมา สำนักบรรณสารการพัฒนา ได้เริ่มนำการให้บริการผ่านระบบการจองทรัพยากรออนไลน์มาใช้งาน โดยนำมาใช้กับการให้บริการห้องค้นคว้า ซึ่งผู้ให้บริการสามารถทำรายการยืม การจอง การคืน การต่ออายุการใช้งานห้องค้นคว้าด้วยตนเอง ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ผ่าน Mobile Application หรือผ่านเครื่อง Kiosk ได้ เพื่อหวังให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ให้บริการและลดเวลาในการติดต่อขอใช้บริการที่เคาน์เตอร์ ซึ่งจากการเปิดให้บริการยืมห้องค้นคว้าผ่านระบบออนไลน์ ห้องสมุดยังไม่ได้มีการสำรวจประสิทธิผลของการปรับเปลี่ยนระบบของการให้บริการ

จากปัญหาดังกล่าว คณะผู้วิจัยจึงมีความต้องการพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้า ในยุค Disruptive Technology ขึ้น โดยให้มีการติดตามประเมินผล เพื่อหาแนวทางนำมาพัฒนาและปรับปรุง โดยนำหลักการ PDCA ซึ่งเป็นเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น และช่วยค้นหาปัญหาอุปสรรคในแต่ละขั้นตอนการทำงาน ประกอบด้วย 1) Plan คือ การวางแผน 2) Do คือ การปฏิบัติตามแผน 3) Check คือ การตรวจสอบ/ประเมินผลและนำผลประเมินมาวิเคราะห์ และ 4) Action คือ การปรับปรุงดำเนินการให้เหมาะสมตามผลการประเมิน และที่สำคัญกระบวนการทำงานที่ปรับปรุงแล้ว นำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง นอกจากนี้ คณะผู้วิจัยได้ศึกษาหาวิธีในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ และประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ห้องค้นคว้ามีความทันสมัยและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ภายหลังจากที่ได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการบริการดังกล่าว พบว่า การวัดผลเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard) สามารถนำมาเป็นเครื่องมือทางการบริหารจัดการและการประเมินผลรูปแบบหนึ่งที่น่าสนใจในการประยุกต์ใช้ ซึ่งเป็นชุดของการวัดผลการปฏิบัติงานที่มีส่วนช่วยในการกำหนดกรอบของการวัดผลและการบริหารเชิงกลยุทธ์ที่ครอบคลุมครบถ้วนทุกประเด็น (Kaplan & Norton, 1996) ซึ่งเป็นวิธีที่ได้รับความนิยมและมีการนำไปใช้ในองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศอย่างแพร่หลาย (นฤมล กิจไพศาลรัตน์, 2550)

Balanced Scorecard หรือ การวัดผลเชิงดุลยภาพ เป็นเครื่องมือที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการประเมินผลห้องค้นคว้าของสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เพื่อประเมินประสิทธิผลการให้บริการห้องค้นคว้า เพื่อวิเคราะห์ช่องว่างในการพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้า และเพื่อเสนอแนวทางที่เหมาะสมของการบริหารจัดการห้องค้นคว้าด้วยการใช้ความเป็นเครือข่ายและแลกเปลี่ยนทรัพยากร เป็นการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องค้นคว้าของห้องสมุดให้มีมาตรฐาน ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของห้องสมุด ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของสถาบัน ที่ใช้บริการห้องค้นคว้าในการเรียนรู้และพัฒนาต่อยอดงานได้อย่างหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาค้นคว้าทางวิชาการอย่างอิสระ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

การทำงานเป็นทีม การแบ่งปันความรู้ การประชุม การนำเสนองาน การอบรม การสร้างสรรค์ผลงานทางวิชาการการสร้างสรรค์ผลงานเพื่อนำเสนอ เป็นต้น

จากที่มาและความสำคัญดังกล่าวสำนักบรรณสารการพัฒนา จึงมีความจำเป็นซึ่งมีจุดมุ่งหมายเน้นการปรับปรุงกระบวนการให้บริการและเน้นการพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้าเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของห้องค้นคว้าในยุคที่เทคโนโลยีสร้างความพลิกผัน และเพื่อรุกไปสู่ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในด้านการให้บริการ คณะผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความจำเป็นที่จะทำการศึกษาแนวทางการพัฒนาห้องค้นคว้าเพื่อการเรียนรู้ในยุคที่สร้างความพลิกผันทางเทคโนโลยีนี้ขึ้น เพื่อประเมินประสิทธิผลการให้บริการห้องค้นคว้า วิเคราะห์ช่องว่างในการพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้า และเสนอแนวทางที่เหมาะสมของการพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้าในยุคที่สร้างความพลิกผันทางเทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ด้านการบริการของห้องสมุดที่คำนึงถึงผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อประเมินประสิทธิผลการให้บริการห้องค้นคว้า
- 2) เพื่อวิเคราะห์ช่องว่างในการพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้า
- 3) เพื่อเสนอแนวทางที่เหมาะสมของการพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้าในยุคที่สร้างความพลิกผันทางเทคโนโลยี

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยมีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้มีขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย การประเมินประสิทธิผลการให้บริการห้องค้นคว้า การวิเคราะห์ช่องว่างในการพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้า และการเสนอแนวทางที่เหมาะสมของการพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้าในยุคที่สร้างความพลิกผันทางเทคโนโลยี

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการศึกษาการให้บริการห้องค้นคว้าในสภาพแวดล้อม และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงตามบริบทห้องสมุดแต่ละแห่ง

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือ ผู้บริหารห้องสมุด หมายถึง ผู้อำนวยการห้องสมุด รองผู้อำนวยการห้องสมุด หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย และผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง ผู้ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานบริการห้องสมุด เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยเครือข่ายคณะทำงานความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการให้บริการห้องค้นคว้าออนไลน์ จำนวน 7 แห่ง ได้แก่ 1) สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น 3) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 4) หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 5) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร 6) สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และ 7) สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เนื่องจากเป็นห้องสมุดที่อยู่ในเครือข่ายคณะทำงานความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีการพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้าอย่างต่อเนื่อง

ส่วนที่ 2 คือ การวิจัยเชิงปริมาณ เป็นการศึกษาข้อมูลความต้องการ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการห้องค้นคว้า

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือ นักศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่เข้าใช้บริการห้องค้นคว้าของสำนักบรรณสารการพัฒนา

1) กลุ่มประชากรคือ นักศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่มีสถานะปกติ (นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน และชำระเงินเรียนเรียบร้อยแล้ว) ทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ ในภาคการศึกษาที่ 1/2563 จำนวน 7,870 คน (ข้อมูลจากกองบริการการศึกษา ณ วันที่ 10 กันยายน 2563)

2) กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่เข้าใช้บริการห้องค้นคว้าของสำนักบรรณสารการพัฒนา จำนวน 381 คน โดยมีขั้นตอนการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรของ Yamane (1967, อ้างถึงใน ธาณินทร์ ศิลป์จารุ, 2549, น. 47) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม 5% ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นจากการสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดเป็น .05
สามารถคำนวณ ขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนี้

$$n = \frac{7,870}{1 + 7,870 * (0.05^2)}$$

$$n = 381$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 381 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวน 7 แห่ง

- 1) สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 2) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 3) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 4) หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- 5) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร
- 6) สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- 7) สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาทำการวิจัย 8 เดือน ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2564 - ตุลาคม 2564

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) ประสิทธิภาพของห้องค้นคว้าของสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และแนวทางในการพัฒนา
- 2) สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มีข้อมูลช่องว่างมาปรับใช้ในการพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้า
- 3) สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มีแนวทางที่เหมาะสมของการพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้า
- 4) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการห้องค้นคว้ามามากขึ้น

1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

การบริหารองค์การแบบสมดุล หรือ Balanced Scorecard (BSC) หมายถึง เครื่องมือที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการห้องค้นคว้ากับ 4 มุมมอง คือ 1) มุมมองทางด้านประสิทธิภาพ 2) มุมมองทางด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3) มุมมองด้านกระบวนการภายใน และ 4) มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และนำเอามุมมองทั้ง 4 ด้านมาใช้แปลงวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategic Implementation) โดยกำหนดเป้าหมาย ยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัด และแนวทางการบรรลุวัตถุประสงค์ ตลอดจนการติดตาม ตรวจสอบ การควบคุมกลยุทธ์ และกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ขององค์กร

ผู้ให้บริการห้องค้นคว้า หมายถึง ผู้ให้บริการห้องค้นคว้า หมายถึง นักศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่เข้ามาใช้บริการห้องค้นคว้าของสำนักบรรณสารการพัฒนา

ผู้บริหารห้องสมุด หมายถึง ผู้อำนวยการสำนัก รองผู้อำนวยการสำนัก หรือผู้ได้รับมอบหมายของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 7 แห่ง

ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานบริการห้องค้นคว้า เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 7 แห่ง

ระบบ ALEPH คือ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่สำนักบรรณสารการพัฒนา นำมาใช้บริหารจัดการทรัพยากรของห้องสมุด เป็นระบบที่เชื่อมโยงการทำงานของระบบย่อยต่าง ๆ ครอบคลุมการวิเคราะห์และควบคุมการจัดทำหมวดหมู่ (Cataloguing Module) ควบคุมการยืม-คืนและเรียกดูข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ (Circulation Module) การสืบค้นข้อมูล (OPAC) การบริการทรัพยากรห้องสมุด และการเรียกดูรายงานสถิติ (Report)

ระบบ Resource Management หมายถึง ส่วนของการบริหารจัดการระบบ Resource Management รวมถึงการตั้งค่าภายในระบบ และส่วนที่ให้บริการการจอง คิ๊น การยืมต่อ และการยืนยันตัวตน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งานที่ต้องการใช้บริการห้องคั๊นคว่ำ หรือทรัพยากรของห้องคั๊นคว่ำ

สำนักบรรณสารการพัฒนา หมายถึง ห้องสมุดของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นแหล่งบริการสารสนเทศหลักของสถาบันที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ พื้นที่นั่งอ่าน ห้องคั๊นคว่ำ และบริการผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านการให้ข้อมูลสารสนเทศ เปิดให้บริการเพื่อสนับสนุนภารกิจของสถาบัน และดำเนินงานตอบสนองต่อผู้ให้บริการ นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนของสถาบัน รวมถึงบุคคลทั่วไป ตามลำดับ

ห้องคั๊นคว่ำ หมายถึง ห้องแห่งการเรียนรู้เพื่อการนำเสนองาน การทำงานเป็นทีม การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเป็นกลุ่มย่อย การเรียนรู้ร่วมกันตามอัธยาศัยของผู้ใช้ห้องสมุด และอื่น ๆ เพื่อการศึกษา การคั๊นคว่ำทางวิชาการอย่างเป็นอิสระ

เทคโนโลยีที่สร้างความพลิกผัน (Disruptive Technology) หมายถึง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อให้กิจการใด ๆ ก็ตาม ท้นต่อการเปลี่ยนแปลง เป็นการสร้างมูลค่า และท้นต่อการแข่งขัน เพื่อรองรับภารกิจหลักในการให้บริการต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความสะดวก รวดเร็ว ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้

ระบบ Kiosk Register คือ ระบบที่สนับสนุนการใช้งานระบบ Resource Management ซึ่งเป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับทำรายการจอง คิ๊น ยืมต่อ ยืนยันตัวตน เพื่อใช้งานห้องคั๊นคว่ำ (Study Room) ของสำนักบรรณสารการพัฒนา

ระบบ Mobile Application หมายถึง ระบบแอปพลิเคชันที่สำนักบรรณสารการพัฒนาพัฒนาขึ้น สำหรับให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งาน โดยผู้ใช้งานสามารถใช้ทำรายการจอง คิ๊น ยืมต่อห้องคั๊นคว่ำ (Study Room) ผ่านแอปพลิเคชัน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้ ทำการรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ รายงานการวิจัย บทความวารสาร และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่ครอบคลุมในหัวข้อเรื่อง ดังนี้

- 2.1 การให้บริการพื้นที่การเรียนรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
- 2.2 องค์กรแห่งการเรียนรู้
- 2.3 หลักการ PDCA
- 2.4 หลักการ Balanced Scorecard (การวัดผลเชิงดุลยภาพ)
- 2.5 บริบทห้องคั่นคว่ำ สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 การให้บริการพื้นที่การเรียนรู้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุดเป็นปัจจัยสำคัญด้านวิชาการที่ช่วยสนับสนุนการค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศเชิงวิชาการ การส่งเสริมการอ่าน และมีพื้นที่การเรียนรู้นอกเหนือไปจากห้องเรียน หรือบางครั้งถูกเรียกว่าพื้นที่การเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการ (Informal Learning Space) ในปัจจุบันบทบาทของห้องสมุดเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมเป็นอย่างมาก โดยผู้เรียนให้คุณค่ากับห้องสมุดที่เป็นพื้นที่ที่มีสิ่งแวดล้อมทางด้านวิชาการสำหรับการทำงาน และเป็นพื้นที่การเรียนรู้ร่วมกับผู้อื่น มีห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งทั้งในประเทศและต่างประเทศได้ปรับเปลี่ยนการให้บริการจากห้องสมุดรูปแบบเดิมไปสู่การจัดบริการพื้นที่การเรียนรู้ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในยุคพลิกผันทางเทคโนโลยี การบริการห้องคั่นคว่ำของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ปรับเปลี่ยนเป็นการสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมการเรียนรู้ด้วยตนเอง เปิดโอกาสและช่องทางการเรียนรู้ให้ผู้เรียนได้เข้าถึงสารสนเทศและประสบการณ์จากกิจกรรมการเรียนรู้ ทำให้สถาบันอุดมศึกษาต้องปรับกระบวนการให้บริการห้องคั่นคว่ำ จัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับยุคพลิกผันทางเทคโนโลยี ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในฐานะที่ให้บริการพื้นที่ห้องคั่นคว่ำเพื่อการศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนพื้นที่และการให้บริการ ห้องสมุดได้จัดให้มีพื้นที่การเรียนรู้ไว้ให้บริการ พื้นที่สำหรับการศึกษาส่วนบุคคล พื้นที่ทำงานกลุ่ม ซึ่งมีการออกแบบสถานที่ สภาพแวดล้อม และบรรยากาศของ

พื้นที่การเรียนรู้เหล่านั้นในด้านกายภาพ การออกแบบตกแต่งภายใน สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับผู้ใช้บริการยุคพลิกผันทางเทคโนโลยี โดยสถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่เพียงจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ให้กับผู้เรียน ซึ่งพื้นที่การเรียนรู้ส่วนกลางที่สามารถเป็นพื้นที่แบ่งปันความคิดและประสบการณ์ ก็คือ ห้องสมุด โดยเป็นพื้นที่ที่ทุกคนสามารถเข้ามาค้นคว้าหาความรู้ แบ่งปันความรู้ ใช้ห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้ เพื่อให้ห้องสมุดยังคงมีความสำคัญสำหรับการเป็นแหล่งสารสนเทศเพื่อการศึกษา ค้นคว้า และเรียนรู้ ห้องสมุดจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนพื้นที่ให้น่าเข้าใช้บริการ เพื่อเป็นการเชิญชวนและดึงดูดให้ผู้ใช้ได้เข้ามาใช้ห้องสมุด จึงมีความจำเป็นที่ห้องสมุดจะต้องเพิ่มพื้นที่การเรียนรู้ในลักษณะที่ยืดหยุ่นต่อการใช้งาน ออกแบบลักษณะทางกายภาพให้เป็นมิตร ดึงดูดโน้มน้าวให้ผู้ใช้เกิดการเรียนรู้ เกิดความคิดสร้างสรรค์ สามารถทำงานหรือเรียนรู้ร่วมกันอย่างมีความสุขและสะดวกสบาย อีกทั้งยังเป็นพื้นที่ที่เต็มไปด้วยพลังความคิดสร้างสรรค์และไม่หยุดนิ่งสำหรับผู้ให้บริการ (จุโรจน์ แก้วอุไร และชโรชินี ชัยมินทร์, 2562)

2.1.1 การบริการห้องค้นคว้าของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ให้บริการห้องค้นคว้า โดยแบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ห้องค้นคว้าเดี่ยว สำหรับ 1 คน ห้องค้นคว้ากลุ่ม สำหรับ 3-8 คน โดยต้องแสดงตัวตนผู้เข้าใช้บริการอย่างน้อย 3 คน ห้องทบทวนกลุ่ม (ให้บริการเฉพาะช่วงการสอบกลางภาคและปลายภาค) สำหรับ 10-15 คน ต้องแสดงตัวตนผู้เข้าใช้บริการอย่างน้อย 10 คน ระยะเวลาการใช้งานห้องค้นคว้าทุกประเภทสามารถใช้ได้ คนละไม่เกิน 6 ชั่วโมงต่อวัน สามารถจองห้องล่วงหน้าได้ 2 วัน เมื่อถึงเวลาใช้งานห้องหากไม่มาติดต่อภายในเวลา 15 นาที ตามเวลาที่จองไว้ระบบจะยกเลิกการจองห้องโดยอัตโนมัติ (ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2562)

สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง เปิดให้บริการห้องค้นคว้าใน 2 รูปแบบ คือ 1) บริการห้องค้นคว้าตลอด 24 ชั่วโมง โดยให้บริการเป็นพื้นที่นั่งอ่านเพื่อการศึกษา ค้นคว้าและสัมมนา กลุ่มย่อย มีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้อง ได้แก่ เครื่องจำหน่ายของว่างและเครื่องดื่ม 2) ห้องสัมมนา กลุ่มย่อย โดยเปิดให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่เป็นสมาชิกห้องสมุด จำนวนผู้เข้าใช้บริการต้องมี 5 คนขึ้นไป และไม่สามารถจองล่วงหน้าได้และจะสามารถจองห้องในรอบถัดไปได้กรณีที่ผู้ใช้บริการในรอบปัจจุบันเข้าใช้เต็มทุกห้องแล้วเท่านั้น ไม่อนุญาตเข้าใช้ห้องเกินจำนวนเก้าอี้ที่จัดไว้ และไม่ขนย้าย โต๊ะ เก้าอี้ เข้า-ออกจากห้อง การให้บริการยืมห้องสามารถติดต่อได้ที่เคาน์เตอร์บริการ สิทธิการใช้งานได้ครั้งละ 2 ชั่วโมง ให้บริการแบ่งเป็นโซน คือ โซน Information ชั้น 1 เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ช่วงสอบกลางภาคและสอบปลายภาค และโซน ชั้น 2 (อาคารเดิม) (สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง, 2562)

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ให้บริการห้องศึกษาค้นคว้าสำหรับนิสิต โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ห้องศึกษาเดี่ยว เข้าใช้งานได้ไม่เกิน 5 คน และห้องศึกษากลุ่ม เข้าใช้งาน

ได้ 5-12 คน ใช้งานห้องได้ครั้งละไม่เกิน 2 ชั่วโมง ผู้ที่ใช้ห้องศึกษาค้นคว้าทุกคน หากมีภาระหนี้สินค้างอยู่กับห้องสมุดจะไม่สามารถใช้บริการได้ สำหรับการให้บริการห้องศึกษาค้นคว้าสำหรับคณาจารย์ มีให้บริการ 1 ห้อง การขอใช้งานโดยให้ลงชื่อในบันทึกการใช้ห้องแต่ละครั้งบนสมุดที่จัดไว้ให้ในห้อง (สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2563)

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ให้บริการพื้นที่แห่งการเรียนรู้ ภายใต้ชื่อ บริการห้องศึกษากลุ่มและเดี่ยว (Group/Individual Studying Room) ซึ่งเปิดให้บริการแก่สมาชิกภายในสถาบัน 4 ประเภท ได้แก่ 1) นิสิตปริญญาตรี 2) บัณฑิตศึกษา 3) อาจารย์และนักวิจัย 4) บุคลากร มก. โดยแบ่งพื้นที่ให้บริการ 3 แห่ง คือ 1) อาคารเทพรัตนวิทยาโชติ ชั้น 3 2) อาคารเทพรัตนวิทยาโชติ (Research Square) ชั้น 5 และ 3) อาคารช่วงเกษตรศิลปการ ชั้น 3 การให้บริการแบ่งเป็นโซน K คือ นิสิตระดับปริญญาตรี ระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ และนักวิจัย เป็นโต๊ะเดี่ยว งดใช้เสียง โซน C นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ และนักวิจัย และบริการพื้นที่ห้องกลุ่ม ผู้ใช้บริการตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2563)

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น เปิดบริการห้องศึกษาค้นคว้าวิจัย โดยต้องมีผู้เข้าใช้ 3 คนขึ้นไป ยกเว้น ชั้น 4 ผู้เข้าใช้ 1 คน สงวนสิทธิ์การใช้บริการ หลังจากผ่านไปแล้ว 15 นาทีของคาบเวลานั้นและงดบริการห้อง 15 นาที ก่อนห้องสมุดปิดในคาบเวลาสุดท้าย ให้บริการจองห้องผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ในระบบการจองจะแสดงสัญลักษณ์ห้องดังนี้ สีเขียว ห้องว่างสำหรับนักศึกษาทุกระดับ สีชมพู ห้องว่างสำหรับบุคลากร สีแดง ห้องที่มีผู้จองแล้ว (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2564)

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้บริการห้องค้นคว้ากลุ่มแก่อาจารย์ นักวิจัย และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เพื่อใช้พื้นที่ในการศึกษา ค้นคว้า และสนทนาทางวิชาการอย่างเป็นอิสระ โดยแบ่งขนาดห้องให้บริการเป็น 1) ขนาดห้อง 10 ที่นั่ง ให้บริการภายในอาคารสำนักหอสมุด บริเวณชั้น 2 2) ขนาดห้อง 4 ที่นั่ง ให้บริการ ณ ศูนย์การเรียนรู้ (True LAB@CMU) บริเวณชั้น 1 หน้าทางเข้าห้องสมุด 3) ขนาดห้อง 8 ที่นั่ง ให้บริการ ณ ศูนย์การเรียนรู้ (True LAB@CMU) โดยให้บริการเฉพาะนักวิจัยในโครงการความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น ลงทะเบียนการจองเวลาใช้ห้องผ่านคอมพิวเตอร์ที่มีโปรแกรมจองห้องค้นคว้ากลุ่มด้วยตนเอง ณ ห้องสมุด (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2564)

สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้บริการห้องอ่านหนังสือกลุ่ม โดยเปิดให้บริการเฉพาะนักศึกษาและบุคลากรของสถาบัน กำหนดให้ 1 คนหรือ 1 กลุ่มสามารถใช้บริการจองใช้งานได้ 1 ห้อง ครั้งละ 1 ชั่วโมง จองสูงสุดได้ 2 ห้องหรือ 2 ชั่วโมงต่อวัน ผู้จองและสมาชิกร่วมห้องจะนับเป็นสิทธิ์เดียวกัน จองล่วงหน้าได้ไม่เกิน 7 วัน รวมนับวันหยุด เข้าห้องได้ก่อน 15 นาทีจากเวลาใช้งานจริง และสามารถยกเลิกการจองห้องได้ก่อน 15 นาทีที่เริ่มเวลาจองห้องไว้จะถือว่าไม่เสียสิทธิ์ ถ้าทำผิด 3 ครั้งใน 90 วัน จะไม่มีสิทธิ์จองห้องได้อีกใน 30 วัน (สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2563)

2.1.2 การบริการห้องค้นคว้าของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในต่างประเทศ

MANN Library, Cornell University มีพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ (Study Space) ทั้งแบบกลุ่ม ห้องส่วนบุคคล และห้องที่เงียบสงบ ให้บริการห้องค้นคว้า สัมมนา ห้องเรียนแบบกลุ่มพร้อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ พื้นที่สำหรับจัดแสดงงานศิลปะ ภาพเขียนประติมากรรม มีลิโอบีสำหรับพบปะพูดคุยและมีร้านกาแฟให้บริการ มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานของนักศึกษา ไม่ว่าจะเป็นเป็นพรินเตอร์ สแกนเนอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร และให้บริการซอฟต์แวร์ที่ถูกลิขสิทธิ์

Mills Memorial Library, McMaster University ให้บริการพื้นที่การเรียนรู้ โดยมีนโยบายที่เชิญชวนว่า อ่าน เขียน และทำงานที่ Mills โดยแบ่งพื้นที่การเรียนรู้บริเวณชั้น 1 และชั้น 2 ของห้องสมุด เป็นพื้นที่สำหรับพบปะพูดคุยและทำงานกับเพื่อน ๆ โดยพื้นที่ชั้น 2 ยังเป็นพื้นที่การเรียนรู้แบบกลุ่ม ที่มีโต๊ะที่นั่งสะดวกสบาย มีคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะให้ มีปลั๊กสำหรับชาร์จไฟฟ้าและเครื่องพิมพ์แบบมัลติฟังก์ชัน และยังมีผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าคอยช่วยเหลือ นอกจากนี้ยังมีห้องค้นคว้ากลุ่ม ห้องอ่านเดี่ยว ห้องสำหรับบัณฑิตศึกษา และห้องโซนเงียบ ไว้ให้บริการนักศึกษา

จากตัวอย่างการจัดพื้นที่การเรียนรู้ของห้องสมุดในต่างประเทศและในประเทศไทย มีความคล้ายคลึงในลักษณะของการจัดพื้นที่สำหรับผู้ใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ห้องค้นคว้าแบบกลุ่มและห้องค้นคว้าส่วนบุคคลมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษา เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร มีพื้นที่สำหรับให้นักศึกษาพบปะ พูดคุยในลักษณะห้องโถงที่มีร้านกาแฟหรือคาเฟ่ให้บริการ นอกจากนี้ยังมีลักษณะการตกแต่งที่ดึงดูดนักศึกษาที่อยู่ในวัยรุ่นด้วยสีสันทันสมัย มีเฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้กับผู้ใช้อย่างครบครัน

2.2 องค์กรแห่งการเรียนรู้

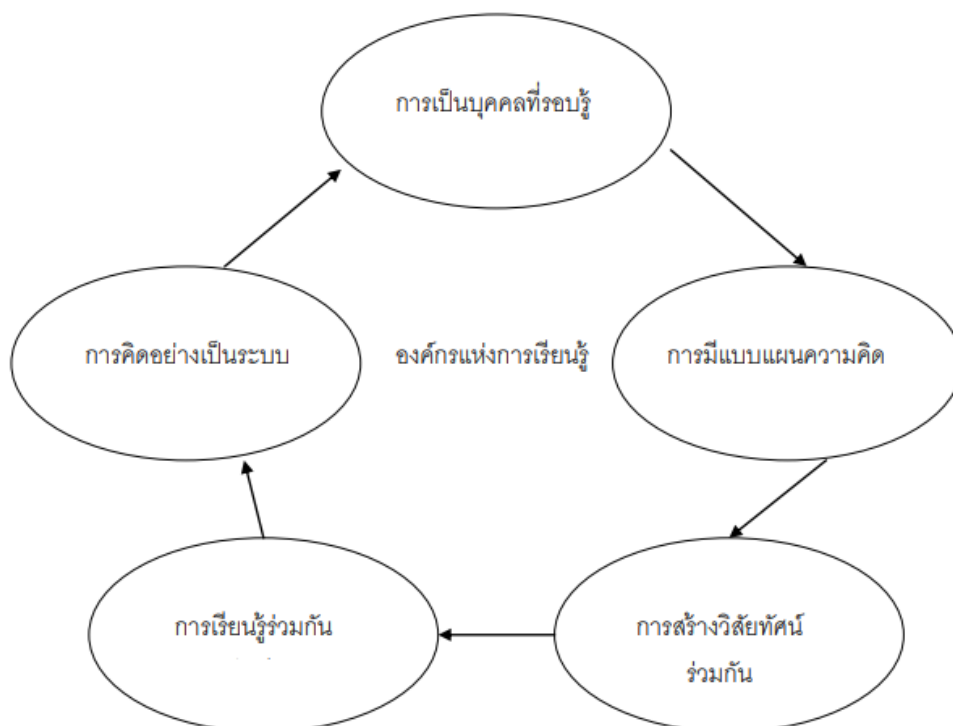
Argyris and Schon (1997) ให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ (Organization Learning) ว่าเป็นกระบวนการตรวจสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเสมอในองค์กรลดทอนสิ่งที่เรียกว่า Defensive Routine

Luthan (1998) ให้ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ไว้ว่าเป็นการนำความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้แข่งขันในโลกเศรษฐกิจ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร โดยอาศัยการเรียนรู้ขององค์กร

บุบผา พวงมาลี (2542, น. 23) ได้กล่าวว่าการเรียนรู้ในองค์กร เป็นกระบวนการของการปรับปรุงการทำงานโดยใช้ความรู้ความเข้าใจ ซึ่งองค์กรจะเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต หรือสิ่งที่ดำเนินการที่ผ่านมาในการทำงาน ถือเป็นเครื่องมือชั้นนำพฤติกรรม เป็นกระบวนการสืบค้น และคัดเลือกสิ่งที่ผิดพลาด และเรียนรู้จากความผิดพลาดในอดีต เกิดการแบ่งปัน ความรู้ความเข้าใจและโลกทัศน์ร่วมกัน

สรุปว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้เป็นองค์กรที่มีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ ทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร โดยมีการสร้าง การสรรหา การถ่ายโอน ตลอดจนการจัดเก็บ ความรู้ที่จะสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และลดข้อผิดพลาดใน การปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ Senge (1990) ได้กล่าวถึงลักษณะขององค์กรแห่งการเรียนรู้จากแต่ละบุคคลใน องค์กร มีการเรียนรู้ มีการขยายขีดความสามารถในการสร้างสรรค์ผลงาน นำความรู้และประสบการณ์ ที่ได้รับมาเชื่อมโยงกับการทำงานในองค์กรอย่างเป็นองค์รวม เมื่อคนส่วนใหญ่ในองค์กรพัฒนาถึง ระดับนี้ ถ้าไม่มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันก็ไม่เกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ ๆ และต้องมีการ ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม มีการเรียนรู้บทเรียนทั้งที่ประสบผลสำเร็จและ ความผิดพลาด เพื่อปรับไปใช้ในสถานการณ์ปัจจุบันจะเป็นการพัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมายต่อไป โดยทุกองค์ประนั้น ไม่สามารถแยกจากกันได้ แสดงดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แสดงแผนภาพองค์ประกอบของการเรียนรู้

Senge (1990) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ว่าประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ประการ (The Fifth Discipline) ที่จะสนับสนุนให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้คือ

1) การเป็นบุคคลที่รอบรู้ (Personal Mastery) คนที่เป็นบุคคลที่รอบรู้จะขยายขีดความสามารถในการสร้างสรรค์ผลงานที่ต้องการได้อย่างต่อเนื่อง เป็นคนที่มีการเรียนรู้อยู่ตลอด ยอมรับความเป็นจริง มีความกระตือรือร้น สนใจและใฝ่หาที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่อยู่เสมอ

2) การมีแบบแผนความคิด (Mental Models) เป็นความคิดความเข้าใจของบุคคลที่มีต่อหน่วยงานและองค์กร ซึ่งบุคคลในองค์กรรับรู้และเข้าใจที่จะทำแบบองค์รวมสามารถเชื่อมโยงตำแหน่งที่ตนอยู่กับภาพรวมได้ ความเชื่อที่ดีมีผลต่อการตัดสินใจและการกระทำของตนเพื่อพัฒนาความคิดความเชื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลก

3) การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning) เป็นการเรียนรู้ร่วมกันของสมาชิก โดยอาศัยความรู้และความคิดของสมาชิกในกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และพัฒนาความสามารถของทีมอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องจนเกิดเป็นความคิดร่วมกันของกลุ่ม (Group Thinking) พร้อมทั้งมีการกระตุ้นให้กลุ่มมีการสนทนา (Dialogue) และอภิปราย (Discussion) ซึ่งต้องทำควบคู่กันไปทั้ง Discussion-Dialogue จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้

4) ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared Vision) เป็นแบบแผนทางจิตสำนึกของบุคลากรในองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งสะท้อนพฤติกรรมของคนในแต่ละองค์กร ในการตั้งข้อสมมติฐานเพื่ออธิบายปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น รวมถึงสร้างทัศนคติของความร่วมมือกันอย่างยึดมั่นของคนในองค์กรเพื่อการพัฒนาแผนภาพในอนาคต และความต้องการที่จะมุ่งไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

5) การคิดอย่างเป็นระบบ (Systems Thinking) เป็นหัวใจขององค์กรแห่งการเรียนรู้และมีส่วนสำคัญต่อการสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ และนำไปสู่การพัฒนาแบบยั่งยืนของทรัพยากรในองค์กร การคิดอย่างเป็นระบบเป็นการทำความเข้าใจในปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ด้วยการเชื่อมโยงเรื่องราวต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ เป็นการมองเห็นความสัมพันธ์ของแต่ละคนแบบที่ไม่หยุดนิ่ง

2.3 หลักการ PDCA

PDCA คือ วงจรที่พัฒนามาจากวงจรที่คิดค้นโดยวอลท์เทอร์ ชิวฮาร์ต (Walter Shewhart) ผู้บุกเบิกการใช้สถิติสำหรับวงการอุตสาหกรรมและต่อมาวงจรนี้เริ่มเป็นที่รู้จักกันมากขึ้นเมื่อ เอดเวิร์ด เดมมิง (Edwards Deming) ปรมาจารย์ด้านการบริหารคุณภาพเผยแพร่ให้เป็นเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการทำงานของพนักงานภายในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น และช่วยค้นหาปัญหาอุปสรรคในแต่ละขั้นตอนการผลิตโดยพนักงานเอง จนวงจรนี้เป็นที่รู้จักกันในอีกชื่อว่า “วงจรเดมมิง” ต่อมา

พบว่า แนวคิดในการใช้วงจร PDCA นั้นสามารถนำมาใช้ได้กับทุกกิจกรรมจึงทำให้เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายมากขึ้นทั่วโลก PDCA เป็นอักษรนำของศัพท์ภาษาอังกฤษ 4 คำ คือ

P: Plan = วางแผน

D: DO = ปฏิบัติตามแผน

C: Check = ตรวจสอบ / ประเมินผลและนำผลประเมินมาวิเคราะห์

A: Action = ปรับปรุงดำเนินการให้เหมาะสมตามผลการประเมิน

1) การวางแผน (Plan: P) หมายถึง ส่วนประกอบของวงจรที่มีความสำคัญ เนื่องจากการวางแผนเป็นจุดเริ่มต้นของงานและเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การทำงานในส่วนอื่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การวางแผนในวงจรเดมมิ่ง เป็นการหาองค์ประกอบของปัญหา โดยวิธีการระดมความคิด การหาสาเหตุของปัญหา การหาวิธีการแก้ปัญหา การจัดทำตารางการปฏิบัติงาน การกำหนดวิธีดำเนินการ การกำหนดวิธีการตรวจสอบ และประเมินผลในขั้นตอนนี้มีการดำเนินการดังนี้

(1) ตระหนักและกำหนดปัญหาที่ต้องการแก้ไข หรือปรับปรุงให้ดีขึ้น โดยสมาชิก แต่ละคนร่วมมือและประสานกันอย่างใกล้ชิด ในการระบุปัญหาที่เกิดขึ้น ในการดำเนินงาน เพื่อที่จะ ร่วมกันทำการศึกษาและวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไขต่อไป

(2) เก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิเคราะห์และตรวจสอบการดำเนินงาน หรือหาสาเหตุ ของปัญหา เพื่อใช้ในการปรับปรุง หรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งควรจะวางแผนและดำเนินการเก็บข้อมูลให้เป็นระบบระเบียบเข้าใจง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน เช่น ตารางตรวจสอบ แผนภูมิ แผนภาพ หรือแบบสอบถาม เป็นต้น

(3) อธิบายปัญหาและกำหนดทางเลือก วิเคราะห์ปัญหา เพื่อใช้กำหนดสาเหตุของ ความบกพร่อง ตลอดจนแสดงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งนิยมใช้วิธีการเขียนและวิเคราะห์แผนภูมิ หรือ แผนภาพ เช่น แผนภูมิแก้มปลา แผนภูมิพาเรโต และแผนภูมิการควบคุม เป็นต้น เพื่อให้สมาชิกทุกคน ในทีมงานคุณภาพเกิดความเข้าใจในสาเหตุและปัญหาอย่างชัดเจนแล้วร่วมกันระดมความคิด (Brainstorm) ในการแก้ปัญหา โดยสร้างทางเลือกต่าง ๆ ที่เป็นไปได้ ในการตัดสินใจแก้ปัญหา เพื่อ มาทำการวิเคราะห์และตัดสินใจเลือกที่เหมาะสมที่สุดมาดำเนินงาน

(4) เลือกวิธีการแก้ไขปัญหา หรือปรับปรุงการดำเนินงาน โดยร่วมกันวิเคราะห์ และวิจารณ์ทางเลือกต่าง ๆ ผ่านการระดมความคิดและการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของสมาชิก เพื่อตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมที่สุดในการดำเนินงานให้สามารถบรรลุตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจจะต้องทำวิจัยและหาข้อมูลเพิ่มเติมหรือกำหนดทางเลือกใหม่ที่มีความน่าจะเป็นในการแก้ปัญหาได้มากกว่าเดิม

2) การปฏิบัติตามแผน (Do: D) หมายถึง การลงมือปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้ในตาราง การปฏิบัติงาน ทั้งนี้ สมาชิกกลุ่มต้องมีความเข้าใจถึงความสำคัญและความจำเป็นในแผนนั้น ๆ ความสำเร็จของการนำแผนมาปฏิบัติต้องอาศัยการทำงานด้วยความร่วมมือเป็นอย่างดีจากสมาชิกตลอดจนการจัดการทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานตามแผนนั้น ๆ ในขั้นตอนนี้ ขณะที่ลงมือปฏิบัติจะมีการตรวจสอบไปด้วยหากไม่เป็นไปตามแผนอาจจะต้องมีการปรับแผนใหม่และเมื่อแผนนั้นใช้งานได้นำไปใช้เป็นแผนและถือปฏิบัติต่อไป

3) การตรวจสอบ (Check: C) หมายถึง ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลงานที่ปฏิบัติโดยการเปรียบเทียบผลการทำงานก่อนการปฏิบัติงาน และหลังปฏิบัติงานว่ามีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด ถ้าผลลัพธ์ออกมาตามเป้าหมายก็จะนำไปจัดทำเป็นมาตรฐานสำหรับการปฏิบัติในครั้งต่อไป แต่ถ้าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด โดยอาจจะสูงหรือจะต่ำกว่าที่ต้องการ ทีมงานคุณภาพก็ต้องทำการศึกษาและวิเคราะห์สาเหตุเพื่อทำการแก้ไขปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพขึ้น (รัตน์เกล้า พบสมัย, 2559)

4) การดำเนินการให้เหมาะสม (Action : A) หมายถึง กำหนดมาตรฐานจากผลการดำเนินงานใหม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในอนาคตหรือทำการแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากความไม่สอดคล้องกับความต้องการ ปัญหาที่ไม่ได้คาดหวังและปัญหาเฉพาะหน้าที่ในการดำเนินงานจนได้ผลลัพธ์ที่พอใจและได้รับการยอมรับจากทุกฝ่ายแล้วจึงจัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานในอนาคต และจัดทำรายงานต่อผู้บริหารและกลุ่มอื่นได้ทราบหรือไม่จะเห็นว่าวงจร PDCA จะไม่ได้หยุด หรือจบลง เมื่อหมุนครบรอบแต่จะล้อ PDCA จะหมุนไปข้างหน้าเรื่อย ๆ โดยจะทำงานในการแก้ไขปัญหาในระดับที่สูงขึ้น ซับซ้อนและยากขึ้น หรือเป็นการเรียนรู้ที่ไม่สิ้นสุด ซึ่งสอดคล้องกับปรัชญาของการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ซึ่งขั้นตอนการจัดทำแผนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องนั้นควรตรวจว่ามีงานที่ทีมต้องทำอะไรอุปสรรคข้อเสนอแนะและวิธีแก้ไขปัญหาในการทำงานที่ทีมใช้โอกาสที่จะนำไปพัฒนาองค์กรในส่วนอื่น จัดลำดับความสำคัญของงานที่ต้องปรับปรุงทำแผนการดำเนินงาน และบันทึกปรับปรุงรายงานให้ฝ่ายต่อการทำงานผู้ให้บริการใจ ทบทวนแผนการทำงานสำหรับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล, 2542)

ประโยชน์ของ PDCA

1) การวางแผนงานก่อนการปฏิบัติงาน จะทำให้เกิดความพร้อมเมื่อได้ปฏิบัติงานจริงการวางแผนงานควรวางแผนให้ครบ 4 ขั้นตอนดังนี้

(1) ขั้นการศึกษา คือ การวางแผนศึกษาข้อมูล วิธีการ ความต้องการของตลาดข้อมูลด้านวัตถุดิบ ด้านทรัพยากรที่มีอยู่หรือเงินทุน

(2) ขั้นเตรียมงาน คือ การวางแผนการเตรียมงานด้านสถานที่ การออกแบบผลิตภัณฑ์ ความพร้อมของพนักงาน อุปกรณ์ เครื่องจักร วัตถุดิบ

(3) ขั้นตอนดำเนินงาน คือ การวางแผนทางการปฏิบัติงานของแต่ละส่วนแต่ละฝ่าย เช่น ฝ่ายผลิต ฝ่ายขาย

(4) ขั้นตอนการประเมินผล คือ การวางแผนหรือเตรียมการประเมินผลงานอย่างเป็นระบบ เช่น ประเมินจากยอดการจำหน่าย ประเมินจากการติชมของลูกค้า เพื่อให้ผลที่ได้จากการประเมินเกิดการเที่ยงตรง

2) การปฏิบัติตามแผนงาน ทำให้ทราบขั้นตอน วิธีการ และสามารถเตรียมงานล่วงหน้าหรือทราบอุปสรรคล่วงหน้าด้วย ดังนั้น การปฏิบัติงานก็จะเกิดความราบรื่น และเรียนร่อยนำไปสู่เป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

3) การตรวจสอบ ให้ได้ผลที่เที่ยงตรงเชื่อถือได้ ประกอบด้วย

(1) ตรวจสอบจากเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

(2) มีเครื่องมือที่เชื่อถือได้

(3) มีเกณฑ์การตรวจสอบที่ชัดเจน

(4) มีกำหนดเวลาการตรวจที่แน่นอน

(5) บุคลากรที่ทำการตรวจสอบต้องได้รับการยอมรับจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อการตรวจสอบได้รับการยอมรับ การปฏิบัติงานขั้นต่อไปก็ดำเนินงานต่อไปได้

4) การปรับปรุงแก้ไข ข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนใดก็ตาม เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพก็เกิดขึ้น ดังนั้น วงจร PDAC จึงเรียกว่า วงจรบริหารงานคุณภาพ

สรุปได้ว่า การนำการพัฒนาคุณภาพบริการไปใช้ในการศึกษา ต้องดำเนินการตามแผนที่วางไว้ สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและสามารถประเมินผลได้ โดยใช้วงจรคุณภาพ PDCA เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (รัตน์เกล้า พบสมัย, 2559)

2.4 หลักการ Balanced Scorecard (การวัดผลเชิงกลยุทธ์)

2.4.1 ความหมายของ Balanced Scorecard

การบริหารแบบสมดุล หรือ Balanced Scorecard (BSC) หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ในการถ่ายทอด และแปลงวิสัยทัศน์ (Vision) ลงสู่เป้าหมายในระดับต่าง ๆ จนถึงการปฏิบัติงาน (Action) รวมทั้งใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุม และติดตามผลการดำเนินงานทางธุรกิจในทุก ๆ ขั้นตอน (ณรงค์ วิทย์ แสนทอง, 2544, น. 188) รวมถึงเป็นการผสมผสานระหว่างการพิจารณาข้อมูลจากภายนอก ซึ่งได้รับมาจากลูกค้าและผู้ถือหุ้นกับข้อมูลภายในองค์กร การวัดผลสำเร็จของการปฏิบัติงานในอดีต และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอนาคต (จรินทร์ อาสาทรงธรรม, 2546, น. 1)

การบริหารแบบสมดุล หรือ Balanced Scorecard (BSC) คือ ระบบการบริหารจัดการ (Management system) ที่แปลงพันธกิจและกลยุทธ์ขององค์กรไปสู่การกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย (Objectives) และการวัดผล (Measure) ขององค์กรที่ชัดเจน และวัดผลได้ใน 4 มุมมอง คือ มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมององค์การลูกค้า (Customer Perspective) มุมมององค์การกระบวนการภายใน (Internal Business Process Perspective) และมุมมององค์การการเรียนรู้และเติบโตขององค์กร (Learning And Growth Perspective) โดยวิธีการวัดผลนั้นจะต้องแสดงให้เห็นถึงความสมดุลระหว่างการวัดผลภายนอกสำหรับผู้ถือหุ้นและลูกค้า กับการวัดผลภายในขององค์กร กระบวนการในการดำเนินธุรกิจที่สำคัญ นวัตกรรม การเรียนรู้ การเจริญเติบโต และแสดงให้เห็นถึงความสมดุลระหว่างการวัดผลของผลลัพธ์ (Outcome) ที่เป็นผลจากการดำเนินงานที่ผ่านมาซึ่งการวัดผลที่จะเป็นตัวผลักดันผลการดำเนินงานขององค์กรในอนาคต รวมถึงแสดงให้เห็นถึงความสมดุลระหว่างเป้าหมายที่สามารถวัดการดำเนินงานในเชิงปริมาณกับเป้าหมายในเชิงนามธรรม (Kaplan & Norton, 1996, อ้างถึงใน พิชาย รัตนติลก ณ ภูเก็ต, 2552)

การบริหารแบบสมดุล หรือ Balanced Scorecard (BSC) เป็นระบบบริหารความสำเร็จของการดำเนินยุทธศาสตร์ควบคู่ไปกับการเรียนรู้ของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรในองค์กรดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน เพราะทุกคนมีความเข้าใจตรงกัน การทำงานเป็นทีมจึงมักจะเกิดขึ้น จนเกิดความสำเร็จขององค์กรขึ้น (วีระเดช เชื้อนาม และมัลลิกา เชื้อนาม, 2550, น. 15)

พสุ เดชะรินทร์ (2551, น. 20) ให้ความหมายของ Balance Scorecard ไว้ว่าเป็นมากกว่าเครื่องมือที่ใช้ในการวัดผลและประเมินผล โดย BSC คือเครื่องมือทางด้านการจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategic Implementation) โดยอาศัยการวัดหรือการประเมิน (Measurement) ที่ช่วยทำให้องค์กรเกิดความสอดคล้อง เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร (Alignment and Focused)

จากความหมายดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า การบริหารแบบสมดุล (Balanced Scorecard) หมายถึงเครื่องมือการบริหารจัดการขององค์กรที่ให้ความสำคัญทั้ง 4 มุมมอง คือมุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการ และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา โดยในแต่ละมุมมองจะมีตัวชี้วัดที่แตกต่างกัน และอาจกำหนดเพิ่มตัวชี้วัดในด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม โดยนำเอามุมมองทั้ง 4 ด้าน มาใช้แปลงวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategic Implementation) โดยกำหนดเป้าหมาย ยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัด และแนวทางการบรรลุวัตถุประสงค์ ตลอดจนการติดตามตรวจสอบ กิจกรรมต่าง ๆ และการประเมินผลในองค์กร เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามวิสัยทัศน์ในองค์กร

2.4.2 วัตถุประสงค์ในการนำแนวคิด Balanced Scorecard มาใช้

วัตถุประสงค์ (Objective) ที่สำคัญของแต่ละมุมมอง โดยวัตถุประสงค์ในที่นี้หมายถึงสิ่งที่องค์กรบรรลุหรืออยากจะทำไปถึง

1) วัตถุประสงค์ที่สำคัญภายใต้มุมมองด้านการเงิน คือ การเพิ่มขึ้นของรายได้ การลดลงของต้นทุน หรือการเพิ่มขึ้นของรายได้ด้วยวิธีอื่น ๆ

2) วัตถุประสงค์ที่สำคัญภายใต้มุมมองด้านลูกค้า คือ ส่วนบางทางการตลาดที่เพิ่มขึ้น การรักษาลูกค้าเดิมขององค์กร การแสวงหาลูกค้าใหม่ การนำเสนอลูกค้าที่มีคุณภาพ การบริการที่มีประสิทธิภาพ

3) วัตถุประสงค์ที่สำคัญภายใต้มุมมองด้านกระบวนการภายใน คือ การดำเนินการที่รวดเร็ว หรือกระบวนการบริหารที่มีประสิทธิภาพ

4) วัตถุประสงค์ที่สำคัญภายใต้มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา คือ การเพิ่มทักษะของพนักงาน การรักษาพนักงานที่มีคุณภาพ วัฒนธรรมองค์กรที่เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความสามารถ การมีระบบเทคโนโลยีที่ดี

2.4.3 หลักการของแนวคิด Balanced Scorecard

Balanced Scorecard (BSC) เป็นแนวคิดที่ถือกำเนิดจาก Nolan Norton Institute ซึ่งเป็นสถาบันวิจัยสาขาของ KPMG ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับบริษัทเรื่องการวัดผลงานขององค์กรในอนาคต ภายใต้ความเชื่อที่ว่า การวัดผลงานของบริษัทที่ผ่านมา ซึ่งโดยส่วนใหญ่นั้น มักจะวัดผลทางการเงิน ผลตอบแทนและกำไรเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งถือว่าการวัดที่จำกัด เพราะเป็นการวัดสิ่งที่เกิดขึ้นมาแล้ว หรือเหตุการณ์ในอดีตซึ่งไม่เกิดประโยชน์สำหรับการอยู่รอดของบริษัทในอนาคต ซึ่งเป็นยุคของการแข่งขันการอย่างรุนแรง ดังนั้น จึงน่าจะมีวิธีการวัดที่ครอบคลุมมากกว่าการวัดการเงินเพียงอย่างเดียว

การบริหารแบบสมดุล หรือ Balanced Scorecard (BSC) ได้เป็นแม่แบบของการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กร ที่ครอบคลุมในทุก ๆ ด้าน แม่แบบของการวัดผลดังกล่าวได้แบ่งตัววัดผลการปฏิบัติงานออกเป็น 4 ด้าน อันได้แก่ มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการ (Internal Business Process Perspective) และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) (พสุ เดชะรินทร์, 2551, น. 25; ญัฐฐา วินิจนัยภาค, 2549, น. 63-64) รายละเอียดมุมมองแต่ละด้านพอสังเขป ดังนี้

1) มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective)

การประเมินผลในอดีต จะใช้เครื่องมือทางด้านบัญชีและการเงินเป็นหลัก แต่ผลปรากฏว่าตัวชี้วัดทางการเงินเพียงอย่างเดียวยังไม่เพียงพอเนื่องจากมีข้อจำกัดหลายประการ เช่น ความรู้ความพึงพอใจ ถือเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangible) และทราบเฉพาะเรื่องในอดีต แต่ไม่สามารถทำนายหรือทำให้ทราบถึงปัญหาและโอกาสในอนาคต

มุมมองด้านการเงินนี้ ถือเป็นมุมมองที่เป็นรากฐานตามวัตถุประสงค์ในมุมมองด้านอื่น ๆ และมีความสำคัญกับแนวคิดทุนมนุษย์ (Human Capital) ซึ่งทำให้กระบวนการในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เปลี่ยนมุมมองจากการมองคนเป็นค่าใช้จ่าย เป็นมองคนคือทรัพยากร และทรัพย์สินที่สำคัญขององค์กร และยังมีความสัมพันธ์กับแนวคิดทุนปัญญา (Intellectual Capital) ซึ่งครอบคลุมปัจจัยที่มีคุณค่า ซึ่งจับต้องไม่ได้ เช่น ความคิด ความรู้ นวัตกรรม มุมมองด้านการเรียนรู้และการ

พัฒนานี้มักจะเกี่ยวกับการพัฒนาในองค์กร เช่น การพัฒนาบุคลากร บรรยากาศในการทำงาน และระบบสารสนเทศ เป็นต้น

2) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective)

ทุกหน่วยงานจะมีลูกค้า แต่ลูกค้าของหน่วยงานราชการ คือ ประชาชน และหน่วยงานราชการด้วยกัน การประเมินผลในมุมมองนี้ก็คือ การประเมินว่าองค์กรนั้น ๆ สามารถนำเสนอสินค้า การบริการ ระยะเวลาในการจัดส่งสินค้า และภาพลักษณ์ที่ดี

3) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective)

มุมมองด้านนี้มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกับมุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) และมุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) เพราะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Perspective) เกิดยอดขายและกำไร (Financial Perspective) จากการปรับปรุงโครงสร้างการดำเนินงานภายในองค์กร ประกอบไปด้วย 3 ส่วนดังนี้

(1) กระบวนการสร้างนวัตกรรมใหม่ (Innovation Process) ได้แก่ การวิจัย การพัฒนาทั้งผลิตภัณฑ์และบริการ

(2) กระบวนการปฏิบัติการ (Operations Process) เป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญที่ผู้บริหารต้องศึกษา เพื่อกำหนดเป็น Core Competencies ขององค์กร อันจะเกิดเป็นความคิดในการสร้างกระบวนการใหม่ ๆ ในการดำเนินธุรกิจ เครื่องมือที่ใช้วัดก็คือ TQM (Total Quality Management) มุ่งเน้นในด้านคุณภาพ (Quality) และวงจรของเวลา (Cycle Time) แต่ยังไม่ได้มุ่งไปที่วิธี Scorecard

(3) การบริการหลังการขาย (Postsale Service) เป็นบริการที่สำคัญมาก เพราะถือเป็นขั้นตอนสุดท้ายของความเชื่อมโยงคุณค่าภายใน (Internal Value Chain) ซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อที่จะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในภายหลังการขาย ความรวดเร็ว ต้นทุนทรัพยากรที่จะใช้ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดการดำเนินงานของการบริการหลังการขาย

มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) เน้นที่การบริหารจัดการภายในองค์กร ที่จะรักษาลูกค้า พร้อมทั้งดึงดูดลูกค้า หรือแสวงหาลูกค้าใหม่ ๆ ซึ่งต้องมีกระบวนการที่ดีในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและบุคลากรภายในองค์กร โดยต้องมีการตรวจสอบติดตามกำกับและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น

4) มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective)

มุมมองด้านนี้นับว่าเป็นส่วนหนึ่งของการนำไปสู่ความสำเร็จของมุมมองด้านอื่น ๆ ซึ่งมีวัตถุประสงค์แบ่งออกเป็น 3 ด้านหลัก ได้แก่ ความสามารถของพนักงาน (Employee Capabilities) ความสามารถของระบบข้อมูลข่าวสาร (Information System Capabilities) และระบบแรงจูงใจ (Motivation) การกระจายอำนาจ และการปรับตัวให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Empowerment and Alignment) (Kaplan & Norton, 1996, อ้างถึงใน พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต, 2552)

มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning And Growth Perspective) นี้ ถือว่ามีความสำคัญมากต่ออนาคตขององค์กร เพราะเป็นพื้นฐาน และตัวขับเคลื่อนขององค์กรที่จะทำให้เกิดมุมมองด้านต่าง ๆ ในของทุก ๆ ด้านที่กล่าวมา โดยเฉพาะมุมมองการเงิน

องค์ประกอบของมุมมองการเรียนรู้และการพัฒนา ได้แก่ ความพึงพอใจของพนักงาน ความสามารถของพนักงาน และเทคโนโลยีในองค์กร องค์ประกอบต่าง ๆ เหล่านี้ ล้วนแต่มีวัตถุประสงค์ที่มุ่งสร้างบรรยากาศในองค์กรให้เกิดแรงจูงใจ และความคิดริเริ่มของพนักงาน ซึ่งส่งผลต่อผลผลิตของพนักงาน และผลลัพธ์ผลผลิตขององค์กรโดยรวม ด้วยเหตุนี้มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา จึงเป็นมุมมองที่มีความสำคัญมากที่สุดเพราะถือว่าเป็นมุมมองของการพัฒนาองค์กรในอนาคต

สรุปการประเมินผลองค์กรแบบสมดุล หรือ Balanced Scorecard (BSC) ประกอบด้วยการพิจารณามุมมอง 4 ด้าน คือ มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process Perspective) และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) โดยในแต่ละมุมมองจะมีรายละเอียดย่อยอีก 4 ส่วน ได้แก่ วัตถุประสงค์ (Objective) การวัด (Measures) เป้าหมาย (Target) และกลยุทธ์ริเริ่ม (Initiatives) แต่ในความเป็นจริง นอกจากจะมีรายละเอียดย่อย 4 ส่วนแล้ว ควรจะเพิ่มช่องข้อมูลฐาน (Baseline Data) ที่แสดงถึงข้อมูลปัจจุบัน หรือข้อมูลพื้นฐานของตัวชี้วัดในแต่ละตัวเพื่อให้สามารถกำหนดเป้าหมายของตัวชี้วัดแต่ละตัวได้อย่างชัดเจน และมีความสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น

2.4.4 กระบวนการในการจัดทำ Balanced Scorecard

กระบวนการในการจัดทำ Balanced Scorecard ตามแนวคิดของพสุ เดชะรินทร์ (2546) ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

- 1) การวิเคราะห์ทางกลยุทธ์ ได้แก่ การทำ SWOT Analysis เพื่อให้ได้ทิศทางและกลยุทธ์ขององค์กรที่ชัดเจน
- 2) กำหนดวิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ขององค์กร โดยกำหนดเป็นกลยุทธ์หลัก (Strategic Themes) ที่สำคัญขององค์กร
- 3) วิเคราะห์และกำหนดว่า Balanced Scorecard ขององค์กรควรมีอย่างน้อย 4 มุมมอง ตามลำดับความสำคัญ คือ ด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา
- 4) จัดทำแผนที่ทางกลยุทธ์ (Strategy Map) ระดับองค์กรโดยกำหนดวัตถุประสงค์ที่สำคัญภายใต้แต่ละมุมมอง ซึ่งควรคำนึงถึงว่าองค์กรจะสามารถดำเนินงานและบรรลุวิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ขององค์กรได้นั้น ต้องบรรลุวัตถุประสงค์ในแต่ละด้าน
- 5) ภายใต้แต่ละมุมมองซึ่งประกอบด้วยวัตถุประสงค์จำนวนมาก กลุ่มผู้บริหารจะต้องมีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของวัตถุประสงค์ เพื่อให้ทราบว่าวัตถุประสงค์อันใดมี

ความสำคัญมากที่สุด ซึ่งถือว่าเป็นการเปรียบเทียบกันระหว่างวัตถุประสงค์แต่ละด้าน ที่จะช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ตามที่ต้องการ

6) จำเป็นที่จะต้องเชื่อมโยงระหว่างวัตถุประสงค์ในแต่ละด้านอย่างชัดเจนในลักษณะของความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผล

7) กลุ่มผู้บริหารระดับสูงต้องมีการประชุมร่วมกัน เพื่อพิจารณาเห็นชอบในแผนที่ทางกลยุทธ์ที่สร้างขึ้น

8) ภายใต้วัตถุประสงค์แต่ละประการ จำเป็นต้องกำหนดรายละเอียดของวัตถุประสงค์ในด้านต่าง ๆ อาทิ ด้านของตัวชี้วัด ฐานข้อมูลในปัจจุบัน เป้าหมายที่ต้องบรรลุ รวมทั้งแผนงาน กิจกรรม หรือโครงการ (Initiatives) ที่ต้องทำ เพื่อช่วยให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

9) เมื่อจัดทำแผนงานหรือโครงการเสร็จแล้ว สามารถจะแปลงตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับองค์กรควรให้เป็นความรับผิดชอบของผู้บริหารรองลงไปในการจัดทำแผนปฏิบัติการตามแผนงานหรือโครงการหลักและกำหนดตัวชี้วัดที่เหมาะสม

วิธีทำ Balanced Scorecard ตามแนวคิดของวัฒนา พัฒนพงศ์ (2546, น. 47-52) ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ดังนี้

1) ศึกษา ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมร่วม และจุดมุ่งหมายกลยุทธ์ด้านต่าง ๆ ให้เข้าใจอย่างชัดเจน กรณีที่องค์กรยังไม่ได้จัดทำแผนกลยุทธ์ ควรจัดทำ BSC ไปพร้อม ๆ กับการจัดทำแผนกลยุทธ์ โดยให้ BSC เป็นองค์ประกอบหนึ่งของแผนกลยุทธ์

2) ก่อนที่จะดำเนินการทำ BSC ให้ทำความเข้าใจกลุ่มผลสัมฤทธิ์หลัก (Key Result Area: KRA) ให้เข้าใจ แจ่มแจ้ง เพราะว่า BSC มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มผลสัมฤทธิ์หลัก (KRA) มาก ถ้าเข้าใจกลุ่มผลสัมฤทธิ์หลัก (KAR) ขององค์กรอย่างถูกต้อง ก็สามารถจัดทำ BSC ได้อย่างเข้าใจ

3) วิเคราะห์และกำหนดมุมมองของ BSC โดยใช้หลักการพิจารณาดังนี้

- (1) ควรกำหนด BSC ให้ครอบคลุมทุกด้าน
- (2) การกำหนด BSC ให้คำนึงถึงความสมดุล ไม่เน้นหนักด้านใด ด้านหนึ่ง
- (3) ควรกำหนด BSC โดยใช้วิธีการระดมสมองจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย
- (4) ควรกำหนด BSC ให้มีด้านต่าง ๆ ที่สอดคล้องใกล้เคียงกับกลุ่มผลสัมฤทธิ์หลัก

หลัก

(5) ควรกำหนด BSC ให้สอดคล้องและเอื้อต่อการบรรลุจุดมุ่งหมาย ระดับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร

4) ในการกำหนด BSC ให้กำหนดอย่างคร่าว ๆ ก่อน โดยปกติจะกำหนดไว้ 4 ด้าน ดังนี้

- (1) ด้านการเงิน (Financial Perspective)
- (2) ด้านลูกค้า (Customer Perspective)
- (3) ด้านกระบวนการธุรกิจภายใน (Internal Perspective)

- (4) ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective)
- 5) ให้กระจาย BSC แต่ละด้าน ออกไปเป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานแต่ละตัว (KPIs)
- 6) ชักซ้อมความเข้าใจระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ BSC ได้แก่ ทีมงานวางแผน (Planning Team) ทีมงานปฏิบัติ (Implementation Team) ทีมงานติดตาม/ประเมินผล (Monitoring and Evaluation Team) และทีมงานพัฒนามาตรฐานขององค์กร (Standardization Team) โดยการทบทวนตัวชี้วัด (KPIs) ว่าตอบสนองวัตถุประสงค์ในแต่ละเรื่องอย่างไร รวมทั้งสูตรที่ใช้ในการคำนวณ วิธีการคำนวณ และการแปลความหมายที่สามารถนำไปสู่การปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพสูงขึ้นในอนาคต
- 7) เผยแพร่แจกจ่ายเอกสาร BSC แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคน
- 8) จัดประชุมเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจแนวความคิด ความสำคัญ ความหมาย และวิธีการใช้ BSC แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องจนมีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติได้
- 9) กรณีที่มีบางคนไม่เข้าใจ BSC เพียงพอ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลจะต้องจัดให้มีการอบรมเป็นกรณีพิเศษ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดช่องว่างด้านนี้ในองค์กร
- 10) ติดตามประเมินผลในเรื่องความรู้ความเข้าใจใน BSC ความสามารถในการนำไปใช้ ผลจากการใช้ BSC ที่มีต่อการพัฒนาองค์กรในภาพรวมและปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ BSC

2.4.5 การนำระบบ Balanced Scorecard ไปใช้ในทางปฏิบัติ

Balanced Scorecard ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จนได้พัฒนาจากเครื่องมือในการประเมินผลเพียงอย่างเดียว เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งปัจจุบันพบว่าจุดอ่อนที่สำคัญของผู้บริหารส่วนใหญ่ไม่ได้อยู่ที่การวางแผน หรือการจัดทำกลยุทธ์ แต่อยู่ที่ความสามารถในการนำกลยุทธ์ที่ได้กำหนดขึ้นไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

อุปสรรคสำคัญที่ทำให้กลยุทธ์ไม่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติ ได้แก่

- 1) วิสัยทัศน์และกลยุทธ์ที่กำหนดขึ้น ขาดการสื่อสารและถ่ายทอดไปยังผู้บริหารระดับต่าง ๆ และบุคลากร หากบุคลากรภายในองค์กรขาดการเข้าใจในวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กรเป็นการยากที่จะให้บุคคลเหล่านั้นปฏิบัติตามได้
- 2) การขาดแรงจูงใจที่จะปฏิบัติตามกลยุทธ์ โดยแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรมุ่งเน้นไปที่การทำงานประจำมากกว่าการปฏิบัติงานตามกลยุทธ์
- 3) ผู้บริหารสูงสุดไม่ค่อยให้ความสำคัญกับกลยุทธ์มากนัก โดยมองว่ากลยุทธ์เป็นกิจกรรมที่ทำปีละครั้งเท่านั้น

2.4.6 ประโยชน์ในการบริหารโดยใช้แนวคิด Balanced Scorecard

- 1) ทำให้วิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ขององค์กรได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
- 2) ทำให้เกิดการสื่อสารวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ที่เชื่อมโยงกับมาตรการในการวัดผลได้ชัดเจน
- 3) ทำให้เกิดการวางแผนและกำหนดเป้าหมายในการชี้วัดมาตรการที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินด้วย
- 4) ใช้เป็นกรอบในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานขององค์กร
- 5) ช่วยในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และวัฒนธรรมขององค์กรโดยอาศัยการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายเป็นเครื่องมือในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคลากร

2.5 บริบทห้องค้นคว้า สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

2.5.1 ห้องค้นคว้า (Study Room) สำนักบรรณสารการพัฒนา

ห้องค้นคว้า สำนักบรรณสารการพัฒนา คือ ห้องสำหรับใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษา ค้นคว้าวิจัย สนับสนุนการเรียนการสอนของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เปิดให้บริการในพื้นที่ของหอสมุดสุโขทัย นวพันธ์ สำนักบรรณสารการพัฒนา แบ่งพื้นที่ออกเป็นสัดส่วนในบริเวณชั้น 3 และชั้น 4 ภายในอาคารบุญชนะ อตถากร เพื่อความสะดวกและเหมาะสมในการใช้งานของนักศึกษาซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการหลัก ลักษณะการให้บริการ แบ่งห้องค้นคว้าออกเป็น 2 ประเภท

- 1) ห้องค้นคว้าเดี่ยว สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 43 ห้อง (E01-E28) โดยมีขนาดห้องสำหรับ 1 คน เท่ากัน ให้บริการอยู่ในพื้นที่ชั้น 4 แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

(1) ห้องค้นคว้ามี่ระบบปรับอากาศ (Air Conditioner Room) หมายเลข E01-E18

(2) ห้องค้นคว้าไม่เปิดระบบปรับอากาศ (Un Air Conditioner Room) หมายเลข E19-E32

- 2) ห้องค้นคว่ากลุ่ม สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 32 ห้อง (A01-A21/B01-B15/C01-C05/D01-D02) ให้บริการอยู่ในพื้นที่ชั้น 3 โดยแบ่งขนาดของห้องค้นคว่ากลุ่มออกเป็น

- (1) ห้องสำหรับ 4 คน A01-A21 จำนวน 21 ห้อง
- (2) ห้องสำหรับ 6 คน B01-B15 จำนวน 15 ห้อง
- (3) ห้องสำหรับ 10 คน C01-C05 จำนวน 5 ห้อง
- (4) ห้องสำหรับ 7 คน D01-D02 จำนวน 2 ห้อง

ปัจจุบันการจองใช้งานห้องค้นคว้า ดำเนินการผ่านระบบการให้บริการห้องค้นคว้า (Resource Management) ประกอบด้วย 1) ระบบจอง 2) ระบบยืนยันตัวตน 3) ระบบคืนห้อง และ 4) ระบบยืมต่อห้องค้นคว้า โดยให้สามารถทำรายการออนไลน์ได้ ผ่าน 3 ช่องทาง ได้แก่ 1) NIDA Library Application 2) เครื่อง Kiosk Register และ 3) เว็บไซต์ **การจองห้องค้นคว้า** ผู้ใช้บริการสามารถทำการจองล่วงหน้าได้ 1 วัน ก่อนเข้าใช้บริการจริง และเมื่อถึงเวลาที่จองใช้งานห้องค้นคว้า ต้อง**ทำการยืนยันตัวตน** ก่อนเข้าใช้งานทุกครั้งผ่านเครื่อง Kiosk Register ณ จุดบริการ ชั้น 2 หรือ ชั้น 3 หรือชั้น 4 เพื่อยืนยันการเข้าใช้งานภายในเวลาที่กำหนด และเพื่อไม่ให้เสียสิทธิ์แก่ผู้ใช้งานอื่นที่ต้องการจองห้องเข้าใช้งาน **การคืนห้อง** เมื่อใช้งานเสร็จสิ้นผู้ให้บริการสามารถทำการคืนห้องได้จาก 3 ช่องทางดังกล่าวข้างต้น เพื่อเป็นการประหยัดเวลาและลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้น เช่น ลืมคืนห้องหลังเลิกใช้งาน หรือเสียเวลากับการต่อคิวเพื่อคืนห้องเมื่อเลิกใช้งานบริเวณหน้าเคาน์เตอร์บริการ **การยืมต่อห้องค้นคว้า** เพื่อขยายเวลาการใช้งานกรณีต้องการใช้งานห้องต่อเนื่องจากเวลาที่กำหนดเดิม ผู้ใช้บริการสามารถทำรายการขอต่อเวลาก่อนหมดเวลา 15 นาที และสามารถจองต่อเวลาได้เฉพาะกรณีที่ห้องนั้นไม่มีผู้ใช้งานอื่นจองใช้งานเท่านั้น จองต่อเวลาได้สูงสุด 5 ครั้ง ต่อวัน ทั้งนี้การใช้งานขึ้นอยู่กับสิทธิ์ของผู้ใช้บริการ เช่น นักศึกษาปริญญาเอกสามารถจองใช้ห้องค้นคว้าได้ 1 ห้อง 1 คน 1 วัน โดยไม่ต้องทำการจองต่อเวลาใช้งาน อาจารย์หรือบุคลากรของสถาบันสามารถจองใช้งานห้องค้นคว้าได้ โดยให้สิทธิ์เข้าใช้งานได้ ครั้งละ 1 ชั่วโมง และจองต่อ เวลาได้สูงสุด 5 ครั้ง ต่อวัน สำหรับบุคคลภายนอก ได้แก่ ศิษย์เก่า สมาชิกสมทบรายปี สมาชิกรายวัน ผู้เข้าอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ของสถาบัน ไม่สามารถใช้บริการห้องค้นคว้าได้

2.5.2 สิทธิการเข้าใช้งาน

1) นักศึกษาปริญญาเอกของสถาบัน

ให้บริการห้องค้นคว้าเดี่ยว แบบ 1 คน 1 ห้อง 1 วัน โดยสามารถทำการจองล่วงหน้าผ่านอุปกรณ์และช่องทางที่ให้บริการได้ กรณีจองใช้งานห้องค้นควากลุ่ม สิทธิการเข้าใช้งานจะลดลงได้ครั้งละ 1 ชั่วโมง ต่อครั้ง จองต่อเวลาเพื่อใช้งานต่อเนื่องได้สูงสุด 5 ครั้ง ต่อวัน และเมื่อผู้ใช้งานระดับปริญญาโทต้องการใช้งานห้องค้นควาดังกล่าว ผู้ใช้บริการจำเป็นต้องคืนสิทธิ์ให้ การยืนยันตัวตนก่อนเข้าใช้งานที่เครื่อง Kiosk Register ต้องแสดงบัตรประจำตัวนักศึกษา หรือบัตรประชาชน จากนั้นระบบจะส่ง Passcode ให้ทาง e-Mail เพื่อใช้สำหรับเข้า-ออก ผ่านประตู นอกเหนือจากการเข้า-ออกด้วยบัตรประจำตัวนักศึกษา

2) นักศึกษาปริญญาโทของสถาบัน

ให้บริการแบบห้องค้นควากลุ่ม ตามขนาดของห้อง ระยะเวลาการใช้งานได้ 3 ชั่วโมง ต่อครั้ง จองต่อเวลาเพื่อใช้งานต่อเนื่องได้สูงสุด 5 ครั้ง ต่อวัน ทั้งนี้แต่ละห้องต้องมีจำนวนผู้เข้าใช้งาน

ขั้นต่ำ จึงจะสามารถจองผ่านระบบออนไลน์ได้และเมื่อถึงเวลาใช้งานห้อง ก่อนเข้าใช้งานต้องทำการยืนยันตัวตน ณ เครื่อง Kiosk Register โดยผู้เข้าใช้งานทุกท่านต้องทำการยืนยันตัวตนด้วยบัตรประจำตัวนักศึกษา หรือบัตรประชาชน จากนั้นระบบจะส่ง Passcode ให้ทาง e-Mail เพื่อใช้สำหรับเข้า-ออก ผ่านประตู นอกเหนือจากการเข้า-ออกด้วยบัตรประจำตัวนักศึกษา

3) อาจารย์และบุคลากรของสถาบัน

สามารถเข้าใช้งานห้องค้นคว้าได้ทั้งแบบห้องค้นคว้าเดี่ยวและห้องค้นคว้ากลุ่ม ทั้งนี้สิทธิการใช้งานจะได้เพียง 1 ชั่วโมง ต่อการจอง 1 ครั้ง และสามารถต่อเวลาการใช้ห้องต่อเนื่องได้สูงสุด 5 ครั้ง ต่อวัน ก่อนเข้าใช้งานต้องทำการยืนยันตัวตน ณ เครื่อง Kiosk Register โดยใช้บัตรประจำตัวพนักงาน หรือบัตรประชาชน จากนั้นระบบจะส่ง Passcode ให้ทาง e-Mail เพื่อใช้สำหรับเข้า-ออก ผ่านประตู นอกเหนือจากการเข้า-ออกด้วยบัตรประจำตัวพนักงาน

2.5.3 วิธีการใช้งาน

1) การจองห้องค้นคว้า

สามารถจองได้ล่วงหน้าก่อนใช้งานได้ 1 วัน (24 ชั่วโมง) ก่อนถึงเวลาการใช้งานห้อง จะมีระบบแจ้งเตือนการใช้งานล่วงหน้า 20 นาที ดำเนินการจองออนไลน์ผ่าน 3 ช่องทาง ได้แก่

(1) NIDA Library Application: โดย Login ด้วยบัญชีผู้ใช้อีเมลของสถาบัน และรหัสผ่าน (ที่ผู้ใช้สร้างขึ้นเพื่อใช้งานร่วมกับอีเมลของสถาบัน)

e-Mail: username@stu.nida.ac.th/ (นักศึกษา)

e-Mail: username@nida.ac.th/ (บุคลากร)

(2) เครื่อง Kiosk Register: โดยใช้บัตรประจำตัวนักศึกษา หรือบัตรประชาชน ของผู้เข้าใช้งานตามจำนวนสิทธิการเข้าใช้ห้อง สแกนที่เครื่อง Kiosk Register จากนั้นทำการรายการระบุวันที่และช่วงเวลาที่ต้องการเข้าใช้งาน รวมถึงรายละเอียดอื่น ๆ สามารถจองได้ก่อนถึงเวลาการยืนยันตัวตนเพื่อใช้ห้องล่วงหน้า 15 นาที

(3) เว็บไซต์ ที่: <http://elibrary.nida.ac.th:8004/login> โดย Login ด้วย e-Mail สถาบัน + Password (ที่ผู้ใช้สร้างขึ้นเพื่อใช้งานร่วมกับ e-Mail สถาบัน)

e-Mail: username@stu.nida.ac.th/ (นักศึกษา)

e-Mail: username@nida.ac.th/ (บุคลากร)

2) การยืนยันตัวตน

ผู้ใช้บริการต้องทำการยืนยันตัวตนก่อนเข้าใช้งาน 15 นาที ที่เครื่อง Kiosk Register ณ จุดบริการ ชั้น 2 หรือชั้น 3 หรือชั้น 4 ก่อนถึงเวลาเข้าใช้ห้อง และต้องสแกนเข้าห้องไม่เกิน 15 นาที ภายหลังจากทำการยืนยันตัวตนและเวลาที่ระบุใช้ห้อง

3) การคืนห้อง

ก่อนหมดเวลาใช้งานห้องค้นคว้า ระบบมีการแจ้งเตือนการต่อเวลาใช้งานล่วงหน้า 10 นาทีหากไม่ต้องการใช้ห้องต่อเนื่องเมื่อใช้งานเสร็จสิ้นต้องทำการคืนห้องทุกครั้งหลังจากหมดเวลาภายใน 30 นาทีโดยสามารถดำเนินการได้ผ่าน 3 ช่องทาง

- (1) NIDA Library Application ผ่าน Smart Phone
- (2) เครื่องที่ให้บริการจากตู้ Kiosk Register
- (3) เว็บไซต์ ที่ <http://elibrary.nida.ac.th:8004/login>

4) การยืมต่อห้องค้นคว้า

เมื่อต้องการใช้งานห้องต่อเนื่อง ผู้ใช้บริการสามารถยืมต่อห้องได้สูงสุด 5 ครั้ง ระยะเวลาการใช้ห้องตามสิทธิ์ โดยให้ทำการขอต่อเวลาล่วงหน้าก่อนหมดเวลา 10 นาที ในกรณีที่ห้องว่าง ไม่มีผู้ใช้งานอื่นจองใช้ห้องดังกล่าว การยืมต่อสามารถดำเนินการได้ผ่าน 3 ช่องทาง

- (1) NIDA Library Application ผ่าน Smart Phone
- (2) เครื่องที่ให้บริการจากตู้ Kiosk Register
- (3) เว็บไซต์ ที่ <http://elibrary.nida.ac.th:8004/login>

2.5.4 คำศัพท์ที่เกี่ยวข้องในระบบการบริการห้องค้นคว้า

คำศัพท์	ความหมาย
Confirm	ยืนยันตัวตนก่อนใช้งาน
Renew	ยืมต่อห้อง
No Show	ไม่ยืนยันการใช้งาน
Abandon	ไม่เข้าใช้งาน
Expire	ไม่ยืนยันเสร็จสิ้นการใช้งาน
Returned	คืนห้องสำเร็จ
Cancel	ยกเลิกการใช้งานห้องค้นคว้า
Reserve	จอง

2.5.5 กฎระเบียบการใช้งานห้องค้นคว้า

การใช้งานห้องค้นคว้าเพื่อไม่ให้เกิดอุปสรรคต่าง ๆ หรือคำนึงถึงการใช้งานร่วมกัน จำเป็นต้องเคารพและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ดังนี้

- 1) ผู้ใช้บริการสามารถขอต่ออายุการใช้งานห้องต่อเนื่องได้สูงสุด 5 ครั้งติดต่อกัน หากไม่มีผู้จองใช้ต่อ
- 2) ห้ามนำอาหารและเครื่องดื่มเข้ามารับประทานในห้อง
- 3) ไม่ส่งเสียงดังรบกวน/ก่อความรำคาญแก่ผู้อื่น
- 4) กรุณาดูแลทรัพย์สินของตนเอง (ทางห้องสมุดจะไม่รับผิดชอบต่อทรัพย์สินที่ผู้ใช้นำมาใช้ในห้องคันคว้า
- 5) นำทรัพย์สินของห้องสมุดออกจากห้องคันควาก่อนคืนห้อง
- 6) ดูแลความสะอาดก่อนออกจากห้อง
- 7) ผู้ใช้บริการต้องทำการคืนห้องหลังเลิกใช้งานทุกครั้ง
- 8) หากทำทรัพย์สินเสียหาย จะต้องรับผิดชอบค่าเสียหายที่เกิดขึ้น

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นฤมล กิจไพศาลรัตน์ (2550) ทำการวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้การวัดผลเชิงคุณภาพในการบริหารจัดการงานห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อประยุกต์ใช้เทคนิคการวัดผลเชิงคุณภาพในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ในห้องสมุด โดยกำหนดมุมมองในการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา และมุมมองด้านการเงิน รวมทั้งการศึกษาผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน เป้าหมายในอนาคตและการทดลองเทียบเคียง (Benchmarking) กับห้องสมุดในกลุ่มสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 5 คณะ ได้แก่ ห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ ห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ ห้องสมุดคณะนิติศาสตร์ และห้องสมุดคณะอักษรศาสตร์ ผลที่ได้จากการศึกษา คือ 1) ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้กำหนดวิสัยทัศน์ให้เป็นหน่วยงานภาครัฐที่ไม่หวังผลกำไร และเป็นแหล่งบริการสารสนเทศทางรัฐศาสตร์ชั้นนำระดับประเทศ 2) โดยมีพันธกิจ คือการสร้างความรู้ความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้ เป็นผู้นำด้านบริการสารสนเทศทางรัฐศาสตร์ และให้บริการสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ บริหารจัดการให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งรับผิดชอบและให้ความสำคัญต่อการบริการสังคม 3) ผลจากการวิเคราะห์ SWOT พบว่ากลยุทธ์ระดับองค์กรของห้องสมุดเป็นกลยุทธ์รุกขยาย ส่วนกลยุทธ์ระดับธุรกิจได้แก่การเสริมสร้างบริการของห้องสมุดให้เป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (e-Library) อย่างเต็มรูปแบบด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

ปวีณา นามประดิษฐ์ (2546) ศึกษาและจัดทำตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่เหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของศูนย์วิจัยแห่งชาติด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและของเสียอันตราย ใน 5 มุมมอง ได้แก่ ด้านวิสัยทัศน์ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และ

ด้านเงินทุนสนับสนุน โดยได้มีการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ในระยะ 4 ปีที่ผ่านมาด้วยตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามแนวคิด Balanced Scorecard

สุภิญญา เรืองทรัพย์ (2546) ทำการศึกษา Balanced Scorecard และ KPIs สำหรับเหล่ากาชาดจังหวัด โดยได้พิจารณาจากมุมมองทางด้านสังคม งบประมาณและทรัพยากร ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ซึ่งมีตัวชี้วัดเป็นเครื่องมือในการวัดและประเมินผลในแต่ละวัตถุประสงค์

กฤติยา ยวงนิษฐ์ (2550) การศึกษาผลของการนำ Balanced Scorecard มาใช้ในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ได้มีการพัฒนารูปแบบการจำแนกลักษณะการใช้ Balanced Scorecard และใช้รูปแบบการจำแนกนี้ในการศึกษาการนำ Balanced Scorecard มาใช้ในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และผลกระทบของการใช้ Balanced Scorecard ต่อผลการดำเนินงานทางการเงิน จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับ 1) ลักษณะของการนำ Balanced Scorecard มาใช้ในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และ 2) ประเมินผลของการใช้ Balanced Scorecard แต่ละแบบที่มีต่อผลการดำเนินงานทางการเงิน ผลจากการวิจัยพบว่าบริษัทตัวอย่างที่มีการนำ Balanced Scorecard มาใช้ส่วนใหญ่ (1) เริ่มนำมาใช้ในปี 2545 เป็นต้นมา (2) ใช้มาแล้วเป็นเวลากว่า 3 ปี (3) ใช้มุมมองต้นแบบทั้ง 4 มุมมอง และ (4) มีลักษณะการใช้เป็นแบบที่ 3 ประโยชน์ที่ Kaplan and Norton (1996) กล่าวว่าจะได้รับจากการนำ Balanced Scorecard มาใช้ ล้วนแล้วแต่เป็นประโยชน์ที่กิจการคาดหวังจากการนำ Balanced Scorecard มาใช้ แต่ประโยชน์ในการสื่อสารกลยุทธ์ และการจัดสรรทรัพยากรให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ที่เป็นประโยชน์ กิจการคาดหวังในระดับที่น้อยกว่าประโยชน์อื่น ๆ ประโยชน์ที่กิจการคิดว่าได้รับของกิจการที่มีการนำ Balanced Scorecard มาใช้ในรูปแบบที่แตกต่างกันไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ความพึงพอใจของกิจการที่มีการนำ Balanced Scorecard มาใช้ในรูปแบบที่แตกต่างกันก็ไม่มี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญผลที่ยังมีความขัดแย้งกันผลที่ยังมีความขัดแย้งกัน การใช้ Balanced Scorecard ทั้ง 3 รูปแบบและระดับการใช้ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจหรือผลการดำเนินงานทางการเงิน ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของการใช้ Balanced Scorecard ทั้ง 3 รูปแบบและระดับการใช้กับความพึงพอใจหรือผลการดำเนินงานทางการเงินในกลุ่มบริษัทที่ได้ใช้ Balanced Scorecard มาแล้วไม่ต่ำกว่า 4 ปี ก็ให้ผลในลักษณะเดียวกัน ยกเว้นความสัมพันธ์ระหว่างการใช้แบบที่ 1 กับอัตราเติบโตของยอดขายในระยะเวลา 3 ปี ที่พบความสัมพันธ์แบบมีนัยสำคัญ

ทรงศักดิ์ พุ่งจันทร์ (2559) ศึกษาแนวทางการพัฒนาอุทยานการเรียนรู้มหาสารคามสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ โดยใช้หลักการบริหารเชิงดุลยภาพ ผลการวิจัยพบว่าเมื่อมีการบริหารเชิงดุลยภาพมาใช้ในการกำหนดแนวทางการพัฒนาอุทยานการเรียนรู้มหาสารคามสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ มีแนวทางดังนี้ 1) กำหนดวิสัยทัศน์ ให้เหมาะสมกับบริบทของอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม 2) กำหนดพันธกิจที่ครอบคลุมความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 3) กำหนดเป้าประสงค์โดยยึดประโยชน์ของผู้รับบริการและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง 4) กำหนดยุทธศาสตร์

หลักที่ต้องการพัฒนาที่มีความหลากหลาย โดยนำลักษณะความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ทั้ง 6 ด้าน มากำหนดเป็นยุทธศาสตร์หลัก 5) กำหนดมุมมองโดยประยุกต์ใช้หลักการบริหารเชิงดุลยภาพ ให้เหมาะสม สัมพันธ์กับบริบท และต้องกำหนดให้ครอบคลุมทั้ง 4 มุมมอง ซึ่งแต่ละมุมมองจะต้องมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันอย่างมีเหตุ 6) สร้างแผนยุทธศาสตร์ที่ครอบคลุมภารกิจ โดยการพิจารณาความสัมพันธ์ของวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์หลัก และมีการกำหนดเป้าประสงค์หรือวัตถุประสงค์ของแต่ละมุมมอง ที่มีความเชื่อมโยงกันด้วยเหตุผล เพื่อดำเนินการไปสู่แต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ทั้ง 6 ประเด็น 7) กำหนดตัวชี้วัด โดยการพิจารณาตัวชี้วัดที่สามารถวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และ 8) กำหนดโครงการพัฒนาใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงพัฒนาอยู่เสมอ ซึ่งแต่ละโครงการจะต้องจัดทำแผนการปฏิบัติงานก่อนนำไปสู่การปฏิบัติ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพบว่าผลการวิจัยของทุกหน่วยงานหรือทุกองค์กร มีการประยุกต์การวัดผลเชิงดุลยภาพมาใช้ในองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความชัดเจนในส่วนของ การกำหนดระเบียบและหลักเกณฑ์การประเมินผลงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาท้องถิ่นคว่ำเพื่อการเรียนรู้ในยุคที่สร้างความปลอดภัยทางเทคโนโลยี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรเป้าหมาย แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมมาวิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยมีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

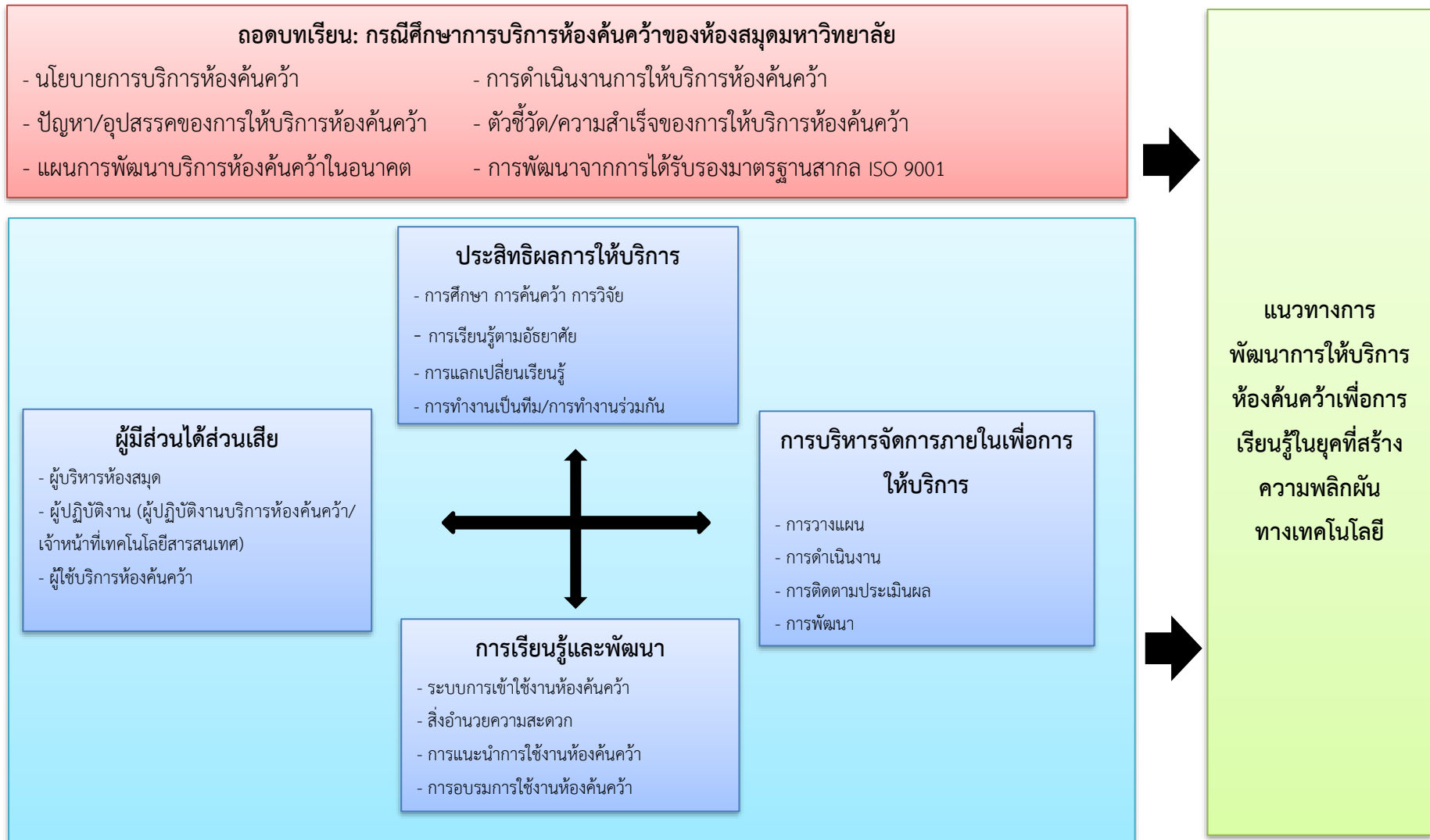
- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 กรอบความคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)
- 3.3 แผนการดำเนินงานวิจัย
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร ผู้วิจัยใช้ประชากรในครั้งนี้คือ นักศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่มีสถานะปกติ (นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน และชำระเงินเรียนเรียบร้อยแล้ว) ทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ ในภาคการศึกษาที่ 1/2563 จำนวน 7,870 คน (ข้อมูลจากกองบริการการศึกษา ณ วันที่ 10 กันยายน 2563)

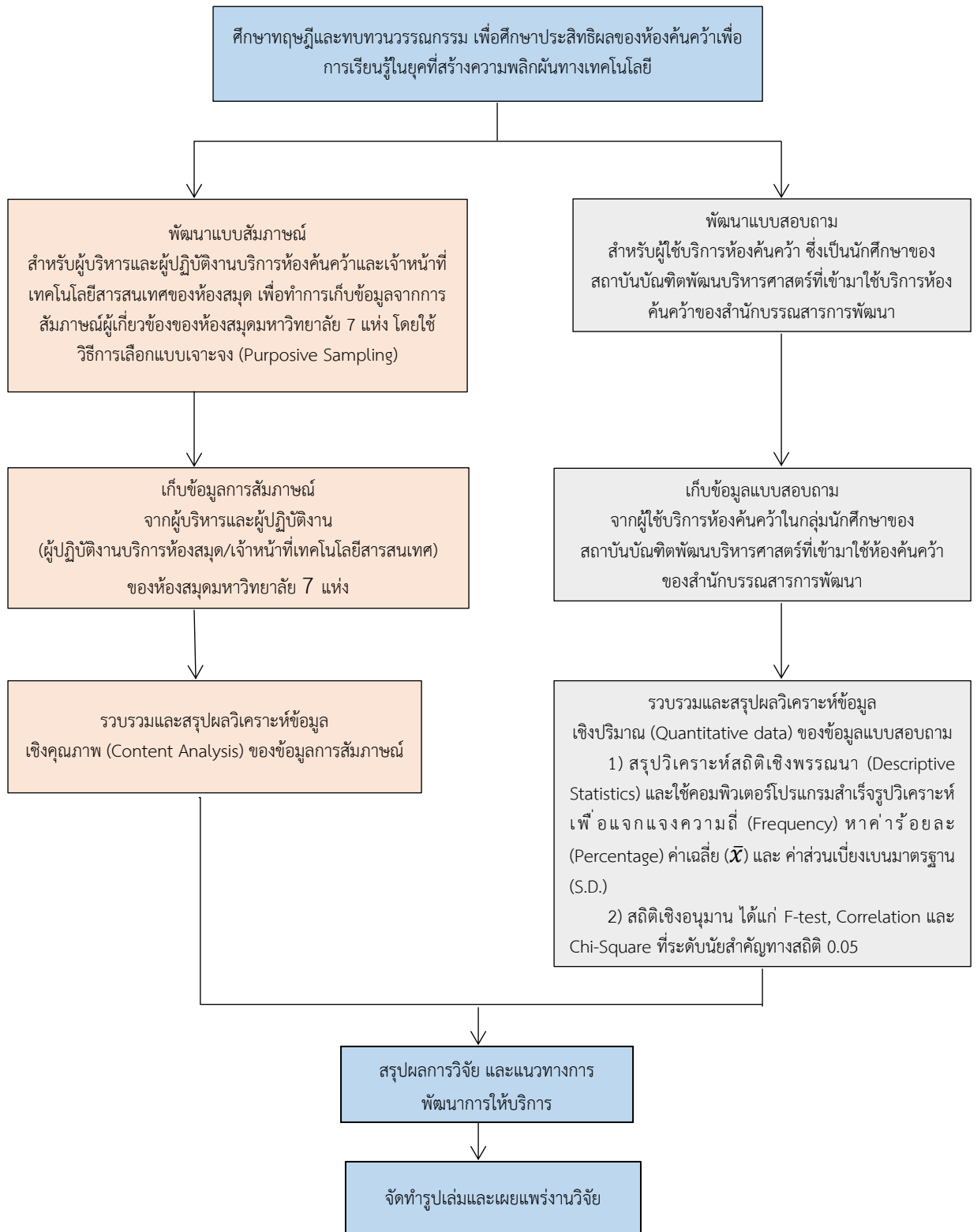
2) กลุ่มตัวอย่าง นักศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่เข้าใช้บริการท้องถิ่นคว่ำของสำนักบรรณสารการพัฒนา จำนวน 381 คน โดยมีขั้นตอนการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรของ Yamane (1967, อ้างถึงใน ธาณินทร์ ศิลป์จารุ, 2549, น. 47) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม 5% ดังนี้

3.2 กรอบความคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)



ภาพที่ 3.1 กรอบความคิดในการวิจัย

3.3 แผนการดำเนินงานวิจัย



ภาพที่ 3.2 แผนการดำเนินงานวิจัย

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ประกอบด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

3.4.1 เครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพ แบบสัมภาษณ์

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้แบบสัมภาษณ์ สำหรับผู้บริหารห้องสมุดและผู้ปฏิบัติงานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 7 แห่ง ที่คัดเลือกมาใช้ในการวิจัย (สถาบันอุดมศึกษาในเครือข่ายคณะทำงานความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีการพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้า) ทำหน้าที่เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) โดยทำบันทึกขอความอนุเคราะห์ขออนุญาตหมายเข้าสัมภาษณ์ข้อมูลถึงห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ทั้ง 7 แห่ง อธิบายให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการขอข้อมูล และชี้แจงขอบเขตการใช้งานข้อมูล พร้อมทั้งขอขอบคุณที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการทำวิจัยครั้งนี้ แบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 2 ชุด ได้แก่ 1) แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 1 สำหรับผู้บริหารห้องสมุด และ 2) แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 2 สำหรับผู้ปฏิบัติงาน (ผู้ปฏิบัติงานบริการห้องสมุด/เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ) ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการห้องค้นคว้า

แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 1 สำหรับผู้บริหารห้องสมุด เป็นแบบสัมภาษณ์ลักษณะปลายเปิด ข้อคำถามเกี่ยวกับนโยบายการให้บริการ แนวทางการบริหารจัดการ และแผนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับห้องค้นคว้า รวมถึงการจัดการปัญหาการให้บริการ โดยผู้ตอบสามารถตอบได้ตามความเป็นจริง ผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์ขึ้นจากข้อมูลที่ศึกษาค้นคว้าและจากการให้บริการห้องค้นคว้าของสำนักบรรณสารการพัฒนา แบ่งคำถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ถูกสัมภาษณ์ จำนวน 3 ข้อ

- 1) ชื่อหน่วยงาน
- 2) ตำแหน่งงาน
- 3) วันที่ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับนโยบายการบริหารจัดการ แนวทางการบริหารจัดการ และแผนการดำเนินงานให้บริการห้องค้นคว้า รวมถึงการจัดการปัญหาการให้บริการ จำนวน 2 ข้อ

1) ห้องสมุดมีนโยบาย พันธกิจ และวัตถุประสงค์ในการเปิดให้บริการห้องค้นคว้าอย่างไร

2) ห้องสมุดมีการประเมินวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย และจุดที่ควรพัฒนาของการให้บริการห้องค้นคว้าหรือไม่ อย่างไร

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาห้องคั่นคว่ำเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการห้องสมุดแก่ผู้ใช้บริการและส่งเสริมการเรียนรู้ในยุคที่สร้างความปลอดภัยทางเทคโนโลยี

แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 2 สำหรับผู้ปฏิบัติงาน (ผู้ปฏิบัติงานบริการห้องสมุด/เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ) ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการห้องคั่นคว่ำ เป็นแบบสัมภาษณ์ลักษณะปลายเปิด ข้อคำถามเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการ การปฏิบัติงาน และทัศนคติการให้บริการห้องคั่นคว่ำ รวมถึงการจัดการปัญหาการให้บริการ โดยผู้ตอบสามารถตอบได้ตามความเป็นจริง ผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์ขึ้นจากข้อมูลที่ศึกษาค้นคว้า และจากการให้บริการห้องคั่นคว่ำของสำนักบรรณสารการพัฒนา แบ่งคำถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ถูกสัมภาษณ์ จำนวน 4 ข้อ

- 1) ชื่อหน่วยงาน
- 2) ตำแหน่งงาน
- 3) วันที่ให้สัมภาษณ์
- 4) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานบริการห้องคั่นคว่ำ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการ การปฏิบัติงาน และทัศนคติการให้บริการห้องคั่นคว่ำ รวมถึงการจัดการปัญหาการให้บริการ จำนวน 10 ข้อ

- 1) ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเปิดให้บริการห้องคั่นคว่ำที่สอดคล้องกับนโยบาย พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของห้องสมุดอย่างไร
- 2) ผู้ปฏิบัติงานมีแนวทางการสื่อสารกับผู้ใช้บริการห้องคั่นคว่ำอย่างไร เพื่อส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้ห้องคั่นคว่ำภายใต้กฎระเบียบที่ถูกต้อง สามารถใช้งานได้ด้วยตนเอง และสร้างความพึงพอใจ
- 3) ผู้ปฏิบัติงานมีแนวทางการปฏิบัติงานการให้บริการห้องคั่นคว่ำอย่างไร เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ
- 4) ผู้ปฏิบัติงานมีการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงของการให้บริการห้องคั่นคว่ำอย่างไร
- 5) ผู้ปฏิบัติงานมีการเก็บสถิติรายงานปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการห้องคั่นคว่ำอย่างไร
- 6) ผู้ปฏิบัติงานมีแนวทางการจัดการปัญหาและข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการห้องคั่นคว่ำ ณ จุดให้บริการอย่างไร
- 7) ผู้ปฏิบัติงานมีแนวทางการตรวจสอบ การบำรุงรักษาระบบ/เครื่องมืออุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของการให้บริการห้องคั่นคว่ำให้มีสภาพการใช้งานได้ดีอยู่เสมออย่างไร

8) ผู้ปฏิบัติงานมีวิธีการปลูกฝังการดูแลรักษาทรัพยากรที่ใช้ร่วมกันภายในห้องคั่นคว่ำแก่ผู้ใช้บริการอย่างไร

9) ในฐานะผู้ปฏิบัติงาน ท่านคิดว่าการให้บริการห้องคั่นคว่ำ มีประโยชน์ต่อการสนับสนุนการเรียนการสอน การคั่นคว่ำ การวิจัย และการฝึกอบรมของผู้ใช้บริการอย่างไร

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาห้องคั่นคว่ำเพื่อเพิ่มประสิทธิผลของการให้บริการห้องสมุดแก่ผู้ใช้บริการและส่งเสริมการเรียนรู้ในยุคที่สร้างความพลิกผันทางเทคโนโลยี

3.4.2 เครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณ แบบสอบถาม

การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) 1 ชุด จำนวน 381 ฉบับ สำหรับผู้ใช้บริการห้องคั่นคว่ำ ของสำนักบรรณสารการพัฒนา ในกลุ่มนักศึกษา โดยส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มเป้าหมาย พร้อมทั้งชี้แจงและอธิบายถึงวิธีการตอบแบบสอบถาม และขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยคำถามเป็นแบบสอบถามลักษณะคำถามปลายปิด (Close Ended Question) ที่กำหนดคำตอบไว้ให้ผู้ตอบเลือกตอบ และเป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended Question) ไม่มีคำตอบให้เลือกตอบ ผู้ตอบสามารถตอบได้อิสระ ผู้วิจัยได้สร้างคำถามขึ้นจากข้อมูลที่ศึกษาคั่นคว่ำ และจากการให้บริการห้องคั่นคว่ำของสำนักบรรณสารการพัฒนาบางส่วน แบบสอบถาม 1 ชุด แบ่งคำถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ลักษณะการเป็นห้องคั่นคว่ำ ของสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 64 ข้อ

ผู้วิจัยใช้ลักษณะของเครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) สร้างตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert Scale) ในคำถามส่วนที่ 2 ประเมินคำตอบโดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว กำหนดให้แต่ละข้อมี 5 ตัวเลือก (สุธรรม รัตนโชติ, 2551, น. 111) ดังต่อไปนี้

5	หมายถึง	มีความคิดเห็นว่าจะไม่ต้องปรับปรุงเลยอยู่แล้ว
4	หมายถึง	มีความคิดเห็นว่าจะปรับปรุงหรือไม่ปรับปรุงก็ได้
3	หมายถึง	มีความคิดเห็นว่าจะต้องปรับปรุงเล็กน้อย
2	หมายถึง	มีความคิดเห็นว่าจะต้องปรับปรุงบ้าง
1	หมายถึง	มีความคิดเห็นว่าจะต้องปรับปรุงอย่างมาก
0	หมายถึง	ไม่ได้ใช้งาน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาห้องคั่นคว่ำเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการห้องสมุดแก่ผู้ใช้บริการและส่งเสริมการเรียนรู้ในยุคที่สร้างความพลิกผันทางเทคโนโลยี

3.5 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาประสิทธิภาพของห้องคั่นคว่ำเพื่อการเรียนรู้ในยุคที่สร้างความพลิกผันทางเทคโนโลยี โดยใช้แนวคิด Balanced Scorecard เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม

2) สร้างแบบสัมภาษณ์ฉบับร่าง โดยใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ซึ่งมีการกำหนดคำถามในการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า โดยผู้วิจัยได้ทำการกำหนดคำถามอย่างกว้างให้กับผู้ที่ได้รับการสัมภาษณ์ โดยใช้เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างคำถามตามกรอบแนวคิดที่กำหนดให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการประเมินผลการปฏิบัติงาน แบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 2 ชุด ได้แก่ 1) แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 1 สำหรับผู้บริหารห้องสมุด จะวัดผลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง นโยบายการบริหารจัดการ แนวทางการบริหารจัดการ และแผนการดำเนินงานให้บริการห้องคั่นคว่ำ รวมถึงการจัดการปัญหาการให้บริการ และข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาห้องคั่นคว่ำเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการห้องสมุดแก่ผู้ใช้บริการและส่งเสริมการเรียนรู้ในยุคที่สร้างความพลิกผันทางเทคโนโลยี และ 2) แบบสัมภาษณ์ชุดที่ 2 สำหรับผู้ปฏิบัติงาน (ผู้ปฏิบัติงานบริการห้องสมุด/เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ) ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการห้องคั่นคว่ำ จะวัดผลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการ การปฏิบัติงาน และทักษะการให้บริการห้องคั่นคว่ำ รวมถึงการจัดการปัญหาการให้บริการ และข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาห้องคั่นคว่ำเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการห้องสมุดแก่ผู้ใช้บริการและส่งเสริมการเรียนรู้ในยุคที่สร้างความพลิกผันทางเทคโนโลยี

3) สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง โดยใช้เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นในแต่ละด้าน จากนั้นสร้างคำถามตามกรอบประเด็นที่กำหนดให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัด เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ลักษณะของการเป็นห้องคั่นคว่ำเพื่อการเรียนรู้ (ความต้องการ/สิ่งที่รับรู้จากการใช้บริการห้องคั่นคว่ำ) ของสำนักบรรณสารการพัฒนาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาห้องคั่นคว่ำเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการห้องสมุดแก่ผู้ใช้บริการและส่งเสริมการเรียนรู้ในยุคที่สร้างความพลิกผันทางเทคโนโลยี

4) นำแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบ แก้ไขให้เกิดความสอดคล้อง ความครอบคลุมของเนื้อหา และความถูกต้องทางด้านภาษาของแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะที่ได้รับ

5) ผู้วิจัยได้นำแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาเรียบร้อยแล้ว ไปให้กับผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและประเมินข้อคำถามแต่ละข้อ โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency: IOC) ซึ่งมีสมการที่ใช้ในการคำนวณดังนี้

$$\text{ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC} = \frac{\sum_{i=1}^n R_i}{n}$$

เมื่อ	IOC	แทน ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์
	R_i	แทน ผลรวมคะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1
	n	แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ในการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยได้มีการกำหนดให้คะแนนในแต่ละข้อคำถามของแต่ละข้อ โดยแบ่งการให้คะแนนเป็น 3 ระดับ ดังนี้

- 1 เมื่อข้อคำถามสอดคล้องตามประเด็นหลักของเนื้อหา
- 2 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องตามประเด็นหลักของเนื้อหา
- 1 เมื่อข้อคำถามไม่สอดคล้องตามประเด็นหลักของเนื้อหา

ในส่วนของผลที่ได้จากการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม จะต้องมียุทธวิธีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.50 – 1.00 ซึ่งแสดงถึงว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และผู้วิจัยสามารถนำไปใช้ในการสอบถามได้จริง แต่หากค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามน้อยกว่า 0.50 แสดงให้เห็นว่าข้อคำถามไม่สมควรนำไปสอบถามจริง หรือควรมีการนำไปปรับปรุงให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยเสียก่อน (ประสพชัย พสุนนท์, 2555, น. 226) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาคำนวณเพื่อทำการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อทั้งหมด 100 ข้อ ผ่านเกณฑ์การพิจารณาเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องที่มีค่ามากกว่า 0.50 ขึ้นไปทุกข้อ ซึ่งถือได้ว่าข้อคำถามแต่ละข้อนั้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และสามารถนำไปใช้ในการสอบถามได้จริง

6) วิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่นกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด โดยทดลองใช้กับนักศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จากนั้นหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) ตามวิธีของครอนบาค โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ดีต้องมีค่ามากกว่า 0.7 (ยุทธ ไกยวรรณ, 2553, น. 474)

7) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้มาแล้วโดยตรวจปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ จากนั้นจะนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 381 ชุด

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูล (Source of Data) ของงานวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์จากผู้บริหารห้องสมุด และผู้ปฏิบัติงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการห้องค้นคว้าห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย ในเครือข่ายคณะทำงานความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ รวม 7 แห่ง ช่วงเวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1-31 ธันวาคม 2563 ระยะเวลา 1 เดือน

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว (Check-List Questions) และแบบสอบถามมาตราประเมิน (Rating Scale Question) ซึ่งผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากนักศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่เข้ามาใช้บริการห้องค้นคว้าของสำนักบรรณสารการพัฒนา ช่วงเวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 15 ธันวาคม 2563-15 กุมภาพันธ์ 2564 ระยะเวลา 2 เดือน

เพื่อศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาห้องค้นคว้าเพื่อการเรียนรู้ในยุคที่สร้างความปลอดภัยทางเทคโนโลยี ตามแนวคิด Balanced Scorecard (BSC) โดยในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ทำการแบ่งลักษณะของการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมจากข้อมูลการตอบแบบสัมภาษณ์ของผู้บริหารห้องสมุด ผู้ปฏิบัติงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการห้องค้นคว้าห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย ในเครือข่ายคณะทำงานความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ รวม 7 แห่ง และข้อมูลการตอบแบบสอบถามของนักศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่เข้ามาใช้บริการห้องค้นคว้าของสำนักบรรณสารการพัฒนา จำนวน 381 คน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

(1) ทำบันทึกข้อความที่ลงนามโดยผู้อำนวยการสำนักบรรณสารการพัฒนา เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์ของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย ในเครือข่าย คณะทำงานความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ รวม 7 แห่ง

(2) ดำเนินการเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์จากผู้บริหารห้องสมุด และผู้ปฏิบัติงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการห้องค้นคว้าห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย ในเครือข่าย คณะทำงานความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ รวม 7 แห่ง ตามที่ได้กำหนดไว้

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ใช้ประกอบในการเก็บ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- (1) หนังสือ บทความ วิทยานิพนธ์ และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- (2) วารสารต่าง ๆ
- (3) ข้อมูลในอินเทอร์เน็ต
- (4) ข้อมูลเกี่ยวข้องกับห้องค้นคว้าของสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้มีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม แล้วดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 1) นำแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม ที่คัดเลือกทั้งหมดมาลงหมายเลขประจำฉบับ
- 2) จัดทำคู่มือลงรหัส (Code Book)
- 3) นำข้อมูลทั้งหมดลงรหัส เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล
- 4) ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาเพื่อสรุปประเด็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพดังนี้

(1) ด้วยวิธีสังเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยจับประเด็นจากข้อมูลที่สัมภาษณ์ (Coding) จัดหมวดหมู่ (Categorizing) และสรุปสาระสำคัญจากการสัมภาษณ์ (Theme)

(2) คัดเลือกสาระสำคัญ (Theme)

(3) วิเคราะห์ในประเด็นที่ศึกษา

5) ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สำหรับการวิจัย โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจะอยู่ในรูปแบบตารางที่ใช้สถิติ

อย่างง่าย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Average) ส่วนรายด้าน และโดยรวมจะเปรียบเทียบเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จะนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาแปลความหมายโดยการแปลผลคะแนนเฉลี่ยของลักษณะการเป็นห้องคั่นคว่ำ ของสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้วิจัยได้แบ่งตามมาตรวัดของเคิร์ท (Likert Scale) มีค่าคะแนน 5, 4, 3, 2 และ 1 แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด สามารถแปลความหมายของระดับความคิดเห็นได้ดังนี้

- ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยว่าไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว
- ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยว่าปรับปรุงหรือไม่ปรับปรุงก็ได้
- ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยว่าต้องปรับปรุงเล็กน้อย
- ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยว่าต้องปรับปรุงเล็กน้อย
- ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยว่าต้องปรับปรุงบ้าง
- ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยว่าต้องปรับปรุงอย่างมาก

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาห้องคั่นคว่ำเพื่อการเรียนรู้ในยุคที่สร้างความพลิกผันทางเทคโนโลยี ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารห้องสมุดและผู้ปฏิบัติงานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 7 แห่ง และนักศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

- 4.1 การถอดบทเรียน: กรณีศึกษาการบริการห้องคั่นคว่ำของห้องสมุดมหาวิทยาลัย
- 4.2 ความคิดเห็นต่อการเป็นห้องคั่นคว่ำ
- 4.3 การประเมินประสิทธิผลการให้บริการห้องคั่นคว่ำ วิเคราะห์ช่องว่างในการพัฒนาการให้บริการห้องคั่นคว่ำ ตามหลักการบริหารเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard)
- 4.4 สรุปแนวทางการพัฒนาการให้บริการห้องคั่นคว่ำเพื่อการเรียนรู้ในยุคที่สร้างความพลิกผันทางเทคโนโลยี ตามหลักการบริหารเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard)

4.1 การถอดบทเรียน: กรณีศึกษาการบริการห้องคั่นคว่ำของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผู้วิจัยได้มีการถอดบทเรียน กรณีศึกษาการบริการห้องคั่นคว่ำของห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยมีการสกัดความรู้ที่มีอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) ออกมาเป็นบทเรียน/ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) ซึ่งผลที่ได้จากการถอดบทเรียน ทำให้ได้บทเรียนในรูปแบบชุดความรู้ (ที่เป็นรูปธรรม) และเกิดการเรียนรู้ร่วมกันของผู้เข้าร่วมกระบวนการ อันนำมาซึ่งการปรับวิธีคิด และเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานที่สร้างสรรค์และมีคุณภาพยิ่งขึ้น เพื่อนำไปเสนอเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการห้องคั่นคว่ำเพื่อการเรียนรู้ในยุคที่สร้างความพลิกผันทางเทคโนโลยี

ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการห้องคั่นคว่ำห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย ในเครือข่ายคณะทำงานความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 7 แห่ง ได้แก่ 1) สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น 3) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 4) หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 5) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย

นเรศวร 6) สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และ 7) สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้วิจัยได้ถอดบทเรียนจากการสัมภาษณ์: กรณีศึกษาการบริการห้องค้นคว้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ตามกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาห้องค้นคว้าเพื่อการเรียนรู้ในยุคที่สร้างความพลิกผันทางเทคโนโลยี โดยมีเนื้อหาแบ่งตามรายด้าน ดังนี้ 1) นโยบายการบริการห้องค้นคว้า 2) การดำเนินงานบริการห้องค้นคว้า 3) ปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการห้องค้นคว้า 4) ตัวชี้วัด/ความสำเร็จของการให้บริการห้องค้นคว้า 5) แผนการพัฒนาบริการห้องค้นคว้าในอนาคต และ 6) การพัฒนาจากการได้รับรองมาตรฐานสากล ISO 9001

4.1.1 นโยบายการบริการห้องค้นคว้า

4.1.1.1 สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นโยบายของห้องสมุดคำนึงถึงความต้องการของนิสิตเป็นหลัก ให้ความสำคัญเป็นอิสระกับนิสิต มีความยืดหยุ่น โดยให้ความสำคัญกับจำนวนเวลาการเข้าใช้งานห้องค้นคว้า ขั้นต่ำได้ 2 ชั่วโมง ต่อเวลาได้ 1 ครั้ง เกณฑ์จำนวนคนเข้าใช้ห้องละ 4 คน ห้องสมุดมีห้องค้นคว้าเป็นกลุ่ม จำนวน 12 ห้อง ผู้ใช้บริการสามารถจองห้องได้ด้วยตนเอง โดยการจองใช้งานผ่านแอป CU Next ซึ่งระบบ CU Next ให้บริการทั้งการเปิด-ปิดห้อง การจองห้อง ทั้งนี้จะมี Admin (จำนวน 3-7 คน) คอยทำหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยของระบบใช้งานอยู่ตลอดเวลา และสำหรับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทางห้องสมุดมีนโยบายให้ทุกคนสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ทุกงาน

นโยบายของผู้อำนวยการห้องสมุดค่อนข้างให้ความสำคัญแก่ผู้ใช้บริการ เนื่องจากธรรมชาติของการใช้งานห้องสมุดของนิสิต ถ้าเป็นช่วงปิดเทอมหรือไม่ใช่ช่วงสอบการใช้ห้องจะน้อย เพราะฉะนั้น ช่วงนี้จะมีงานบางหน่วยงาน อยากจะใช้พื้นที่เพื่อจะเอาอุปกรณ์วิทยาศาสตร์มาลงให้นิสิตได้ทดลองใช้ห้องสมุดก็พร้อมปรับห้องของห้องสมุดให้รองรับการใช้พื้นที่แบบนั้นด้วย บุคคลภายนอกสามารถทำเรื่องขอเข้ามาเพื่อขอใช้พื้นที่ที่สามารถส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับนักศึกษาได้

สำหรับศิษย์เก่าของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยสามารถขอใช้บริการห้องได้ โดยต้องทำเรื่องเข้ามา เนื่องจากปัจจุบันโดยบริการหลักที่เคาน์เตอร์หรือผู้ให้บริการจะสามารถให้บริการได้เฉพาะสมาชิกปัจจุบัน นอกเหนือจากนั้นต้องทำเรื่องมาถึงผู้อำนวยการ และท่านจะพิจารณาเป็นราย ๆ ไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้ให้บริการ ณ จุดนั้นด้วย สมมติว่าวันนี้วันเสาร์เป็นช่วงที่นิสิตใช้ห้องน้อยมาก ห้องสมุดมีบุคคลภายนอก ซึ่งปกติจะใช้ห้องไม่ได้ แต่หากมาติดต่อว่าต้องการใช้ห้อง 2 ชั่วโมง ห้องสมุดจะพิจารณาเป็นราย ๆ ไป ซึ่งทาง

ห้องสมุดจะต้องให้นิสิตก่อน ถ้าจะใช้ได้ต้องเป็นช่วงที่ไม่มีการใช้จริง ๆ การตัดสินใจหลัก ๆ จะต้องเป็นบรรณารักษ์

4.1.1.2 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

วิสัยทัศน์ของห้องสมุดมุ่งที่จะพัฒนานวัตกรรมบริการ เพื่อที่จะมาสนับสนุนในการเรียนการสอน โดยภาพรวมในส่วนของห้องคั่นคว่ำกลุ่มย่อย ห้องสมุดนำนโยบายการพัฒนานวัตกรรมมาเป็นหลักในการพัฒนาบริการ โดยห้องสมุดเปิดโอกาสให้นักศึกษาฝึกงานได้ร่วมกันทำโครงการ ห้องสมุดจึงเป็นส่วนสนับสนุน ให้นักศึกษาได้มาฝึกงานเรียนรู้ เสมือนว่าผู้ใช้บริการได้ทำงานจริง โครงการดังกล่าวจะให้นักศึกษาได้เรียนรู้คู่กันกับบุคลากร ซึ่งการจูงใจห้องคั่นคว่ำกลุ่มย่อยจึงจัดเป็นโครงการที่ได้มาจากการพัฒนานวัตกรรมดังกล่าว แต่ทั้งนี้ โปรแกรมเมอร์ของห้องสมุดจะเป็นหลักในการพัฒนาระบบของห้อง ในส่วนของนักศึกษาทางห้องสมุดจะให้นักศึกษาเข้ามาเรียนรู้แบบ Home Project เพื่อพัฒนาตัวเอง การเรียกห้องคั่นคว่ำเป็นห้องคั่นคว่ำกลุ่มย่อย มาจากในเรื่องของการเรียนการสอน และจะสนับสนุนในเรื่องของการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง วัตถุประสงค์ประการแรกของห้องสมุดคืออยากให้นักศึกษามีที่ที่ปลอดภัยในการอ่านหนังสือ โดยผ่านระบบการจองตลอด 24 ชั่วโมง โดยการที่นักศึกษาจะดูแลตัวเอง ส่วนของห้องสมุดจะใช้นวัตกรรมในการดูแลผู้ใช้บริการ เช่น กล้องวงจรปิด และมีระบบที่ใช้ในการ Login ในการแสดงตัวตนของนักศึกษา เป็นต้น

4.1.1.3 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สำนักหอสมุดมีการจัดการทรัพยากรการเรียนรู้ด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่และนวัตกรรมบริการห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ มีการปรับปรุงการเข้าถึงทรัพยากรการเรียนรู้ด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม พัฒนาระบบเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้และการวิจัย ยกกระดานการเข้าถึงและการใช้ทรัพยากรการเรียนรู้ เสริมสร้างทักษะการแสวงหาสารสนเทศและการเรียนรู้ ปรับปรุงสถานที่และสิ่งแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อการเรียนรู้ และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับนวัตกรรมบริการห้องสมุด มีแอปพลิเคชันให้บริการ

สำนักหอสมุดจัดให้มีบริการห้องคั่นคว่ำกลุ่ม เพื่อให้อาจารย์ นักวิจัย และนักศึกษาของ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้ใช้พื้นที่ในการศึกษา คั่นคว่ำ และสนทนาทางวิชาการอย่างเป็นอิสระ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2552 เป็นต้นมา ห้องคั่นคว่ำกลุ่ม แบ่งเป็น 3 ขนาด คือ ขนาด 10 ที่นั่ง 5 ห้อง ให้บริการบนพื้นที่ ชั้น 2 ของห้องสมุด ขนาด 4 ที่นั่ง 3 ห้อง และขนาด 8 ที่นั่ง 2 ห้อง ให้บริการ ณ ศูนย์การเรียนรู้ (True LAB@CMU) ในพื้นที่ชั้น 1 ของห้องสมุด

ปัจจุบันเวลาเปิดบริการ เปิดภาคการศึกษา วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 8.00-17.00 น. วันเสาร์-วันอาทิตย์ เวลา 10.00-18.00 น. ปิดภาคการศึกษา วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 8.30-16.30 น. และเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ปิดบริการ

4.1.1.4 หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

หอสมุดมีนโยบายการให้บริการห้อง Study Room โดยให้นักศึกษาจองเข้ามา ก่อนที่จะเข้ามาใช้ผ่านแอปพลิเคชัน 100% เวลาเปิด-ปิดห้อง Study Room ตามเวลา ให้บริการของห้องสมุดหรือของศูนย์การเรียนรู้ฯ ห้องคั่นคว่ำกำหนดให้ผู้ให้บริการตั้งแต่ 2-10 คน วัตถุประสงค์การใช้งานห้องคั่นคว่ำของผู้ให้บริการ เช่น การอ่านหนังสือเป็นกลุ่ม การทำงานเป็นกลุ่ม ดูภาพยนตร์หรือทำอะไรอื่น ๆ หรือแม้แต่เล่นเกมได้ เพราะว่าบอร์ดเกมจะมีเสียงดัง หากผู้ใช้บริการเล่นเกมในโซนทั่วไป ก็จะเป็นการรบกวน ผู้ใช้บริการคนอื่น ๆ

จำนวนห้องคั่นคว่ำของหอสมุดมีทุกวิทยาเขต ประกอบด้วย วิทยาเขตศูนย์รังสิต หอสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์ จำนวน 10 ห้อง ศูนย์การเรียนรู้กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ จำนวน 13 ห้อง ที่ห้องสมุดนงเยาว์ ชัยเสรี จำนวน 3 ห้อง สำหรับวิทยาเขตท่าพระจันทร์ ที่หอสมุดปรีดี พนมยงค์ จำนวน 16 ห้อง ที่ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ และห้องสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์ แห่งละ จำนวน 1 ห้อง ที่ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ จำนวน 4 ห้อง วิทยาเขต ลำปาง ห้องสมุดบุญชู ตรีทอง จำนวน 9 ห้อง ส่วนห้องเศรษฐศาสตร์ไม่ได้ใช้ระบบจอง แต่ถือเป็นห้อง Study Room เหมือนกัน การใช้บริการต่อครั้ง ทางหอสมุดกำหนดไว้ 3 ชั่วโมง ซึ่งมาจากที่หอสมุดได้รับ Feedback จากการที่ทำ Customer Journey ผลการสำรวจข้อมูลมีค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่ใช้อยู่ประมาณ 3 ชั่วโมง

4.1.1.5 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร

สำนักหอสมุดเปิดให้บริการทั้งหมด 23 ห้อง แบ่งเป็น ขนาดเล็ก จำนวน 6 คน ขนาดกลาง จำนวน 10 คน และห้องใหญ่ จำนวน 16 คน ช่วงเวลาให้บริการในวันจันทร์-ศุกร์ บริการตามเวลาปกติ เวลา 8.30-20.30 น. และวันเสาร์-วันอาทิตย์ให้บริการ เวลา 9.30 น.-11.30 น. แต่สำหรับช่วงสอบกลางภาคและปลายภาค ทางสำนักหอสมุดจะมีการ ขยายเวลาถึงเที่ยงคืน

4.1.1.6 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า

พระนครเหนือ

สำนักหอสมุดมีการกำหนดนโยบายและวิสัยทัศน์ที่มุ่งสู่ Smart Digital Library เพื่อให้การบริการต่าง ๆ เป็นดิจิทัล ให้ห้องสมุดมีความ Smart มากขึ้น ยกตัวอย่างเช่น การจองออนไลน์ นักศึกษาสามารถใช้บัตรนักศึกษาเข้ามาในการควบคุมการใช้ห้องต่าง ๆ ได้ ปัจจุบันนโยบายของมหาวิทยาลัยจะมีข้อจำกัด ที่มีการเปิดให้บริการเวลา 8.00 น. ในช่วงปกติจะเปิดไม่เกิน เวลา 20.00 น. แต่มีการขยายเวลาในช่วงสอบถึงเวลา 22.00 น.

4.1.1.7 สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ห้องสมุดมีนโยบายที่ค่อนข้างให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการเป็นอย่างมาก เช่น อนุญาตให้ใช้งาน 1 ห้องต่อ 1 คน ได้ อนุญาตโทกีใช้งานห้องค้นคว้าตั้งแต่ 4 คนขึ้นไป โดยผู้ให้บริการสามารถใส่ชุดสำรองเข้าห้องสมุดได้ สามารถนำขนม เครื่องดื่ม เข้าได้ โดยให้ความสำคัญกับจำนวนเวลาการเข้าใช้งานห้องค้นคว้า อนุญาตโทขึ้นตำเข้าได้ 3 ชั่วโมงต่อครั้ง อนุญาตเอกได้ทั้งวัน ต่อเวลาใช้งานห้องค้นคว้าได้ 2 ครั้ง ผู้ให้บริการสามารถจองห้องด้วยตนเอง มีการแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนเข้าใช้งาน 20 นาที ยืนยันตัวตนก่อนใช้งาน 15 นาที แจ้งเตือนการต่อเวลาใช้งานล่วงหน้า 10 นาที ระยะเวลายืนยันตัวตนได้ไม่เกิน 15 นาที ระยะเวลาที่ให้ยืมต่อครั้งต่อไป (Renew) 3 ชั่วโมง จำนวนครั้งในการยืมต่อครั้งต่อไป (Renew) 5 ครั้ง ระยะเวลาที่อนุญาตให้ยืมต่อก่อนหมดเวลา 10 นาที โดยมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลความเรียบร้อยของระบบตลอดเวลา ปัจจุบันเวลาเปิดบริการ วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 8.00-19.00 น. วันเสาร์-วันอาทิตย์ เวลา 09.00-21.00 น.

4.1.2 การดำเนินงานบริการห้องค้นคว้า

4.1.2.1 สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ด้านการวางแผน

ห้องสมุดมองว่าควรมีสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) ที่เหมาะสม มีกระดาน มีทีวี ให้สามารถต่ออุปกรณ์ (Device) ได้ โดยลักษณะของการทำงานจองห้อง สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) จะเป็นเรื่องของฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ และถ้าทางฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศมีประเด็นจำเป็นที่จะต้องเปลี่ยนแปลงในเชิงนโยบายก็จะมีการมาพูดคุยกัน จากนั้นเสนอไปทางอินเทอร์เน็ต (อินเทอร์เน็ต หมายถึง ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้อำนวยการสำนักงาน และหัวหน้ากลุ่มภารกิจ) ผู้บริหารประจำสัปดาห์จะให้นโยบายลงมา แต่โดย

พื้นฐานการดำเนินงานคือการทำงานร่วมกันทั้งหมด โดยมีประชุมภายในผู้บริหารทุกสัปดาห์ ทุกวันพุธ

ด้านการดำเนินงาน

เจ้าหน้าที่ที่อยู่เวรปกติจะสามารถเข้าไปช่วยดูแลได้ มีสิทธิ์ดักเตือนเวลาผู้ใช้งานทำผิดระเบียบ บุคลากรของห้องสมุดจะกำหนดให้มี Admin (เจ้าหน้าที่ IT) ในระบบประมาณ 7 คน มีบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ดูแลประจำตามชั้น ชั้นที่มีให้บริการห้องคั่นคว่ำจะมีเจ้าหน้าที่ประจำ 2 คน ซึ่งปกติจะไม่พบปัญหา เพราะเจ้าหน้าที่จะมีการประสานงานกันอยู่ตลอด แนวทางปฏิบัติงานห้องคั่นคว่ำไม่ได้มีการติดต่อกับผู้ใช้บริการโดยตรง การปฏิบัติงานหลัก ๆ ของห้องสมุด คือ ในส่วน Admin จะดูแลในเรื่องการตั้งเวลาการเปิด-ปิดให้บริการ ซึ่งมีการปรับเปลี่ยนเวลาการให้บริการตามเวลาของการให้บริการของห้องสมุด เช่น ช่วงปกติหรือช่วงสอบห้องสมุดจะเปิดห้องให้ใช้ได้ถึงเที่ยงคืน และต้องเข้าไปตั้งเวลาใหม่ในวันที่ห้องสมุดต้องปิดบริการชั่วคราว เพื่อไม่ให้มีปัญหาเกี่ยวกับนิสิตที่ทำการจองแล้วมาใช้ไม่ได้ เพราะเป็นวันหยุด ผู้ปฏิบัติงานต้องค่อนข้างหุตากว้างไกล คอยสอดส่องดูแลความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในห้องสมุด เนื่องจากปัจจุบันสำนักงานมีการปรับเปลี่ยนเวลาเปิด-ปิด บางช่วงเที่ยงคืน บางช่วง 3 ทุ่ม บางชั้นเปิดถึงแค่ 2 ทุ่ม ทาง Admin ต้องคอยกำหนดเวลาในส่วน of ระบบให้เรียบร้อย รวมถึงบางทีภาวะปกติอาจจะมินิกิตที่มาขอเป็นกลุ่มหรือมีหน่วยงานอื่น ๆ มาขอใช้ห้อง ทาง Admin ก็จะทำการสำรองห้องไว้ให้ เพราะวาระบบกำหนดการจองขั้นต่ำ ปัจจุบันห้องสมุดลดจำนวนผู้ใช้บริการเหลือ 3 คน ให้เข้าได้จำนวนน้อยกว่าเดิม บางทีอาจจะมินิกิตปริญญาโท หรือ ปริญญาเอก ต้องการใช้ห้องเพื่อเตรียมสอบป้องกันวิทยานิพนธ์ นิสิตจะมาติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรงและชี้แจงว่าต้องสอบหรือต้องทำกิจกรรมในวัน/เวลานี้ ขอใช้ห้องคนเดียว ทางห้องสมุดจะมีการพิจารณาและจองห้องให้นิสิตในระบบภายในให้ เนื่องจากนิสิตจะไม่สามารถจองใช้คนเดียวได้

การดำเนินงานในการจัดหาและคัดเลือกเครื่องมือและอุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ภายในห้องคั่นคว่ำ

ห้องสมุดมีการปรับให้มีจอทีวีครบทุกห้อง เพราะวานิสิตจะสามารถแชร์ Device Service ของผู้ใช้บริการได้ กระดานที่มีให้บริการยังเป็นกระดานแบบหมึกเขียนไวท์บอร์ดธรรมดา ยังไม่ได้ปรับใหม่ เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีค่อนข้างเปลี่ยนเร็วมาก ซึ่งระบบต่าง ๆ เหล่านี้ต้องมีการบำรุงรักษาอยู่เสมอ และโดยทั่วไปผู้ใช้บริการศึกษามาแล้ว พบว่านิสิตชอบเขียนกระดานมากกว่าการเขียนใส่จอทีวี ในการใช้ปากกาเขียนกระดานนั้น

ห้องสมุดมีการควบคุมให้อยู่ในมาตรฐานห้องสมุดสีเขียว มาตรฐาน Home Office Green ต้องเป็นปากกาที่โรงงานมีการผ่านการรับรองมาตรฐาน มีตัวฉลากเขียวหรือ ISO 14000 ไม่เป็นอันตรายต่อสิ่งแวดล้อม ห้องสมุดค่อนข้างรับรองในเรื่องของสิ่งแวดล้อม เนื่องจากดำเนินงานตามข้อกำหนดของ Green Office ที่ห้องสมุดจะต้องมีการจัดซื้อที่เป็น Green หรือเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพราะฉะนั้น ห้องสมุดพยายามหาหมึกและปากกาที่ค่อนข้างเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมาให้บริการ และมีการเตรียมรางวัลสีเขียวพร้อมอุปกรณ์พวง 1 ชุด โดยห้องสมุดจะมีทีมช่างอาคารมาคอยดูแลและบำรุงรักษาให้ ในเรื่องของ WiFi ทางมหาวิทยาลัยให้ความสำคัญ จึงมีความแรงและเสถียรมาก เพื่อสนับสนุนในส่วนของการเรียนการสอน รวมถึงการค้นคว้าวิจัยด้วย เนื่องจากห้องสมุดเคยมีการติดตั้งเป็นอุปกรณ์วิทยาศาสตร์ที่ช่วยในการวิเคราะห์ตัวอย่าง ห้องสมุดนำมาติดตั้งในห้องนี้และมีนิสิตจากคณะต่าง ๆ ที่ต้องการใช้เครื่องมือมาใช้ในห้องนั้นได้เลยใช้สนับสนุนการวิจัยได้อีกส่วนหนึ่ง

การดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการใช้งานห้องค้นคว้า

ส่วนแรกเป็นการสื่อสารผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด โดยจะมีหน้าเพจที่เป็นส่วนของการจองห้อง มีข้อกำหนดและข้อจำกัดของนโยบายในการใช้ห้อง นิสิตจะสามารถเข้าไปศึกษาการใช้งานได้ ส่วนที่ 2 จะอยู่ในแอปพลิเคชัน CU Next ในขั้นตอนการจองของนิสิต เมื่อจองเสร็จแล้ว หน้าสุดท้ายจะมีบอกว่าต้องเข้ามาใช้ห้องห้ามสายเกินกี่นาทที่ไม่เช่นนั้นจะติดแบล็คลิส ในการจองห้อง CU Next จะมีการเชื่อมต่อข้อมูล ข้อจำกัดในการใช้ข้อกำหนดในการใช้ห้องระบุไว้ให้อ่านได้ ทั้งนี้ หากมีการเปลี่ยนแปลงอะไรที่เกี่ยวกับการจองห้อง ห้องสมุดยังสามารถทำเป็นประกาศแจ้งเตือนเข้าไปที่แอป CU Next ของนิสิต เพื่อสื่อสารให้นิสิตเข้าใจว่าตอนนี้ห้องสมุดมีการเปลี่ยนแปลง การประชาสัมพันธ์หลัก ๆ ของห้องสมุดจะมีทุกช่องทาง ได้แก่ เว็บไซต์ของห้องสมุด Facebook ของห้องสมุด สื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ และทางแอปพลิเคชัน ในส่วนแนวทางการประชาสัมพันธ์ ผู้บริหารห้องสมุดกำหนดมากว้าง ๆ เนื่องจากทางมหาวิทยาลัยค่อนข้างให้อิสระในการปฏิบัติงานพอสมควร เพราะฉะนั้นการดำเนินการของผู้บริหารจึงให้ขึ้นอยู่กับทีมผู้ปฏิบัติงานจะดำเนินการกันอย่างไร สำหรับทีม CU Next ระดับมหาวิทยาลัยจะมีทีมนักประชาสัมพันธ์ที่ทำหน้าที่สร้าง Content ประชาสัมพันธ์หลัก กรณีห้องสมุดหากต้องการที่จะประชาสัมพันธ์การจองห้องค้นคว้า ทีม CU Next จะเข้ามาคุยกับทีมห้องสมุดเลยว่าขอทำเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ ให้นิสิตมาทำเป็นคลิปสอนการจองห้อง เพื่อนำไปประชาสัมพันธ์ผ่านแอป CU Next ต่อไป

การดำเนินงานในแนวคิดว่าให้บริการห้องค้นคว้าในวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ให้เหมาะกับกลุ่มผู้ใช้บริการ

ห้องสมุดมีวิธีการปลูกฝังการดูแลรักษาทรัพยากรที่ใช้ร่วมกัน โดยจะมีป้ายประชาสัมพันธ์ที่อยู่ในห้องติดบริเวณประตู มีข้อความแสดงถึงเรื่องของการดูแลรักษาทรัพย์สิน ไม่ว่าจะเป็นกระดานไวท์บอร์ด ทีวี หรือการสร้างวินัยในเรื่องความตรงต่อเวลา เพื่อรักษาเวลาในการออกให้ตรงเวลา โดยนิสิตส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือดี และเท่าที่ผ่านมายังไม่เคยเจอการทำลายทรัพย์สิน หรือทรัพย์สินเสียหายหรือใช้โดยไม่ระวัง การให้บริการห้องค้นคว้า ตั้งแต่มีโควิด-19 จะมีการกำชับในเรื่องของการสวมหน้ากาก การวัดอุณหภูมิ ก่อนเข้ามาใช้บริการ ในส่วนห้องสัมมนา กลุ่มย่อยมีการปรับลดจำนวน ห้องจากเดิม 4-5 คน เหลือ 3 คน ในเรื่องของการปรับลด แต่ก่อนห้องของห้องสมุดค่อนข้างมีหลายขนาด ห้องใหญ่รองรับได้ 10 คน ขณะนี้ลดจำนวนคนเข้าใช้งานลงมาเหลือ 5 คน และห้องที่รับได้ 6 คน ลดลงมาเหลือ 4 คน จากแต่เดิมห้องสมุดกำหนดขั้นต่ำ 4 คนต่อห้องก็ลดลงมาเหลือ 3 คน ต่อ 1 ห้อง และมีการเอาเก้าอี้ออกเพื่อให้มีระยะห่าง ไม่ให้ใกล้กันมากในห้อง และปัจจุบันพอมีการเรียนออนไลน์ หรือผู้ใช้บริการบางคนต้องการใช้พื้นที่ ห้องสมุดอาจจะไม่ได้จัดเตรียมเฉพาะตัวห้องอย่างเดียว ห้องสมุดคิดว่าจัดเตรียมพื้นที่มากกว่า นิสิตสามารถเอาคอมพิวเตอร์ไปเรียนตรงไหนก็ได้ รวมถึงนอกจากพื้นที่ตรงนี้ ห้องสมุดมีการทำพื้นที่อาคารจามจุรี 10 นิสิตสามารถไปใช้ออนไลน์ตรงนั้นได้อีก

ด้านการติดตามและประเมินผล

ห้องสมุดรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้บริการจากทุกช่องทาง สามารถเข้ามาคุยกับห้องสมุดได้ทั้งหมด กรณีที่ผู้ใช้บริการมาแล้วเจอปัญหา ก็จะมาติดต่อที่เคาน์เตอร์บริการ ถ้าเจ้าหน้าที่ตอนนั้นสามารถจัดการได้จะดำเนินการให้เลย แต่ถ้าดำเนินการเองไม่ได้ต้องประสานต่อมาที่ทาง Admin ช่วยดำเนินการให้ นอกจากนี้ห้องสมุดมีการประเมินความพึงพอใจประจำปี ซึ่งจะมีเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) ที่เป็นห้องสัมมนา กลุ่มย่อย อยู่ในส่วนนี้ด้วย แต่ทุกปีจะไม่ค่อยมีข้อควรปรับปรุง (Complain) ในเรื่องห้องค้นคว้ากลุ่มย่อย

ด้านการพัฒนา

ปัจจุบันนิสิตสามารถจองการใช้ห้องค้นคว้าผ่านแอปพลิเคชันได้ ในแอปพลิเคชันจะ Generate ตัว QR Code มาให้ นิสิตสามารถเอา QR Code ไปสแกนที่หน้าประตูหรือใช้บัตรของนิสิตในกลุ่มที่จองมา เมื่อถึงเวลาสามารถใช้บัตรหรือ QR Code ไปสแกนที่หน้า

ประตุได้เลย แนวทางการพัฒนาห้องค้นคว้า ห้องสมุดมองเห็นความต้องการของผู้ใช้บริการ อยู่ แต่ห้องสมุดมีข้อจำกัด คือ 1) ด้วยความที่ตึกของมหาวิทยาลัยสร้างมานาน โอกาสที่จะไปพัฒนาหรือปรับปรุงอาจจะยากและใช้เวลามาก 2) ผู้ใช้บริการห้องสมุดมีทุกรูปแบบ ตั้งแต่ นิสิตปริญญาตรี นิสิตปริญญาโท นิสิตปริญญาเอก และอาจารย์ ในความแตกต่างของเจเนอเรชั่น ความแตกต่างในสาขาวิชา กลุ่มวิทยาศาสตร์ กลุ่มสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ต่างความต้องการ ความยาก คือ การบริหารจัดการให้ทุกความต้องการ จึงเป็นเรื่องที่ยาก

4.1.2.2 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ด้านการวางแผน

ห้องค้นคว้าที่ทางห้องสมุดให้บริการ 2 อาคาร โดยจุดให้บริการที่อาคาร 2 มีแนวทางที่ชัดเจน คือ ห้องสมุดจะแจ้งไว้ในตัวระบบจอง ให้ทราบว่าใช้บริการได้ที่ชั่วโมง มีรายละเอียดต่ออายุการใช้บริการ แต่สำหรับจุดให้บริการที่อาคาร 1 แนวทางที่มีให้บริการขณะนี้ ห้องสมุดจะพิจารณาให้บริการไปตามสถานการณ์ ถ้าในช่วงนี้เป็นช่วงที่ผ่อนปรนได้ ห้องสมุดสามารถให้เด็กเข้าสู่ระบบการจอง แล้วถ้าไม่ใช่ในช่วงของการสอบ ห้องสมุดก็ยังให้นิสิตเข้าใช้ บางคนถึงจะไม่ได้จอง ห้องสมุดก็ไม่ได้ไปตรวจสอบว่า นิสิตจองจริงหรือไม่ แต่ถ้าในช่วงของการสอบห้องจะหนาแน่นมาก แนวทางที่ห้องสมุดใช้คือ ให้ผู้จัดการงานบริการบริหารจัดการประจำวัน ในการตรวจการใช้งานของห้องค้นคว้ากลุ่มย่อย หากมีนิสิตเข้าเกินจำนวน หรือมีการลากเก้าอี้จากข้างนอกเข้ามาในห้อง หรือในห้องมีแต่ของไม่มีคน ผู้จัดการจะต้องเดินตรวจสอบ หากหลังการตรวจสอบแล้วยังไม่มีคนเข้าใช้เกิน 15 นาที ผู้จัดการจะเอาของออกมาไว้ที่โต๊ะกลาง ทางงานบริการจะมีโต๊ะกลางไว้สำหรับวางของ โดยนโยบายผู้บริหารห้องสมุดจะพยายามให้ฝ่ายประชาสัมพันธ์สื่อสารกับผู้ให้บริการในการขอความร่วมมือใช้ห้อง โดยจะไม่ใช่คำว่าห้าม แต่ใช้วิธีติดป้ายภายในห้อง เช่นข้อความ “ขอความร่วมมือ ไม่จองที่นั่ง” และทางงานบริการจะทำขั้นตอนของห้อง 24 ชั่วโมงให้เห็น และมี QR Code ให้สแกนจองก่อน ต่อไป ในอนาคตหากเกิดมี Covid อีก ห้องสมุดจะกลับมาใช้มาตรการเดิม คือ จำกัดจำนวน และแสดงตัวตนให้ชัดเจน ตรวจบัตรก่อนเข้าใช้บริการ

ด้านการดำเนินงาน

ปัจจุบันจำนวนห้อง Study Room อาคารหนึ่งที่เป็น Smart Meeting Room A-N ห้อง ประมาณ 14 ห้อง และจะมีห้องใหญ่ที่เป็นห้องค้นคว้าได้ด้วย อีก 1 ห้อง มี 5G ให้ด้วย เป็น 15 ห้อง และอาคาร 2 ชั้นล่าง 10 ห้อง มี 4 ชั้น 30 ห้อง อาคาร 2 จำนวน 2 ห้อง ชั้น 4 จะจัดให้เป็นห้องสำหรับผู้ให้บริการระดับบัณฑิตศึกษา ห้องสมุดจัดให้นั่งได้คนเดียว

เป็นห้องนั่งเดี่ยว แต่พื้นที่จริง ๆ นั่งได้สูงสุดประมาณ 3 คน การจองระบบ Smart Meeting Room มี 2 ระบบ อาคาร 1 มี 1 ระบบ และอาคาร 2 มี 1 ระบบ ผู้ใช้บริการ 1 คนจองได้ ครั้งละ 3 ชั่วโมง และอนุญาตให้จองได้ 2 ครั้งต่อวัน การจองสามารถทำการจองคนเดียวได้ และใช้ได้ร่วมกัน 3 - 4 คน รหัสที่ใช้จองจะโยงกับบัตรที่เอาไปแตะเข้าใช้ห้อง สำหรับข้อมูลของนักศึกษาในการเข้าประตู ใช้บัตรนักศึกษา ข้อมูลนักศึกษาในระบบของมหาวิทยาลัย งานเทคโนโลยีสารสนเทศจะนำข้อมูลนักศึกษามาลงในฐานข้อมูลเข้าออกห้องสมุด และระบบห้องคั่นคว่ำกลุ่มย่อยที่อาคาร 2 จะไปดึงข้อมูลจากฐานข้อมูลประตูมา หากนักศึกษาไม่มีข้อมูลในฐานข้อมูลห้องสมุด นักศึกษาจะไม่สามารถสแกนเปิดห้องคั่นคว่ำได้ ระบบนี้ถือเป็นระบบรักษาความปลอดภัยให้ผู้ให้บริการ คือ หากนักศึกษา เข้าห้องสมุดโดยเอาบัตรให้กันยืม โดยไม่ผ่าน Access Control มันไม่ได้อ่านรหัสนี้ในการเข้ามาห้องสมุด เมื่อนักศึกษาจองผ่านระบบแล้วเอาบัตรไปแตะห้องคั่นคว่ำกลุ่มย่อย จะไม่สามารถเปิดห้องได้ เนื่องจากถือว่าบัตรนี้ไม่ได้ผ่านเข้าห้องสมุด นักศึกษาที่ใช้ห้องคั่นคว่ำกลุ่มย่อยได้ คือ นักศึกษาที่ใช้บัตรที่ผ่านการแตะ Access Control เท่านั้น เพราะเป็นการดึงข้อมูลกันเข้ามา

การดำเนินงานในการจัดหาและคัดเลือกเครื่องมือและอุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ภายในห้องคั่นคว่ำ

ระบบของมหาวิทยาลัยขอนแก่นค่อนข้างเอื้อต่อการบริหารจัดการ เนื่องจากเป็นมหาวิทยาลัยที่ออกนอกระบบแล้ว มี พ.ร.บ. เป็นของมหาวิทยาลัย เพราะฉะนั้นเรื่องของการจัดซื้อจัดจ้างครุภัณฑ์ค่อนข้างง่าย ผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่นค่อนข้างให้การสนับสนุนในการอนุมัติให้มีการจัดหาครุภัณฑ์ ห้องสมุดสามารถที่จะขอโอนโยกงบประมาณ เพื่อที่จะซื้อครุภัณฑ์ได้ ปัญหาของการจัดหาครุภัณฑ์ คือมีความต้องการที่หลากหลายมาก เนื่องจากห้องสมุดในมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีทั้งหอสมุดกลาง และห้องสมุดคณะ ทำให้ยากต่อการจัดหา เนื่องจากไม่ใช่แค่เฉพาะหอสมุดกลาง เท่านั้น ห้องสมุดคณะ หรือส่วนงานอื่น ๆ ก็มีความจำเป็นด้วยเช่นกัน แนวทางในการดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์ขณะนี้ ไม่มีกำหนดระยะเวลาของการตรวจ ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการจะทราบจากการแจ้งเสียจากผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นปลั๊กเสียบ หรือหลอดไฟภายในห้อง โดยอุปกรณ์ต่าง ๆ ทางห้องสมุดจะมีสำรอง ในกรณีถ้าเป็นปลั๊กที่ฝักรับผนังเสีย จะแจ้งให้ฝ่ายที่ดูแลอาคารจะมาช่วยดำเนินการซ่อม ส่วนเรื่องของการดูแลอื่น ๆ เช่น การดูแลล้างเครื่องปรับอากาศ ฯลฯ จะมีทีมอาคาร ที่มีการกำหนดเวลาไว้อย่างชัดเจนในการบำรุงรักษา ในเรื่องการปลั๊กฝักรับให้ผู้ให้บริการเหมือนกับมีส่วนร่วมในการรักษาทรัพยากรภายในห้อง ส่วนใหญ่จะเป็นป้าย

ข้อความ ซึ่งขอให้รักษาความร่วมมือให้ดูแลช่วยกันในภาพรวม อาจจะได้เฉพาะเจาะจงว่าเป็นอุปกรณ์ที่อยู่ในห้องคั่นคว่ำห้องกลุ่มย่อยเท่านั้น

การดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการใช้งานห้องคั่นคว่ำ

ห้องสมุดจะมี KKU Group เป็นกลุ่มของ Facebook มีสมาชิกประมาณ 120,000 คน จะเป็นกลุ่มนักศึกษาที่เป็นกลุ่มผู้ใช้หลัก ห้องสมุดจะประชาสัมพันธ์ผ่านเพจของห้องสมุดแล้วส่งต่อไปยังกลุ่ม KKU Group และในส่วนของบุคลากร ห้องสมุดจะมีกลุ่ม KKU Work Place หน้าตาคล้ายกับ Facebook แต่จะเป็นอีก Platform หนึ่ง จะประชาสัมพันธ์แจ้งบริการต่าง ๆ เข้าไปใน Work Place ให้บุคลากรทราบ และสำหรับผู้ใช้บริการทั่วไป หรือนักศึกษาที่เป็นสมาชิกของห้องสมุด ห้องสมุดจะทำการบอร์ดแคชใน Line Official ทางห้องสมุดข่าวแจ้งถึงสมาชิกทุกคน เช่น ห้องสมุดจะปิดบริการ การจอง/ขยายเวลาืม-คืน ทรัพยากร หรือมีโปรโมชั่นต่าง ๆ ฯลฯ ทางห้องสมุดจะประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อทุกช่องทาง ทั้ง Line, Instagram, Twitter, Facebook

การดำเนินงานในแนวทางการให้บริการห้องคั่นคว่ำในวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ให้เหมาะกับกลุ่มผู้ใช้บริการ

การใช้ห้องกลุ่มย่อย ค่อนข้างที่จะปลอดภัย ช่วงที่ Covid ระบาดหนัก ห้องสมุดจะเปิดให้จองผ่าน Application ในช่วงแรกที่ Covid มหาวิทยาลัยขอนแก่นจะปิดพื้นที่ตามมาตรการของจังหวัดและของประเทศ ห้องสมุดค่อย ๆ ผ่อนปรนเป็นระยะ ๆ ไปในส่วนของห้องกลุ่มย่อย แล้วค่อยมาจำกัดจำนวนคนต่อวัน โดยการให้มีการจองแบบที่นั่งอ่าน แล้วขยับไปเป็นการจองห้องคั่นคว่ำ คือ นั่งได้ห้องละ 1 คน และขยับมาเป็นห้องละ 2 คน และหลังจากนั้นสามารถจองได้มากกว่า 2 คน นอกจากนี้ ห้องสมุดมีจุดให้บริการแอลกอฮอล์ หรือสเปรย์ล้างมือ บริเวณทางเข้าห้องสมุด และบริเวณชั้นบริการทุกห้องทุกชั้น ขณะนี้ห้องสมุดเปลี่ยน Gate Access ใหม่ ให้วัดอุณหภูมิกับตรวจการใส่หน้ากากอนามัย ถ้าผู้ใช้บริการไม่ได้สวมหน้ากากอนามัยกับอุณหภูมิไม่ผ่านเกณฑ์ ประตูก็ไม่เปิด และบริเวณภายนอกจะมีอ่างล้างมือพร้อมเจลล้างมือให้

ด้านการติดตามและประเมินผล

ห้องสมุดไม่นำสถิติการใช้ห้องมาวางแผนในการให้บริการห้องคั่นคว่ำ แต่ห้องสมุดจะมีการนำปัญหาที่เกิดขึ้น นำมาระดมสมองกันภายในผู้ปฏิบัติงาน หากเป็นปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ทันที เช่น ปัญหาเรื่องของผู้ใช้บริการเข้าห้องไม่ได้ ผู้ใช้บริการจะเข้ามาแจ้งเจ้าหน้าที่

ประจำชั้นให้ไปช่วยแก้ไขปัญหาให้ เป็นต้น ห้องสมุดมีการจัดเก็บสถิติการใช้บริการ ห้องค้นคว้ากลุ่มย่อย โดยในส่วนของอาคาร 2 จะเห็นสถิติที่ชัดเจนมาก เพราะว่าจะเห็นตัวแถบแดงขึ้น นักศึกษาจะจองการใช้ก่อนล่วงหน้า 3 วัน ทางฝ่ายประชาสัมพันธ์จะได้รับแจ้งจากทางนักศึกษามาตลอดว่า “ไม่สามารถจองได้ทัน” ผู้ปฏิบัติงานจึงนำเสนอต่อผู้บริหาร ห้องสมุดจึงทำการขยายพื้นที่นั่งอ่าน ไปยังอีกอาคารหนึ่ง แบบไม่ต้องมีการจอง ทำการเพิ่มโต๊ะ และให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง คล้าย ๆ กับการใช้สถิติ ไม่ได้เอาตัวเลขมาวิเคราะห์ แต่มาจากข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ห้องสมุดมีพื้นที่จำกัด ไม่สามารถรองรับนักศึกษาได้หมด ซึ่งปัจจุบันมหาวิทยาลัยมีนักศึกษา ประมาณ 40,000 คน ในอีกแนวทางหนึ่งที่ห้องสมุดใช้คือ ห้องสมุดขยายเปิด 24 ชั่วโมง ไปที่ห้องสมุดคณะ ผู้บริหารจะประสานไปที่ห้องสมุดคณะ ว่าห้องสมุดคณะไหนที่สามารถเปิด 24 ชั่วโมงได้ เพื่อขยายพื้นที่ให้นักศึกษากระจายการใช้พื้นที่ ขณะนี้ ห้องสมุดคณะที่มีให้บริการห้องค้นคว้ากลุ่มย่อยในเป็นช่วงสอบ ได้แก่ คณะสัตวแพทยศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ ซึ่งแนวทางที่ห้องสมุดสนับสนุนให้นักศึกษาได้มีที่อ่านเพิ่มมากขึ้น

ด้านการพัฒนา

ห้องสมุดมีการพัฒนานวัตกรรม โดยการจองห้องค้นคว้ากลุ่มย่อยมี 2 ระบบ ทั้งที่ออกแบบโดยนักศึกษาและโปรแกรมเมอร์ของห้องสมุด ตัวระบบของห้องสมุดเป็นการจัดซื้อมาจากบริษัท ระบบในการจองห้องค้นคว้ากลุ่มย่อย ห้องสมุดเปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้ามาช่วยในการพัฒนา คือ การทำ QR Code สำหรับ Line Alert เวลามีปัญหาในการเข้าใช้ห้อง ผู้ใช้บริการจะสแกน QR เจ้าหน้าที่จะเดินขึ้นไปดูและประสานงานกับเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศให้ขึ้นไปช่วยแก้ไข แนวโน้มของห้องสมุดที่จะพัฒนาการบริการนั้น ล่าสุดทางฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักหอสมุด กำลังดำเนินการกำหนด TOR ระบบใหม่ โดยจะจัดซื้อเป็นระบบใหญ่ คือ ห้องค้นคว้าแบบ Smart Meeting Room ภายในห้องจะประกอบไปด้วย สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แต่ในขณะนี้ ห้องสมุดมี Google Jamboard ตัวจอทีวีที่สามารถต่อกับ Device ต่าง ๆ และใช้ได้เลยหยิบปากกาสมาร์ทบอร์ดให้ และในอนาคตระบบจะมีการเก็บ การแจ้งเตือน และการแจ้งข้อร้องเรียนในระบบเดียว

4.1.2.3 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ด้านการวางแผน

ห้องสมุดมีการวางแผนที่จะจัดซื้อระบบ Access Control ใหม่ โดยตั้งเป้าหมายไว้ว่าการบริการทุกอย่างของห้องสมุดต้องสามารถเข้าถึงได้โดยไม่ต้องใช้บัตรสมาชิก จะใช้เป็น

Virtual Card และเชื่อมโยงข้อมูลกับฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย ส่วนบุคคลภายนอกที่ไม่มี Account ของมหาวิทยาลัย ห้องสมุดวางแผนไว้ว่าจะทำการเชื่อมโยงข้อมูลกับ Line Account ในการผ่านเข้าระบบ Account Control ยืม-คืน และรองรับการ Walk-in แบบ เสียค่าบริการ 20 บาท

ด้านการดำเนินงาน

การบริการห้องค้นคว้าส่วนบุคคล (Individual Study Room) แบบบริการยืมเป็นรายสัปดาห์ (เฉพาะอาจารย์ นักวิจัย นักศึกษาบัณฑิต) จำนวน 10 ห้อง และแบบบริการยืมเป็นรายวัน (อาจารย์ นักวิจัย นักศึกษาบัณฑิต) จำนวน 10 ห้อง จำนวนห้องที่ให้บริการทั้งหมด ห้องค้นคว้าส่วนบุคคล จำนวน 20 ห้อง และห้องค้นคว้ากลุ่ม จำนวน 10 ห้อง ห้องค้นคว้า อนุญาตให้ใช้ห้องครั้งละ 2 ชั่วโมง/วัน

การดำเนินงานในการจัดหาและคัดเลือกเครื่องมือและอุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ภายในห้องค้นคว้า

ห้องสมุดมีการตรวจสอบเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่แล้ว จึงไม่ค่อยมีปัญหาในการใช้งาน ส่วนเรื่องการจัดหาคือต้องของประมาณ และก็ทำเรื่องจัดซื้อจัดจ้างต่อไป

การดำเนินงานในแนวทางการให้บริการห้องค้นคว้าในวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ให้เหมาะกับกลุ่มผู้ใช้บริการ

การให้บริการห้องค้นคว้าในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ได้งดให้บริการกับบุคคลภายนอกที่ไม่ใช่ นักศึกษา ห้องสมุดมีการจำกัดจำนวนพื้นที่ให้น้อยลง มีตรวจวัดอุณหภูมิ มีเจล และมีแม่บ้านที่คอยดูแลเช็ดแอลกอฮอล์ อยู่ตลอดเวลา มีการเว้นระยะห่างของที่นั่ง

ด้านการติดตามและประเมินผล

ห้องสมุดเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนหนึ่งเป็นแบบออนไลน์ ผู้ใช้บริการสามารถส่งข้อร้องเรียนและประเมินความพึงพอใจได้ตลอดเวลา โดยจะใส่ไว้ในหน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด การแจ้งข้อร้องเรียนหรือพบปัญหาการใช้บริการมีความจำเป็นที่จะต้องทราบข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญเบื้องต้น เช่น ชื่อนามสกุล อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ ข้อเท็จจริงที่พบปัญหา วันเวลาที่เกิดเหตุการณ์ ข้อมูลของระบบที่ใช้ และรูปภาพที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับ และเพื่อให้การตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการทำ

ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ระบบจะมีการติดตามความคืบหน้าโดยอัตโนมัติ และรายงานผลการพิจารณาหรือข้อสรุปการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้แจ้งทราบโดยเร็วผ่านทางอีเมลของผู้แจ้ง ห้องสมุดรับฟังเสียงจากนักศึกษา บุคลากร และบุคคลทั่วไป โดยจะรวบรวมข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนต่าง ๆ จากผู้รับบริการของสำนักหอสมุดเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาบริการของสำนักให้มีคุณภาพมาตรฐานที่ดีและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น ถ้ามีข้อคิดเห็นจากผู้ให้บริการในส่วนห้องค้นคว้าก็จะนำมาวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น วางแผนที่จะแก้ไขปัญหา มีการนำเข้าสู่ที่ประชุมเพื่อรายงานให้ผู้บริหารทราบ และมีการตั้งคณะทำงานขึ้นมาเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ มีการประเมินผลโดยให้ผู้ใช้งานประเมินความพึงพอใจการใช้งานห้องค้นคว้าอีกครั้ง หากมีปัญหาเพิ่มเติมหรือสิ่งที่แก้ไขไปยังไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็จะทำการพัฒนาปรับปรุงปัญหาดังกล่าวให้ตอบเจตน์กับผู้ให้บริการ และมีการเก็บสถิติการใช้งาน เพื่อนำมาวิเคราะห์ว่า ผู้ใช้บริการต้องการใช้ทรัพยากรส่วนไหนเพิ่มเติมบ้าง หรือทรัพยากรใดที่มีการใช้เยอะหรือใช้น้อยต่าง ๆ เพื่อที่จะมาเป็นตัวช่วยในการตัดสินใจ

ด้านการพัฒนา

มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาให้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการจะติดต่อกับอุปกรณ์มากกว่าเจ้าหน้าที่ ปกติจะมีเจ้าหน้าที่ประจำแต่ละชั้นและเจ้าหน้าที่แต่ละคนก็ได้มีการอบรมการใช้งานระบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการห้องค้นคว้า เช่น ถ้าผู้ใช้พบปัญหาการใช้งานสามารถใช้แอปพลิเคชันในการส่งปัญหาไปหาเจ้าหน้าที่ทางไลน์ได้ และเจ้าหน้าที่เมื่อเห็นไลน์การแจ้งปัญหาก็จะดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้งานทันที ส่วนการใช้งานห้องค้นคว้านั้นผู้ใช้งานสามารถจองผ่านระบบออนไลน์ได้ เปิดให้นักศึกษาจองได้ล่วงหน้า 1 วันทำการ ห้องค้นคว้ากลุ่ม ประกอบด้วยอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและปลอดภัย เช่น ระบบคีย์การ์ดในการเปิดห้อง โปรเจคเตอร์และกระดานสำหรับใช้กับปากกาอิเล็กทรอนิกส์ (Interactive Pen) อินเทอร์เน็ตทีวี กระดานไวท์บอร์ด ระบบเครือข่ายไร้สาย โต๊ะและที่นั่งอ่าน มีห้องค้นคว้าให้บริการเฉพาะนักวิจัยในโครงการความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และบริษัททรูคอร์ปอเรชันด้วย

4.1.2.4 หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ด้านการวางแผน

นักศึกษาสามารถใช้ห้องได้ตามวัตถุประสงค์ของตัวเอง ห้องสมุดมีบริการอีกหนึ่งบริการเรียกว่า Library of Things ซึ่งห้องสมุดจะมีอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้นักศึกษายืม เช่น

สายต่อพ่วง โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต นักศึกษาสามารถเอามาใช้ในห้องนี้ได้ เพราะฉะนั้น นักศึกษาสามารถที่จะออกแบบการใช้ห้องได้ตามความต้องการ เช่น ใช้ทีวี ใช้เรียนออนไลน์ หรืออื่น ๆ ได้ภายในห้องนี้ได้หมด ห้องสมุดมีการยืมอุปกรณ์ เป็นการยืมใช้ข้ามวันได้ เช่น iPad, Notebook สามารถยืมข้ามวันได้ ห้องสมุดกำหนดวันให้ยืมได้สูงสุด 7 วัน สำหรับอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น ปลั๊กไฟหรือที่ตั้งอ่านหนังสือที่มีการใช้งานมาก ห้องสมุดจะไม่ให้ยืมวันต่อวัน

ด้านการดำเนินงาน

การดำเนินงานในการจัดหาและคัดเลือกเครื่องมือและอุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ภายในห้องค้นคว้า

ห้องสมุดใช้งบประมาณจาก 2 ส่วน คือ งบประมาณที่ห้องสมุดได้รับการจัดสรรและอีกส่วนได้การสนับสนุนจากธนาคารกรุงเทพ ในการนำมาเข้ามาช่วยในการปรับปรุง Study Room เป็นอีกส่วนที่เป็นแหล่งทุนภายนอก แต่ทุนภายในห้องสมุดใช้เงินกองทุนค่าธรรมเนียม เงินบริจาคได้และเงินงบประมาณแผ่นดินในการปรับปรุงด้านกายภาพต่าง ๆ แนวทางเลือกเครื่องมือเข้ามาในห้อง ไม่ได้กำหนดไว้ก่อน ห้องสมุดพิจารณาถึงความเหมาะสมต่อลักษณะการใช้งาน จะต้องมีความเหมาะสมกับตัวห้อง รวมไปถึงตัวเก้าอี้ต้องเลือกที่นั่งสบาย เพราะนักศึกษาใช้บริการอยู่ในห้องนาน แสงสว่างอาจจะต้องให้เพียงพอหรือไฟสามารถหรี่ได้ การออกแบบตัว Study Room ใหม่ทางสถาปนิกเป็นผู้ออกแบบว่าโต๊ะจะต้องสูงขนาดเท่าไร เก้าอี้ต้องใช้ประมาณไหน จอควรจะมีมุมไหน เพื่อที่แสงจากกระจกเข้ามาแล้ว ไม่ทำให้จอมองไม่เห็น และการบำรุงรักษาไม่ได้กำหนดแผน หากมีอุปกรณ์ใดเสียก็ซ่อมไปตามสภาพ

การดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการใช้งานห้องค้นคว้า

ห้องสมุดใช้หลายช่องทางร่วมกัน ปัจจุบันมี 4 ช่องทางหลักคือ ช่องทางที่ 1 ในส่วนที่เป็นสื่อสังคมออนไลน์จะมี Facebook เป็นหลัก Facebook จะมีเพจประมาณ 4-5 เพจ กรณีมีบริการที่เป็นส่วนกลาง เมื่อเพจใหญ่ลงแล้ว เพจย่อยจะมีการแชร์ออกไป ช่องทางที่ 2 เป็นช่องทาง Line Application ห้องสมุดมี Line Official เพื่อใช้ในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ช่องทางที่ 3 เป็นช่องทางหลักที่ใช้ในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการคือ อีเมล และช่องทางที่ 4 เป็นป้ายประกาศ ที่ห้องสมุดใช้ติดตามห้องสมุดสาขาต่าง ๆ งานประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด ห้องสมุดมีหน่วยงานสื่อสาร เรียกว่า หน่วยสื่อสารองค์กร (เป็นโครงสร้างหนึ่งขององค์กร ไม่ใช่คณะทำงานที่ตั้งขึ้น) ซึ่งทำหน้าที่ในการสื่อสารองค์กรภายนอกและภายใน และมีงานโสตทัศนวัสดุทำหน้าที่ในการจัดสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ผู้ปฏิบัติงานของหน่วย

สื่อสารองค์กรเป็นบรรณารักษ์ โดยจะมีความรู้ในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ เช่น เรียนวิชาโทเกี่ยวกับด้านการสื่อสาร หรือด้านวารสารศาสตร์ มาแล้วจบด้านปริญญาโท ในด้านที่เกี่ยวข้อง และมีเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ในการผลิตสื่อมีเดียต่าง ๆ จะอยู่ในทีมนี้ด้วย

การทำงานการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดมีการประสานงานกับทีมประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยด้วย โดยใช้ไลน์กลุ่มในการสื่อสารระหว่างกัน ทางห้องสมุดได้สิทธิ์ในการประกาศข่าวผ่านแอปพลิเคชันของมหาวิทยาลัยด้วย

การดำเนินงานในแนวคิดการให้บริการห้องค้นคว้าในวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ให้เหมาะกับกลุ่มผู้ใช้บริการ

ปัจจุบันมาตรการของห้องสมุดมีการเฝ้าระวัง Covid ห้องสมุดมีการตั้งเทอร์โมสแกนใบหน้าทางเข้า และมีการติดตั้งจุดกดแอลกอฮอล์เจลอัตโนมัติ ตามจุดที่คนผ่านไปมา เพื่อให้สามารถใช้บริการได้อย่างสะดวกและลดสัมผัสกับตัวที่ปุ่มกด รวมไปถึงการเพิ่มรอบให้แม่บ้านทำความสะอาดในจุดที่มีการสัมผัสบ่อย ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อโรค เช่น ปุ่มกดลิฟท์ มือจับก๊อกน้ำที่มีการสัมผัสบ่อย ๆ ก็เพิ่มรอบการทำความสะอาด เพื่อให้นักศึกษามั่นใจมากขึ้นในการเข้ามาใช้บริการและบุคลากรก็ปลอดภัยด้วย ในช่วงแรกที่สถานการณ์โควิด-19 ระบาด ห้องสมุดงดให้บริการห้อง Study Room ไป พอเริ่มผ่อนคลายห้องสมุดลดจำนวนเก้าอี้ให้นั่งห่าง ๆ กัน แต่ปัจจุบันห้องสมุดไม่มีมาตรการนี้แล้ว ยกเว้นหากโควิดจะกลับมาระบาดหรือมีแนวโน้มที่แพร่ระบาด ห้องสมุดจะค่อยๆกลับมาใช้มาตรการเข้มข้นมาเรื่อย ๆ ตามลำดับ

ขณะนี้ ห้องสมุดใช้มาตรการวันระยะห่าง ตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าใช้บริการ ตั้งจุดแอลกอฮอล์ล้างมือแล้วก็ทำความสะอาดจุดสัมผัสบ่อย นอกจากนี้ห้องสมุดมีนโยบายกักหนังสือที่ได้รับคืนที่เป็น State Quarantine เพื่อให้หนังสือกักไว้ออกให้เชื้อโรคตายก่อน และจะนำมาออกมาให้บริการ

ด้านการติดตามและประเมินผล

ในส่วนของการประเมินความพึงพอใจ ห้องสมุดไม่มีการตอบกลับไปหาผู้ใช้บริการ เนื่องจากห้องสมุดไม่รู้ตัวผู้ที่ตอบแบบสอบถามว่าเป็นใคร แต่จะมีช่องทางในการรับ Feedback ของผู้ใช้บริการอยู่ ไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์ หรือช่องทางอื่น ๆ ห้องสมุดจะนำเข้ามาในระบบจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน ISO จะมีการตอบกลับข้อร้องเรียนต่าง ๆ กลับไปยังผู้ใช้ตามระยะเวลาที่ห้องสมุดกำหนดไว้ ในส่วนของงานบริการ ห้องสมุดมีการเก็บประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ ปีละ 2 ครั้ง ซึ่งจะเป็นความพึงพอใจในภาพรวม และในส่วนของ การสำรวจความพึงพอใจ หากมีประเด็นเรื่องการใช้ห้องค้นคว้ากลุ่มย่อย ห้องสมุดจะนำมาใช้

วางแผน ปัจจุบันคำตอบเหล่านั้นในส่วนของ Study Room เป็นข้อมูลตัวเลข ซึ่งห้องสมุดนำมาใช้ประโยชน์ไม่ค่อยได้ สิ่งที่ห้องสมุดทำ คือ รับการตอบกลับจากผู้ใช้บริการผ่านช่องทางอื่น ๆ ได้แก่ Line Official, Facebook Fanpage ที่ห้องสมุดมีให้บริการอยู่ User Feedback เป็นข้อความที่ส่งความต้องการใช้แบบไหน ผู้ใช้บริการติดปัญหาหรืออุปสรรคในการใช้บริการอย่างไร

ด้านการพัฒนา

ห้องสมุดได้นำ User Feedback มาพัฒนา Study Room ในอนาคต เช่น จัดหาและติดตั้งจอ LCD จอทีวีให้ภายในห้อง มีการใช้ระบบแอปพลิเคชัน QQ มาใช้ เมื่อเดือนมิถุนายน 2563 การจองใช้บริการนักศึกษาสามารถผ่านออนไลน์ ล่วงหน้า 1 วัน และเมื่อถึงเวลาการใช้บริการ นักศึกษายืนยันการใช้ห้อง โดยผู้ใช้บริการต้องเข้ามาในรัศมีที่ห้องสมุดกำหนด เช่น ในรัศมี 400 เมตร เพื่อยืนยันในแอปพลิเคชัน โดยจะได้รับข้อความว่า “ให้ยืนยันได้” และขณะนี้ที่ห้องสมุดกำลังจะนำหุ่นยนต์ (Robot) มาทดลองใช้ ณ บริเวณที่มีเสียงดัง โดยหุ่นยนต์จะเดินไปเตือนผู้ใช้บริการที่ส่งเสียงดัง ห้องสมุดตั้งงบประมาณ ปี 2565 สำหรับเช่าหุ่นยนต์หุ่นยนต์ ประมาณ 2 ตัว โดยจะนำมาใช้ที่ห้องสมุดปรีดี พนมยงค์ และหอสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์

4.1.2.5 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร

ด้านการวางแผน

ห้องสมุดมีสถิติการใช้และนำมาพิจารณาแนวทางทิศทางการใช้ และนำมาพิจารณากำหนดไว้ในแผนการดำเนินงานในอนาคต โดยห้องสมุดจะใช้สถิติตัวเลขมาวางแผนที่จะขยายห้องเพิ่ม และจัดหาอุปกรณ์ในห้องต่าง ๆ ซึ่งปัจจุบันปริมาณการใช้ห้องค่อนข้างจะเยอะ ซึ่งจำนวนห้องปัจจุบันก็ไม่เพียงพอ การให้บริการของห้องสมุดเน้นให้บริการเฉพาะประชาคมมหาวิทยาลัย คือ ไม่ได้ให้บริการบุคคลภายนอก ใช้ได้เฉพาะอาจารย์ บุคลากร และนิสิต สำหรับกลุ่มอาจารย์และกลุ่มนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ส่วนใหญ่จะไม่มาเป็นกลุ่มเหมือนนิสิตระดับปริญญาตรี เพราะฉะนั้น ห้องสมุดจะมีห้องอีกรูปแบบหนึ่ง สำหรับ 1-2 คน เพื่อให้ใช้ตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ ในช่วง COVID-19 ที่ผ่านมามีการปรับรูปแบบการให้บริการตามสถานการณ์ คือ งดให้บริการสำหรับห้องกลุ่มใหญ่ ห้องสมุดมีการวางแผนใช้ห้องให้เกิดประโยชน์ ไม่ปล่อยให้ห้องว่างเปล่าประโยชน์ จึงจัดให้กลุ่มอาจารย์ได้มาใช้ในการบันทึกวิดีโอออนไลน์หรือขายของออนไลน์ได้ การวางแผนของห้องสมุดบางครั้งอาจจะไม่ได้

เป็นระยะยาว ห้องสมุดจะพิจารณาตามสถานการณ์และพิจารณาตามที่ใช้ร้องเรียน และนำมาประชุม วิเคราะห์ความต้องการจริง ๆ แล้วให้บริการกับผู้ใช้ต่อไป

ด้านการดำเนินงาน

ขณะนี้ ห้องสมุดมีห้องค้นคว้าให้บริการ จำนวนทั้งหมด 23 ห้อง และสำหรับผู้ใช้บริการที่ไม่สะดวกมาใช้ที่หอสมุดกลาง ห้องสมุดจัดหาห้องค้นคว้าที่ห้องสมุดสาขาที่เป็นห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อยู่ที่คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 4 ห้อง และห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 10 ห้อง

การดำเนินงานในการจัดหาและคัดเลือกเครื่องมือและอุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ภายในห้องค้นคว้า

ห้องสมุดได้นำกระจกมาใช้เขียนแทนกระดานไวท์บอร์ด เป็นเรื่องของการออกแบบ (Design) สามารถมองเห็นห้องข้าง ๆ ได้ด้วย และประตูห้องเป็นระบบ RFAD ผ่านการจอสสามารถจะเข้ามาได้โดยการสแกน ซึ่งขณะนี้ระบบยังไม่ได้ซิงค์กับบัตรนิสิต ส่วนครุภัณฑ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ พยายามเลือกวัสดุอุปกรณ์ที่ค่อนข้างแข็งแรง ใช้ยี่ห้อ Modernform ซึ่งเป็นเฟอร์นิเจอร์ที่แข็งแรงและทนทาน นอกจากนี้โต๊ะจะมีปลั๊กไฟ เพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้ใช้ เป็นปลั๊ก Pop Up และปลั๊กที่โต๊ะมี Pop Up ที่พื้นค่อนข้างมาก และมีที่เสียบ Lan ที่พื้นมี 6 เต้า บนโต๊ะอีก 3 เต้า และสายพ่วงยาวพอกับการใช้งาน ห้องสมุดมีวิธีปลุกฝังให้ผู้ใช้ดูแลรักษาทรัพยากรที่ใช้งานร่วมกัน จะมีโน้ตเล็ก ๆ ติดไว้ คือสอนนักศึกษาให้ใช้เป็นก่อน เสร็จแล้วนักศึกษาจะรักหวงแหนและบำรุงรักษาถ้าเกิดผู้ใช้บริการทำที่ไว้ไม่ดี จะมีคู่มือบอกจะมีป้ายห้ามอยู่ บางอย่างสัมผัสไม่ได้ห้องสมุดจะห้ามไม่ให้ผู้ใช้บริการสัมผัส เสร็จแล้วถ้าผู้ใช้บริการทำไม่ได้ ห้องสมุดจะอธิบายให้ผู้ใช้บริการฟังทุกครั้ง พอมาหลัง ๆ ไม่มีปัญหาแล้วจะมีสติ๊กเกอร์เล็ก ๆ ติดไว้ที่โต๊ะ “ข้อควรทำ และไม่ควรทำ” ให้ทราบข้อห้ามการใช้ห้อง Study Room จะติดที่โต๊ะทุกห้อง ของเดิมหลัก ๆ ที่ทุกห้องสมุดห้ามกันอยู่แล้ว พอมาตอนหลัง ๆ ห้องสมุดเจอกรณีต่าง ๆ ก็เลยต้องมาทำป้ายเยอะขึ้น

การดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการใช้งานห้องค้นคว้า

ห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์ผ่านทุกช่องทาง พยายามที่จะสื่อสารไปยังผู้ใช้ให้ได้มากที่สุด ห้องสมุดพยายามติดป้ายประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบกฎระเบียบกติกา

การดำเนินงานในแนวคิดว่าให้บริการห้องค้นคว้าในวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ให้เหมาะกับกลุ่มผู้ใช้บริการ

ห้องสมุดดำเนินการสแกนการเข้าใช้งานห้องสมุด ช่วง Covid หนัก จะทำความสะอาดห้องทุกเช้า ให้นักศึกษาวัดอุณหภูมิและล้างมือก่อนเข้าใช้งานห้องค้นคว้า เมื่อเข้าไปในห้องแล้วพยายามให้นักศึกษาใส่หน้ากากอนามัย เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะคอยเดินเตือนนักศึกษา เพราะชั้นที่ให้บริการมีปริมาณนักศึกษาเข้ามาใช้บริการเยอะ นักศึกษาทุกคนเวลาเข้าห้องชั้นบริการนี้ ต้องสแกนและนักศึกษาจะมานั่งบริเวณพื้นที่ติดหน้าต่างเยอะ จะคอยเตือนให้เว้นระยะ ห้องสมุดพยายามทำสัญลักษณ์ให้นักศึกษานั่งห่างกัน ชยัไฟฟ้าให้ห่างกัน และห้ามเคลื่อนย้าย ถ้าใครเคลื่อนย้ายจะมีการตักเตือน สำหรับการบำรุงรักษาเครื่องมือที่อยู่ในห้องศึกษาค้นคว้า ห้องสมุดจะมีตารางบำรุงรักษาประจำเดือน โดยเฉพาะความชื้น เนื่องจากการถ่ายเทอากาศไม่ดี ปกติห้องสมุดทำความสะอาดทุกวัน และโดยเฉพาะช่วง COVID-19 ห้องสมุดเพิ่มการดูแลมากขึ้น และจะลงรายละเอียดทุกห้อง ทั้งพวกโต๊ะเก้าอี้จะมีแม่บ้านคอยช่วยทำความสะอาดในพื้นที่โดยรวม สำหรับระบบคอมพิวเตอร์ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) เป็นหน่วยงานบำรุงรักษา เช่น ระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ จะ Backup ให้ประมาณสัปดาห์ละครั้ง

ด้านการติดตามและประเมินผล

ห้องสมุดจะมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกปี หากเป็นช่องทางอื่น ๆ อย่างออนไลน์ใน Inbox จะเข้ามาเยอะมาก ด้วยความหลากหลายของกลุ่มผู้ใช้บริการ และผู้ปฏิบัติงานจะมีทั้งคนที่ปฏิบัติงานประจำและคนปฏิบัติงานเสริม ทำให้เกิดปัญหาได้ง่าย และมีการร้องเรียนเยอะพอสมควร ทางห้องสมุดก็จะพยายามแก้ไขปัญหาและนำมาปรับปรุงบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้ให้บริการให้มากที่สุด

ด้านการพัฒนา

การจองการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ โดยใช้เว็บแอปพลิเคชัน ซึ่งในตัวระบบของห้องสมุดจะอนุญาตให้จองล่วงหน้าได้ 1 วัน โดยใช้รหัสหนังสือ เลขบาร์โค้ดหนังสือ ใช้จองผ่านระบบออนไลน์มาก่อน เพื่อห้องสมุดจะตรวจสอบข้อมูลได้และหนังสือจะสะดวกเวลาเข้ามาใช้บริการ เพียงแต่นักศึกษาจะต้องมาแสดงตัวตนก่อนจะใช้บริการ ภายใน 15 นาที สำหรับเทคโนโลยี ขณะนี้ทางมหาวิทยาลัยได้พัฒนาแอปพลิเคชัน “NU More” ทางทีมพัฒนาของมหาวิทยาลัยได้เชิญทางทีมห้องสมุด เพื่อเข้ามาพัฒนาและทำงานร่วมกัน ซึ่งทางห้องสมุดเสนอไป 3 ฟังก์ชัน คือ การเข้าออกสำนักหอสมุด โดยไม่ต้องใช้บัตรสามารถใช้ QR Code

เข้า ฟังก์ชันที่ 2 คือ เรื่องการลงทะเบียนฝึกอบรม และฟังก์ชันที่ 3 คือ การใช้ห้อง Study Room โดยลงทะเบียนจองห้องค้นคว้าผ่านแอปพลิเคชัน

4.1.2.6 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า

พระนครเหนือ

ด้านการวางแผน

ในเรื่องการจัดเก็บข้อมูล การติดตามการใช้งานของห้องสมุดจะมีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ทำระบบจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ของการเข้า-ออก การใช้งานการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดจะเก็บข้อมูลการใช้ต่าง ๆ เพื่อจะนำมาวิเคราะห์ เช่น การจัดซื้อหนังสือ ห้องสมุดจะมีการวิเคราะห์ดูว่า ขณะนี้ห้องสมุดมีการใช้ทรัพยากรใดบ้างที่มีปริมาณการใช้มาก หรือใช้น้อย เพื่อที่จะมาเป็นตัวช่วยตัดสินใจว่าจะต้องจัดซื้อหรือยกเลิก

ด้านการดำเนินงาน

จำนวนห้องค้นคว้าที่มีให้บริการ ชั้น 2 จำนวน 4 ห้อง ชั้น 4 จำนวน 3 ห้อง ชั้น 5 จำนวน 2 ห้อง ชั้น 6 จำนวน 8 ห้อง และชั้น 7 จำนวน 12 ห้อง จำนวนห้องค้นคว้าไม่เพียงพอต่อความกับความต้องการของนักศึกษา ห้องค้นคว้าสำหรับนักศึกษาปริญญาตรีของมหาวิทยาลัย แบ่งเป็น 2 ประเภท ประเภทแรก เป็นห้องแบบ Smart Room คือ มีจอสำหรับให้นักศึกษาได้เขียนหรือ Link ขึ้นจอได้ และประเภทที่สอง เป็นห้องที่มีสมาร์ทบอร์ดธรรมดาเท่านั้น เพราะฉะนั้น ในเรื่องของระบบการจอง ห้องสมุดจะมีรายละเอียดของอุปกรณ์ภายในห้องให้ทราบ การจองใช้บริการผู้ใช้ต้องจองผ่านออนไลน์ล่วงหน้า 3 วันทำการ จองได้วันละ 2 ชั่วโมง ต่อ 1 ครั้ง หากนักศึกษามาเป็นกลุ่ม ทางห้องสมุดจะแนะนำให้คนที่ 1 จอง 2 ชั่วโมง คนที่ 2 ก็จอง 2 ชั่วโมง จะทำให้นักศึกษาจะสามารถใช้ได้เต็ม 1 วัน ทั้งนี้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้นักศึกษา เพราะหากว่านักศึกษาต้องการใช้นาน ห้องสมุดก็จะอนุญาตให้ได้ใช้ ในส่วนของการให้บริการห้องสมุดจะคอยดูแลเรื่องความเรียบร้อยอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในห้อง เช่น จอไม่ติด ปากกาใช้ไม่ได้ เป็นต้น ในเบื้องต้น ผู้ให้บริการจะแก้ไขปัญหาให้ก่อน แต่หากกรณีที่แก้ปัญหไม่ได้ เช่น ไม่สามารถเชื่อมต่อกับจอได้ ผู้ให้บริการจะประสานงานให้ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยดูแลให้

แนวทางในการจัดหาและคัดเลือกเครื่องมือและอุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ภายในห้องค้นคว้า

ห้องสมุดได้งบประมาณจากงบประมาณแผ่นดิน และนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนเป็นค่าบำรุงห้องสมุด และอาจจะขอบริจาคเป็นอุปกรณ์เครื่องมือ หรือขอให้ทางคณะนำอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ แทนที่จะบริการนักศึกษาคนเดียวก็เอาไว้ที่สำนักหอสมุดกลาง เป็นการบริการรวมศูนย์ ซึ่งสามารถที่จะบริการทั่วถึงทุกคณะ ทั้งนี้ จะต้องมีการพูดคุยกับทุกสาขากันต่อไป

แนวทางการให้บริการห้องค้นคว้าในวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ให้เหมาะกับกลุ่มผู้ใช้บริการ

ก่อนหน้านี้จะมีการระบาดของเชื้อโควิด ห้องสมุดให้บริการกับบุคคลภายนอก แต่ ณ ปัจจุบันได้งดให้บริการบุคคลภายนอก เพื่อให้บริการนักศึกษาให้ได้เต็มที่ โดยจำกัดจำนวนพื้นที่ให้น้อยลง ส่วนห้องที่เป็น Smart Room ปิดบริการ เมื่อสถานการณ์คลี่คลายจากห้องที่นั่งได้ 10-12 คน ห้องสมุดให้เข้าไปเพียง 2 คนหรือ 4 คน ห้องสมุดมีก็แอปพลิเคชันตรวจสอบจำนวนผู้ใช้บริการ เพื่อที่จะไม่ให้หนาแน่นเกินไป และมีตรวจวัดอุณหภูมิ มีเจล และมีแม่บ้านที่คอยล้างเช็ดแอลกอฮอล์ทุกครั้งชั่วโมง ทุกคนต้องสวมหน้ากากอนามัย ผู้ใช้บริการท่านใดไม่ปฏิบัติตาม จะมีเจ้าหน้าที่คอยเตือน และจะมีเสียงตามสายตลอดทุกชั่วโมงคอยเตือนด้วย

ด้านการติดตามและประเมินผล

ห้องสมุดค่อนข้างให้ความสำคัญ สำหรับเสียงเรียกร้องจากนักศึกษา อาจารย์ หรือผู้ใช้งาน ห้องสมุดพยายามเก็บข้อมูล ซึ่งห้องสมุดใช้ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งให้ข้อเสนอแนะได้ทันที ห้องสมุดจะเก็บข้อมูลเหล่านี้มาช่วยประกอบการตัดสินใจ ถ้านักศึกษามีความต้องการที่จะให้ห้องสมุดเปิด 24 ชั่วโมง ห้องสมุดก็เก็บข้อมูลมาและนำมาเสนอมหาวิทยาลัย บางเรื่องอาจจะสามารถจัดการได้ทันที บางเรื่องอาจไม่สามารถทำได้ แต่ห้องสมุดนำทุกข้อเสนอแนะหรือข้อเสนอแนะข้อเรียกร้องต่าง ๆ ของนักศึกษามาพิจารณา โดยกรรมการบริหารบางเรื่องห้องสมุดสามารถทำได้ บางเรื่องห้องสมุดอาจจะติดข้อกำหนด ไม่สามารถที่จะบรรลุตามความต้องการเสียงต่าง ๆ แต่ห้องสมุดถือว่าเป็นประโยชน์ เนื่องจากห้องสมุดพยายามที่จะให้บริการต่าง ๆ ที่ตอบสนองผู้ใช้บริการ

4.1.2.7 สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ด้านการวางแผน

ห้องสมุดมีการแต่งตั้งคณะทำงาน เพื่อวางแผนการทำงาน และเตรียมความพร้อมของบุคลากรในการให้บริการห้องค้นคว้า รวมถึงมีการวางแผนการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการห้องค้นคว้า และวางแผนการติดตามและทดสอบระบบในการให้บริการห้องค้นคว้า

ด้านการดำเนินงาน

ห้องสมุดมีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากร โดยการกำหนดค่านิยมหลัก (SMILE) ในการทำงาน และมีการกระจายอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบและการตัดสินใจไปในแต่ละส่วนงาน เช่น ดูแลระบบ สนับสนุนอุปกรณ์ ดูแลสถานที่ ให้คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียน พร้อมกับส่งเสริมให้บุคลากรทำงานเป็นทีม เพื่อการเรียนรู้ และมีการจัดประชุมเพื่อวิเคราะห์ปัญหา ทำการศึกษาข้อมูล และเอกสารที่เกี่ยวข้องที่จะนำมาแก้ปัญหา อีกทั้งมีการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ และการสร้างความร่วมมือกับห้องสมุดอื่น รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ของการให้บริการห้องค้นคว้าด้วย

ด้านการติดตามและประเมินผล

ห้องสมุดมีการติดตามและประเมินผลความคืบหน้าของงานที่ดำเนินการตามแผน และมีการตรวจสอบและประเมินปัญหาที่เกิดขึ้น โดยนำปัญหาที่เกิดขึ้นไปวิเคราะห์ และประเมินความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น พร้อมกับเก็บสถิติของปัญหาที่เกิดขึ้น

ด้านการพัฒนา

ห้องสมุดมีการประเมินวิเคราะห์ข้อดี ข้อเสีย ของการให้บริการห้องค้นคว้า พร้อมกันนำปัญหาที่เกิดขึ้นไปปรับปรุงพัฒนา และวางแผนการดำเนินงานของการให้บริการห้องค้นคว้าอย่างต่อเนื่อง

แนวทางในการจัดหาและคัดเลือกเครื่องมือและอุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ภายในห้องค้นคว้า

มีการของบประมาณประจำปีในการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ภายในห้องค้นคว้า ส่วนการคัดเลือกอุปกรณ์จะสอบถามข้อมูลจากผู้ใช้บริการเพื่อให้ได้อุปกรณ์ที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

แนวคิดการให้บริการห้องค้นคว้าในวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ให้เหมาะกับกลุ่มผู้ใช้บริการ

ช่วงที่โควิดยังระบาดไม่มาก ห้องสมุดได้เปิดให้บริการสำหรับ ปริญญาเอก และ ปริญญาโท แต่สามารถใช้งานได้ถึง 16.30 น. วันจันทร์ ถึง วันศุกร์เท่านั้น มีการวัดอุณหภูมิ การเข้าใช้งาน มีเจลแอลกอฮอล์ล้างมือ และมีการทำความสะอาดฆ่าเชื้อภายในห้องค้นคว้าทุกวัน

ช่วงโควิดระบาดในระดับกลาง ห้องสมุดได้เปิดให้บริการที่ชั้น 4 สำหรับ ปริญญาเอกเท่านั้น สามารถใช้งานได้ถึง 16.30 น. วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ มีการวัดอุณหภูมิ การเข้าใช้งาน มีเจลแอลกอฮอล์ล้างมือ และมีการทำความสะอาดฆ่าเชื้อภายในห้องค้นคว้าทุกวัน

ช่วงโควิดระบาดระดับสูง ห้องสมุดปิดให้บริการทั้งหมด

4.1.3 ปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการห้องค้นคว้า

4.1.3.1 สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้งานห้องค้นคว้าของนักศึกษา

ห้องสมุดให้บริการการจองห้องค้นคว้าผ่านแอปพลิเคชัน CU Next ขณะนี้ ไม่มีข้อร้องเรียน เนื่องจากเป็นระบบค่อนข้างอิสระ นิสิตทำทุกอย่างได้ด้วยตัวเองและเรื่องข้อจำกัดห้องสมุดไม่ได้มีข้อจำกัดอะไรที่เป็นพิเศษ กรณีที่นิสิตถูกระงับสิทธิ์การจองใช้ห้องค้นคว้าเนื่องจากนิสิตมาไม่ตรงเวลาหรือมาช้ากว่าเวลาที่กำหนด นิสิตสามารถมาชี้แจงแอดมิน (Admin) ระบบห้องสมุดให้ปลดล็อกให้ได้ ในกรณีนี้ก็มีเกิดขึ้นบ้าง แต่มีไม่มาก ปัญหาที่พบมากจะเป็นช่วงโควิด ที่ปกติห้องสมุดมีจำนวนผู้ใช้บริการจำนวนมาก เมื่อห้องสมุดมีมาตรการลดจำนวนผู้ใช้บริการ เพื่อให้มีการแออัด โดยห้องสมุดกำหนดให้เข้าได้ไม่เกิน 5 คนต่อ 1 ห้องชั้นต่ำ 3 คน แต่ผู้ใช้บริการมักจะเข้าไปเกินจำนวน ทำให้ต้องคอยควบคุม ในส่วนสภาพของห้องที่เป็นห้องไม้เก็บเสียง ทำให้เกิดเสียงดังออกมาภายนอก และมารบกวนผู้ใช้ภายนอก ทำให้ต้องไปเตือนบ่อย การร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ห้องสมุดได้เปิดช่องทางการรับข้อร้องเรียน เพื่อนำเข้าสู่ระบบจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานต่อไป แต่ตั้งแต่เปิดบริการห้องค้นคว้า ยังไม่เคยมีร้องเรียนเรื่องเกี่ยวกับห้องค้นคว้า

ปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการห้องค้นคว้าของผู้ปฏิบัติงาน

โดยหลักแล้วห้องสมุดฝึกอบรมให้บุคลากรพร้อมกับการปฏิบัติงานบริการดูแลห้อง ในส่วนของ Admin ห้องสมุดพยายามนำตัวแทนของทุกฝ่าย เข้ามาเป็น Admin ดูแลห้อง และให้พร้อมครอบคลุมทั้งในเวลาและนอกเวลาทำการ บางครั้งอาจจะมีคำถามเรื่อง IT

ก็สามารถสอบถามข้อมูลกันได้ผ่านทางไลน์ หรือข้อความผ่านเฟซบุ๊ก ซึ่งบางครั้ง Admin ไม่ได้อยู่ในอาคาร แต่ก็สามารถปลดล็อคให้ได้ ปกติผู้ปฏิบัติงานสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้บริการได้ทันที และฝึกให้ทุกคนสามารถดูแลห้องได้ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ห้องสมุดจะมีการฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ฝึกปฏิบัติงานได้หลากหลาย

ปัญหาอื่น ๆ ของการให้บริการ

1. ปัญหาช่วงโควิด ที่ต้องให้บริการแบบ New Normal ห้องคันที่ต้องจำกัดจำนวน 1-2 คน ที่ทางห้องสมุดไม่สามารถจะจัดห้องให้เข้าได้มากกว่านี้ 2. ปัญหาเรื่องห้องคันคว่ำไม่เก็บเสียง แต่เนื่องจากเป็นตึกที่สร้างมานานห้องอาจจะค่อนข้างเก่าจะไม่เก็บเสียงและมีเสียงสะท้อน ซึ่งจะเหมาะกับการประชุมหรือการใช้เสียงสัมภาษณ์ 3. ปัญหาห้องสำหรับนักวิจัย นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ที่ต้องการใช้ห้องคนเดียว ปัญหาเรื่องของข้อ 2 และ 3 แก้ไขค่อนข้างยาก เนื่องจากเป็นเรื่องของข้อจำกัดของงบประมาณ และด้านอื่น ๆ ที่มีไม่เพียงพอ

4.1.3.2 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้งานห้องคันคว่ำของนักศึกษา

หลังจากที่ห้องสมุดได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ ห้องสมุดจะมีประชุมกันทุกสัปดาห์ ทุกวันศุกร์ ทีมเล็กจะเอาข้อร้องเรียนหรือปัญหาตรงนี้เข้ามา และในแต่ละเดือนจะมีประชุมของ S Team ที่เรียกว่า Strategic Team ซึ่งบางปัญหาถ้ามีความเร่งด่วน และมีความจำเป็นกระทบกับผู้ใช้บริการมาก จะมีการประชุมและตัดสินใจได้ก่อน ไม่รอถึงวันศุกร์ ปัญหาของการใช้ห้องจะมีที่อาคาร 2 ของห้องคันคว่ำกลุ่มย่อย จะมีปัญหา 2 ระดับคือ ถ้าผู้ใช้เข้าไม่ได้ เช่น บัตรมีปัญหาหรือไม่ได้ทำการจอง ห้องสมุดจะมี QR เป็น LINE Alert ให้สแกน เพื่อเรียกเจ้าหน้าที่ไปแก้ไขเบื้องต้น ไปตรวจสอบว่าบัตรถูกต้องหรือไม่ ลองเสียบบัตรประชาชนหรือยัง หรือเครื่องอ่านจะมีปุ่มให้ Reset หรือผู้ใช้บริการจะ Reset ให้ หรือขึ้นไป Reset ตรงแผงวงจรควบคุม เจ้าหน้าที่จะมีบัตรบายพาสในการทดสอบว่าห้องเสียไหม ถ้าลองเอาบัตรบายพาสของเจ้าหน้าที่แตะ แล้วห้องไม่เปิดแสดงว่าห้องมีปัญหา เจ้าหน้าที่จะแจ้งงานไอทีมาดำเนินการซ่อม และแนะนำให้นักศึกษาเปลี่ยนไปใช้ห้องอื่นแทน

ปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการห้องคันคว่ำของผู้ปฏิบัติงาน

ห้องสมุดจะแบ่งเป็นชั้น จะมอบหมายเจ้าหน้าที่ประจำชั้นเข้าไปแก้ไขปัญหาเบื้องต้น คือพวกรีเซ็ตระบบฮาร์ดแวร์ รีเซ็ตแผงวงจร แต่ถ้าเกิดปัญหาลองแล้ว ไม่สามารถแก้ไขได้ จะส่งต่อไปให้ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ประจำชั้นนอกจากจะดูแลเรื่องของหนังสือ

และมีหน้าที่ดูแลเรื่องของพื้นที่ด้วย นักศึกษาจะจองผ่านระบบออนไลน์และเข้ามาใช้ ทำให้ไม่ได้พบปะกับเจ้าหน้าที่ แต่ถ้ากรณีเกิดปัญหา นักศึกษาจะทำการร้องขอ เจ้าหน้าที่ก็จะไปทำการช่วยเหลือ อาคาร 2 จะมี Manager ประจำชั้น (Manager เป็นเจ้าหน้าที่ไม่ใช่บรรณารักษ์) คอยดูแลทุกเรื่อง ในส่วนของ 24 ชั่วโมง ผู้ใช้บริการจะมีคิวของ M-Manager คอยเดินตรวจสอบ แต่ไม่ได้บอกว่าคนนี้ ดูห้องคันควักกลุ่มย่อย แต่เจ้าหน้าที่ทุกคนเวลาที่ผู้ให้บริการอยู่ในตารางเวร ผู้ให้บริการจะมี Job Description ว่าผู้ให้บริการต้องทำอะไรบ้าง ถ้าเกิดมีข้อร้องเรียนแบบนี้ ผู้ให้บริการต้องส่งต่อใครบ้าง จะมีหน้าที่ชัดเจนและทุกคนที่แวะเวียนมาทำหน้าที่เหมือนกันทุกคน บุคลากรมี 2 ระดับ แนวคิดของห้องสมุดคือ พื้นที่ที่มีหนังสือ ทางห้องสมุดจะจัดเจ้าหน้าที่ประจำเป็น Manager ดูแลพื้นที่ อย่างเช่น 1 ชั้นจะมี 2 ห้อง จะแยกออกไปว่าแต่ละห้องใครดูแล และในแต่ละตึกจะมีคนช่วยประสานงานอีก 1 คน เพราะฉะนั้น ถ้ามี 3 ตึกห้องสมุดจะมีเจ้าหน้าที่ 3 คน ที่ดูแลในภาพรวมทั้งหมด เพราะบางทีมีปัญหาระหว่างการปฏิบัติ หรือต้องการการปฏิบัติในแนวเดียวกัน นอกจากนั้นระหว่างที่เปิด 24 ชั่วโมง ห้องสมุดจะจัดเวรเจ้าหน้าที่อีก 1 คน ที่เรียกว่าเป็น Manager ช่วยดูแลแก้ไขปัญหาทางด้านพื้นที่ต่าง ๆ ปัญหาทางกายภาพต่าง ๆ ซึ่ง Manager ที่อยู่ 24 ชั่วโมง บางส่วนผู้ให้บริการจะซ้ำกันที่ผู้ให้บริการดูแลพื้นที่ ผู้ให้บริการจะมาเข้าเวรและส่วนหนึ่งมาช่วยแก้ปัญหา เพราะ 24 ชั่วโมง จะนักศึกษาใช้บริการ ต้องมีเจ้าหน้าที่ช่วยแก้ปัญหา เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน การจัดการปัญหาของผู้ปฏิบัติงานที่จะไม่ให้ผู้ใช้เกิดความไม่พึงพอใจ ทางห้องสมุดจะมีการอบรม ถ้าไม่เป็นทางการจะมีการทำ KM (Knowledge Management) ในแต่ละหัวข้อในแต่ละงานในส่วนของทีมบริการจะมีมาตรฐานหรือคู่มือการถ่ายทอด แล้วจะทำเป็นลายลักษณ์อักษรแจ้งเวียนทางอีเมลให้บุคลากรได้ทราบว่าในกรณีที่เจอปัญหาแบบนี้ควรจะแก้ไขอย่างไร ในเบื้องต้นงานประชาสัมพันธ์ได้เรื่องข้อร้องเรียนน้อยมากที่เป็นปัญหาเรื่องที่มีการปะทะกับผู้ให้บริการ

ปัญหาอื่น ๆ ของการให้บริการ

ปัญหาหลักคือ ผู้ใช้บริการส่งเสียงดัง เนื่องจากพื้นที่ที่เปิด 24 ชั่วโมง ที่อยู่ที่อาคาร 2 ห้องทะเลทุกชั้น ไม่ได้ห้องเก็บเสียง แนวทางการแก้ไขของห้องสมุดคือ การขอความร่วมมือ ออกป้ายณรงค์ ประชาสัมพันธ์ทุกช่องทาง และนำป้ายติดที่หน้าห้องว่า “ขอความร่วมมือไม่ส่งเสียงดัง และแบ่งปันพื้นที่” แนวทางที่ห้องสมุดพยายามใช้แต่ยังไม่สำเร็จ

4.1.3.3 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้งานห้องค้นคว้าของนักศึกษา

ส่วนมากผู้ใช้บริการจะแจ้งเรื่องข้างห้องเสียงดัง แต่ก็พยายามแก้ปัญหาโดยตลอด แต่ก็ยังไม่สามารถแก้ไขได้ทั้งหมด

ปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการห้องค้นคว้าของผู้ปฏิบัติงาน

ในเรื่องของการรับปัญหาต่าง ๆ จะให้เจ้าหน้าที่ที่ดูแลโดยตรงที่จะคอยช่วยเหลือตลอดผ่านทางแอปพลิเคชันต่าง ๆ แต่ส่วนมากแล้วระบบที่ให้บริการยังไม่ค่อยพบปัญหาการใช้งานสักเท่าไร แต่ถ้าพบปัญหาเจ้าหน้าที่ประจำชั้นก็สามารถแก้ปัญหาหน้างานได้

ปัญหาอื่น ๆ ของการให้บริการ

ห้องค้นคว้า ยังมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา เนื่องจากมีนักศึกษาจำนวนมาก เพราะฉะนั้นนักศึกษา ก็จะขอให้ห้องเพิ่มตลอดเวลา

4.1.3.4 หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้งานห้องค้นคว้าของนักศึกษา

หลังจากที่ใช้ตัวแอปพลิเคชัน QQ ห้องสมุดพบว่ามีปัญหาในการใช้งานพอสมควรระหว่างผู้ใช้กับเทคโนโลยีที่นำมาใช้ เช่น การจองห้องซ้ำกันได้ในช่วงเวลาที่ระบบเกิดมีปัญหาหรืออินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัยขัดข้อง การจองห้อง Study Room ไม่ได้หรือบางคนไม่สะดวกที่จะดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน เพราะอยากกลับไปใช้เว็บเพจเหมือนเดิมที่ใช้ในการจองห้องโดยไม่ต้องดาวน์โหลดแอป นักศึกษาได้แจ้งข้อร้องเรียนในเรื่องดังกล่าวมาทางห้องสมุดจะนำข้อมูลเพื่อที่จะปรับปรุงต่อ แนวทางการจัดการปัญหา ห้องสมุดมีช่องทางการติดต่อของห้องสมุดหลากหลายช่องทาง ทั้ง Facebook, Line ถ้านักศึกษามีปัญหาในการใช้งานระบบ นักศึกษาสามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ได้หรือจะแจ้งผ่านช่องทางที่ห้องสมุดมีก็ได้และล่าสุดทาง QQ มี Line Official ที่สามารถให้นักศึกษา แจ้งปัญหาโดยตรงกลับไป QQ เพื่อจะสามารถตรวจสอบและแก้ไขปัญหาได้ทันที การรับข้อร้องเรียนแบ่งเป็น 2 ช่องทางหลัก ช่องทางแรกคือ Line กลุ่มที่มีอยู่แล้วหรือสร้างขึ้นมาสำหรับบริการนั้น ๆ อีกช่องทางหนึ่งจะเป็นช่องทางมาตรฐานในการแจ้ง คือ มีปัญหาเกี่ยวกับระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่งานเทคโนโลยีสารสนเทศต้องเกี่ยวข้อง ห้องสมุดจะมีแบบฟอร์มออนไลน์ และมีการแจ้งผ่านแอปพลิเคชัน ของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ผ่าน Line เพื่อให้ถูกบันทึกข้อมูลเหล่านี้ไว้ในระบบแล้วเอามาแก้ไขปัญหากันต่อ แนวทางแก้ปัญหาในส่วนของผู้ใช้บริการ

ปัญหาที่ห้องสมุดพบเป็นเรื่องของความรู้และความเข้าใจในการใช้ตัวแอปพลิเคชันเพื่อจองห้อง เพราะอย่างที่เราให้ทราบ ก่อนที่ห้องสมุดจะเปิดบริการออกไป นอกจากจะแจ้งเจ้าหน้าที่แล้ว ห้องสมุดจะต้องแจ้งผู้ใช้บริการด้วยว่า ห้องสมุดกำลังเปลี่ยนแปลงการให้บริการ หรือมีนโยบายในการให้บริการอย่างไรบ้าง หมายความว่าที่ผ่านมาห้องสมุดพบว่าการที่จะแจ้งให้ผู้ใช้บริการทุกคนปรับความรู้เหมือนกันเป็นเรื่องที่ยาก ดังนั้น จะต้องให้ความรู้ให้ผู้ใช้บริการใช้งานให้เป็น

ปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการห้องค้นคว้าของผู้ปฏิบัติงาน

ปัญหาด้านการปฏิบัติงาน ก่อนที่ห้องสมุดจะบริการใหม่หรือเทคโนโลยีใหม่มา ห้องสมุดจะมีการอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้ทราบวิธีการใช้งานจริง หากเกิดปัญหาห้องสมุดจะมีไลน์กลุ่มที่คอยประสานงานแก้ปัญหาให้ เพราะวาระบบใหม่ โดยทั่ว ๆ ไปไม่สามารถใช้งานได้เสถียร ตั้งแต่แรกอาจจะมีปัญหาตอนที่มีการทดสอบ ห้องสมุดไม่เคยเจอ เพราะตอนนั้นถ้ามีปัญหาอย่างไรก็แก้อาการที่หน้างานแล้วเก็บการตอบกลับมาแล้วแจ้งโปรแกรมเมอร์ไปแก้ไขภายหลัง บางเรื่องผู้ปฏิบัติงานก็ไม่สามารถจัดการปัญหาหน้างานได้ทุกเรื่อง เช่น เรื่องเสียงดัง เจ้าหน้าที่ก็อาจจะเดินไปเตือนได้ครั้งที่ 1 ครั้งที่ 2 แต่อย่างที่ทราบพอเจ้าหน้าที่เดินไปแล้ว นักศึกษาก็เสียงดังเหมือนเดิม ดังนั้น ห้องสมุดก็พยายามหาวิธีการแก้ไขปัญหาที่สร้างสรรค์ เมื่อก่อนใช้การประกาศเสียงตามสาย แต่ก็พบว่าการประกาศเสียงตามสาย ก็จะไปรบกวนคนที่ผู้ใช้บริการนั่งเงียบ ๆ อยู่ด้วย อาจจะไม่ใช่วิธีการแก้ไขปัญหที่ดี หรือว่าสร้างสรรค์ ห้องสมุดก็พยายามหาวิธีอื่น เช่น ขณะนี้ที่ห้องสมุดกำลังจะเอา Robot มาทดลองใช้แล้วจุดไหนที่เสียงดัง ห้องสมุดจะให้ Robot เดินไปเตือน นอกจากนี้ ห้องสมุดกำลังจะทำเป็นป้ายการ์ดเล็ก ๆ เดินให้เอาไปตั้งที่โต๊ะแล้วเป็นข้อความน่ารัก “เบา ๆ หน่อยนะ เพื่อนอ่านหนังสืออยู่” จะให้ผู้ใช้บริการกับเจ้าหน้าที่สามารถเดินออกไปวางได้ โต๊ะไหนมีป้ายตั้งอยู่บนโต๊ะเยอะ ๆ แปลว่า ถึงเวลาต้องเบาลงแล้วนะ ให้สังคมผู้ใช้บริการเห็นกันเองว่าทำให้เพื่อน ๆ เดือดร้อน ก็พยายามหาทางออกให้มันสร้างสรรค์ขึ้น ข้อความที่ห้องสมุดทำจะเป็นการ์ดแบบน่ารัก ๆ ไม่ได้ต่อว่า เป็นการขอความร่วมมือขอให้เห็นใจมากกว่า อันนี้เป็นสิ่งที่ห้องสมุดกำลังจะทำตัว Robot ห้องสมุดคาดหวังว่าห้องสมุดจะเอาผู้ใช้บริการมาใช้ประมาณเดือนกุมภาพันธ์ 2565 ส่วนการ์ดห้องสมุดกำหนดเป็นช่วงสัปดาห์กลางภาคปีหน้า จะเริ่มลองใช้แล้ว เนื่องจากขณะนี้สอบปลายภาค ดำเนินการไม่ทัน

4.1.3.5 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร

ปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้งานห้องค้นคว้าของนักศึกษา

ถ้าเป็นข้อร้องเรียน ถ้ามาในช่องทางที่เป็นออนไลน์ ห้องสมุดจะแก้ปัญหาโดยจะตอบกลับถึงผู้ใช้เลย แต่ถ้าเป็นการสำรวจ จะรวบรวมก่อนและสรุปเข้าที่ประชุมและมีการเผยแพร่ผ่านหน้าเว็บไซต์ในการที่ห้องสมุดจะรวบรวมข้อร้องเรียนต่าง ๆ ไว้ ในกรณีถ้ามีระบบการจองเล่ม นักศึกษาจะร้องเรียนไปทาง Line หรือไปทาง Inbox แจ้งผู้ดูแลระบบให้แก้ปัญหาและแจ้งมาทางฝ่ายบริการห้องค้นคว้า เสร็จแล้วห้องสมุดจะแจ้งไปที่ผู้ดูแลระบบและแก้ไขโดยทันที ปัญหานี้เกิดขึ้นส่วนน้อย แต่เรื่องฮาร์ดแวร์อยู่ ๆ ก็ปิดตัวลงเอง ห้องสมุดจะตรวจสอบก่อนว่าเป็นเพราะสาเหตุใด เป็นเพราะระบบของโปรแกรมห้องสมุดใช้เวลาไม่ถึง 1 ชั่วโมง ก็แก้ปัญหาได้ ปัญหานี้ก็เกิดขึ้นน้อยเช่นกัน ส่วนปัญหาที่นักศึกษาทำการจองไม่ได้ มีสาเหตุ 1) เกิดจากโทรศัพท์มือถือของนักศึกษาเอง อาจจะมีปัญหาเรื่องระบบเครือข่ายบ้าง 2) เมื่อจองไม่ได้ก็ทำบ่อย ๆ โดยที่ไม่รีสตาร์ทโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ต้องอธิบายว่าลองเปลี่ยนเครื่องของเพื่อนจองแทน ทำไมห้องสมุดจองไม่ได้ถ้าเพื่อนจองได้แสดงว่าโทรศัพท์มีปัญหาอันดับแรกห้องสมุดต้องดูก่อนว่าสาเหตุมาจากอะไร มาจากระบบโทรศัพท์ของนักศึกษา ปัญหาเหล่านี้เจอค่อนข้างมาก

ปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการห้องค้นคว้าของผู้ปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานในระหว่างปฏิบัติงานในเวลาราชการจะมีสมุดประจำวันบันทึกปัญหาไว้ กล่าวคือ เกิดปัญหาอย่างนี้ มีวิธีแก้อย่างนี้ ผู้ปฏิบัติงานประจำกับผู้ปฏิบัติงานล่วงหน้าทุกคนต้องสื่อสารกัน ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการจอง มีปัญหาเกี่ยวกับห้องที่วิโมติด ไฟไม่เข้าก็จะจดปัญหาไว้ จะมีการประชุมด้วยในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานและอีกเวทีที่ห้องสมุดใช้ในการแบ่งปันปัญหา คือ KM จะเรียกเป็น “Library Say Hi” เจ้าหน้าที่จะนำปัญหาในการให้บริการหรือปัญหาที่เจอไปคุยร่วมกัน เพื่อที่จะได้ประเด็นปัญหาและจะได้การแก้ไขปัญหาจากหลาย ๆ มุมมองพร้อม ๆ กัน จัดขึ้นเดือนเว้นเดือน

ปัญหาอื่น ๆ ของการให้บริการ

อาคารห้องสมุดนี้ใช้มาประมาณ 3 ปี เรื่องเครื่องปรับอากาศเริ่มมีปัญหาไม่ค่อยเย็น และปัญหาคือ ระบบไฟฟ้า ที่เมื่อฝนตก บางช่วงไฟจะไม่เข้าเบรกเกอร์ ไฟในห้องจะดับ เจ้าหน้าที่จะตามไปแก้ไขได้ไม่ยาก เพราะมีเรียนรู้ระบบไฟทุกอย่างไว้หมดแล้ว ปัญหานี้เกิดขึ้นน้อย

4.1.3.6 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า

พระนครเหนือ

ปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้งานห้องค้นคว้าของนักศึกษา

สำนักหอสมุดไม่สามารถเปิดบริการ 24 ชั่วโมงได้ เนื่องจากข้อจำกัดของมหาวิทยาลัยที่ค่อนข้างจะกังวลด้านความปลอดภัย และด้านอื่น ๆ เพราะนักศึกษาของมหาวิทยาลัย มีความแตกต่างจากบางมหาวิทยาลัยที่มีหอพักใน นักศึกษาส่วนมากจะไม่ได้ อยู่ภายในมหาวิทยาลัย

ปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการห้องค้นคว้าของผู้ปฏิบัติงาน

ในเรื่องของการรับปัญหาต่าง ๆ จะให้เจ้าหน้าที่ที่ดูแลโดยตรงที่จะคอยช่วยเหลือ ตลอด เช่น Smart Room จะมีเจ้าหน้าที่คอยกำกับดูแล จริง ๆ Smart Room ค่อนข้างที่จะ Self Service นักศึกษาสามารถที่จะจองและเดินเข้ามา แต่ถ้านักศึกษามีปัญหา สามารถที่จะแจ้งผู้ดูแลโดยตรง ประมาณ 2-3 นาที เจ้าหน้าที่จะมาช่วยทันที ช่วงแรกนักศึกษาอาจจะไม่คุ้นเคยระบบต่าง ๆ ส่วนมากจะมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลืออยู่ใกล้ ๆ เรื่องการใช้ห้องที่มี ปัญหา ห้องสมุดจะจัดการเบื้องต้นได้ก่อนทั้งหมด โดยที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศจะ มาอบรมให้บุคลากรก่อนว่า ถ้ามีปัญหาแบบนี้จะแก้เบื้องต้นอย่างไร และหากปัญหาเกิน ความสามารถและเป็นเรื่องด้านเทคนิค เจ้าหน้าที่จะเรียกฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ถ้าเป็น ในห้อง Smart Room ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศจะติดตั้งระบบ QR Code ไว้คือ ผู้ใช้บริการ สามารถสแกน QR Code เพื่อขอความช่วยเหลือไปที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศได้โดยตรง

4.1.3.7 สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้งานห้องค้นคว้าของนักศึกษา

ส่วนมากจะร้องเรียนเรื่องของอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศว่าเย็นเกินไป อยากจะให้ ช่วยทำอุปกรณ์ที่ผู้ให้บริการสามารถเปิด – ปิดเองได้ และอยากให้ระบบไฟฟ้าและ เครื่องปรับอากาศแยกออกจากกัน รวมถึงอยากให้ห้องค้นคว้ามียระบบป้องกันเสียงของแต่ละ ห้องด้วย

การร้องเรียนเรื่องการใช้ระบบ Resource Management ของห้องค้นคว้า ไม่สามารถใช้งานได้ เช่น จองห้องผ่าน Kiosk ไม่ได้ ผู้ใช้งานพบปัญหาการใช้งานของบัตร นักศึกษาไม่สามารถแตะเข้าห้องค้นคว้าได้ สแกนคิวอาร์โค้ดไม่ได้ซึ่งเป็นช่วงแรก ๆ แต่พอ เปิดให้บริการมาสักระยะหนึ่งการร้องเรียนก็น้อยลง

ปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการห้องค้นคว้าของผู้ปฏิบัติงาน

บางที่ผู้ใช้บริการสอบถามปัญหากับเจ้าหน้าที่ แต่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้เลย อาจจะเป็นเรื่องทางเทคนิค หรือด้วยเจ้าหน้าที่ยังไม่เคยเจอปัญหานั้น จึงทำให้ตอบผู้ใช้บริการช้า ทำให้ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการให้บริการ

ปัญหาอื่น ๆ ของการให้บริการ

มีหมวกกันเศษอาหารบริเวณรอบ ๆ ห้องค้นคว้า และระบบเครือข่ายไร้สายใช้งานไม่ได้ไม่เสถียร

4.1.4 ตัวชี้วัด/ความสำเร็จของการให้บริการห้องค้นคว้า

4.1.4.1 สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มีรอบของการประเมินความเสี่ยง อาจจะไม่ได้นำไปที่ห้องค้นคว้าเดียว ๆ เป็นอย่างเดียว แต่ห้องสมุดประเมินความเสี่ยงในภาพรวมในส่วนห้องค้นคว้าเป็นสิ่งที่อำนวยความสะดวก (Facilities) หนึ่งที่มีการประเมินทั้งในเรื่องของปัจจุบันที่มีสถานการณ์ Covid ความจำเป็นในการใช้ห้องหรือเรียนออนไลน์ นิสิตยังต้องการใช้ห้อง บางคนต้องการใช้พื้นที่รวมถึงการประเมินด้านเทคโนโลยีพอห้องสมุดปรับมาใช้แอปพลิเคชัน ก็เกิดมีความเสี่ยงว่าแอปพลิเคชันอาจไม่ได้เสถียรตลอดเวลา เครือข่ายอาจจะล่มบ้าง แต่ห้องสมุดจะมีแผนความเสี่ยงเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับ ขณะเดียวกันเรื่องห้องค้นคว้า ห้องสมุดมีแผนความเสี่ยงเหมือนกัน ถ้าระบบล่มกู้ภัยสำรองก็ยังคงเป็นสิ่งที่ห้องสมุดพร้อมเอามาปรับใช้หรือชดเชยได้ มีการเก็บสถิติรายงานห้อง โดยปกติจะเป็นตามระบบ Admin ใหญ่ของ CU Next คือ จะมีการเซ็นสถิติในแต่ละเดือนส่งมาให้ห้องสมุดในทุก ๆ เดือน เป็นสถิติรายห้องว่าแต่ละห้องมีใครใช้บ้าง เป็นสถิติคณะอะไร จะดูรายละเอียดว่าช่วงเวลาไหน ใช้ห้องนี้กี่คนจะเป็นเหมือน Transaction ของการใช้ห้อง ปัจจุบัน ห้องค้นคว้าที่อยู่ชั้น 2 เป็นที่ที่ต้องการใช้มากและมีความหนาแน่น เพราะทุกครั้งที่นิสิตใช้บัตรเข้าสามารถเช็คได้หมดว่าเป็นนิสิตคณะอะไร จำนวนเท่าไร ตัวนี้ก็สามารถ Monitor ในส่วนของการพัฒนา อย่างที่เรียนว่าห้องสมุดมีการสำรวจความพึงพอใจประจำปีอยู่แล้ว ขณะนี้ห้องสมุดพยายามจะปรับปรุงด้านกายภาพ เนื่องจากปัจจุบันการจองใด ๆ สามารถจองได้ผ่านแอปพลิเคชันทั้งหมดเหลือแค่การควบคุมทางระบบกายภาพในห้องต่าง ๆ ห้องสมุดให้บริษัทมาดูแลสามารถทำได้ประมาณไหน เพื่อจะทำการปรับปรุงต่อไป

แนวทางการปฏิบัติงานเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการอย่างไร เพื่อให้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานยึดเป็นหลักในการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

โดยหลักจะมีสโลแกนของห้องสมุด “เข้มแข็งภายใน ถูกใจลูกค้า” เป็นพื้นฐานที่บุคลากรห้องสมุดยึดถือก่อน ในส่วนของกฎระเบียบใด ๆ ห้องสมุดมีการสื่อสารให้บุคลากรทราบทุกระยะ มีการสัมมนาบุคลากรประจำปีทบทวนกฎระเบียบ หรือทบทวนว่าตอนนี้มีบริการอะไรใหม่ ๆ บ้าง เพราะปกติเวลาเข้าห้องสมุดทำงาน บุคลากรไม่ค่อยได้เจอกัน และในตัวแอปพลิเคชัน กฎระเบียบทั้งหลายที่ผู้ใช้บริการต้องรู้ บุคลากรต้องรู้ทุกอย่างจะอยู่ในนั้นทั้งหมด แต่ละปีจะมีการ Refreshment อะไรที่เคยทำไปแล้วก็มา Refresh กันใหม่ เพื่อให้ได้แน่นเหนียวไม่หลงลืมกัน

4.1.4.2 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

การมีห้องค้นคว้าเปิดบริการ 24 ชั่วโมง มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในห้องค่อนข้างครบถ้วน และมี WiFi ที่เร็วและแรง จะมีส่วนของห้องที่มี 5G ภายในห้องสามารถมาเล่น e-Sport เพราะในนั้นจะเป็นรหัสสามารถขอรหัสมาเล่น e-Sport คือ นักศึกษาสามารถเลือกช่วงเวลาได้ ไม่ต้องมาเฉพาะในเวลาที่มีการเรียนการสอน เนื่องจากนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่นจะพักอยู่ในหอในมหาวิทยาลัย ประมาณ 5 ทุ่ม นักศึกษาถึงเริ่มมาจอง เพราะกลางวันนักศึกษายังนอนไม่ตื่นมาใช้ชีวิตกัน ทางมหาวิทยาลัยอยากให้นักศึกษาได้เห็นว่ามีพื้นที่ไหนอีกนอกจากห้องสมุด ที่สามารถใช้เป็นแบบห้องค้นคว้ากลุ่มย่อยได้ 24 ชั่วโมง

แนวทางการปฏิบัติงานเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการอย่างไร เพื่อให้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานยึดเป็นหลักในการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

บุคลากรจัดทำคู่มือที่เป็นอินโฟกราฟิกในแต่ละงาน ในแต่ละกระบวนการก็พยายามให้มีนักศึกษาเข้ามาจะทำอินโฟกราฟิกที่ง่าย ๆ เกี่ยวกับขั้นตอนการบริการต่าง ๆ และห้องสมุดก็จะเก็บไว้ หมายความว่า นักศึกษาทำแล้วต้องมีเจ้าหน้าที่คอยตรวจสอบ และเก็บไว้ในคลังข้อมูล แล้วถ้ามีปัญหาหรือต้องการใช้ ก็สามารถเข้าไปดูได้ คือทำแล้วก็ต้องเก็บแล้วค้นคืนได้ การค้นคืนมีทั้ง KM บอร์ดที่เขียน และมีส่วนอินโฟกราฟิก สืบค้นได้จากเว็บไซต์ สื่อที่ห้องสมุดทำเป็นคลังกลาง บุคลากรสามารถดาวน์โหลดเอาไปประชาสัมพันธ์ต่อหรือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ทางห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นมีสโลแกนคำนิยมองค์กร คือ มีตัว L ใช้สัญลักษณ์ตัว L ทำมือเป็นตัว L ก็จะนึกออกว่าถ้าจะมีการถ่ายภาพรวมหรือถ้าในมหาวิทยาลัย ขณะนี้เข้าใจว่า บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่อื่นที่มาอบรมกับห้องสมุด ผู้ใช้บริการจะถามเลยว่าทำมือเป็นตัว L เลยไหม ผู้ใช้บริการจะหมายถึงว่าเป็นสัญลักษณ์ของ

Library แต่ถ้าเป็นคำหรือสโลแกนที่คนนึกถึง คือ Service Mind ที่ห้องสมุดจะมีการเต็มใจให้บริการ ส่วนนี้บุคลากรเข้าใจว่าจะเป็นวัฒนธรรมหรือค่านิยมของห้องสมุด ได้มีการนำไปใช้หรือตระหนักตลอดว่า ถ้าห้องสมุดจะต้องบริการหรืออยู่ในหน่วยงานของงานบริการ ห้องสมุดจะเต็มใจและช่วยเหลือผู้ใช้ให้เร็วที่สุด

4.1.4.3 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ห้องสมุดมีจุดเด่นในเรื่องของเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทางห้องสมุดนำเข้ามาให้บริการห้องคั่นคว่ำ จุดเด่น มี Wifi ที่เร็วและแรง สำหรับให้บริการ มีจอสมาร์ททีวี สามารถจองผ่านออนไลน์ได้ เข้าห้องคั่นคว่ำโดยการแตะบัตร แอปพลิเคชันที่ใช้จองห้องคั่นคว่ำทางฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดเป็นผู้พัฒนาเอง

แนวทางการปฏิบัติงานเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการอย่างไร เพื่อที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานยึดเป็นหลักในการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ห้องสมุดมีค่านิยมหลัก คือ CMUL C – Collaboration: ร่วมแรงร่วมใจ คำนิยาม คือ การร่วมมือกันของบุคลากรในการทำงานเป็นทีมเพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกัน โดยมุ่งประโยชน์ต่อสำนักหอสมุดและส่วนรวม ลักษณะของพฤติกรรมที่พึงประสงค์ 1) ร่วมมือทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร 2) ตั้งใจและเต็มใจทำงานร่วมกับผู้อื่น 3) สามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน M – Morality: ยึดในคุณธรรม คำนิยามคือ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงามเป็นหลักในการปฏิบัติหน้าที่ และการดำเนินชีวิต ลักษณะของพฤติกรรมที่พึงประสงค์ 1) ซื่อสัตย์สุจริต 2) รับผิดชอบ ตรงต่อเวลา มีระเบียบวินัย 3) เคารพอาวุโส U – User Focus: มุ่งมั่นบริการ คำนิยามคือ การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้ใช้บริการ ลักษณะของพฤติกรรมที่พึงประสงค์ 1) รับฟังความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยความใส่ใจ 2) เต็มใจให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร 3) บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว 4) บริการด้วยความเสมอภาค L – Learning: เรียนรู้งานอย่างต่อเนื่อง คำนิยามคือ การเรียนรู้งานที่รับผิดชอบอย่างถ่องแท้ และแสวงหาความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ลักษณะของพฤติกรรมที่พึงประสงค์ 1) ใฝ่รู้ มุ่งมั่นพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง 2) แบ่งปันประสบการณ์ความรู้ของตนเองแก่ผู้อื่น 3) พัฒนา/ปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างต่อเนื่อง

4.1.4.4 หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

จุดเด่นเป็นเรื่องของเวลาการเปิดให้บริการที่ยาวนาน เนื่องจากจะมีอาคารที่เป็นศูนย์การเรียนรู้ ที่สามารถเปิด 24 ชั่วโมง ใช้ได้ทั้งวัน และด้วยนักศึกษาส่วนใหญ่พักภายในหอของมหาวิทยาลัย และบริเวณรอบมหาวิทยาลัย เพราะฉะนั้น จะเข้ามาใช้บริการได้สะดวกได้ง่ายคือ บางคนมาอยู่ทั้งคืนแล้วเช้าก็ค่อยออกไป ห้อง Study Room ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในอนาคต จะมีการปรับปรุงใหม่ ซึ่งจัดอยู่ในแผนเรียบร้อย ในปีหน้าหอสมุดป่วย อิงภากรณ์ มีการปรับปรุง และปีต่อไปจะปรับปรุงหอสมุดปรีดี พนมยงค์

แนวทางการปฏิบัติงานเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการอย่างไร เพื่อให้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานยึดเป็นหลักในการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ห้องสมุดทำ ISO ฉะนั้น ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ทุกคนต้องตระหนักอยู่แล้วว่าต้องเป็นมาตรฐาน บุคลากรต้องมีคู่มือการปฏิบัติงานให้ทุกที่ทำได้เหมือนกันแล้ว ห้องสมุดจะมีเรื่องของวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์คุณภาพของหน่วยงานที่มีการตีไว้หรือแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทราบ ห้องสมุดมีการทำข่าวเป็นข่าวห้องสมุดห้องสมุดก็แจ้งเข้าไปในไลน์กลุ่ม และเรื่องของการทำ Internal Audit ห้องสมุดจะมีการเน้นย้ำในส่วนต่าง ๆ ให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ การทำ ISO แนวปฏิบัติ มี 2 ที่คือวิทยาเขตท่าพระจันทร์ กับวิทยาเขตรังสิต ธรรมศาสตร์ค่านิยมคือ TULIP T (Thammasat Spirit): จิตวิญญาณ ธรรมศาสตร์ U (Unity): ที่มุ่งมาดสามัคคี L (Leadership): ด้วยวิถีแห่งผู้นำ I (Innovative): ใช้นวัตกรรมล้ำสมัย B (Benevolence): มีจิตใจให้บริการ

4.1.4.5 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร

การใช้งานของระบบมีความเสถียร เปิดให้นักศึกษาจองการใช้ห้องแบบออนไลน์ได้ก่อนล่วงหน้า 1 วัน เนื่องจากเป็นอาคารใหม่ อาคารจะมีความโปร่ง ความโล่งและความสะอาด มีไฟฟ้าค่อนข้างทันสมัย สบาย และมีพื้นที่ที่นั่งพักผ่อนกับพื้นได้

แนวทางการปฏิบัติงานเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการอย่างไร เพื่อให้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานยึดเป็นหลักในการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ห้องสมุดมี On The Job Training ให้กับบุคลากรทุกฝ่ายงานเพื่อเข้ามาเรียนรู้ หมายถึง ทุก ๆ งานของงานบริการด้วยซึ่งห้อง Study Room เป็นหนึ่งในงานบริการ เพราะปกติแล้วไม่ใช่เป็นคนที่หมุนเวียนมาตลอด ส่วนใหญ่จะเป็นคนเดิม ๆ เพียงแต่อยากให้ผู้ใช้บริการรู้รูปแบบในการให้บริการเป็นอย่างไรบ้าง เพื่อที่จะตอบหรือสื่อสารให้กับผู้ใช้ได้

หรือวันใดวันหนึ่งผู้ใช้บริการอาจจะมาแทนเพื่อนที่ปฏิบัติงาน จะสามารถทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันได้ ห้องสมุดวางแผนไว้ว่าจะจัดมาเป็นกลุ่ม ไม่ได้ปิดห้องสมุด แล้วมาอบรมพร้อมกันทีเดียวคงจะจัดเป็นกลุ่มและคณะฝ่ายงาน และมาเรียนรู้ในแต่ละงาน

4.1.4.6 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า

พระนครเหนือ

เรื่องของการใช้อิเล็กทรอนิกส์ ใช้ระบบการสืบค้นที่เป็นแบบ Smart ซึ่งห้องสมุดใช้แอปพลิเคชันที่ Smart แล้วสามารถเข้าถึงได้จากที่บ้าน จากโทรศัพท์มือถือ ที่ไหนก็ได้ที่จะค้นคว้า หลังจากนั้นสื่อทรัพยากรต่าง ๆ ก็จะสามารถเข้าถึงได้ทันทีโดยไม่ต้องมาใช้ที่สำนักหอสมุดส่วนกลาง สามารถดาวน์โหลดที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ได้เลยแล้วสามารถที่จะอ่านบน Mobile บนมือถือ ตามนโยบายของผู้บริหารคือ Smart Library คือ ทุกอย่างต้อง Smart หมด ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรห้องสมุดต้อง Smart ต้องเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ มาสนับสนุน เพื่อให้การบริหารจัดการให้ผู้ใช้เกิดความประทับใจ และหนังสือหรือทรัพยากรต่าง ๆ ห้องสมุดจะต้องทำเป็นออนไลน์ทั้งหมด ผู้ใช้สามารถเข้าใช้ได้ทุกที่โดยตอนนี้ห้องสมุดมีแอปพลิเคชันตัวหนึ่งที่เข้ามาช่วยคือ เป็นการสนับสนุนเทคโนโลยีทำให้ผู้ใช้ใช้งานง่ายขึ้น ขณะนี้ห้องสมุดนารองที่ชั้น 7 เป็น Smart เป็นจอสมาร์ททีวี การเข้าใช้ห้อง Smart Room ให้จองผ่านออนไลน์ เนื่องจากเพิ่งปรับปรุงใหม่ทุกอย่างเป็น Shelf ก่อนเข้าห้องแตะบัตรระบบไฟทุกอย่างดับ พอแตะบัตรเข้าใช้ยืนย่นตัวตนตามปกติ ไฟก็จะจ่าย ระบบไฟทำงานระบบเสียงจะบอกผู้ใช้ถ้ามีปัญหาอะไร ห้องสมุดทำป้ายไว้ในห้อง คือ ผู้ใช้เข้ามาจะอุ่นใจว่าเข้ามาไม่ถูกทอดทิ้งแน่จะมีระบบเสียงคอยบอกว่า ชั้นตอนที่ 1 ทำอะไร ถ้าเข้ามาแล้วติดปัญหาอะไร ให้ทำอะไรบ้าง แล้วระบบขอความช่วยเหลือตอนนี้ห้องสมุดใช้ Line Notify คือ ผู้ใช้มีปัญหาอะไร สแกน API จะยิงเข้าไปที่ Line ที่นี้ ห้องสมุดจะแอดไลน์กลุ่มว่า ไลน์กลุ่มที่ดูแลการให้บริการของแต่ละชั้นจะมีเจ้าหน้าที่เข้าไปหาเด็กเลยโดยตรง ห้องสมุดจะไม่ปล่อยให้ผู้ใช้รอนาน

แนวทางการปฏิบัติงานเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการอย่างไร เพื่อที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานยึดเป็นหลักในการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

วัฒนธรรมองค์กรของห้องสมุด จะมีความเป็นวัฒนธรรมสีเขียว เป็นวัฒนธรรมที่ใช้ประหยัดพลังงานต่าง ๆ แล้วทุกคนก็ไปในทิศทางเดียวกัน การจัดทำพวก 5ส. ต่าง ๆ แล้วการใช้บริการต่าง ๆ ก็จะเป็นอิเล็กทรอนิกส์ผู้ใช้บริการเริ่มทำกันมาสักระยะหนึ่งแล้ว อะไรที่เป็นแบบ Hard Copy สมัยก่อนก็พยายามสแกนลงอิเล็กทรอนิกส์ที่จะให้บริการแบบ Green

การประชุมแบบออนไลน์ต่าง ๆ ก็เข้ากับยุค Covid พอดี และส่วนของการที่จะให้บริการก็จะมีวัฒนธรรมและความเชี่ยวชาญของบรรณารักษ์ต่าง ๆ อย่างของ IT ก็จะมีความรู้ที่เป็นวัฒนธรรมและ Smart แต่ละคนจะต้องพัฒนาตัวเอง หาความรู้ในการที่จะนำเอาความรู้นั้นมาทำแอปพลิเคชันต่าง ๆ ให้ Smart เพื่อให้บริการนักศึกษาได้อย่างประทับใจก็พยายามไปในทิศทางที่จะดึงผู้ใช้บริการเข้ามาใช้อย่างไร ทุกช่องทางที่มีอยู่ที่เป็น On Site หรือออนไลน์ก็พยายามให้ทุกคนไปทางเดียวกันแล้วทุกคนก็รู้สึกเห็นด้วย มีความตื่นตัวและพยายามร่วมมือกันดี ในส่วนของบริการห้องสมุดจะจัดคล้าย ๆ กับกลุ่มของ Smart Library อย่าง 2 ปีที่ผ่านมา ห้องสมุดจะมี 2 Generation คือ รุ่นใกล้เกษียณกับรุ่นที่เด็ก ๆ ผู้ใช้บริการมาใหม่ ห้องสมุดจัดเป็นกลุ่มน้อง ๆ ที่เป็นบรรณารักษ์รุ่นใหม่เอามาเทรดในเรื่องของฐานข้อมูลในเรื่องของทันสมัยต่าง ๆ ห้องสมุดเลยจัดเป็นโครงการ Smart Library คือมีการอบรมแนะนำให้ความรู้ สำหรับบรรณารักษ์คนเก่าก็ทำงานเดิมไป มีประชุมกันทางไลน์ LINE เพื่อเตรียมพร้อมให้บริการ มีการแบ่งงาน ตามที่ผู้อำนวยการให้นโยบายว่าเป็น Smart Service เพราะฉะนั้นทุกคนจะต้องอบรม เป็นวิทยากรให้ความรู้กับผู้ใช้ได้

4.1.4.7 สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ห้องสมุดมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้งานห้องค้นคว้า เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้งาน ในด้านการให้บริการ เทคโนโลยี สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

จุดเด่น น่าจะเป็นเรื่องของการนำเทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาปรับปรุงระบบให้บริการ ห้องค้นคว้า โดยมีการปรับปรุงระบบอยู่ตลอด เพื่อให้ผู้ใช้บริการใช้งานง่าย และสะดวกมากขึ้น รวมถึงบุคลากรมีการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ มีการจองผ่านออนไลน์ ผ่าน Mobile Application และยืนยันตัวตนที่เครื่อง Kiosk Register แทน ซึ่งปกติต้องทำกับเจ้าหน้าที่ที่เคาน์เตอร์

จุดด้อย การประชาสัมพันธ์บางอย่างเกี่ยวกับห้องค้นคว้าอาจจะยังไม่ทั่วถึง และระบบการให้บริการห้องค้นคว้าล้มไม่สามารถใช้งานได้

แนวทางการปฏิบัติงานเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการอย่างไร เพื่อที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานยึดเป็นหลักในการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ผู้บริหารห้องสมุดได้มีนโยบายคุณภาพของห้องสมุดคือ ทรัพยากรทันสมัย ใส่ใจให้บริการ มุ่งมั่นพัฒนาระบบการบริหารอย่างต่อเนื่อง และค่านิยมขององค์กร คือ SMILE รอยยิ้มเพื่อการบริการ ดังนี้ S (Service): ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจที่จะให้บริการ มีความสมัคร

ใจทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจ มีความเสียสละ ผู้ที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ต้องมีใจรักและชอบในงานบริการ M (Morality): ผู้ให้บริการต้องให้บริการอย่างมีคุณธรรม และมีจรรยาบรรณในการให้บริการ I (Innovation): ต้องมีการสร้างนวัตกรรมเพื่อรองรับต่อการใช้งาน L (Learning): ต้องมีการเรียนรู้งานต่าง ๆ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้งาน E (Excellence): ต้องมีความเป็นเลิศทั้งด้านการให้บริการและด้านผู้ให้บริการ

4.1.5 แผนการพัฒนาบริการห้องค้นคว้าในอนาคต

4.1.5.1 สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้า (IT/Innovation) เพื่อสนับสนุนการให้บริการผู้ใช้ห้องสมุด

มีการพัฒนาแอปพลิเคชัน เป็นแอปพลิเคชันที่ใช้ร่วมกันทั้งมหาวิทยาลัยและตัวโครงการนี้เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีนโยบายอยากให้เป็นวิถีชีวิตดิจิทัลของนิสิต เพราะฉะนั้นเรื่องของการจองห้อง CU Next ใหญ่จะมากุ้กับห้องสมุดแล้วห้องสมุดจะกำหนดสิทธิ์ด้วยตัวของห้องสมุดเอง ทีม CU Next จะเป็นทีมที่มาจากมหาวิทยาลัย เวลาที่จะพัฒนาอะไร เช่น ในส่วนของห้องสมุดผู้ให้บริการจะลงมาพูดคุยกับห้องสมุด จะเป็นทีมงานร่วมกันเพียง แต่การพัฒนาในแอปฝั่งห้องสมุดจะเน้นการช่วยเหลือการให้ข้อมูลการกำหนด Requirement หรือถ้าเป็นแอปพลิเคชัน ถ้าระบบจะต้องต่อ API กับระบบหลังบ้าน IT ของห้องสมุดจะช่วยประสานกับคนพัฒนา CU Next เมื่อพัฒนาเสร็จและมีการทดลองใช้ห้องสมุดจะมีผู้ประสานงานถ้าเกิดปัญหาอะไรห้องสมุดจะคุยกับ CU Next ได้ทันที

การพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้าเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

ห้องสมุดค่อนข้างให้ความอิสระ ให้นักศึกษาทำได้ด้วยตัวเอง และในเรื่องของการตรวจสอบดูแลความเรียบร้อยของห้องต่าง ๆ ถ้าเกิดมีการแจ้งมา ห้องสมุดจะดำเนินการให้ทันทีหรือแม้แต่บางทีเวลาที่มี Error ในระบบ เจ้าหน้าที่ต้องคอยดูแลระบบด้วย สมมุติระบบล่ม (ซึ่งตั้งแต่เปิดมายังไม่เคยระบบล่ม) แต่อาจจะมียางที่ที่นิสิตจองมาแล้ว ห้องถูกยกเลิก เจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบและอธิบายให้เข้าใจ เพื่อไม่ให้นิสิตรู้สึกไม่ดีหรือหงุดหงิดในการใช้บริการ แนวทางการปฏิบัติงานทางด้านระบบ ทางทีม Admin จะมีการตรวจสอบระบบอยู่เสมอและแก้ไขปัญหาทันทีที่ผู้ใช้บริการตอบมา ในด้านกายภาพ ห้องสมุดจะมีการทำ Checklist ซึ่งคนที่อยู่บางครั้งต้องเข้าไปดูห้องว่าอุปกรณ์ยังใช้งานตามปกติมีปลั๊กพ่วง มีอุปกรณ์การตอบสนอง Digital Lifestyle ของนักศึกษา ลักษณะการใช้งานทุกอย่าง คือ ให้นักศึกษาสามารถใช้บริการต่าง ๆ ด้วยตัวของนักศึกษาเอง อาจจะมาติดต่อผู้ให้บริการ

น้อยลงหรือจะมาติดต่อเฉพาะเวลามีปัญหาหรือแม้แต่มีปัญหา ห้องสมุดมีระบบในการร้องเรียนและหลังจากนั้นจะพัฒนาเพิ่มขึ้นในส่วนของการบริหารด้านกายภาพ อย่างที่บอกว่าทำอย่างไรก็ได้ที่นักศึกษาจะไม่ต้องมามีปัญหากันเวลาที่คนนี้ใช้งาน อีกคนจะมาใช้แล้ว ห้องสมุดอาจจะแก้ปัญหาด้วยการให้กายภาพเป็นตัวอย่างเอง เช่น หมดเวลาไฟดับ เครื่องปรับอากาศไม่ทำงาน คนที่อยู่ผู้ใช้บริการก็ต้องค่อย ๆ ออกมาเองโดยอัตโนมัติ ตอนนี้กำลังจะพัฒนาในส่วนนี้สำหรับความปลอดภัยห้องสมุดมีกล้องวงจรปิด ในส่วนของการรับข้อเสนอแนะ ห้องสมุดจะมีการสรุปความพึงพอใจ ห้องสมุดจะจัดกิจกรรมคล้าย ๆ เป็น Open House จะมีบอร์ดที่มีกระดาษ Post it ให้และจะมีคำถามเลยว่าอยากให้พัฒนาอะไร อยากได้อะไรเพิ่มเติม เพื่อที่ห้องสมุดจะได้มารวบรวมดูว่านิสิตต้องการอะไร เหมือนตัวปากกาไวท์บอร์ด คือ ช่วงก่อนห้องสมุดไม่มีให้บริการ ห้องสมุดให้นิสิตเตรียมมาเอง แต่นิสิตก็ต้องการใช้เยอะจริง ๆ พอห้องสมุดพิจารณาแล้วเป็นประโยชน์เอามาไว้ใช้เรียน ห้องสมุดก็เลยจัดหามาไว้ให้บริการ

4.1.5.2 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ห้องสมุดมีการวางแผนที่จะดำเนินการทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งกายภาพ เป็นห้องที่เก็บเสียงและมีระบบที่ช่วยให้นักศึกษาสามารถเรียนออนไลน์ได้ เต็มรูปแบบมากกว่านี้ เช่น ห้องนั้นนอกจากจะเป็น Meeting Room อาจจะมีทั้งไมค์ ทั้งฉากเขียว ที่นักศึกษาสามารถที่จะทำให้ครบวงจร สมมุติห้องสมุดจะต้องเรียนออนไลน์แบบเต็มรูปแบบจริงๆ อยากให้เพิ่มประสิทธิภาพที่ห้องสมุดจะมีแนวทางในการพัฒนาห้องนั้นให้ดูทันสมัย และตอบโจทย์ของนักศึกษาได้มากกว่านี้ และอยากให้ Message ได้ด้วย Application ที่บอกว่าห้องนั้น สามารถที่จะส่งแจ้งเตือนว่าเกิดปัญหา และมีผู้บริการไปช่วยได้ทันเวลา และห้องสมุดตรวจสอบได้ตลอดเวลา ผู้บริหารหรือผู้ให้บริการ Manager ไม่ต้องเดินไปตรวจห้องเอง ห้องสมุดอยากได้ที่ห้องสมุดสามารถ Monitor ได้ในห้องเดียวเห็นว่าผู้ใช้บริการทำอย่างไร อาจจะผ่านการควบคุมโดยกล้องวงจรปิดหรือระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยกว่านี้ ห้องสมุดนำ Robot มาใช้ตอนนี้คือ เหมือนให้ข้อมูล สามารถตอบโต้กับผู้ใช้ในการตอบคำถามในการค้นคว้า พอที่ยังไม่สามารถไปช่วยเจ้าหน้าที่ได้ตามห้อง เนื่องจากบางที่ผู้ใช้บริการต่อ WiFi แล้วจะมีการส่งงานด้วยบันทึกเสียง ถ้ามีเสียงอื่นแทรกการทำงานของ ผู้ใช้บริการก็จะมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้นผู้บริการเลยยังไม่สามารถไปช่วยได้ตามห้องต่าง ๆ ได้ รวมถึงจะมีบริการ Virtual Class Room Studio ด้วย

4.1.5.3 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้า (IT/Innovation) เพื่อสนับสนุนการให้บริการผู้ใช้ห้องสมุด

ส่วนมากแล้วระบบไม่ค่อยมีปัญหา แต่ถ้ามีปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ทันที ไม่ได้จัดทำแผนความเสี่ยงไว้ หากเกิดปัญหาก็แก้หน้างานไปเลย ระบบประตูของห้องค้นคว้า สามารถใช้บัตรนักศึกษา และ QR Code ในการเปิดเข้าไปใช้บริการได้

การพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้าเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

จะพัฒนานวัตกรรมต่าง ๆ ที่จะช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานได้ง่าย สะดวกสบาย และตรงต่อความต้องการมากที่สุด และอาจจะมีการพัฒนาระบบ Broadcast เพื่อให้นักศึกษาสามารถมาใช้งานเพื่อทำการบ้าน หรืองานวิจัยได้

4.1.5.4 หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

การพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้า (IT/Innovation) เพื่อสนับสนุนการให้บริการผู้ใช้ห้องสมุด

การเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง หรือให้บริการนอกเหนือจากเวลาปกติตอนนี้ยังไม่มี แต่ห้องสมุดมีแนวคิดว่าจะทำในส่วนที่เป็นห้องสมุดที่อาจจะเปิดได้ 24 ชั่วโมง ในอนาคต เนื่องจากสภาพความเป็นจริงหลังจากที่หอสมุดเปิดให้บริการห้องค้นคว้าไประยะหนึ่ง ผ่านแอปพลิเคชัน QQ พบว่า นักศึกษามีความต้องการที่จะกำหนดเวลาด้วยตนเอง โดยบางครั้งอาจจะใช้แค่ 30 นาที หรือ 1 ชั่วโมง ซึ่งปัจจุบันหอสมุดกำหนดเวลาไว้ที่ 3 ชั่วโมง ในอนาคตอาจจะมีการปรับให้นักศึกษากำหนดเวลาขั้นต่ำด้วยตนเอง การพัฒนาแอปพลิเคชันร่วมกับมหาวิทยาลัย เพราะทางมหาวิทยาลัยก็มีแอปพลิเคชันอยู่แล้ว ปัจจุบันเด็กก็สามารถเข้าไปเช็คเกรด ดูตารางเรียนได้หรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกับมหาวิทยาลัยผ่านแอปพลิเคชันได้ ห้องสมุดจึงมีแนวคิดที่จะเอาตัวระบบจองห้อง ใส่เข้าไปในแอปพลิเคชันของมหาวิทยาลัย เพื่อให้เด็กไม่ต้องโหลดหลายแอปแล้วสามารถใช้งานบริการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยได้ในแอปเดียว มีห้องบอร์ดแคสให้บริการในอนาคต เพราะผ่านขั้นตอนการจัดจ้างแล้ว ห้องสมุดจะทำห้องที่เป็นห้องสตูดิโอเลย ซึ่งห้องสมุดเองจะใช้เหมือนกันในการผลิตสื่อต่าง ๆ แล้วคิดเหมือนกันว่าห้องสมุดจะให้นักศึกษามาใช้ก็เอาอุปกรณ์อะไรต่าง ๆ ที่ห้องสมุดมีมาสามารถใช้ผลิตสื่อหรือผลิต Content ที่ตัวเองต้องการได้ การให้บริการห้องค้นคว้าสำหรับนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา ห้องสมุดเห็นว่าในแต่ละคณะมีการจัดสรรห้อง สำหรับนักศึกษาเอาไว้ให้แล้ว เช่น คณะพาณิชยศาสตร์ ที่มีห้องทำงานให้นักศึกษาปริญญาเอก คณะนิติศาสตร์ก็มีห้อง

ให้ภายในของห้องสมุดเอง ห้องสมุดไม่ได้มีแนวคิดที่ว่า ห้องสมุดจะจัดสรรห้องในลักษณะแบบนี้ให้ แต่ก็คิดว่าเป็นสิ่งที่น่าสนใจเหมือนกัน เพราะว่าพฤติกรรมการใช้ของเด็กกลุ่มนี้อาจจะแตกต่างกับนักศึกษาระดับปริญญาตรี

การพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้าเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

ความต้องการใช้งานของนักศึกษา ไม่ได้อยากได้อุปกรณ์เทคโนโลยีอะไรเยอะ นักศึกษาอยากให้เพิ่มห้อง เปิดบริการให้นานขึ้น และอีกอย่างตอนนี้อาจจะเจอปัญหาว่า WiFi ในห้องสมุด ซึ่งมหาวิทยาลัยเป็นคนดูแล มักไม่ค่อยเสถียร แล้วถ้าจะปรับปรุงอาจจะไปปรับปรุงในส่วนนั้นจะดีกว่า

4.1.5.5 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร

การพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้า (IT/Innovation) เพื่อสนับสนุนการให้บริการผู้ใช้ห้องสมุด

ขณะนี้กำลังพัฒนาตัวแอปพลิเคชัน และที่ต้องการให้ได้ใช้งานได้ คือ การแมตซ์บัตร นิสิตกับตัวสแกนเข้าประตู RFAD

การพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้าเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

อันดับแรกคือ เครื่องมือในห้องน่าจะมากกว่านี้ เช่น คอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊ก และอุปกรณ์ต่อพ่วงเชื่อมโยง นอกจากบลูทูธแล้วมันไม่รู้จักกับอุปกรณ์อื่น นักศึกษาก็สามารถที่จะใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงที่ห้องสมุดมีอยู่ตอนนี้คือ แคสสายต่อพ่วงโน้ตบุ๊ก จริง ๆ ที่นักศึกษามาร้องเรียนมากที่สุดคือ ตัวต่อพ่วงกับ iPad ที่มันไม่สามารถเชื่อมต่อหน้าจอทีวีและไมโครโฟนที่จะสามารถบันทึกวิดีโอส่งอาจารย์ ถ้าเป็นไปได้ผู้บริหารควรกำหนดไว้ในแผน แนวทางของห้องสมุดคือ 1) ดูสถิติ 2) ดูข้อร้องเรียน นำความต้องการต่าง ๆ และเอาข้อมูลมาสรุป แล้วนำมาพิจารณาคณะกรรมการดำเนินงาน จัดลำดับว่า ควรทำอะไรก่อน-หลัง ด้านโปรแกรมจองระบบต่าง ๆ อยากให้พัฒนาเป็นแบบหนึ่งเวลาจะจองขึ้นต่ำ ปัจจุบันชั่วโมงเดียว นักศึกษาสามารถจองมาได้ 1 ชั่วโมง ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ ผู้ใช้บริการจะขาดตลอดแล้วตัวพัฒนาโปรแกรมอยากให้จองขึ้นต่ำสัก 2 ชั่วโมงไม่เกิน 3 ชั่วโมง 2 คือถ้าเข้าไป 10 นาทีโปรแกรมมันจะตัดอัตโนมัติโดยไม่ต้องมาเดินดูหน้าจอว่าทำไมคนอื่นตัด แต่ของห้องสมุดไม่ตัดแต่ถ้าเกิดระบบตัดโดยอัตโนมัติจะไม่มีข้อร้องเรียนไม่ปะทะกับเด็กเลยในการพัฒนาโปรแกรมตอนแรกห้องสมุดจะลือไว้ 3 แต่เวลาคนใช้แค่ชั่วโมงเดียวอีก 2 ชั่วโมง คนอื่นก็จะต้องรอยังใช้ไม่ได้ ห้องสมุดเลยทำให้ผู้ใช้บริการเลื่อนได้ว่า 1 2 3 แต่ปัญหาอยู่ที่ผู้ใช้ที่นี้แนวทางพัฒนาของ

ห้องสมุดอยากได้บัตรนิสิต ที่สามารถ Link กับประตูได้อันที่ 2 คือ ระบบ Automatic ถ้าก่อนหมดเวลาอาจจะมีระบบเตือนใกล้หมดเวลาหรือตัดไฟคือ จัดการด้วยระบบ อันนี้คือแนวทางที่ต้องพัฒนาในอนาคต นอกจากนี้ต้องการห้องเก็บเสียงเหมือนโรงภาพยนตร์ จะหมดปัญหานักศึกษาร้องเรียนว่าห้องข้าง ๆ ดัง ส่งผลให้นักศึกษาจะพึงพอใจมากขึ้น ในกรณีระบบมีปัญหา เช่น ระบบล่มและจองไม่ทัน ส่วนใหญ่ห้องสมุดจะให้เข้าเลยและเก็บบัตรนิสิตไว้แล้ว เจ้าหน้าที่แจ้งผู้ดูแลระบบว่าตอนนี้ระบบเข้าไม่ได้แต่เจ้าหน้าที่แก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้นักศึกษาเข้าไปก่อนและเก็บบัตรไว้พอห้องสมุดแก้ไขได้ถึงมายิงสแกนเข้า และคืนบัตรเมื่อนักศึกษาใช้บริการออก

4.1.5.6 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า

พระนครเหนือ

การพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้า (IT/Innovation) เพื่อสนับสนุนการให้บริการผู้ใช้ห้องสมุด

การพัฒนาระบบแอปพลิเคชัน จุดประสงค์ที่พัฒนานี้เกิดจากแนวความคิดที่ห้องสมุดไปดูงานที่อื่นมาแล้ว ห้องสมุดเห็นปัญหาก็เอาปัญหานั้นมาแก้ไข มีการแลกเปลี่ยนปัญหา ความรู้กับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ด้วย ได้พูดคุยในสิ่งที่ห้องสมุดมีกันอยู่แล้วเอามาแลกกัน ตัวระบบความผิดพลาดเกือบจะเป็นศูนย์เลยคือ ห้องสมุดมีการทดสอบระบบ พัฒนา เคยเจอกรณีปัญหาที่รหัสนักศึกษาตอนที่อยู่ ปวช. แล้วเอามาจองแต่พอขึ้นปริญญาตรี นักศึกษามีสิทธิ์ที่จะจอง แต่นักศึกษาไม่ได้ทำผิดหลักการจอง ห้องสมุดก็กลับไปดูตามระเบียบที่ห้องสมุดตั้งกฎ ดูแล้วนักศึกษาไม่ได้ทำผิดระเบียบ ซึ่งโปรแกรมก็ทำงานถูกแต่เจ้าตัวถือบัตร 2 ใบ แต่กรณีนี้จะต้องคุยกับนักศึกษา การเข้าใช้อาจจะต้องเลือก ปัจจุบันที่สุดและบัตรตัวเก่าก็ได้คุยกับทะเบียนจริง ๆ แล้วห้องสมุดก็ไม่ได้โทษกันคือ นักศึกษาก็ไม่ได้ผิด เจ้าหน้าที่ก็ไม่ได้ผิด แต่หลังจากนี้ทำระบบใหม่ขึ้นมา ห้องสมุดแก้ไขปัญหาเรื่องคนถือบัตร 2 ใบ โดยจะตรวจสอบปัจจุบันที่สุด

การพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้าเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

เรื่องของห้อง พื้นที่ที่มีส่วนดึงดูด ยกตัวอย่างที่ห้องสมุดทำชั้น 7 เป็น Smart Space แล้ว มีความใหม่ เป็นสิ่งที่นักศึกษาชอบแนวทางพัฒนาห้องสมุดพยายามที่จะเพิ่ม พื้นที่แบบนี้มากขึ้น ห้องสมุดวางแผนพยายามของบเพิ่มเติมพื้นที่ให้มาแบบแนวใหม่ ๆ นักศึกษาอาจจะไม่มีเหมือนก่อนแล้ว แต่อยากจะเข้ามานั่งพักผ่อน ซึ่งแน่นอนหนังสือก็ยังมีอยู่แต่การทำพื้นที่ให้เป็นจุดดึงดูดมากขึ้นที่จะให้เด็กได้เข้ามาใช้บริการมากขึ้น น่าจะเป็นในเรื่องของพื้นที่

ให้บริการและเพิ่มพื้นที่ของ Smart Space, Smart Room นักศึกษาต้องการได้ห้องที่ไปนั่งส่วนตัว นั่งตัวอาจจะเพิ่มพื้นที่มากขึ้น

4.1.5.7 สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ห้องสมุดได้มีแผนการพัฒนารูปแบบการให้บริการห้องค้นคว้าอย่างต่อเนื่อง โดยแนวทางการพัฒนาจะได้มาจากข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป และศึกษาการสร้างนวัตกรรมต่าง ๆ จากห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น ๆ

การพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้า (IT/Innovation) เพื่อสนับสนุนการให้บริการผู้ใช้ห้องสมุด

ห้องสมุดได้มีการวางแผนพัฒนาระบบ Resource Management เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานห้องค้นคว้าได้ทุกช่องทาง และครอบคลุมมากที่สุด เช่น มีระบบแจ้งเตือนทางไลน์ได้ หรือสามารถสแกนใบหน้าเข้าห้องค้นคว้าได้เลย เป็นต้น รวมถึงมีแผนการพัฒนาระบบ Mobile Application ในการจองห้องค้นคว้าให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง และทันสมัย มีการวางแผนจัดหาอุปกรณ์เครือข่ายที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้บริการผู้ใช้ที่เข้ามาใช้งานห้องค้นคว้า

การพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้าเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

มีการเพิ่มห้องค้นคว้าให้มากขึ้น จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม ไม่ว่าจะเป็นจอภาพ ปลั๊กไฟฟ้า ที่ชาร์จแบตเตอรี่ อุปกรณ์ที่ช่วยในการนำเสนอ รวมถึงปรับปรุงกายภาพของห้องค้นคว้าให้เป็นสถานที่ที่เอื้อต่อการเรียนรู้

4.1.6 การพัฒนาจากการได้รับรองมาตรฐานสากล ISO 9001

การพัฒนาจากการได้รับรองมาตรฐานสากล ISO 9001 จากการสัมภาษณ์ทั้ง 7 ห้องสมุด มีห้องสมุดที่มีการประกันคุณภาพบริการด้วยมาตรฐานสากล ISO 9001 เพียง 3 ห้องสมุด ดังนี้

4.1.6.1 สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ก้าวแห่งความสำเร็จกับการพัฒนาคุณภาพบริการห้องสมุดสู่มาตรฐาน ISO 9001: 2015 สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตระหนักถึงความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการทุกระดับ จึงได้นำระบบบริหารจัดการคุณภาพองค์กร ตามข้อกำหนด ISO 9001: 2015 มาใช้ในการพัฒนากระบวนการบริหารและการจัดการ

ห้องสมุด (Library Service) อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ ตั้งแต่ วันที่ 25 พฤศจิกายน 2562 เป็นต้นมา ภายใต้นโยบายคุณภาพ “เข้มแข็งภายใน ถูกใจลูกค้า เป็นชุมชนทรัพยากรปัญญา เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน” และมีค่านิยมองค์กรร่วมกันคือ “น้ำหนึ่งใจเดียวกัน มุ่งมั่นความเป็นเลิศ ชูเชิดคุณธรรม คิดและทำเพื่อสังคม” และไม่หยุดยั้งในการนำระบบบริหารจัดการคุณภาพองค์กรใหม่ ๆ ในระดับสากลมาพัฒนาคุณภาพของการให้บริการอย่างต่อเนื่องและตลอดไป เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพและบริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักงานวิทยทรัพยากรที่จะส่งมอบให้กับผู้รับบริการทุกระดับด้วยความประทับใจตามมาตรฐานระดับสากล สิ่งที่ได้จากการได้รับรองมาตรฐานสากล ISO 9001 คือ มีการวางแผนพัฒนาขั้นตอนการให้บริการห้องค้นคว้า และมีการสอนงานซึ่งกันและกันของเจ้าหน้าที่

4.1.6.2 หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ห้องสมุดทำ ISO ฉะนั้น ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ทุกคนต้องตระหนักรู้แล้วว่าต้องเป็นมาตรฐาน บุคลากรต้องมีคู่มือการปฏิบัติงานให้ทุกที่ทำได้เหมือนกันแล้ว ห้องสมุดจะมีเรื่องของวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์คุณภาพของหน่วยงานที่มีการติดไว้หรือแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทราบ ห้องสมุดมีการทำข่าวเป็นข่าวห้องสมุดห้องสมุดก็แจ้งเข้าไปในไลน์กลุ่ม และเรื่องของการทำ Internal Audit ห้องสมุดจะมีการเน้นย้ำในส่วนต่าง ๆ ให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ การทำ ISO แนวปฏิบัติ มี 2 ที่คือวิทยาเขตท่าพระจันทร์ กับวิทยาเขตรังสิต ธรรมศาสตร์ค่านิยมคือ TULIP

4.1.6.3 สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ในปี พ.ศ. 2562 สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ได้นำระบบการประกันคุณภาพบริการด้วยมาตรฐานสากล ISO 9001 มาใช้ แต่เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของโควิด-19 ทำให้ปัจจุบันสำนักบรรณสารการพัฒนาเลื่อนการตรวจประเมินอย่างไม่มีกำหนด

4.1.7 สรุปการถอดบทเรียน: กรณีศึกษาการบริการห้องค้นคว้าของห้องสมุด

มหาวิทยาลัย

1) ด้านนโยบายการบริการห้องค้นคว้า

ห้องสมุดกำหนดนโยบายการใช้ห้องค้นคว้าตามความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก จำนวนชั่วโมงต่อการใช้งานไม่ต่ำกว่า 3 ชั่วโมง จำนวนคนต่อการใช้งานแต่ละห้อง 3-10 คน

เวลาในการให้บริการห้องค้นคว้าจะให้บริการตามเวลาเปิด-ปิดของห้องสมุด ห้องสมุดบางแห่งในช่วงสอบมีการขยายเวลาให้บริการห้องค้นคว้าถึงเที่ยงคืน ในเรื่องสถานที่ที่มีการปรับปรุงพื้นที่และสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกห้องค้นคว้าเพื่อเอื้อต่อการเรียนรู้

ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการให้บริการห้องค้นคว้าเพื่อการเรียนรู้ด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่และนวัตกรรมบริการห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ใช้บริการทำการจองห้องค้นคว้าได้ด้วยตนเองผ่านแอปพลิเคชันของห้องสมุด หรือเว็บไซต์ หรือ ผู้ใช้บริการใช้บัตรนักศึกษาในการควบคุมการใช้งานห้องค้นคว้า ระบบของห้องค้นคว้าส่วนใหญ่มีระบบการแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนเข้าใช้งานห้องค้นคว้า และยืนยันตัวตนก่อนใช้งานห้องค้นคว้า มีการแจ้งเตือนการต่อเวลาใช้งานห้องค้นคว้าล่วงหน้า

สำหรับเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ให้บริการจะทำหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยของระบบให้บริการห้องค้นคว้าให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา เจ้าหน้าที่ห้องสมุดทุกคนสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้

2) ด้านการดำเนินงานบริการห้องค้นคว้า

(1) ด้านการวางแผน

การวางแผนการดำเนินงานห้องค้นคว้า ห้องสมุดมีการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อวางแผนการทำงาน และเตรียมความพร้อมของบุคลากรในการให้บริการห้องค้นคว้า รวมถึงมีการวางแผนการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการห้องค้นคว้า และวางแผนการติดตามและทดสอบระบบในการให้บริการห้องค้นคว้า ห้องสมุดบางแห่งมีการนำสถิติการใช้งานห้องค้นคว้ามามาพิจารณาถึงทิศทาง ปริมาณการใช้งาน และนำมาพิจารณากำหนดไว้ในแผนการดำเนินงานในอนาคต และในสถานการณ์โควิด-19 ระบาด ห้องสมุดบางแห่งมีการวางแผนใช้ห้องค้นคว้าให้เกิดประโยชน์ โดยการจัดให้กลุ่มอาจารย์ได้มาใช้ในการบันทึกวิดีโอการสอนออนไลน์

การวางแผนการจัดซื้ออุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) ให้ที่เหมาะสมกับการให้บริการห้องค้นคว้า เช่น กระดานไวท์บอร์ด ที่วีที่สามารถต่ออุปกรณ์ (Device) ได้ สายต่อพ่วง โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต เป็นต้น นอกจากนี้ มีระบบ WiFi ที่มีสัญญาณแรงและใช้งานได้อย่างเสถียร มีการวางแผนการดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์ เช่น การดูแลล้างเครื่องปรับอากาศ มีการกำหนดเวลาไว้อย่างชัดเจน

(2) ด้านการดำเนินงาน

ห้องสมุดมีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากร โดยกำหนดค่านิยมหลัก (SMILE) ในการทำงาน (S-Service M-Morality I-Innovation L-Learning E-Excellence) และมีการกระจายอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบและการตัดสินใจในแต่ละส่วนงาน เช่น ดูแลระบบสนับสนุนอุปกรณ์ ดูแลสถานที่ ให้คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียน พร้อมกับส่งเสริมให้บุคลากรทำงาน

เป็นทีม เพื่อการเรียนรู้ และมีการจัดประชุม เพื่อวิเคราะห์ปัญหา ทำการศึกษาข้อมูล และเอกสารที่เกี่ยวข้องที่จะนำมาแก้ปัญหา อีกทั้งมีการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ และการสร้างความร่วมมือกับห้องสมุดอื่น รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ของการให้บริการห้องค้นคว้าด้วย

ห้องสมุดดำเนินการนำข้อมูลนักศึกษาเข้ามาใส่ในฐานข้อมูลทางเข้าออกห้องสมุด และระบบห้องค้นคว้า หากนักศึกษาเข้าห้องสมุดโดยนำบัตรให้กันยืม โดยไม่เข้าผ่าน Access Control จะไม่สามารถเปิดเข้าห้องค้นคว้าได้

ห้องสมุดกำหนดให้เจ้าหน้าที่ให้เป็นผู้ดูแล (Admin) ดำเนินการตั้งเวลาการเปิด-ปิดให้บริการของห้องค้นคว้า ซึ่งมีการปรับเปลี่ยนเวลาการให้บริการตามเวลาของการให้บริการของห้องสมุด และสำรองห้องค้นคว้าให้กับนิสิตปริญญาโท หรือปริญญาเอก ที่ต้องการใช้ห้องเพื่อเตรียมสอบป้องกันวิทยานิพนธ์ และมีเจ้าหน้าที่ห้องสมุดดำเนินการตรวจสอบ สอดส่องดูแลพื้นที่ที่ให้บริการห้องค้นคว้า

ห้องสมุดดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ เช่น กฎระเบียบกติกาการใช้งานห้อง เพื่อส่งเสริมการใช้งานห้องค้นคว้า ผ่านทางเว็บไซต์ อีเมล ป้ายประกาศ ป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ผ่านแอปพลิเคชันของห้องสมุด แอปพลิเคชันของมหาวิทยาลัยและสื่อสังคมออนไลน์ เช่น แอปพลิเคชัน Facebook ของห้องสมุด Work Place บอร์ดแชทใน Line Official Instagram, Twitter เป็นต้น และให้นิสิตเข้ามาทำเป็นคลิปสอนการจองห้องค้นคว้า

ห้องสมุดดำเนินการปลูกฝังการดูแลรักษาทรัพยากรที่ใช้งานร่วมกัน โดยจะมีป้ายประชาสัมพันธ์ติดอยู่ในห้องบริเวณประตู มีกระดานโน้ตเล็ก ๆ ติดไว้ที่โต๊ะ “ข้อควรทำ และไม่ควรทำ” ให้ทราบ มีข้อความแสดงถึงเรื่องของการดูแลรักษาทรัพย์สิน หรือการสร้างวินัยในเรื่องความตรงต่อเวลา เพื่อรักษาเวลาในการออกจากห้องค้นคว้าให้ตรงเวลา

ห้องสมุดให้บริการห้องค้นคว้า ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 (COVID-19) ห้องสมุดมีการตั้งเทอร์โมสแกนใบหน้าทางเข้า-ออก ดำเนินการกำชับการสวมใส่หน้ากาก ตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าใช้บริการห้องค้นคว้า และการปรับลดจำนวนผู้เข้าใช้บริการห้องค้นคว้า งดให้บริการกับบุคคลภายนอก ห้องสมุดมีแอปพลิเคชันตรวจสอบจำนวนผู้ใช้บริการ เพื่อไม่ให้หนาแน่นเกินไป ห้องสมุดมีจุดให้บริการแอลกอฮอล์หรือสเปรย์ล้างมือตามจุดที่คนผ่านไปมา บริเวณภายนอกจะมีอ่างล้างมือพร้อมเจลล้างมือ และมีแม่บ้านที่คอยดูแลเช็ดแอลกอฮอล์ อยู่ตลอดเวลา พร้อมกับห้องสมุดพยายามทำสัญลักษณ์ให้นักศึกษามีการเว้นระยะห่างของที่นั่งในห้องค้นคว้า ขยับโซฟาให้ห่างกัน มีเสียงตามสายคอยเตือนตลอดทุกชั่วโมง โดยในช่วง COVID-19 ระบาดหนักห้องสมุดปิดพื้นที่ตามมาตรการของจังหวัดและของประเทศ หลังจากนั้น ค่อย ๆ ผ่อนปรนเป็นระยะ ๆ รวมถึงมีนโยบายกัก

หนังสือที่ได้รับคืนที่เป็น State Quarantine เพื่อให้เชื้อโรคในหนังสือตายก่อนจึงจะนำออกมาให้บริการ

(3) ด้านการติดตามและประเมินผล

ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้บริการจากหลากหลายช่องทาง ห้องสมุดบางแห่งมีการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานห้องค้นคว้าปีละ 2 ครั้ง หรือปีละครั้ง ทั้งแบบแจกแบบสอบถาม ณ บริเวณพื้นที่ให้บริการ และแบบออนไลน์ และนำปัญหาที่เกิดขึ้นมาระดมสมอง วิเคราะห์และหาวิธีการแก้ไขปัญหา เพื่อนำมาพัฒนาบริการของห้องสมุดให้มีคุณภาพมาตรฐานที่ดีและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

ห้องสมุดบางแห่งมีการนำข้อร้องเรียนของห้องค้นคว้าเข้ามาในระบบจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน ISO โดยมีการตอบกลับข้อร้องเรียนต่าง ๆ กลับไปยังผู้ใช้ตามระยะเวลาที่ห้องสมุดกำหนดไว้

สำหรับความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีความต้องการให้ห้องสมุดเปิดบริการห้องค้นคว้า 24 ชั่วโมง ห้องสมุดจะนำทุกข้อเสนอแนะหรือข้อแนะนำข้อเรียกร้องต่าง ๆ ของนักศึกษา มาพิจารณาโดยผู้บริหาร บางครั้งห้องสมุดอาจจะติดข้อกำหนด ไม่สามารถที่จะดำเนินการตามความต้องการได้

(4) ด้านการพัฒนา

ปัจจุบันห้องสมุดส่วนใหญ่มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ช่วยการใช้บริการห้องค้นคว้า เช่น ในการจองใช้ห้องค้นคว้า จะมีการใช้แอปพลิเคชันของห้องสมุด เว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) หรือตู้ Kiosk Register การใช้ QR Code สแกนเข้าห้องค้นคว้า การใช้ QR Code ผ่าน Line Alert ในการแจ้งปัญหาการใช้งานห้องค้นคว้า มีการนำ Google Jamboard มาใช้เชื่อมต่อจอทีวีและอุปกรณ์อื่น ๆ โดยสามารถใช้ปากกาสมาร์ทบอร์ดเขียนได้ และมีบริการแจ้งเตือนเกี่ยวกับการใช้งานบริการห้องค้นคว้าต่าง ๆ ผ่านแอปพลิเคชันของห้องสมุด แอปพลิเคชันไลน์ หรืออีเมล

ห้องสมุดมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและปลอดภัย เช่น ระบบคีย์การ์ดในการเปิดห้อง โปรเจคเตอร์และกระดานสำหรับใช้กับปากกาอิเล็กทรอนิกส์ (Interactive Pen) อินเทอร์เน็ตทีวี กระดานไวท์บอร์ด ระบบเครือข่ายไร้สาย โต๊ะและที่นั่งอ่าน

มหาวิทยาลัย/สถาบันมีทีมพัฒนาแอปพลิเคชันให้ทำงานร่วมกันกับห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการจองห้องค้นคว้าผ่านแอปพลิเคชัน

3) ด้านปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการห้องค้นคว้า

ด้านผู้ใช้บริการ 1) ผู้ใช้บริการไม่มาใช้บริการตามเวลาที่ได้ทำการจองไว้ 2) ผู้ใช้บริการเข้าใช้งานห้องค้นคว้าไม่ได้ เนื่องจากบัตรนักศึกษา/คิวอาร์โค้ด/บัตรประชาชนมีปัญหา

หรือไม่ได้ทำการจองห้องคืนคว่ำมา 3) ผู้ใช้บริการจองห้องซ้ำกันได้ในช่วงเวลา ซึ่งเกิดจากระบบมีปัญหาหรืออินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัยขัดข้อง 4) ผู้ใช้บริการบางรายไม่สะดวกที่จะดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน ทำให้ไม่สามารถจองห้องได้ 5) ผู้ใช้บริการขาดความรู้และความเข้าใจในการใช้ตัวแอปพลิเคชันในการจองห้องคืนคว่ำ 6) ผู้ใช้บริการไม่คุ้นเคยระบบการจองห้องคืนคว่ำ 7) ผู้ใช้บริการที่เป็นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่ต้องการใช้ห้องคืนคว่ำเพียงคนเดียว 8) ผู้ใช้บริการห้องคืนคว่ำส่งเสียงดัง

ด้านผู้ให้บริการ 1) เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานห้องคืนคว่ำไม่มีความถนัดทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ในทันทีในการใช้งานห้องคืนคว่ำ

ด้านอาคารสถานที่ 1) ห้องคืนคว่ำไม่เก็บเสียง ทำให้เกิดเสียงดัง รบกวนผู้บริการภายนอกห้อง 2) อุณหภูมิเครื่องปรับอากาศว่าเย็นเกินไป อยากจะให้ช่วยทำอุปกรณ์ที่ผู้บริการสามารถเปิด – ปิดเองได้ และอยากให้ระบบไฟฟ้าและเครื่องปรับอากาศแยกออกจากกัน 3) จำนวนห้องคืนคว่ำยังไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้งานของนักศึกษา และในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ผู้บริการจะเข้าไปใช้งานห้องคืนคว่ำต่อห้องเกินจำนวนที่กำหนด 4) ห้องสมุดไม่สามารถเปิดบริการห้องคืนคว่ำ 24 ชั่วโมงได้ เนื่องจากข้อจำกัดของสถาบัน/มหาวิทยาลัยที่ค่อนข้างกังวลด้านความปลอดภัย และด้านอื่น ๆ

ด้านเทคโนโลยี 1) ระบบการจองห้องคืนคว่ำใช้งานได้ไม่เสถียร 2) อุปกรณ์เทคโนโลยีที่ใช้ในห้องคืนคว่ำชำรุด/เสื่อมอายุการใช้งาน 3) ระบบเครือข่ายไร้สายในห้องคืนคว่ำใช้งานได้ไม่เสถียร

4) ด้านตัวชี้วัด/ความสำเร็จของการให้บริการห้องคืนคว่ำ

ห้องสมุดมีการประเมินความเสี่ยงในส่วนของการให้บริการห้องคืนคว่ำด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ เช่น แอปพลิเคชัน ระบบ Wifi ที่นำมาให้บริการห้องคืนคว่ำ ดังนั้น มีจึงความเสี่ยงที่แอปพลิเคชันอาจจะไม่ได้เสถียรตลอดเวลา เครือข่ายอาจจะขัดข้อง ห้องสมุดบางแห่งจึงมีแผนความเสี่ยงเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับ และห้องสมุดมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้งานห้องคืนคว่ำ เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการห้องคืนคว่ำในแต่ละด้าน โดยห้องสมุดมีการปรับปรุงระบบการให้บริการห้องคืนคว่ำอยู่ตลอด เพื่อให้ผู้บริการใช้งานง่าย และสะดวกมากขึ้น

ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการห้องคืนคว่ำให้ทราบวิธีการใช้งานจริง และการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ มีการอบรม การทำ KM (Knowledge Management) ปัญหาจากการให้บริการห้องคืนคว่ำ และคู่มือการใช้งานที่เป็นอินโฟกราฟฟิก โดยทำเป็นลายลักษณ์อักษรแจ้งเวียนทางอีเมลให้บุคลากรได้ทราบ มี On The Job Training ให้กับบุคลากรทุกฝ่ายงานเพื่อเข้ามาเรียนรู้การให้บริการห้องคืนคว่ำสามารถทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันได้

นอกจากนี้ ห้องสมุดบางแห่งมีการส่งเสริมให้ห้องคั่นคว้ามี่ความเป็นวัฒนธรรมสีเขียว เป็นวัฒนธรรมที่ประหยัดพลังงานต่าง ๆ การจัดทำ 5ส. แล้วทุกคนก็ปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน

ห้องสมุดบางแห่งมีการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานระบบคุณภาพ (ISO) ซึ่งกำกับดูแลการบริการ ฉะนั้น การให้บริการห้องคั่นคว้ามี่เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ทุกคนต้องตระหนักอยู่แล้วว่าต้องบริการอย่างเป็นมาตรฐาน

5) ด้านแผนการพัฒนาศักยภาพห้องคั่นคว้ามี่ในอนาคต

ในปัจจุบัน ห้องสมุดส่วนใหญ่ 1) มีการพัฒนาแอปพลิเคชัน เป็นแอปพลิเคชันที่ใช้ทำงานร่วมกันทั้งสถาบัน/มหาวิทยาลัย เพื่อให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องโหลดหลายแอปพลิเคชัน และสามารถใช้บริการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยได้ในแอปพลิเคชันเดียว 2) มีการปรับปรุง ตรวจสอบระบบการให้บริการห้องคั่นคว้ามี่อยู่เสมอให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง และทันสมัย 3) มีการพัฒนาด้านกายภาพของห้องคั่นคว้ามี่ให้ดูทันสมัย เช่น หมดเวลาไฟดับ เครื่องปรับอากาศไม่ทำงาน เป็นต้น เป็นห้องที่เก็บเสียงเหมือนโรงภาพยนตร์ และมีระบบที่ช่วยให้นักศึกษาสามารถเรียนออนไลน์ได้เต็มรูปแบบ 4) ระบบสามารถที่จะส่งแจ้งเตือนว่าเกิดปัญหาอะไรของการให้บริการห้องคั่นคว้ามี่ผ่านแอปพลิเคชัน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ไปช่วยได้ทันเวลา 5) มีระบบแจ้งเตือนต่าง ๆ ของการบริการห้องคั่นคว้ามี่ผ่านแอปพลิเคชันของห้องสมุด แอปพลิเคชันไลน์ หรืออีเมล เช่น การแจ้งเตือนก่อนหมดเวลาการใช้งาน เป็นต้น 6) มีการพัฒนาสัญญาณเครือข่ายไร้สายที่ให้บริการบริเวณห้องคั่นคว้ามี่ให้สามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี 7) มีการเพิ่มห้องคั่นคว้ามี่ให้มากขึ้น จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม ไม่ว่าจะเป็นเป็นจอภาพ ปลั๊กไฟฟ้า ที่ชาร์จแบตเตอรี่ อุปกรณ์ที่ช่วยในการนำเสนอ รวมถึงปรับปรุงกายภาพของห้องคั่นคว้ามี่ให้เป็นสถานที่ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และเปิดให้บริการห้องคั่นคว้ามี่ 24 ชั่วโมง

ในอนาคต ห้องสมุดจะมีการพัฒนาห้องคั่นคว้ามี่ให้ทันสมัยขึ้น 1) สามารถตรวจสอบการใช้งานห้องคั่นคว้ามี่ผ่านการควบคุมโดยระบบกล้องวงจรปิดหรือระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยกว่านี้ 2) นำ Robot มาใช้ในการไปแจ้งเตือนผู้ใช้งานห้องคั่นคว้ามี่ที่ส่งเสียงดัง 3) มีบริการ Virtual Class Room Studio 4) ผู้ใช้บริการสามารถใช้งาน Virtual Card ในการเข้าใช้งานห้องคั่นคว้ามี่แทนบัตรนักศึกษาได้ หรือสามารถสแกนใบหน้าเข้าห้องคั่นคว้ามี่ได้ 5) มีการพัฒนาห้องคั่นคว้ามี่ให้สามารถใช้ระบบ Broadcast เพื่อให้ นักศึกษาสามารถมาใช้งานเพื่อผลิตสื่อต่าง ๆ ทำการบ้าน หรืองานวิจัยได้ 6) มีอุปกรณ์ต่อพ่วงจากบลูทูธกับอุปกรณ์อื่น ๆ ที่ให้บริการในห้องคั่นคว้ามี่ สามารถเชื่อมต่อจอทีวี และไมโครโฟนที่จะสามารถบันทึกวิดีโอได้ 7) ห้องคั่นคว้ามี่แบบ Smart Meeting Room ภายในห้องจะประกอบไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มี Google Jamboard จอทีวีที่สามารถต่อกับ Device ต่าง ๆ สามารถใช้ปากกาสมาร์ทบอร์ดได้ มีระบบศักยภาพในการเปิดห้อง โปรเจคเตอร์ อินเทอร์เน็ตทีวี ระบบเครือข่ายไร้สาย โต๊ะและที่นั่งอ่าน และระบบจะสามารถส่งการแจ้งเตือน และการแจ้งข้อร้องเรียนในระบบเดียว

6) ด้านการพัฒนาจากการได้รับรองมาตรฐานสากล ISO 9001

การพัฒนาคุณภาพบริการห้องสมุดสู่มาตรฐาน ISO 9001: 2015 ตระหนักถึงความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการทุกระดับ ภายใต้นโยบายคุณภาพ และมีค่านิยมองค์กรร่วมกัน เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพและส่งมอบให้กับผู้รับบริการทุกระดับด้วยความประทับใจตามมาตรฐานระดับสากล สิ่งที่ได้จากการได้รับรองมาตรฐานสากล ISO 9001 คือ มีการวางแผนพัฒนาขั้นตอนการให้บริการห้องค้นคว้า มีการสอนงานซึ่งกันและกันของเจ้าหน้าที่ บุคลากรต้องมีคู่มือการปฏิบัติงานให้ทุกที่ทำได้เหมือนกัน มีการเน้นย้ำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้เป็นไปตามวิสัยทัศน์

4.2 ความคิดเห็นต่อการเป็นห้องค้นคว้า

การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) จำนวน 381 ชุด สำหรับผู้ให้บริการห้องค้นคว้า ของสำนักบรรณสารการพัฒนา แบ่งคำถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ลักษณะการเป็นห้องค้นคว้า ของสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 64 ข้อ

ผู้วิจัยใช้ลักษณะของเครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) สร้างตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert Scale) ในคำถามส่วนที่ 2 ประเมินคำตอบโดยให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว กำหนดให้แต่ละข้อมี 6 ตัวเลือก (สุรธรรม รัตนโชติ, 2551, น. 111) ดังต่อไปนี้

5	หมายถึง	มีความคิดเห็นที่ไม่ต้องปรับปรุงเลยอยู่แล้ว
4	หมายถึง	มีความคิดเห็นที่ปรับปรุงหรือไม่ปรับปรุงก็ได้
3	หมายถึง	มีความคิดเห็นที่ต้องปรับปรุงเล็กน้อย
2	หมายถึง	มีความคิดเห็นที่ต้องปรับปรุงบ้าง
1	หมายถึง	มีความคิดเห็นที่ต้องปรับปรุงอย่างมาก
0	หมายถึง	ไม่ได้ใช้งาน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะทางการพัฒนาห้องค้นคว้าเพื่อเพิ่มประสิทธิผลของการให้บริการห้องสมุดแก่ผู้ให้บริการและส่งเสริมการเรียนรู้ในยุคที่สร้างความพลิกผันทางเทคโนโลยี

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	เท่ากับ	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา
$\bar{X}$	เท่ากับ	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	เท่ากับ	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ เพศ สังกัดคณะ และความถี่ในการใช้บริการห้องค้นคว้า โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 381 ชุด แสดงดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=381)			
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ	อันดับที่
1. สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม			
นักศึกษาปริญญาโท ภาคปกติ	186	48.80	1
นักศึกษาปริญญาโท ภาคพิเศษ	101	26.50	2
นักศึกษาปริญญาเอก	94	24.70	3
รวม	381	100	
2. อายุ			
20-29 ปี	97	25.50	3
30-39 ปี	168	44.10	1
40-49 ปี	100	26.20	2
50 ปีขึ้นไป	16	4.20	4
รวม	381	100	
3. เพศ			
ชาย	108	28.30	2
หญิง	273	71.70	1

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ	อันดับที่
ไม่ประสงค์ระบุ	0	0.00	-
รวม	381	100	
4. สังกัดคณะ			
คณะรัฐประศาสนศาสตร์	37	9.70	2
คณะบริหารธุรกิจ	181	47.50	1
คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ	21	5.50	7
คณะสถิติประยุกต์	26	6.80	4
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	3	0.80	12
คณะภาษาและการสื่อสาร	11	2.90	9
คณะพัฒนาศาสตร์สุขภาพมนุษย์	15	3.90	8
คณะนิติศาสตร์	6	1.60	11
คณะการจัดการการท่องเที่ยว	22	5.80	6
คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ	24	6.30	5
คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม	8	2.10	10
วิทยาลัยนานาชาติ (ICO)	27	7.10	3
รวม	381	100	
5. ความถี่ในการใช้บริการห้องค้นคว้า			
ทุกวัน	82	21.50	
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	194	50.90	
เดือนละ 1 ครั้ง	88	23.10	
อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)	17	4.50	
รวม	381	100	

จากตารางที่ 4.1 พบว่า นักศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 318 คน มีข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังต่อไปนี้

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มากที่สุดมีสถานภาพเป็น นักศึกษาปริญญาโท ภาคปกติ คิดเป็นร้อยละ 48.80 เป็นนักศึกษาปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 24.70 และลำดับสุดท้าย เป็นนักศึกษาปริญญาโท ภาคพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 26.50

อายุ พบว่า มากที่สุดมีอายุระหว่าง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.10 รองลงมามีอายุระหว่าง 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.20 และลำดับสุดท้ายมีอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.20

เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.70 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 28.30

สังกัดคณะ พบว่า มากที่สุดสังกัดคณะบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมาสังกัดคณะรัฐประศาสนศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 9.70 และลำดับสุดท้ายสังกัดคณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 0.80

ความถี่ในการใช้บริการห้องค้นคว้า พบว่า กึ่งหนึ่งมีความถี่ในการใช้บริการห้องค้นคว้า สัปดาห์ละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 50.90 รองลงมามีความถี่ในการใช้บริการห้องค้นคว้าเดือนละ 1 ครั้ง และลำดับสุดท้ายมีความถี่ในการใช้บริการห้องค้นคว้าแบบอื่น ๆ เช่น ภาคเรียนละ 1 ครั้ง เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 4.50

ส่วนที่ 2 ลักษณะการเป็นห้องค้นคว้า ของสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

การวิเคราะห์ลักษณะการเป็นห้องค้นคว้า ของสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี ด้านบริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากร ด้านอาคารสถานที่ และด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 381 ชุด แสดงดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับลักษณะการเป็นห้องค้นคว้า ของสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในภาพรวม

(n=381)

ความพึงพอใจ/ความคิดเห็นต่อการเป็น ห้องค้นคว้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น	อันดับที่
ด้านเทคโนโลยี	4.48	0.15	ไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว	2
ด้านบริการ	4.36	0.19	ไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว	4
ด้านผู้ให้บริการ	4.51	0.25	ไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว	1
ด้านทรัพยากร	4.51	0.25	ไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว	1
ด้านอาคารสถานที่	4.26	0.23	ไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว	5
ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้	4.46	0.28	ไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว	3
รวม	4.43	0.11	ไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว	

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าลักษณะการเป็นห้องคั่นคว่ำ ของสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในภาพรวมอยู่ในระดับไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว ($\bar{X}$ = 4.4-, S.D. = 0.11) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลักษณะการเป็นห้องคั่นคว่ำในทุกด้านจัดอยู่ในระดับไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.51, S.D. = 0.25) และด้านทรัพยากร ($\bar{X}$ = 4.51, S.D. = 0.25) (เท่ากัน) รองลงมา คือ ด้านเทคโนโลยี ($\bar{X}$ = 4.48, S.D. = 0.15) และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X}$ = 4.26, S.D. = 0.23)

ผลการวิเคราะห์ลักษณะการเป็นห้องคั่นคว่ำ ของสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ แยกตามรายด้านทั้ง 6 ด้าน อธิบายได้ตามตารางที่ 4.3-4.9

ตารางที่ 4.3 ลักษณะการเป็นห้องคั่นคว่ำ ของสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านเทคโนโลยี

(n=381)				
ความพึงพอใจ/ความคิดเห็นต่อ การเป็นห้องคั่นคว่ำ ด้านเทคโนโลยี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น	อันดับ ที่
การให้บริการผ่านระบบ Mobile Application (NIDA Library)				
1. การจองห้องคั่นคว่ำ	4.53	0.52	ไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว	3
2. การต่อเวลาการใช้ห้องคั่นคว่ำ	4.73	0.47	ไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว	1
3. การคืนห้องคั่นคว่ำ	4.64	0.49	ไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว	2
4. เมนู การใช้งานของระบบ	4.28	0.48	ไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว	4
Mobile Application				
การให้บริการผ่านระบบ Kiosk Register				
5. การจองห้องคั่นคว่ำ	4.50	0.52	ไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว	5
6. การยืนยันตัวตนของผู้ใช้งาน เพื่อเข้าใช้ห้องคั่นคว่ำ	4.78	0.43	ไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว	1
7. การต่อเวลาการใช้ห้องคั่นคว่ำ	4.65	0.50	ไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว	3
8. การคืนห้องคั่นคว่ำ	4.01	0.78	ปรับปรุงหรือไม่ปรับปรุงก็ได้	6

ความพึงพอใจ/ความคิดเห็นต่อ การเป็นห้องค้นคว้า ด้านเทคโนโลยี	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความเห็น	อันดับ ที่
9. การใช้รหัส Pass Code ในการ เข้าใช้งานห้องค้นคว้าแทนบัตร นักศึกษา/บัตรประชาชน	4.54	0.51	ไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว	4
10. เมนูการใช้งานของระบบ Kiosk Register	4.72	0.46	ไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว	2
การให้บริการผ่านระบบ Website (http://elibrary.nida.ac.th:8004/login)				
11. การจองห้องค้นคว้า	4.75	0.50	ไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว	1
12. การต่ออายุการใช้ห้องค้นคว้า	4.50	0.58	ไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว	2
13. การคืนห้องค้นคว้า	4.75	0.50	ไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว	1
14. เมนูการใช้งานของระบบ Website	4.75	0.50	ไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว	1
การให้บริการผ่านระบบการจัดการห้องค้นคว้า (Resource Management)				
15. การยืนยันตัวตน <u>ก่อน</u> เข้าใช้ งานห้องค้นคว้า 15 นาทีมีความ เหมาะสม	4.45	0.64	ไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว	4
16. การเข้าใช้งานห้องค้นคว้า <u>หลัง</u> <u>เวลาจอง</u> ภายใน 15 นาทีมีความ เหมาะสม	4.73	0.51	ไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว	1
17. ระบบการให้บริการห้อง ค้นคว้ารองรับการใช้งานบนมือถือ	4.41	0.50	ไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว	5
18. ระบบการให้บริการห้อง ค้นคว้ารองรับคอมพิวเตอร์ส่วน บุคคล เช่น Tablet, iPad, Notebook	4.39	0.50	ไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว	6
19. ระบบการให้บริการห้อง ค้นคว้าก่อให้เกิดความสะดวก เช่น Mobile Application, Kiosk Register, Website	4.59	0.50	ไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว	2

ความพึงพอใจ/ความคิดเห็นต่อ การเป็นห้องค้นคว้า ด้านเทคโนโลยี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น	อันดับ ที่
20. ระบบเครือข่ายของสถาบันมี ความเสถียร	3.35	0.92	ต้องปรับปรุงเล็กน้อย	7
21. ระบบการเปิด-ปิดประตูเข้าใช้ งานห้องค้นคว้ามีความสะดวก	4.47	0.54	ไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว	3
22. ภาพรวมด้านเทคโนโลยีที่ ห้องสมุดนำมาใช้ในการให้บริการ ห้องค้นคว้า	4.76	0.45	ไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว	
รวม	4.43	0.11	ไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว	

จากตารางที่ 4.3 อธิบายผลได้ว่า ลักษณะการเป็นห้องค้นคว้า ด้านเทคโนโลยี ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับ ($\bar{X}$ = 4.43, S.D. = 0.11) ซึ่งพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลักษณะการเป็นห้องค้นคว้า ด้านเทคโนโลยี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ **ไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว** จำนวน 19 เรื่อง คือ 1) การให้บริการผ่านระบบ Mobile Application (NIDA Library) (1) การต่อเวลาการใช้ห้องค้นคว้า (2) การคืนห้องค้นคว้า (3) การจองห้องค้นคว้า (4) เมนูการใช้งานของระบบ Mobile Application 2) การให้บริการผ่านระบบ Kiosk Register (5) การยืนยันตัวตนของผู้ใช้งานเพื่อเข้าใช้ห้องค้นคว้า (6) เมนูการใช้งานของระบบ Kiosk Register (7) การต่อเวลาการใช้ห้องค้นคว้า (8) การใช้รหัส Pass Code ในการเข้าใช้งานห้องค้นคว้าแทนบัตรนักศึกษา/บัตรประชาชน (9) การจองห้องค้นคว้า 3) การให้บริการผ่านระบบ Website (<http://elibrary.nida.ac.th:8004/login>) (10) การจองห้องค้นคว้า (11) การคืนห้องค้นคว้า (12) เมนูการใช้งานของระบบ Website (13) การต่ออายุการใช้ห้องค้นคว้า 4) การให้บริการผ่านระบบการจัดการห้องค้นคว้า (Resource Management) (14) การเข้าใช้งานห้องค้นคว้าหลังเวลาจองภายใน 15 นาที มีความเหมาะสม (15) ระบบการให้บริการห้องค้นคว้า ก่อให้เกิดความสะดวก เช่น Mobile Application, Kiosk Register, Website (16) ระบบการเปิด-ปิดประตูเข้าใช้งานห้องค้นคว้ามีความสะดวก (17) การยืนยันตัวตนก่อนเข้าใช้งานห้องค้นคว้า 15 นาที มีความเหมาะสม (18) ระบบการให้บริการห้องค้นคว้ารองรับการใช้งานบนมือถือ (19) ระบบการให้บริการห้องค้นคว้ารองรับคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล เช่น Tablet, iPad, Notebook มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ **ปรับปรุงหรือไม่ปรับปรุงก็ได้** จำนวน 1 เรื่อง คือ การให้บริการผ่านระบบ Kiosk Register เรื่อง การคืนห้องค้นคว้า และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ **ต้องปรับปรุงเล็กน้อย** จำนวน 1

เรื่อง คือ การให้บริการผ่านระบบการจัดการห้องค้นคว้า (Resource Management) เรื่อง ระบบเครือข่ายของสถาบันมีความเสถียร

โดยได้เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้

การให้บริการผ่านระบบ Mobile Application (NIDA Library) ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การต่อเวลาการใช้ห้องค้นคว้า ($\bar{X}$ =4.73, S.D. = 0.47) รองลงมา คือ การคืนห้องค้นคว้า ($\bar{X}$ =4.64, S.D. = 0.49) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เมนูการใช้งานของระบบ Mobile Application ($\bar{X}$ =4.28, S.D. = 0.48)

การให้บริการผ่านระบบ Kiosk Register ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การยืนยันตัวตนของผู้ใช้งานเพื่อเข้าใช้ห้องค้นคว้า ($\bar{X}$ =4.78, S.D. = 0.43) รองลงมา คือ เมนูการใช้งานของระบบ Kiosk Register ($\bar{X}$ =4.72, S.D. = 0.46) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การคืนห้องค้นคว้า ($\bar{X}$ =4.01, S.D. = 0.78)

การให้บริการผ่านระบบ Website (<http://elibrary.nida.ac.th:8004/login>) ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การจองห้องค้นคว้า การคืนห้องค้นคว้า และเมนูการใช้งานของระบบ Website ($\bar{X}$ =4.75, S.D. = 0.50) รองลงมา คือ การต่ออายุการใช้ห้องค้นคว้า ($\bar{X}$ =4.50, S.D. = 0.58) และเนื่องจากมีผู้ตอบแบบสอบถามเพียง 4 คนเท่านั้น ที่เหลือตอบไม่ได้ใช้งาน

การให้บริการผ่านระบบการจัดการห้องค้นคว้า (Resource Management) ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การเข้าใช้งานห้องค้นคว้าหลังเวลาจองภายใน 15 นาที มีความเหมาะสม ($\bar{X}$ =4.73, S.D. = 0.51) รองลงมา คือ ระบบการให้บริการห้องค้นคว่าก่อให้เกิดความสะดวก เช่น Mobile Application, Kiosk Register, Website ($\bar{X}$ =4.59, S.D. = 0.50) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระบบเครือข่ายของสถาบันมีความเสถียร ($\bar{X}$ =3.35, S.D. = 0.92)

ในส่วนของภาพรวมด้านเทคโนโลยีที่ห้องสมุดนำมาใช้ในการให้บริการห้องค้นคว้าอยู่ในระดับ ($\bar{X}$ =4.76, S.D. = 0.45)

ตารางที่ 4.4 ลักษณะการเป็นห้องคั่นคว่ำ ของสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์ ด้านบริการ

(n=381)

ความพึงพอใจ/ความคิดเห็นต่อการเป็นห้อง คั่นคว่ำ ด้านบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น	อันดับ ที่
1. ระเบียบการเข้าใช้บริการห้องคั่นคว่ำ	4.07	0.76	ปรับปรุงหรือไม่ ปรับปรุงก็ได้	6
2. การขอใช้บริการห้องคั่นคว่ำสามารถเข้าใช้ได้ หลายช่องทาง	4.64	0.50	ไม่ต้องปรับปรุงเลย ดีอยู่แล้ว	4
3. การขอใช้บริการห้องคั่นคว่ำสามารถเข้าถึงได้ อย่างสะดวก และรวดเร็ว	4.79	0.42	ไม่ต้องปรับปรุงเลย ดีอยู่แล้ว	2
4. ห้องสมุดมีการกำหนดจำนวนผู้เข้าใช้ต่อห้อง มีความเหมาะสม	4.87	0.36	ไม่ต้องปรับปรุงเลย ดีอยู่แล้ว	1
5. ขั้นตอนการให้บริการห้องคั่นคว่ำเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	3.19	0.95	ต้องปรับปรุง เล็กน้อย	8
6. ห้องสมุดมีการปรับปรุงการให้บริการห้อง คั่นคว่ำอยู่เสมอ	4.60	0.49	ไม่ต้องปรับปรุงเลย ดีอยู่แล้ว	5
7. ห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ห้องคั่นคว่ำอย่างทั่วถึง	3.96	0.85	ปรับปรุงหรือไม่ ปรับปรุงก็ได้	7
8. ห้องสมุดมีช่องทางการติดต่อสอบถาม/รับข้อ ร้องเรียนในการบริการห้องคั่นคว่ำ	4.66	0.47	ไม่ต้องปรับปรุงเลย ดีอยู่แล้ว	3
9. <u>ภาพรวม</u> ของการให้บริการห้องคั่นคว่ำ	4.51	0.50	ไม่ต้องปรับปรุงเลย ดีอยู่แล้ว	
รวม	4.36	0.19	ไม่ต้องปรับปรุงเลย ดีอยู่แล้ว	

จากตารางที่ 4.4 อธิบายผลได้ว่า ลักษณะการเป็นห้องคั่นคว่ำ ด้านบริการ ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว ($\bar{X}$ = 4.36, S.D. = 0.19) ซึ่งพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลักษณะการเป็นห้องคั่นคว่ำ ด้านบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ **ไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว** จำนวน 5 เรื่อง คือ 1) ห้องสมุดมีการกำหนดจำนวนผู้เข้าใช้ต่อห้องมีความเหมาะสม 2) การขอใช้บริการห้อง

คั่นคว่าสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว 3) ห้องสมุดมีช่องทางการติดต่อสอบถาม/รับข้อร้องเรียนในการบริการห้องคั่นคว่า 4) การขอใช้บริการห้องคั่นคว่าสามารถเข้าใช้ได้หลายช่องทาง และ 5) ห้องสมุดมีการปรับปรุงการให้บริการห้องคั่นคว่าอยู่เสมอ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ **ปรับปรุงหรือไม่ปรับปรุงก็ได้** จำนวน 2 เรื่อง คือ 1) ระเบียบการเข้าใช้บริการห้องคั่นคว่า และ 2) ห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการห้องคั่นคว่าอย่างทั่วถึง และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ **ต้องปรับปรุงเล็กน้อย** จำนวน 1 เรื่อง คือ ขั้นตอนการให้บริการห้องคั่นคว่าเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน

โดยได้เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ห้องสมุดมีการกำหนดจำนวนผู้เข้าใช้ต่อห้องมีความเหมาะสม ($\bar{X}$ = 4.87, S.D. = 0.36) รองลงมา คือ การขอใช้บริการห้องคั่นคว่าสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว ($\bar{X}$ = 4.79, S.D. = 0.42) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการห้องคั่นคว่าเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน ($\bar{X}$ = 3.19, S.D. = 0.95)

ตารางที่ 4.5 ลักษณะการเป็นห้องคั่นคว่า ของสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านผู้ให้บริการ

(n=381)

ความพึงพอใจ/ความคิดเห็นต่อการเป็นห้องคั่นคว่า ด้านผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น	อันดับที่
1. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ความเข้าใจการใช้งานห้องคั่นคว่าเป็นอย่างดี	4.69	0.46	ไม่ต้องปรับปรุงเลย ดีอยู่แล้ว	1
2. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้ห้องคั่นคว่าได้อย่างทันท่วงที	4.69	0.46	ไม่ต้องปรับปรุงเลย ดีอยู่แล้ว	1
3. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถให้คำแนะนำการใช้ห้องคั่นคว่าได้อย่างเข้าใจและชัดเจน	4.45	0.69	ไม่ต้องปรับปรุงเลย ดีอยู่แล้ว	3
4. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถสื่อสารวิธีการเข้าใช้ห้องคั่นคว่าแก่ผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี	4.03	0.89	ปรับปรุงหรือไม่ ปรับปรุงก็ได้	4
5. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีจิตบริการ เอาใจใส่ผู้ใช้บริการ	4.51	0.50	ไม่ต้องปรับปรุงเลย ดีอยู่แล้ว	2
6. ภาพรวม ของผู้ปฏิบัติงานที่ให้บริการห้องคั่นคว่า	4.71	0.46	ไม่ต้องปรับปรุงเลย ดีอยู่แล้ว	

ความพึงพอใจ/ความคิดเห็นต่อการเป็นห้อง คั่นคว่ำ ด้านผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น	อันดับที่
รวม	4.51	0.25	ไม่ต้องปรับปรุงเลย ดีอยู่แล้ว	

จากตารางที่ 4.5 อธิบายผลได้ว่า ลักษณะการเป็นห้องคั่นคว่ำ ด้านผู้ให้บริการ ในภาพรวม จัดอยู่ในระดับ ($\bar{X}$ = 4.51, S.D. = 0.25) ซึ่งพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลักษณะการเป็นห้องคั่นคว่ำ ด้านผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ **ไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว** จำนวน 4 เรื่อง คือ 1) เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ความเข้าใจการใช้งานห้องคั่นคว่ำเป็นอย่างดี 2) เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้ห้องคั่นคว่ำได้อย่างทันท่วงที 3) เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีจิตบริการ เอาใจใส่ผู้ให้บริการ และ 4) เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถให้คำแนะนำการใช้ห้องคั่นคว่ำได้อย่างเข้าใจและชัดเจน ส่วนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ **ปรับปรุงหรือไม่ปรับปรุงก็ได้** จำนวน 1 เรื่อง คือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถสื่อสารวิธีการเข้าใช้ห้องคั่นคว่ำแก่ผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี

โดยได้เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ความเข้าใจการใช้งานห้องคั่นคว่ำเป็นอย่างดี ($\bar{X}$ = 4.69, S.D. = 0.46) และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้ห้องคั่นคว่ำได้อย่างทันท่วงที ($\bar{X}$ = 4.69, S.D. = 0.46) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีจิตบริการ เอาใจใส่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.51, S.D. = 0.50) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถสื่อสารวิธีการเข้าใช้ห้องคั่นคว่ำแก่ผู้ให้บริการได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}$ = 4.03, S.D. = 0.89)

ตารางที่ 4.6 ลักษณะการเป็นห้องคั่นคว่ำ ของสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์ ด้านทรัพยากร

(n=381)

ความพึงพอใจ/ความคิดเห็นต่อการเป็นห้อง คั่นคว่ำ ด้านทรัพยากร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น	อันดับที่
1. ห้องคั่นคว่ำมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการใช้งาน	4.59	0.49	ไม่ต้องปรับปรุง เลยดีอยู่แล้ว	4
2. ห้องคั่นคว่ำมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกที่ตรงต่อการใช้งาน	4.72	0.46	ไม่ต้องปรับปรุง เลยดีอยู่แล้ว	1

ความพึงพอใจ/ความคิดเห็นต่อการเป็นห้อง ค้นคว้า ด้านทรัพยากร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น	อันดับที่
3. ห้องค้นคว้ามี่เครื่องมือ/อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ	4.63	0.50	ไม่ต้องปรับปรุง เลยดีอยู่แล้ว	3
4. ห้องค้นคว้ามี่เครื่องมือ/อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกที่พร้อมใช้งาน	3.82	1.01	ปรับปรุงหรือไม่ ปรับปรุงก็ได้	5
5. ห้องค้นคว้ามี่การจัดวางเครื่องมือ/อุปกรณ์/ สิ่งอำนวยความสะดวกเอื้อต่อการใช้งานกับ อุปกรณ์เสริมต่าง ๆ	4.65	0.51	ไม่ต้องปรับปรุง เลยดีอยู่แล้ว	2
6. ภาพรวมของเครื่องมือ/อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการให้บริการห้องค้นคว้า	4.65	0.48	ไม่ต้องปรับปรุง เลยดีอยู่แล้ว	
รวม	4.51	0.25	ไม่ต้องปรับปรุง เลยดีอยู่แล้ว	

จากตารางที่ 4.6 อธิบายผลได้ว่า ลักษณะการเป็นห้องค้นคว้า ด้านทรัพยากร ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.25) ซึ่งพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลักษณะการเป็นห้องค้นคว้า ด้านทรัพยากร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ **ไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว** จำนวน 4 เรื่อง คือ 1) ห้องค้นคว้ามี่เครื่องมือ/อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกที่ตรงต่อการใช้งาน 2) ห้องค้นคว้ามี่การจัดวางเครื่องมือ/อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกเอื้อต่อการใช้งานกับอุปกรณ์เสริมต่าง ๆ 3) ห้องค้นคว้ามี่เครื่องมือ/อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ 4) ห้องค้นคว้ามี่เครื่องมือ/อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการใช้งาน และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ **ปรับปรุงหรือไม่ปรับปรุงก็ได้** จำนวน 1 เรื่อง คือ ห้องค้นคว้ามี่เครื่องมือ/อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกที่พร้อมใช้งาน

โดยได้เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ห้องค้นคว้ามี่เครื่องมือ/อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกที่ตรงต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.46) รองลงมา คือ ห้องค้นคว้ามี่การจัดวางเครื่องมือ/อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกเอื้อต่อการใช้งานกับอุปกรณ์เสริมต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.51) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ห้องค้นคว้ามี่เครื่องมือ/อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกที่พร้อมใช้งาน ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 1.01) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ลักษณะการเป็นห้องคั่นคว่ำ ของสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์ ด้านอาคารสถานที่

(n=381)

ความพึงพอใจ/ความคิดเห็นต่อการเป็นห้อง คั่นคว่ำ ด้านอาคารสถานที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น	อันดับ ที่
1. ห้องคั่นคว่ำมีการออกแบบและตกแต่งที่ ทันสมัย และสวยงาม	4.76	0.45	ไม่ต้องปรับปรุงเลย ดีอยู่แล้ว	1
2. ห้องคั่นคว่ำมีการรักษาความสะอาดอย่าง เหมาะสม	3.86	0.99	ปรับปรุงหรือไม่ ปรับปรุงก็ได้	7
3. ห้องคั่นคว่ำมีขนาดของพื้นที่บริการที่ เหมาะสม	4.43	0.52	ไม่ต้องปรับปรุงเลย ดีอยู่แล้ว	5
4. ห้องคั่นคว่ำมีบรรยากาศที่เงียบ สงบ อากาศถ่ายเทดี	4.46	0.52	ไม่ต้องปรับปรุงเลย ดีอยู่แล้ว	4
5. ประตูเข้า-ออกห้องคั่นคว่ำมีความปลอดภัย	4.66	0.49	ไม่ต้องปรับปรุงเลย ดีอยู่แล้ว	2
6. ระบบไฟฟ้าส่องสว่างอย่างทั่วถึง	4.51	0.70	ไม่ต้องปรับปรุงเลย ดีอยู่แล้ว	3
7. ระบบเครื่องปรับอากาศมีอุณหภูมิที่ เหมาะสม	3.10	1.35	ต้องปรับปรุง เล็กน้อย	8
8. ห้องคั่นคว่ำมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการ เรียนรู้	3.97	0.81	ปรับปรุงหรือไม่ ปรับปรุงก็ได้	6
9. ภาพรวมของอาคารสถานที่ที่เหมาะสมต่อ การให้บริการห้องคั่นคว่ำ	4.57	0.50	ไม่ต้องปรับปรุงเลย ดีอยู่แล้ว	
รวม	4.26	0.23	ไม่ต้องปรับปรุงเลย ดีอยู่แล้ว	

จากตารางที่ 4.7 อธิบายผลได้ว่า ลักษณะการเป็นห้องคั่นคว่ำ ด้านอาคารสถานที่ ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว ($\bar{X}$ = 4.26, S.D. = 0.23) ซึ่งพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลักษณะการเป็นห้องคั่นคว่ำ ด้านอาคารสถานที่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ **ไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว** จำนวน 5 เรื่อง คือ 1) ห้องคั่นคว่ำมีการออกแบบและตกแต่งที่ทันสมัย และสวยงาม 2)

ประตูเข้า-ออกห้องค้นคว้ามีความปลอดภัย 3) ระบบไฟฟ้าส่องสว่างอย่างทั่วถึง 4) ห้องค้นคว้ามีบรรยากาศที่เงียบ สงบ อากาศถ่ายเทดี และ 5) ห้องค้นคว้ามี่ขนาดของพื้นที่บริการที่เหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ **ปรับปรุงหรือไม่ปรับปรุงก็ได้** จำนวน 2 เรื่อง คือ 1) ห้องค้นคว้ามีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และ 2) ห้องค้นคว้ามี่การรักษาความสะอาดอย่างเหมาะสม และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ **ต้องปรับปรุงเล็กน้อย** จำนวน 1 เรื่อง คือ ระบบเครื่องปรับอากาศมีอุณหภูมิที่เหมาะสม

โดยได้เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ห้องค้นคว้ามี่การออกแบบและตกแต่งที่ทันสมัย และสวยงาม ($\bar{X}$ = 4.76, S.D. = 0.45) รองลงมา คือ ประตูเข้า-ออกห้องค้นคว้ามี่ความปลอดภัย ($\bar{X}$ = 4.66, S.D. = 0.49) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระบบเครื่องปรับอากาศมีอุณหภูมิที่เหมาะสม ($\bar{X}$ = 3.10, S.D. = 1.35)

ตารางที่ 4.8 ลักษณะการเป็นห้องค้นคว้า ของสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้

(n=381)

ความพึงพอใจ/ความคิดเห็นต่อการเป็น ห้องค้นคว้า ด้านการส่งเสริมและ สนับสนุนการเรียนรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น	อันดับ ที่
1. ห้องค้นคว้ามี่ส่งเสริมและสนับสนุน <u>การศึกษา</u> ของท่าน	4.52	0.52	ไม่ต้องปรับปรุงเลย ดีอยู่แล้ว	3
2. ห้องค้นคว้ามี่ส่งเสริมและสนับสนุน <u>การค้นคว้า</u> ของท่าน	4.50	0.50	ไม่ต้องปรับปรุงเลย ดีอยู่แล้ว	4
3. ห้องค้นคว้ามี่ส่งเสริมและสนับสนุน <u>การวิจัย</u> ของท่าน	4.50	0.50	ไม่ต้องปรับปรุงเลย ดีอยู่แล้ว	4
4. ห้องค้นคว้ามี่ส่งเสริมและสนับสนุน <u>การเรียนรู้ตามอัธยาศัย</u> ของท่าน	4.00	0.82	ปรับปรุงหรือไม่ ปรับปรุงก็ได้	7
5. ห้องค้นคว้ามี่ส่งเสริมและสนับสนุน <u>การแลกเปลี่ยนเรียนรู้</u> ของท่าน	4.83	0.37	ไม่ต้องปรับปรุงเลย ดีอยู่แล้ว	1
6. ห้องค้นคว้ามี่ส่งเสริมและสนับสนุน <u>การถ่ายทอดความรู้</u> ของท่าน	4.33	0.47	ไม่ต้องปรับปรุงเลย ดีอยู่แล้ว	5

ความพึงพอใจ/ความคิดเห็นต่อการเป็น ห้องคั่นคว่ำ ด้านการส่งเสริมและ สนับสนุนการเรียนรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็น	อันดับ ที่
7. ห้องคั่นคว่ำส่งเสริมและสนับสนุน <u>การทำงานเป็นทีม</u> ของท่าน	4.50	0.50	ไม่ต้องปรับปรุงเลย ดีอยู่แล้ว	4
8. ห้องคั่นคว่ำส่งเสริมและสนับสนุน <u>การทำงานร่วมกัน</u> ของท่าน	4.66	0.47	ไม่ต้องปรับปรุงเลย ดีอยู่แล้ว	2
9. ห้องคั่นคว่ำส่งเสริมและสนับสนุน <u>การนำเสนอ</u> ของท่าน	4.50	0.50	ไม่ต้องปรับปรุงเลย ดีอยู่แล้ว	4
10. ห้องคั่นคว่ำส่งเสริมและสนับสนุน <u>การแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง</u> ของท่าน	4.17	0.37	ปรับปรุงหรือไม่ ปรับปรุงก็ได้	6
11. ห้องคั่นคว่ำส่งเสริมและสนับสนุน <u>ทักษะการคิดอย่างสร้างสรรค์</u> ของท่าน	4.66	0.47	ไม่ต้องปรับปรุงเลย ดีอยู่แล้ว	2
12. ภาพรวมของห้องคั่นคว่ำเพื่อส่งเสริม และสนับสนุนการเรียนรู้ของท่าน	4.33	0.47	ไม่ต้องปรับปรุงเลย ดีอยู่แล้ว	
รวม	4.46	0.28	ไม่ต้องปรับปรุงเลย ดีอยู่แล้ว	

จากตารางที่ 4.8 อธิบายผลได้ว่า ลักษณะการเป็นห้องคั่นคว่ำ ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว ($\bar{X}$ = 4.46, S.D. = 0.28) ซึ่งพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลักษณะการเป็นห้องคั่นคว่ำ ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ **ไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว** จำนวน 8 เรื่อง คือ 1) ห้องคั่นคว่ำส่งเสริมและสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของท่าน 2) ห้องคั่นคว่ำส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานร่วมกันของท่าน 3) ห้องคั่นคว่ำส่งเสริมและสนับสนุนทักษะการคิดอย่างสร้างสรรค์ของท่าน 4) ห้องคั่นคว่ำส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาของท่าน 5) ห้องคั่นคว่ำส่งเสริมและสนับสนุนการค้นคว้าของท่าน 6) ห้องคั่นคว่ำส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยของท่าน 7) ห้องคั่นคว่ำส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานเป็นทีมของท่าน 8) ห้องคั่นคว่ำส่งเสริมและสนับสนุนการนำเสนอของท่าน 9) ห้องคั่นคว่ำส่งเสริมและสนับสนุนการถ่ายทอดความรู้ของท่าน และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ **ปรับปรุงหรือไม่ปรับปรุงก็ได้** จำนวน 2 เรื่อง คือ 1) ห้องคั่นคว่ำส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ตามอัธยาศัยของท่าน และ 2) ห้องคั่นคว่ำส่งเสริมและสนับสนุนการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองของท่าน

โดยได้เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ห้องคั่นคว่ำส่งเสริมและสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของท่าน ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.37) รองลงมา คือ ห้องคั่นคว่ำส่งเสริมและสนับสนุนทักษะการคิดอย่างสร้างสรรค์ของท่าน ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.47) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ห้องคั่นคว่ำส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ตามอัธยาศัยของท่าน ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.82)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาห้องคั่นคว่ำ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการของห้องสมุดและส่งเสริมการเรียนรู้ในยุคที่สร้างความปลอดภัยทางเทคโนโลยีจากผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาควรมีการประชาสัมพันธ์กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการห้องคั่นคว่ำให้ชัดเจน และหลากหลายช่องทาง เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้วิธีการจอง การยืนยันตัวตน การเข้าใช้งานห้องคั่นคว่ำ การใช้งาน Pass Code การคืนห้อง และการแจ้งเตือนต่าง ๆ รวมถึงในการเข้าใช้งานห้องคั่นคว่ำบางครั้งการรักษาความสะอาดของห้องคั่นคว่ำยังไม่ดีเท่าที่ควร มีทั้งเศษอาหารและขนมที่ตกหล่นอยู่จึงต้องการให้มีสถานที่สำหรับรับประทานอาหาร และเครื่องดื่มให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อช่วยผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน ผู้ใช้บริการมีความต้องการเต้าเสียบไฟพร้อมรูชาร์จแบตเตอรี่ ฯลฯ เพื่อรองรับผู้ใช้บริการยุคดิจิทัล และควรมีการออกแบบจอทีวีหรือจอร์ับภาพเพื่อการประชุม ระดมความคิด โดยการฉายภาพขึ้นจอขนาดใหญ่ โดยการเชื่อมต่อแบบมีสายและไร้สาย เช่น Chromecast, Apple TV เป็นต้น ในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกเครื่องปรับอากาศเย็นเกินไป ทำให้ส่งผลต่อการทำงานในห้องคั่นคว่ำ ต้องการให้มีรีโมทเพื่อผู้ใช้บริการสามารถเปิด-ปิดเองได้ รวมถึงผู้ใช้บริการรุ่นใหม่ต้องการเฟอร์นิเจอร์ที่สามารถนั่งและปรับเอนนอนได้ รูปแบบของเฟอร์นิเจอร์ ควรมีความทันสมัยและกลมกลืนกับสถาปัตยกรรมและการตกแต่งภายในของห้องสมุด พื้นผิวสัมผัสของเฟอร์นิเจอร์ควรมีความนุ่มสบายและปลอดภัย เหมาะสมตามหลักสรีรศาสตร์ เพื่อความสะดวกในการใช้งาน โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้เป็นหลัก อีกทั้งยังมีผู้ใช้บริการเสนอห้องสมุดควรให้บริการเครื่องจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มแบบให้บริการตนเอง นอกเหนือจากนี้ในส่วนของการให้บริการห้องคั่นคว่ำยังพบว่ามีถุงและแมลงวันอยู่ในห้องคั่นคว่ำ จึงอยากให้มีส่วนวิธีการจัดการสุขลักษณะอนามัยในห้องคั่นคว่ำให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

4.3 การประเมินประสิทธิผลการให้บริการห้องค้นคว้า วิเคราะห์ช่องว่างในการพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้า ตามหลักการบริหารเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard)

ผู้วิจัยได้นำหลักการบริหารเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) มาประยุกต์ใช้ร่วมกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้าเพื่อการเรียนรู้ในยุคที่สร้างควมพลิกผันทางเทคโนโลยี โดยหลักการ BSC สามารถใช้พัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้าสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หลักการบริหารเชิงดุลยภาพที่นำมาใช้ สิ่งแรกที่ต้องดำเนินการ คือ กำหนดมุมมอง (Perspective) ซึ่งไม่ได้มีการกำหนดแน่นอนว่าจะต้องประกอบไปด้วย 4 มุมมอง ตามแบบของ Kaplan and Norton (1996) กำหนดไว้ ซึ่งได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการกำหนดมุมมองตามแนวทางของการบริหารเชิงดุลยภาพ โดยได้พิจารณาจากบริบทและการให้บริการห้องค้นคว้าของสำนักบรรณสารสนเทศ พัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ซึ่งเป็นแหล่งเรียนรู้ที่ไม่แสวงหาผลประโยชน์และกำไรด้านการเงิน และเป็นหน่วยงานที่ส่งเสริมด้านการเรียนรู้ จึงได้กำหนดมุมมองของการพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้าไว้ 4 มุมมอง ดังต่อไปนี้ 1) มุมมองด้านประสิทธิผลการให้บริการ 2) มุมมองด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3) มุมมองด้านการบริหารจัดการภายในเพื่อการบริการ 4) มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ที่ปรับเปลี่ยนจากมุมมองของ Balanced Scorecard

มุมมองของ Balanced Scorecard	มุมมองของการพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้า
มุมมองด้านการเงิน	มุมมองด้านประสิทธิผลการให้บริการ
มุมมองด้านลูกค้า	มุมมองด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
มุมมองด้านกระบวนการภายใน	มุมมองด้านการบริหารจัดการภายในเพื่อการบริการ
มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา	มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้าเพื่อการเรียนรู้ในยุคที่สร้างควมพลิกผันทางเทคโนโลยี ตามหลักการบริหารเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard) ซึ่งมีมุมมองของการพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้าไว้ 4 มุมมอง ดังต่อไปนี้ 1) มุมมองด้านประสิทธิผล

การให้บริการ 2) มุมมองด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3) มุมมองด้านการบริหารจัดการภายในเพื่อการบริหาร 4) มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา แสดงรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) มุมมองด้านประสิทธิผลการให้บริการ

เพื่อใช้ในการศึกษา การค้นคว้า การอบรม และการวิจัย ในสาขาวิชาทางด้านการบริหารการพัฒนาต่าง ๆ รวมถึงการเรียนรู้ตามอัธยาศัยเป็นการเรียนรู้ในวิถีประจำวันของนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยบุคคลสามารถเลือกที่จะเรียนรู้ด้วยตนเองได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ตามความสนใจ ความต้องการ โอกาส ความพร้อม และศักยภาพในการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล และอาจจะมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นกลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกัน มารวมตัวกันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้วยความสมัครใจ เพื่อร่วมสร้างความเข้าใจหรือพัฒนาแนวปฏิบัติในเรื่องนั้น ๆ อีกทั้งการทำงานเป็นทีม/การทำงานร่วมกัน เป็นการทำงานร่วมกันของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ตั้งแต่สองคนขึ้นไป ด้วยจุดประสงค์ให้การดำเนินกิจกรรมทางการเรียนบรรลุเป้าหมายอย่างเดียวกัน โดยที่สมาชิกทุกคนในกลุ่มต่างมีจิตใจตรงกัน ร่วมมือกันทำงานอย่างเต็มความสามารถ มีการประสานงานกันอย่างดี เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกิจกรรมนั้น ๆ โดยห้องค้นคว้ามีส่วนในการส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษา การค้นคว้า การวิจัย การเรียนรู้ตามอัธยาศัย การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การถ่ายทอดความรู้ การทำงานเป็นทีม การทำงานร่วมกัน การนำเสนองาน การแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง ทักษะ การคิดอย่างสร้างสรรค์ นอกจากนี้ห้องค้นคว่ายังมีเครื่องมือ/อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการเรียนรู้

ผลที่ได้จากการถอดบทเรียนของการให้บริการห้องค้นคว้า ห้องสมุดให้บริการห้องค้นคว้าเพื่อให้อาจารย์ นักวิจัย บุคลากรและนักศึกษาของ มหาวิทยาลัยได้ใช้พื้นที่ในการศึกษาค้นคว้า และสนทนาทางวิชาการอย่างเป็นอิสระ คำนึงถึงความต้องการของนักศึกษาเป็นหลัก ให้ความสำคัญเป็นอิสระกับนักศึกษา มีความยืดหยุ่นในการใช้งานห้องค้นคว้า ช่วงปิดเทอมหรือไม่ใช่ช่วงสอบการใช้ห้องค้นคว้าจะน้อย ห้องสมุดจะประสานหน่วยงานภายนอกให้นำอุปกรณ์วิทยาศาสตร์มาติดตั้งให้นักศึกษาได้ทดลองใช้งาน ห้องค้นคว้าเป็นสถานที่ที่นักศึกษาความปลอดภัยในการอ่านหนังสือ ห้องสมุดมีการให้บริการห้องค้นคว้าเพื่อการเรียนรู้ด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่และนวัตกรรมบริการ ห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนาบริการห้องค้นคว้าเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้และการวิจัย การปรับปรุงสถานที่และสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกห้องค้นคว้าเพื่อเอื้อต่อการเรียนรู้ นักศึกษาใช้ห้องค้นคว้าเพื่อเป็นการอ่านหนังสือเป็นกลุ่ม การทำงานเป็นกลุ่ม ดูภาพยนตร์ เล่น e-Sport หรือเล่นเกมได้ ซึ่งจากผลที่ได้จากการถอดบทเรียนการใช้บริการห้องค้นคว้าทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการเรียนรู้มากขึ้น

2) มุมมองด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้บริหารห้องสมุด มีการวางแผนนโยบาย พันธกิจ และวัตถุประสงค์ในการเปิดให้บริการ ห้องคั่นคว่ำ เพื่อให้ให้นักศึกษาสามารถทำการศึกษา การค้นคว้า การอบรม และการวิจัย มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นกลุ่ม การทำงานเป็นทีม/การทำงานร่วมกัน รวมถึงมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ และนวัตกรรมบริการห้องสมุดมาให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และดำเนินการปรับปรุงสถานที่และสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกห้องคั่นคว่ำเพื่อเอื้อต่อการเรียนรู้

ผู้ปฏิบัติงาน (ผู้ปฏิบัติงานบริการห้องคั่นคว่ำ/เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ) มีการวางแผนการให้บริการห้องคั่นคว่ำ จากปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการแจ้งมา หรือจากการวิเคราะห์ปัญหาของผู้ปฏิบัติงานเอง แก่ปัญหาที่เกิดขึ้นที่หน่วยงาน มีการประเมินจุดเด่น จุดด้อยของการให้บริการ รวมถึงการบำรุงรักษาอุปกรณ์ที่ให้บริการภายในห้องคั่นคว่ำ นอกจากนี้ยังต้องมีการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการห้องคั่นคว่ำ การปฏิบัติงานในวิถีชีวิตใหม่ (New normal) การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีของการให้บริการห้องคั่นคว่ำ และการพัฒนาการบริการห้องคั่นคว่ำให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจ

ผู้ใช้บริการห้องคั่นคว่ำ มีความคิดเห็นต่อการเป็นห้องคั่นคว่ำ ของสำนักบรรณสาร การพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในภาพรวมอยู่ในระดับไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลักษณะการเป็นห้องคั่นคว่ำในทุกด้านจัดอยู่ในระดับไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านผู้ให้บริการ และด้านทรัพยากร รองลงมา คือ ด้านด้านเทคโนโลยี และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ ส่วนการเสนอแนะ คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการห้องคั่นคว่ำให้ชัดเจน และหลากหลายช่องทาง ต้องการให้มีสถานที่สำหรับรับประทานอาหาร และเครื่องดื่มให้กับผู้ใช้บริการ ควรมีอุปกรณ์ต่าง ๆ ในห้องคั่นคว่ำเพื่อรองรับผู้ใช้บริการยุคดิจิทัล

3) มุมมองด้านการบริหารจัดการภายในเพื่อการให้บริการ

ด้านการวางแผน ห้องสมุดมีการแต่งตั้งคณะทำงาน เพื่อวางแผนการทำงาน และเตรียมความพร้อมของบุคลากรในการให้บริการห้องคั่นคว่ำ มีการนำข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการมาวางแผนเพื่อดำเนินการแก้ปัญหา มีการนำสถิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการห้องคั่นคว่ำมาวางแผนในการบริหารจัดการการให้บริการห้องคั่นคว่ำ จัดทางงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุ ครุภัณฑ์ รวมถึงมีการวางแผนการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการห้องคั่นคว่ำ วางแผนการติดตามและทดสอบระบบในการให้บริการห้องคั่นคว่ำ ห้องสมุดมีการนำสถิติการใช้งานห้องคั่นคว่ำมาพิจารณาถึงทิศทาง ปริมาณการใช้งาน และนำมาพิจารณากำหนดไว้ในแผนการดำเนินงานในอนาคต ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) ที่เหมาะสม มีกระดาน มีทีวี ให้สามารถต่ออุปกรณ์ (Device) ได้ ห้องสมุดวางแผนให้นักศึกษาสามารถยืมอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น สายต่อพ่วง โน้ตบุ๊ก

แท็บเล็ต มาใช้ในห้องคั่นคว่ำ มีการประชุมภายในผู้บริหารทุกสัปดาห์ เพื่อนำประเด็นของห้องคั่นคว่ำ ที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงในเชิงนโยบายเข้าไปในวาระการประชุม ห้องสมุดมีแผนการประชุม S Team ที่เรียกว่า Strategic Team เพื่อแก้ปัญหาที่เร่งด่วน และส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการอย่างมาก ในช่วงของการสอบห้องคั่นคว่ำจะมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก เจ้าหน้าที่งานบริการจะต้องมีการเดินตรวจสอบการใช้งานห้องคั่นคว่ำ เช่น นิสิตเข้าใช้งานเกินจำนวน หรือมีการลากเก้าอี้จากข้างนอกเข้ามาในห้อง หรือในห้องมีแต่ของไม่มีคน วางแผนประชาสัมพันธ์สื่อสารกับผู้ใช้บริการเพื่อขอความร่วมมือในการใช้งานห้องคั่นคว่ำ โดยจะไม่ใช้คำว่าห้าม แต่ใช้คำว่า“ขอความร่วมมือ” วางแผนการจัดซื้อจัดจ้างครุภัณฑ์สำหรับให้บริการในห้องคั่นคว่ำ และวางแผนการดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์ เช่น การดูแลล้างเครื่องปรับอากาศ มีการกำหนดเวลาไว้อย่างชัดเจน วางแผนจัดซื้อระบบ Access Control ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้โดยไม่ต้องใช้บัตรสมาชิก โดยจะใช้เป็น Virtual Card แทนบัตรนักศึกษา วางแผนของงบประมาณจากแหล่งทุนภายนอก เช่น ธนาคาร เป็นต้น เพื่อเข้ามาช่วยในการปรับปรุงห้องคั่นคว่ำ ห้องสมุดวางแผนที่จะขยายห้องคั่นคว่ำเพิ่ม เพื่อให้รองรับต่อการใช้งานของผู้ใช้บริการ ห้องสมุดมีการวางแผนใช้ห้องคั่นคว่ำให้เกิดประโยชน์ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 จัดให้กลุ่มอาจารย์ได้มาใช้ในการบันทึกวิดีโอออนไลน์

ด้านการดำเนินงาน ห้องสมุดมีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากร โดยการกำหนดค่านิยมหลัก (SMILE S-Service M-Morality I-Innovation L-Learning และ E-Excellence) ในการทำงาน และมีการกระจายอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบและการตัดสินใจไปในแต่ละส่วนงาน เช่น ดูแลระบบ สนับสนุนอุปกรณ์ ดูแลสถานที่ ให้คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรทำงานเป็นทีม เพื่อการเรียนรู้ และมีการจัดประชุม เพื่อวิเคราะห์ปัญหา ทำการศึกษาข้อมูล และเอกสารที่เกี่ยวข้องที่จะนำมาแก้ปัญหา อีกทั้งมีการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ และการสร้างความร่วมมือกับห้องสมุดอื่น รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ของการให้บริการห้องคั่นคว่ำด้วย โดยมีการดำเนินงานดังนี้ มีการประชาสัมพันธ์ระเบียบการเข้าใช้บริการห้องคั่นคว่ำ การขอใช้บริการห้องคั่นคว่ำมีความหลากหลายช่องทาง และเข้าถึงได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว มีการกำหนดจำนวนผู้ใช้บริการห้องคั่นคว่ำให้มีความเหมาะสมต่อการใช้งานห้อง มีขั้นตอนการให้บริการห้องคั่นคว่ำเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน และมีการปรับปรุงการให้บริการห้องคั่นคว่ำอยู่เสมอ ห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการห้องคั่นคว่ำอย่างทั่วถึง รวมถึงมีช่องทางการติดต่อสอบถาม/รับข้อร้องเรียนในการบริการห้องคั่นคว่ำ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ความเข้าใจการใช้งานห้องคั่นคว่ำเป็นอย่างดี และสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้ห้องคั่นคว่ำของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถให้คำแนะนำการใช้ห้องคั่นคว่ำให้ของผู้ใช้บริการเข้าใจและชัดเจน และสามารถสื่อสารให้ของผู้ใช้บริการได้เข้าใจการใช้ห้องคั่นคว่ำได้เป็นอย่างดี รวมถึงเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีจิตบริการ และเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

ห้องสมุดมีการกำหนดเจ้าหน้าที่ให้เป็นผู้ดูแล (Admin) ดำเนินการตั้งเวลาการเปิด-ปิดให้บริการของห้องคั่นคว่ำ ซึ่งมีการปรับเปลี่ยนเวลาการให้บริการตามเวลาของการให้บริการของห้องสมุด และสำรองห้องคั่นคว่ำให้กับนิสิตปริญญาโท หรือ ปริญญาเอก ที่ต้องการใช้ห้องเพื่อเตรียมสอบป้องกันวิทยานิพนธ์ และผู้ปฏิบัติงานต้องดำเนินการตรวจสอบ สอดส่องดูแลพื้นที่ที่ให้บริการห้องคั่นคว่ำ เนื่องจากห้องสมุดมีการปรับเปลี่ยนเวลาเปิด-ปิดห้องสมุดดำเนินการแจ้งจำนวนชั่วโมงที่ผู้ใช้บริการสามารถจองได้ไว้ในระบบ และมีรายละเอียดการยืมต่อห้องคั่นคว่ำอย่างชัดเจน

ห้องสมุดดำเนินการออกแบบระบบให้บริการห้องคั่นคว่ำให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล โดยไม่ต้องมีเจ้าหน้าที่มาคอยดูแล การดำเนินงานต่าง ๆ

ห้องสมุดดำเนินการขยายเวลาโดยเปิดบริการห้องคั่นคว่ำ 24 ชั่วโมง ไปที่ห้องสมุดคณะ เพื่อขยายพื้นที่ให้นักศึกษากระจายการใช้พื้นที่

ห้องสมุดดำเนินการตรวจสอบ บำรุงรักษาเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ให้บริการในห้องคั่นคว่ำ มีการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ที่ให้บริการในห้องคั่นคว่ำ รวมถึงห้องสมุดดำเนินการพิจารณาถึงความเหมาะสมต่อลักษณะการใช้งานห้องคั่นคว่ำ จอภาพต้องมีขนาดพอเหมาะกับห้อง แข็งแรง สายพ่วงยาวพอกับการใช้งาน นำกระจกมาใช้เขียนแทนกระดานไวท์บอร์ด ประตูห้องเป็นระบบ RFID รวมไปถึงเก้าอี้ต้องเลือกที่นั่งสบาย เพราะนักศึกษาใช้บริการอยู่ในห้องนาน แสงสว่างต้องให้เพียงพอหรือไฟส่องสว่างสามารถหรี่ได้

ห้องสมุดดำเนินการนำข้อมูลนักศึกษามาใส่ในฐานข้อมูลทางเข้าออกห้องสมุด และระบบห้องคั่นคว่ำ หากนักศึกษาเข้าห้องสมุดโดยนำบัตรให้กันยืม โดยไม่เข้าผ่าน Access Control จะไม่สามารถเปิดเข้าห้องคั่นคว่ำได้ และห้องสมุดมีการสำรองอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ให้บริการในห้องคั่นคว่ำ

ห้องสมุดดำเนินการจัดหาให้มีจอทีวีครบทุกห้อง เพราะเวลานิสิตจะสามารถแชร์ Device ได้ และห้องสมุดดำเนินการควบคุมวัสดุอุปกรณ์ให้อยู่ในมาตรฐานห้องสมุดสีเขียว ไม่เป็นอันตรายต่อสิ่งแวดล้อม ห้องสมุดมีการดำเนินการจัดเตรียมรางวัลเสียบพร้อมอุปกรณ์ต่อพ่วง และดำเนินการจัดหา WiFi ที่มีสัญญาณแรงและใช้งานได้อย่างเสถียร

ห้องสมุดดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์วิทยาศาสตร์ที่ช่วยในการวิเคราะห์ตัวอย่าง เพื่อสนับสนุนการวิจัย และห้องสมุดขอบริจาคอุปกรณ์เครื่องมือ หรือขอให้ทางคณะนำอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ที่นักศึกษาต้องใช้ นำมาไว้ที่ห้องสมุด เป็นการบริการแบบรวมนุญ

ห้องสมุดดำเนินการปลูกฝังการดูแลรักษาทรัพยากรที่ใช้งานร่วมกัน โดยจะมีป้ายประชาสัมพันธ์ติดอยู่ในห้องบริเวณประตู มีสลิปเล็ก ๆ ติดไว้ที่โต๊ะ “ข้อควรทำ และไม่ควรทำ” ให้ทราบ มีข้อความแสดงถึงเรื่องของการดูแลรักษาทรัพย์สิน หรือการสร้างวินัยในเรื่องความตรงต่อเวลา เพื่อรักษาเวลาในการออกจากห้องคั่นคว่ำให้ตรงเวลา

ห้องสมุดดำเนินการจัดทำสื่อมัลติมีเดียที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของห้องค้นคว้า พร้อมกับห้องสมุดดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ เช่น ฏระเบียบกติกาการใช้งานห้อง เป็นต้น เพื่อส่งเสริมการใช้งานห้องค้นคว้า ผ่านทางเว็บไซต์ อีเมล ป้ายประกาศ จอประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แอปพลิเคชันของห้องสมุด แอปพลิเคชันของมหาวิทยาลัยและสื่อสังคมออนไลน์ เช่น แอปพลิเคชัน Facebook ของห้องสมุด Work Place บอร์ดแชทใน Line Official Instagram, Twitter เป็นต้น และให้นิสิตเข้ามาทำเป็นคลิปสอนการจองห้องค้นคว้า

ห้องสมุดให้บริการห้องค้นคว้า ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 (COVID-19) ห้องสมุดมีการตั้งเทอร์โมสแกนใบหน้าทางเข้า-ออก ดำเนินการกำกับการสวมใส่หน้ากาก ตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าใช้บริการห้องค้นคว้า และการปรับลดจำนวนผู้เข้าใช้บริการห้องค้นคว้า งดให้บริการกับบุคคลภายนอก ห้องสมุดมีแอปพลิเคชันตรวจสอบจำนวนผู้ให้บริการ เพื่อไม่ให้หนาแน่นเกินไป ห้องสมุดมีจุดให้บริการแอลกอฮอล์หรือสเปรย์ล้างมือตามจุดที่คนผ่านไปมา บริเวณภายนอกจะมีอ่างล้างมือพร้อมเจลล้างมือ และมีแม่บ้านที่คอยดูแลเช็ดแอลกอฮอล์ อยู่ตลอดเวลา พร้อมกับห้องสมุดพยายามทำสัญลักษณ์ให้นักศึกษามีการเว้นระยะห่างของที่นั่งในห้องค้นคว้า ขยับโซฟาให้ห่างกัน มีเสียงตามสายคอยเตือนตลอดทุกชั่วโมง โดยในช่วง COVID-19 ระบาดหนักห้องสมุดปิดพื้นที่ตามมาตรการของจังหวัดและของประเทศ หลังจากนั้น ค่อย ๆ ผ่อนปรนเป็นระยะ ๆ รวมถึงมีนโยบายกักหนังสือที่ได้รับคืนที่เป็น State Quarantine เพื่อให้เชื้อโรคในหนังสือตายก่อนจึงจะนำออกมาให้บริการ ห้องสมุดดำเนินการปรับพื้นที่ห้องค้นคว้าให้นิสิตนำคอมพิวเตอร์เข้าไปเรียนออนไลน์ได้

ห้องสมุดดำเนินการจัดทำคู่มือการใช้งานอุปกรณ์ต่าง ๆ ในห้องค้นคว้า พร้อมกับดำเนินการอบรมการให้บริการให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อที่จะแก้ปัญหาการใช้งานห้องค้นคว้าเบื้องต้น

การดำเนินการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้งานห้องค้นคว้าของนักศึกษาส่วนมากจะร้องเรียนเรื่องของอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศว่าเย็นเกินไป อยากจะให้ช่วยทำอุปกรณ์ที่ผู้ให้บริการสามารถเปิด-ปิดเองได้ และอยากให้ระบบไฟฟ้าและเครื่องปรับอากาศแยกออกจากกัน รวมถึงอยากให้ห้องค้นคว้ามียระบบป้องกันเสียงของแต่ละห้องด้วย

การดำเนินการปัญหาจากข้อร้องเรียนเรื่องการใช้ระบบ Resource Management ของห้องค้นคว้าไม่สามารถใช้งานได้ เช่น จองห้องผ่าน Kiosk ไม่ได้ ทางห้องสมุดได้ดำเนินการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของบริษัทผู้พัฒนาระบบ ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาการจองห้องผ่าน Kiosk ไม่ได้ เรียบร้อยแล้ว ผู้ใช้งานพบปัญหาการใช้งานของบัตรนักศึกษาไม่สามารถแตะเข้าห้องค้นคว้าได้ สแกนคิวอาร์โค้ดไม่ได้ซึ่งเป็นช่วงแรก ๆ แต่ตอนนี้ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวทั้งหมดแล้ว ซึ่งพอเปิดให้บริการมาสักระยะหนึ่งการร้องเรียนการใช้งานต่าง ๆ ก็น้อยลง เนื่องจากผู้ให้บริการเริ่มคุ้นชินกับการใช้งานระบบ Resource Management มากขึ้น

การดำเนินการแก้ไขปัญหาคอร์รัปชันเกี่ยวกับการให้บริการห้องค้นคว้าของผู้ปฏิบัติงาน บางที่ใช้บริการสอบถามปัญหากับเจ้าหน้าที่ แต่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการให้ได้เลย อาจจะเป็นเรื่องทางเทคนิค หรือด้วยเจ้าหน้าที่ยังไม่เคยเจอปัญหานั้น จึงทำให้ตอบผู้ใช้บริการช้า ทำให้ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการให้บริการ ดังนั้น ห้องสมุดจึงได้มีการดำเนินการ KM การให้บริการห้องค้นคว้า โดยจะให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมาแบ่งปัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาที่เกิดขึ้น และวิธีการแก้ไขที่ถูกต้อง รวมถึงมีการสอนงานแบบ On the Job Training ด้วย

การดำเนินการแก้ปัญหาอื่น ๆ ของการให้บริการ มีหมวกพิเศษอาหารบริเวณรอบ ๆ ห้องค้นคว้า และระบบเครือข่ายไร้สายใช้งานได้ไม่เสถียร ปัญหานี้ได้ดำเนินการแจ้งไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องเรียบร้อยแล้ว นิสิตถูกระงับสิทธิ์การจองใช้งานห้องค้นคว้า เนื่องจากนิสิตมาไม่ตรงเวลา มาช้ากว่าเวลาที่กำหนด หรือมีการเปลี่ยนสถานะของนักศึกษา ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ผู้ใช้บริการจะเข้าไปใช้งานห้องค้นคว้าเกินจำนวนที่กำหนด ด้านกายภาพของห้องค้นคว้าไม่เก็บเสียงให้เกิดเสียงดัง และมารบกวนผู้ใช้ภายนอก เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานห้องค้นคว้าไม่มีความถนัดทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ในทันทีในการใช้งานห้องค้นคว้า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่ต้องการใช้ห้องค้นคว้าเพียงคนเดียว ผู้ใช้บริการห้องค้นคว้าส่งเสียงดัง ผู้ใช้บริการเข้าใช้งานห้องค้นคว้าไม่ได้ เช่น บัณฑิตศึกษา/คิวนาร์/คิวด/บัตรประชาชนมีปัญหาหรือไม่ได้ทำการจองห้องค้นคว้ามา อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์รีเซ็ตตัวเอง ปิดตัวลงจนไม่สามารถใช้งานได้ ห้องค้นคว่ายังไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้งานของนักศึกษา นักศึกษาจองห้องเข้ากันได้ในช่วงเวลา ซึ่งเกิดจากระบบมีปัญหาหรืออินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัยขัดข้อง ผู้ใช้บริการไม่สามารถจองห้องค้นคว้าได้ ผู้ใช้บริการบางรายไม่สะดวกที่จะดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน ทำให้ไม่สามารถจองห้องได้ ผู้ใช้บริการขาดความรู้และความเข้าใจในการใช้ตัวแอปพลิเคชันในการจองห้องค้นคว้า นักศึกษาอาจจะไม่คุ้นเคยระบบการจองห้องค้นคว้า ระบบการจองห้องค้นคว้าใช้งานได้ไม่เสถียร รวมถึงการประกาศเสียงตามสาย อาจจะไปรบกวนคนอื่นที่กำลังใช้งานห้องค้นคว้าอยู่ ซึ่งไม่ใช่การแก้ไขปัญหาที่ดีหรือว่าสร้างสรรค์ ปัญหาทีวีในห้องค้นคว้าไม่ติด หรือไฟไม่เข้าไปที่อุปกรณ์ เครื่องปรับอากาศเริ่มมีปัญหาไม่คอยเย็น และระบบไฟฟ้า เมื่อฝนตกบางช่วงไฟฟ้าจะตก กระชาก ทำให้ไฟฟ้าในห้องจะดับไม่สามารถใช้งานได้ บางครั้งอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศว่าเย็นเกินไป อยากจะให้ช่วยทำอุปกรณ์ที่ผู้ใช้บริการสามารถเปิด – ปิดเองได้ และอยากให้ระบบไฟฟ้าและเครื่องปรับอากาศแยกออกจากกัน ห้องสมุดไม่สามารถเปิดบริการห้องค้นคว้า 24 ชั่วโมงได้ เนื่องจากข้อจำกัดของสถาบัน/มหาวิทยาลัยที่ค่อนข้างกังวลด้านความปลอดภัย และด้านอื่น ๆ นักศึกษาเปิดประตูห้องค้นคว้าไม่ได้ เนื่องจากอุปกรณ์เกิดความชำรุด/เสื่อมอายุการใช้งาน

ด้านการติดตามและประเมินผล ห้องสมุดมีการติดตามและประเมินผลความคืบหน้าของงานที่ดำเนินการตามแผน และมีการตรวจสอบและประเมินปัญหาที่เกิดขึ้น โดยนำปัญหาที่เกิดขึ้นไปวิเคราะห์ และประเมินความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น พร้อมกับเก็บสถิติของปัญหาที่เกิดขึ้น

ห้องสมุดมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้งานห้องค้นคว้า เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้งาน ในด้านการให้บริการ เทคโนโลยี สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมถึงมีรอบของการประเมินความเสี่ยงในส่วนของการให้บริการห้องค้นคว้าด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) มีการประเมินในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ความจำเป็นในการใช้ห้องหรือเรียนออนไลน์ นิสิตยังต้องการใช้ห้อง หรือบางคนต้องการใช้พื้นที่ของห้องค้นคว้า และมีการประเมินด้านเทคโนโลยีพอห้องสมุดปรับมาใช้แอปพลิเคชัน ก็มีความเสี่ยงว่าแอปพลิเคชันอาจจะไม่ได้เสถียรตลอดเวลา เครือข่ายอาจจะล่มบ้าง แต่ห้องสมุดจะมีแผนความเสี่ยงเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับ

จุดเด่น จะเป็นเรื่องของการนำเทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาปรับปรุงระบบให้บริการห้องค้นคว้า โดยมีการปรับปรุงระบบอยู่ตลอด เพื่อให้ผู้ใช้บริการใช้งานง่าย และสะดวกมากขึ้น รวมถึงบุคลากรมีการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ มีการจองผ่านออนไลน์ ผ่าน Mobile Application, Website และ ตู้ Kiosk Register และยืนยันตัวตนที่เครื่อง Kiosk Register แทน ซึ่งปกติต้องทำกับเจ้าหน้าที่ที่เคาน์เตอร์

จุดด้อย การประชาสัมพันธ์บางอย่างเกี่ยวกับห้องค้นคว้าอาจจะยังไม่ทั่วถึง และระบบการให้บริการห้องค้นคว้าไม่เสถียรทำให้ใช้งานไม่ได้ในบางเวลา

แนวทางการปฏิบัติงานเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการ เพื่อที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานยึดเป็นหลักในการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้บริหารห้องสมุดได้มีนโยบายคุณภาพของห้องสมุดคือ ทรัพยากรทันสมัย ใส่ใจให้บริการ มุ่งมั่นพัฒนาระบบการบริหารอย่างต่อเนื่อง และค่านิยมขององค์กร คือ SMILE รอยยิ้มเพื่อการบริการ ดังนี้ S (Service): ผู้ให้บริการต้องมิจิตใจที่จะให้บริการ มีความสมัครใจทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจ มีความเสียสละ ผู้ที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ต้องมีใจรักและชอบในงานบริการ M (Morality): ผู้ให้บริการต้องให้บริการอย่างมีคุณธรรม และมีจรรยาบรรณในการให้บริการ I (Innovation): ต้องมีการสร้างนวัตกรรมเพื่อรองรับต่อการใช้งาน L (Learning): ต้องมีการเรียนรู้งานต่าง ๆ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้งาน E (Excellence): ต้องมีความเป็นเลิศทั้งด้านการให้บริการและด้านผู้ให้บริการ

ห้องสมุดมีการนำข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการห้องค้นคว้าจากทุกช่องทางมาวิเคราะห์ และหาวิธีการแก้ปัญหา เพื่อนำมาพัฒนาบริการของห้องสมุดให้มีคุณภาพมาตรฐานที่ดีและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น และห้องสมุดมีการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานห้องค้นคว้าปีละ 2 ครั้ง หรือปีละครั้ง ทั้งแบบออนไลน์และไม่ออนไลน์ รวมถึงห้องสมุดมีการนำข้อ

ร้องเรียนของห้องคั่นคว่ำเข้ามาในระบบจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน ISO โดยมีการตอบกลับข้อร้องเรียนต่าง ๆ กลับไปยังผู้ใช้ตามระยะเวลาที่ห้องสมุดกำหนดไว้

ห้องสมุดมีการนำปัญหาที่เกิดขึ้น มาระดมสมองกันภายในผู้ปฏิบัติงาน หากเป็นปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ จะดำเนินการแก้ไขทันที พร้อมกับจัดทำการประเมินความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นกับการให้บริการห้องคั่นคว่ำ

ห้องสมุดมีการจัดเก็บสถิติการเข้าใช้บริการห้องคั่นคว่ำเพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการช่วยตัดสินใจขยายห้องเพิ่ม และผู้ใช้บริการต้องการใช้ทรัพยากรส่วนใดเพิ่มเติม

ห้องสมุดมีระบบในการติดตามความคืบหน้าโดยอัตโนมัติ และรายงานผลการพิจารณาหรือข้อสรุปการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้แจ้งทราบโดยเร็วผ่านทางอีเมล เช่น นักศึกษามีความต้องการที่จะให้ห้องสมุดเปิดบริการห้องคั่นคว่ำ 24 ชั่วโมง ห้องสมุดจะนำทุกข้อเสนอแนะหรือข้อแนะนำข้อเรียกร้องต่าง ๆ ของนักศึกษามาพิจารณาโดยผู้บริหาร บางครั้งห้องสมุดอาจจะติดข้อกำหนด ไม่สามารถที่จะดำเนินการตามความต้องการได้ เป็นต้น

ด้านการพัฒนา ห้องสมุดมีการประเมินวิเคราะห์ข้อดี ข้อเสีย ของการให้บริการห้องคั่นคว่ำ พร้อมกับการนำปัญหาที่เกิดขึ้นไปปรับปรุงพัฒนา และวางแผนการดำเนินงานของการให้บริการห้องคั่นคว่ำอย่างต่อเนื่อง

ห้องสมุดได้มีแผนการพัฒนากการให้บริการห้องคั่นคว่ำอย่างต่อเนื่อง โดยแนวทางการพัฒนาจะได้มาจากข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป และศึกษาการสร้างนวัตกรรมต่าง ๆ จากห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น ๆ

การพัฒนาการให้บริการห้องคั่นคว่ำ (IT/Innovation) เพื่อสนับสนุนการให้บริการผู้ใช้ห้องสมุด ห้องสมุดได้มีการวางแผนพัฒนาระบบ Resource Management เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานห้องคั่นคว่ำได้ทุกช่องทาง และครอบคลุมมากที่สุด เช่น มีระบบแจ้งเตือนทางไลน์ได้ หรือสามารถสแกนใบหน้าเข้าห้องคั่นคว่ำได้เลย เป็นต้น รวมถึงมีแผนการพัฒนาระบบ Mobile Application ในการจองห้องคั่นคว่ำให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง และทันสมัย นอกจากนี้สถาบัน/มหาวิทยาลัยควรให้ทีมพัฒนาแอปพลิเคชันให้สามารถทำงานร่วมกันกับห้องสมุดเพื่อให้ผู้ใช้บริการจองห้องคั่นคว่ำผ่านแอปพลิเคชัน

ผู้ใช้บริการสามารถจองใช้บริการห้องคั่นคว่ำผ่านแอปพลิเคชันของห้องสมุด เว็บไซต์เบราว์เซอร์ (Web Browser) หรือตู้ Kiosk Register ได้ และนิสิตสามารถนำ QR Code สแกนเข้าห้องคั่นคว่ำได้ นักศึกษาสามารถสแกน QR CODE ผ่าน Line Alert ในการแจ้งปัญหาการใช้งานห้องคั่นคว่ำ

ห้องสมุดมีการนำระบบแอปพลิเคชัน QQ มาใช้ในการจองห้องคั่นคว่ำ และนำ Google Jamboard มาใช้เชื่อมต่อจอทีวีและอุปกรณ์อื่น ๆ โดยสามารถใช้ปากกาสมาร์ทบอร์ดเขียน

ได้ พร้อมกับนักศึกษาสามารถยืนยันการใช้ห้องค้นคว้าผ่านแอปพลิเคชัน โดยผู้ให้บริการต้องเข้ามาในรัศมีที่ห้องสมุดกำหนด เช่น ในรัศมี 400 เมตร เพื่อยืนยันในแอปพลิเคชัน โดยจะได้รับข้อความว่า “ให้ยืนยันได้”

ห้องสมุดมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและปลอดภัย เช่น ระบบคีย์การ์ดในการเปิดห้อง โปรเจคเตอร์และกระดานสำหรับใช้กับปากกาอิเล็กทรอนิกส์ (Interactive Pen) อินเทอร์เน็ตทีวี กระดานไวท์บอร์ด ระบบเครือข่ายไร้สาย โต๊ะและที่นั่งอ่าน

มีการวางแผนจัดหาอุปกรณ์เครือข่ายที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้บริการผู้ใช้ที่เข้ามาใช้งานห้องค้นคว้า การพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้าเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ รวมถึงมีการเพิ่มห้องค้นคว้าให้มากขึ้น จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม ไม่ว่าจะเป็นจอภาพ ปลั๊กไฟฟ้า ที่ชาร์จแบตเตอรี่ อุปกรณ์ที่ช่วยในการนำเสนอ รวมถึงปรับปรุงกายภาพของห้องค้นคว้าให้เป็นสถานที่ที่เอื้อต่อการเรียนรู้

ห้องสมุดมีห้องค้นคว้าให้บริการเฉพาะนักวิจัยในโครงการความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก

ห้องสมุดได้นำ User Feedback มาปรับปรุงพัฒนาห้องค้นคว้าในอนาคต และมีบริการแจ้งเตือนเกี่ยวกับการใช้งานบริการห้องค้นคว้าต่าง ๆ ผ่านแอปพลิเคชันของห้องสมุด แอปพลิเคชันไลน์ หรืออีเมล

มีแนวทางในการจัดหาและคัดเลือกเครื่องมือและอุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ภายในห้องค้นคว้า: มีการของบประมาณประจำปีในการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ภายในห้องค้นคว้า ส่วนการคัดเลือกอุปกรณ์จะสอบถามข้อมูลจากผู้ให้บริการเพื่อให้ได้อุปกรณ์ที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

แนวความคิดการให้บริการห้องค้นคว้าในวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ให้เหมาะกับกลุ่มผู้ใช้บริการ ช่วงที่โควิดยังระบาดไม่มาก ห้องสมุดได้เปิดให้บริการสำหรับ ปริญญาเอก และปริญญาโท แต่สามารถใช้งานได้ถึง 16:30 น. วันจันทร์ ถึง วันศุกร์เท่านั้น มีการวัดอุณหภูมิการเข้าใช้งาน มีเจลแอลกอฮอล์ล้างมือ และมีการทำความสะอาดฆ่าเชื้อภายในห้องค้นคว้าทุกวัน

ช่วงโควิดระบาดในระดับกลาง ห้องสมุดได้เปิดให้บริการที่ชั้น 4 สำหรับ ปริญญาเอกเท่านั้น สามารถใช้งานได้ถึง 16:30 น. วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ มีการวัดอุณหภูมิการเข้าใช้งาน มีเจลแอลกอฮอล์ล้างมือ และมีการทำความสะอาดฆ่าเชื้อภายในห้องค้นคว้าทุกวัน

ช่วงโควิดระบาดระดับสูง ห้องสมุดปิดให้บริการทั้งหมด

ห้องสมุดมีการวางแผนใช้ห้องค้นคว้าให้เกิดประโยชน์ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 จัดให้กลุ่มอาจารย์ได้มาใช้ในการบันทึกวิดีโอออนไลน์เพื่อในการเรียน การสอน และการวิจัย รวมถึงห้องสมุดดำเนินการปรับพื้นที่ห้องค้นคว้าให้ผู้ให้บริการสามารถนำคอมพิวเตอร์เข้าไปเรียนออนไลน์ได้

4) มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา

ด้านระบบการเข้าใช้งานห้องค้นคว้า

ผู้ให้บริการสามารถดำเนินการจองห้องค้นคว้าผ่าน 3 ช่องทางของระบบ Resource Management ประกอบด้วย (1) Mobile Application (2) เว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) (3) ตู้ Kiosk Register

ผู้ให้บริการสามารถจองใช้งานห้องค้นคว้าได้ล่วงหน้า 1 วัน ผ่านทางแอปพลิเคชันของห้องสมุด และเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) ในกรณีที่ผู้ใช้บริการ Walk in เข้ามาที่ห้องสมุดสามารถทำการจองห้องค้นคว้าได้ที่ตู้ เว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser)

มีการกำหนดจำนวนเวลาการเข้าใช้งานห้องค้นคว้าขั้นต่ำ 3 ชั่วโมง และกำหนดจำนวนผู้เข้าใช้งานห้องค้นคว้าของแต่ละห้อง เช่น ห้องละ 4 คน ห้องละ 6 คน หรือ ห้องละ 10 คน เป็นต้น

มีการแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนเข้าใช้งานห้องค้นคว้า 20 นาที ยืนยันตัวตนก่อนใช้งานห้องค้นคว้า 15 นาที แจ้งเตือนการต่อเวลาใช้งานห้องค้นควาล่วงหน้า 10 นาที ระยะเวลายืนยันตัวตนเพื่อเข้าใช้งานห้องค้นคว้าได้ไม่เกิน 15 นาที ระยะเวลาที่ให้ยืมต่อห้องค้นคว้าครั้งต่อไป (Renew) 3 ชั่วโมง จำนวนครั้งในการยืมต่อห้องค้นคว้า 5 ครั้ง ระยะเวลาที่อนุญาตให้ยืมต่อห้องค้นควาก่อนหมดเวลา 10 นาที

ระบบมีการแจ้งเตือนต่าง ๆ ของการบริการห้องค้นคว้าผ่านแอปพลิเคชันของห้องสมุด แอปพลิเคชันไลน์ หรืออีเมล เช่น การแจ้งเตือนก่อนหมดเวลาการใช้งาน เป็นต้น

มีการพัฒนาระบบการให้บริการห้องค้นคว้าให้รองรับระบบปฏิบัติการทั้ง IOS, Android, Windows

สามารถใช้บริการระบบการให้บริการห้องค้นคว้าผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ทั้ง Tablet, Ipad, Notebook

มีเมนูการให้บริการห้องค้นคว้าผ่านระบบออนไลน์เข้าใจง่าย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การให้บริการห้องค้นคว้าผ่านระบบออนไลน์ ผู้ให้บริการได้รับความสะดวกในการใช้บริการต่าง ๆ และมีบริการ Virtual Class Room Studio

ระบบเครือข่ายของสถาบันและระบบเครือข่ายภายในห้องสมุดต้องมีการปรับปรุงให้เอื้อต่อการให้บริการห้องค้นคว้าผ่านระบบออนไลน์

ห้องค้นคว้ามี่สิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นและตรงต่อการใช้งาน เช่น 1) โต๊ะ 2) เก้าอี้ 3) กระดานไวท์บอร์ดและแปรงลบกระดาน 4) ปากกาเขียนกระดาน ไวท์บอร์ด 5) เต้าเสียบ ปลั๊กเชื่อมต่อ 6) โทรศัพท์สำหรับนำเสนอanlagenกลุ่ม 7) เก้าอี้เสริม 8) ประตูอัตโนมัติ 9) ที่ชาร์จ

แบบเตอร์ 10) อุปกรณ์ที่ช่วยในการนำเสนอ 11) อุปกรณ์ต่อพ่วงจากบลูทูธกับอุปกรณ์อื่น ๆ 12) ไมโครโฟนที่จะสามารถบันทึกวิดีโอ 13) มี Google Jamboard ที่เชื่อมต่อกับจอทีวีและใช้ปากกาสามารถบอร์ดได้ 14) มีระบบคีย์การ์ด/สแกนคิวอาร์โค้ด/สแกนใบหน้าในการเข้าใช้งานห้องค้นคว้า 15) โปรเจคเตอร์ 16) อินเทอร์เน็ตทีวี 17) ไฟฟ้าส่องสว่างสามารถหรี่ได้ 18) เครื่องปรับอากาศ 19) ป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับการใช้งานห้องค้นคว้า 20) ขั้นตอนการใช้งานอุปกรณ์ในห้องค้นคว้า 21) ระบบเครือข่ายไร้สาย 22) สแกน QR CODE ในการแจ้งปัญหาการใช้งานห้องค้นคว้า 23) นำกระจกมาใช้เขียนแทนกระดานไวท์บอร์ด

ห้องสมุดให้นักศึกษาสามารถยืมอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น สายต่อพ่วง โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต มาใช้งานในห้องค้นคว้าได้

ห้องค้นคว้ามี่เครื่องมือ/อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ และพร้อมใช้งาน รวมถึงมีการจัดวางเครื่องมือ/อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกเอื้อต่อการใช้งานกับอุปกรณ์เสริมต่าง ๆ

ห้องค้นคว้าออกแบบและตกแต่งที่ทันสมัย สวยงาม สะอาด และจัดพื้นที่บริการเป็นสัดส่วนและเหมาะสม พร้อมกัมีบรรยากาศที่เงียบสงบ อากาศถ่ายเทดี มีความปลอดภัย และเอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น หมดเวลาไฟฟ้าดับ เครื่องปรับอากาศหยุดทำงาน มีระบบที่ช่วยให้นักศึกษาสามารถเรียนออนไลน์ได้เต็มรูปแบบ เป็นห้องที่เก็บเสียงเหมือนโรงภาพยนตร์ เป็นต้น

ผู้ใช้บริการสามารถใช้งาน Virtual Card ในการเข้าใช้งานห้องค้นคว้าแทนบัตรนักศึกษาได้ หรือสามารถสแกนใบหน้าเข้าห้องค้นคว้าได้

มีการพัฒนาห้องค้นคว้าให้สามารถใช้ระบบ Broadcast เพื่อให้นักศึกษาสามารถมาใช้งานเพื่อผลิตสื่อต่าง ๆ ทำการบ้าน หรืองานวิจัยได้

ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 (COVID-19) ห้องสมุดมีการตั้งเทอร์โมสแกนใบหน้าทางเข้า-ออก ดำเนินการกำชับการสวมใส่หน้ากาก ตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าใช้บริการห้องค้นคว้า และการปรับลดจำนวนผู้ใช้บริการห้องค้นคว้า งดให้บริการกับบุคคลภายนอก มีจุดให้บริการแอลกอฮอล์หรือสเปรย์ล้างมือ และมีแม่บ้านที่คอยดูแลเช็ดแอลกอฮอล์ อยู่ตลอดเวลาในการเข้าใช้งานห้องค้นคว้า พร้อมกับห้องสมุดพยายามทำสัญลักษณ์ให้นักศึกษามีการเว้นระยะห่างของที่นั่งในห้องค้นคว้า

มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการห้องค้นคว้า เพื่อส่งเสริมการใช้งานห้องค้นคว้า ผ่านทางเว็บไซต์ อีเมล ป้ายประกาศ จอประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แอปพลิเคชันของห้องสมุด แอปพลิเคชันของมหาวิทยาลัยและสื่อสังคมออนไลน์ เช่น แอปพลิเคชัน Facebook ของห้องสมุด Work Place บอร์ดแชทใน Line Official Instagram, Twitter เป็นต้น

ด้านการแนะนำการใช้งานห้องค้นคว้า

มีการแนะนำการใช้งาน การจอง การคืน และการยืมต่อห้องค้นคว้า (Study Rooms) แก่ผู้ใช้บริการ สำหรับใช้งานผ่าน Mobile Application และ Web Site

มีการแนะนำการใช้งาน การจอง การยืนยันตัวตน การคืน และการยืมต่อห้องค้นคว้า (Study Rooms) แก่ผู้ใช้บริการ สำหรับใช้งานผ่านตู้ Kiosk Register

มีการแนะนำการเปิดปิดห้องค้นคว้าด้วยบัตรนักศึกษา และรหัส Pass Code ให้แก่ผู้ใช้บริการ

ด้านการอบรมการเข้าใช้งานห้องค้นคว้า

มีการเรียนรู้และการอบรม การจองการใช้งานออนไลน์ ด้วย Mobile Application Web site และเครื่อง Kiosk Register

มีการเรียนรู้และการอบรม การยืนยันตัวตนเข้าใช้งานผ่านเครื่อง Kiosk Register เท่านั้น

มีการเรียนรู้และการอบรม การยืมห้องต่อ (Renew) ด้วย Mobile Application Web site และเครื่อง Kiosk Register

มีการเรียนรู้และการอบรม การคืนห้อง ผ่านเว็บไซต์ Mobile Application และเครื่อง Kiosk

มีการอบรมการใช้งานห้องค้นคว้า (Study Rooms) ได้แก่ (1) บริษัทดำเนินการอบรมให้ความรู้ความเข้าใจ และสอนวิธีใช้งานห้องค้นคว้า (Study Rooms) เกี่ยวกับระบบการจองห้องแก่ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด และ (2) เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดได้สอนการฝึกปฏิบัติงานไปพร้อมการทำงานจริง (On Job Training: OJT) วิธีการใช้งานห้องค้นคว้า (Study Rooms) เช่น การเปิด-ปิด เครื่อง Kiosk การใช้งานจองห้อง การยืนยันตัวตน และการใช้งานระบบบริหารจัดการหลังบ้าน การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นต่าง ๆ ที่ปรากฏใน Mobile Application ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด

มีการสัมมนาบุคลากรประจำปีทบทวนกฎระเบียบ หรือทบทวนว่าตอนนี้มีบริการอะไรใหม่ ๆ บ้างสำหรับการให้บริการห้องค้นคว้า และมีการประชุมในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานและอีกเวทีที่ห้องสมุดใช้ในการแบ่งปันปัญหา คือ KM จะเรียกเป็น “Library Say Hi” เจ้าหน้าที่จะนำปัญหาในการให้บริการหรือปัญหาที่พบเจอไปคุยร่วมกัน เพื่อที่จะได้ประเด็นปัญหาและจะได้การแก้ไขปัญหาจากหลาย ๆ มุมมองพร้อม ๆ กัน

มีการประชุมในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานและอีกเวทีที่ห้องสมุดใช้ในการแบ่งปันปัญหา คือ KM จะเรียกเป็น “Library Say Hi” เจ้าหน้าที่จะนำปัญหาในการให้บริการหรือปัญหาที่พบเจอไปคุยร่วมกัน เพื่อที่จะได้ประเด็นปัญหาและจะได้การแก้ไขปัญหาจากหลาย ๆ มุมมองพร้อม ๆ กัน

ห้องสมุดมี On The Job Training ให้กับบุคลากรทุกฝ่ายงานเพื่อเข้ามาเรียนรู้การให้บริการห้องค้นคว้าสามารถทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันได้ และมีการส่งเสริมให้ห้องค้นคว้ามีความเป็นวัฒนธรรมสีเขียว เป็นวัฒนธรรมที่ประหยัดพลังงานต่าง ๆ การจัดทำ 5ส. แล้วทุกคนก็ปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน

4.4 สรุปแนวทางการพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้าเพื่อการเรียนรู้ในยุคที่สร้างความพลิกผันทางเทคโนโลยี ตามหลักการบริหารเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard)

ผู้วิจัยได้สรุปแนวทางการพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้าเพื่อการเรียนรู้ในยุคที่สร้างความพลิกผันทางเทคโนโลยี ตามหลักการบริหารเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard) เพื่อที่จะนำไปพัฒนา ปรับปรุงในด้านการเรียนการสอน การวิจัย และยกระดับการให้บริการห้องค้นคว้า รวมถึงด้านกายภาพเพื่อเอื้อต่อการเรียนรู้ มีความปลอดภัย นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้ห้องค้นคว้าเป็นสถานที่ที่ดึงดูดใจ และสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใช้บริการรักการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น แสดงรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1) ด้านประสิทธิผลการให้บริการ

(1) การชมภาพยนตร์ ผู้ใช้บริการสามารถชมภาพยนตร์ในห้องค้นคว้า เป็นการเรียนรู้อีกอย่างหนึ่งที่สามารถสร้างแรงบันดาลใจ ซึ่งห้องสมุดสามารถเรียนรู้การใช้ภาษาวัฒนธรรม และได้รับประสบการณ์ใหม่ๆ ผ่านการดูภาพยนตร์ ภาพยนตร์บางเรื่องนั้นสร้างขึ้นมาจากเรื่องจริง ประสบการณ์จริงที่เคยเกิดขึ้นมาแล้วและยังทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกผ่อนคลาย

(2) การเล่นเกมหรือ e-Sport มีประโยชน์ที่สอดแทรกอยู่มากมาย ทั้งสามารถใช้เป็นสื่อการเรียนรู้เพื่อดึงดูดให้คนรุ่นใหม่หันกลับมาสนใจบทเรียนมากขึ้น โดยจะเห็นว่าแนวทางการศึกษารูปแบบใหม่ เริ่มเน้นกระบวนการเรียนรู้ผ่านการเล่นเกม (Game-Based Learning) การเล่นเกมยังช่วยเสริมสร้างทักษะที่จำเป็นต่อชีวิตประจำวันในหลากหลายด้าน ทั้งทักษะด้านการคิดวิเคราะห์ การวางแผน การใช้ความคิดสร้างสรรค์ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การสื่อสาร และการเจรจาต่อรอง ซึ่งทักษะเหล่านี้ล้วนเป็นประโยชน์ต่อการใช้ชีวิตประจำวัน

(3) การเรียนการสอน และการฝึกปฏิบัติการจัดรายการโทรทัศน์ประเภทต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เรียนรู้วิธีการที่ถูกต้องเกี่ยวกับการจัดรายการโทรทัศน์ต่าง ๆ สามารถวิเคราะห์และใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างยุทธศาสตร์การจัดรายการให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย

2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) ศิษย์เก่าสามารถใช้บริการห้องค้นคว้าได้ โดยต้องทำหนังสือพร้อมเหตุผลความจำเป็นมาถึงผู้อำนวยการห้องสมุด และผู้อำนวยการจะเป็นผู้พิจารณาการขอใช้บริการห้องค้นคว้า

(2) จัดโครงการโดยนำนักศึกษาและบุคลากรมาพัฒนาระบบการให้บริการห้องค้นคว้าร่วมกัน เพื่อเป็นการฝึกการปฏิบัติงานจริงของนักศึกษา และนักศึกษาสามารถแบ่งปันความรู้ เสนอรูปแบบ โดยใช้ความคิดของตนเองได้อย่างอิสระ

(3) ให้นักศึกษาเข้ามามีส่วนรวมในการจัดทำคลิปสอนการจองห้องค้นคว้า เพื่อให้นักศึกษาจะได้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องของขั้นตอนการใช้งานห้องค้นคว้า และสามารถนำไปเผยแพร่ แนะนำ บอกต่อให้กับเพื่อน ๆ ได้

3) การบริหารจัดการภายในเพื่อการให้บริการ

(1) ให้สถาบันพัฒนาแอปพลิเคชันส่วนกลาง เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการต่าง ๆ ของสถาบัน/มหาวิทยาลัยเพียงแอปพลิเคชันเดียว ไม่ต้องโหลดแอปพลิเคชันเพิ่ม

(2) วางแผนขอเพิ่มพื้นที่ห้องค้นคว้าเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับผู้ใช้บริการ

(3) ในช่วงสอบกลางภาคและปลายภาค ห้องสมุดจะมีการพิจารณาขยายเวลาปิดให้บริการห้องค้นคว้าถึงเที่ยงคืน

(4) ขอบประมาณเพื่อที่จะจัดซื้อครุภัณฑ์ที่ใช้ในห้องค้นคว้า และจัดหาวัสดุอุปกรณ์ของห้องค้นคว้าให้อยู่ในมาตรฐานห้องสมุดสีเขียว เพื่อเป็นการสนับสนุนการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมตามนโยบายสิ่งแวดล้อมของประเทศ

(5) ตรวจสอบสัญญาณ Wifi บริเวณพื้นที่ให้บริการห้องค้นคว้า เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(6) เพิ่มการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับห้องค้นคว้าให้ครอบคลุมมากขึ้น และมีป้ายประชาสัมพันธ์ติดบริเวณประตู มีข้อความแสดงถึงการดูแลรักษาทรัพย์สินและความตรงต่อเวลา

(7) ใช้ข้อความติดป้ายภายในห้อง จากการห้าม เป็นการขอความร่วมมือแทน

(8) มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับห้องค้นคว้าด้วยการบอร์ดแคชผ่าน Line Official

(9) หาความร่วมมือกับบริษัทภายนอกในการพัฒนาห้องค้นคว้า

(10) มีการวางแผนการบำรุงรักษาอุปกรณ์ที่ให้บริการในห้องค้นคว้า

(11) มีการนำหุ่นยนต์ (Robot) เดินไปเตือนผู้ใช้บริการสำหรับห้องที่ส่งเสียงดัง

(12) แก้ไขปัญหาระบบจองห้องให้มีความเสถียร เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการห้องค้นคว้า

(13) มีการจัดทำการประเมินความเสี่ยงของการให้บริการห้องค้นคว้า เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต จากความไม่แน่นอนและความจำกัดของทรัพยากรต่าง ๆ

(14) สร้างนวัตกรรมการให้บริการห้องค้นคว้า เพื่อการเรียนรู้และสร้างแรงบันดาลใจรวมถึงเป็นสถานที่ที่ใช้แสวงหาความรู้เพิ่มพูนประสบการณ์ ทักษะ และคุณภาพชีวิต

(15) มีการตรวจสอบข้อมูลการเข้าใช้งานของผู้ใช้บริการจากระบบทางเข้า-ออก เพื่อตรวจสอบการให้ยืมบัตรนักศึกษา

(16) มีการประชาสัมพันธ์ห้องค้นคว้าผ่านทางอีเมล และผ่านแอปพลิเคชันของมหาวิทยาลัย เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับห้องค้นคว้าของห้องสมุด

(17) ห้องสมุดจะนำ Feedback ของผู้ใช้บริการห้องค้นคว้าเข้าไปในระบบจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน ISO จะมีการตอบกลับข้อร้องเรียนต่าง ๆ กลับไปยังผู้ใช้ตามระยะเวลาที่ห้องสมุดกำหนดไว้

(18) นำสถิติการใช้งานห้องค้นคว้ามามาพิจารณาแนวทางทิศทางการใช้และนำมาพิจารณากำหนดไว้ในแผนการดำเนินงานในอนาคต โดยห้องสมุดจะใช้สถิติตัวเลขมาวางแผนที่จะขยายห้องเพิ่ม และจัดหาอุปกรณ์ในห้องต่าง ๆ

(19) ห้องสมุดมีการวางแผนใช้ห้องให้เกิดประโยชน์ ไม่ปล่อยให้ห้องว่าง โดยจะพิจารณาตามสถานการณ์ จึงจัดให้กลุ่มอาจารย์ได้มาใช้ในการบันทึกวิดีโอออนไลน์หรือขายของออนไลน์ได้

(20) มีแอปพลิเคชันตรวจสอบจำนวนผู้ใช้บริการ เพื่อที่จะไม่ให้เกิดการใช้บริการในแต่ละพื้นที่หนาแน่นเกินไปในช่วงสถานการณ์ COVID-19

(21) เตรียมสำรองระบบการให้บริการห้องค้นคว้า เพื่อรองรับหากระบบทำงานผิดพลาดจนไม่สามารถใช้งานได้ และตรวจสอบสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการในมหาวิทยาลัยเพิ่มเติม

4) การเรียนรู้และพัฒนา

(1) ปรับปรุงสถานที่และสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้ และปรับปรุงกายภาพของห้องให้เก็บเสียงเพื่อไม่ให้รบกวนผู้ใช้บริการคนอื่น ๆ

(2) จัดหาจอภาพทีวีไว้ให้บริการในห้องค้นคว้าให้ครบทุกห้อง เพื่อสะดวกในการนำเสนองานต่าง ๆ

(3) ห้องสมุดควรให้บริการเครื่องจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มแบบให้บริการตนเอง

- (4) มี QR Code ที่ใช้ในการแจ้งปัญหาการใช้งานห้องค้นคว้าถึงเจ้าหน้าที่ได้
- (5) จัดการอบรมการแก้ปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะสามารถแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการได้ในทันที
- (6) จัดทำคู่มือการแก้ปัญหาห้องค้นคว้า และจัดทำขั้นตอนการใช้งานเป็น Infographics เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถปฏิบัติตาม และเข้าใจได้ง่าย
- (7) มีโปรเจคเตอร์ให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่ต้องการนำเสนองานผ่านโปรเจคเตอร์
- (8) มีการให้ยืม Notebook หรือ iPad เพื่ออำนวยความสะดวก และสนับสนุนในการแสวงหาความรู้ต่าง ๆ
- (9) มีการนำกระจกมาใช้เขียนแทนกระดานไวท์บอร์ด
- (10) มีการจัดทำ KM (Knowledge Management) ของห้องค้นคว้า โดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาการใช้งานห้องค้นคว้า และแบ่งปันวิธีการแก้ปัญหาซึ่งกันและกัน
- (11) จัดให้มี On the Job Training ให้กับบุคลากรเพื่อให้มาเรียนรู้การปฏิบัติงานจริง และเข้าใจวิธีการ/ขั้นตอนอย่างถูกต้อง
- (12) มีการจัดกิจกรรมให้ผู้ใช้บริการเสนอความคิดเห็นผ่าน Post it อยากถามอะไร อยากได้อะไร อยากเสนออะไรเขียนได้เลย
- (13) จัดหาห้อง Broadcast เพื่อให้นักศึกษาใช้ในการเรียน การสอน และการวิจัย
- (14) มี Google Jamboard ไวท์บอร์ดดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกันที่สามารถเชื่อมต่อกับจอทีวี และใช้ปากกาสมาร์ทบอร์ดเขียนได้

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาห้องคั่นคว่ำเพื่อการเรียนรู้ในยุคที่สร้างความพลิกผันทางเทคโนโลยี” มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิผลการให้บริการห้องคั่นคว่ำ วิเคราะห์ช่องว่างในการพัฒนาการให้บริการห้องคั่นคว่ำ และเสนอแนวทางที่เหมาะสมของการพัฒนาการให้บริการห้องคั่นคว่ำในยุคที่สร้างความพลิกผันทางเทคโนโลยี ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผลจากการศึกษาจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารห้องสมุดและผู้ปฏิบัติงานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 7 แห่ง และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามนักศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 381 คน

ผู้วิจัยแบ่งการสรุปผลออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นการสรุปผลการบริการห้องคั่นคว่ำของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ส่วนที่ 2 เป็นสรุปความคิดเห็นต่อการเป็นห้องคั่นคว่ำ และส่วนที่ 3 เป็นการสรุปผลการประเมินประสิทธิผลการให้บริการห้องคั่นคว่ำ วิเคราะห์ช่องว่างในการพัฒนาการให้บริการห้องคั่นคว่ำ ตามหลักการบริหารเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard) โดยสรุปผลได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 สรุปผลการบริการห้องคั่นคว่ำของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

การบริการห้องคั่นคว่ำของห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้ง 7 แห่ง สามารถสรุปออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

1) ด้านนโยบายการบริการห้องคั่นคว่ำ

ห้องสมุดกำหนดนโยบายการใช้ห้องคั่นคว่ำตามความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก เวลาในการให้บริการห้องคั่นคว่ำจะให้บริการตามเวลาเปิด-ปิดของห้องสมุด ห้องสมุดบางแห่งในช่วงสอบมีการขยายเวลาให้บริการห้องคั่นคว่ำถึงเที่ยงคืน ในเรื่องสถานที่มีการปรับปรุงพื้นที่และสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกห้องคั่นคว่ำเพื่อเอื้อต่อการเรียนรู้ การให้บริการห้องคั่นคว่ำเพื่อการเรียนรู้ด้วยการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่และนวัตกรรมบริการห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้ให้บริการทำการจองห้องคั่นคว้าได้ด้วยตนเองผ่านแอปพลิเคชันของห้องสมุด หรือเว็บเบราว์เซอร์ ผู้ให้บริการใช้บัณฑิตศึกษาในการควบคุมการใช้งานห้องคั่นคว้า ระบบของห้องคั่นคว้าส่วนใหญ่มีระบบการแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนเข้าใช้งานห้องคั่นคว้า และยืนยันตัวตนก่อนใช้งานห้องคั่นคว้า มีการแจ้งเตือนการต่อเวลาใช้งานห้องคั่นควาล่วงหน้า และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ให้บริการจะทำหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยของระบบให้บริการห้องคั่นคว้าให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา เจ้าหน้าที่ห้องสมุดทุกคนสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้

2) ด้านการดำเนินงานบริการห้องคั่นคว้า

(1) ด้านการวางแผน ห้องสมุดมีการวางแผนการดำเนินงานห้องคั่นคว้า โดยการแต่งตั้งคณะทำงาน เพื่อวางแผนการทำงาน และเตรียมความพร้อมของบุคลากรในการให้บริการห้องคั่นคว้า รวมถึงมีการวางแผนการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการห้องคั่นคว้า และวางแผนการติดตามและทดสอบระบบในการให้บริการห้องคั่นคว้า ห้องสมุดบางแห่งมีการนำสถิติการใช้งานห้องคั่นคว้ามามีการพิจารณาถึงทิศทาง ปริมาณการใช้งาน และนำมาพิจารณากำหนดไว้ในแผนการดำเนินงานในอนาคต และในสถานการณ์การระบาดโควิด-19 ห้องสมุดบางแห่งมีการวางแผนใช้ห้องคั่นคว้าให้เกิดประโยชน์ โดยการจัดให้กลุ่มอาจารย์ได้มาใช้ในการบันทึกวิดีโอการสอนออนไลน์ นอกจากนี้ มีการวางแผนการจัดซื้ออุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) ให้ที่เหมาะสมกับการให้บริการห้องคั่นคว้า เช่น กระดานไวท์บอร์ด ที่วีที่สามารถต่ออุปกรณ์ (Device) ได้ สายต่อพ่วงโน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต เป็นต้น นอกจากนี้ มีระบบ WiFi ที่มีสัญญาณแรงและใช้งานได้อย่างเสถียร มีการวางแผนการดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์ เช่น การดูแลล้างเครื่องปรับอากาศ มีการกำหนดเวลาไว้อย่างชัดเจน

(2) ด้านการดำเนินงาน ห้องสมุดมีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากร มีการกระจายอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบและการตัดสินใจไปในแต่ละส่วนงาน เช่น ดูแลระบบสนับสนุนอุปกรณ์ ดูแลสถานที่ ให้คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียน เป็นต้น พร้อมกับส่งเสริมให้บุคลากรทำงานเป็นทีม เพื่อการเรียนรู้ และมีการจัดประชุม เพื่อวิเคราะห์ปัญหา ทำการศึกษาข้อมูล และเอกสารที่เกี่ยวข้องที่จะนำมาแก้ปัญหา อีกทั้งมีการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ และการสร้างความร่วมมือกับห้องสมุดอื่น ห้องสมุดมีการกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ (Admin) ดำเนินการตั้งเวลาการเปิด-ปิดให้บริการของห้องคั่นคว้า ซึ่งมีการปรับเปลี่ยนเวลาการให้บริการตามเวลาของการให้บริการของห้องสมุด และมีเจ้าหน้าที่ห้องสมุดดำเนินการตรวจสอบ สอดส่องดูแลพื้นที่ให้บริการห้องคั่นคว้า รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ เช่น กฎระเบียบกติกาการใช้งานห้อง เพื่อส่งเสริมการใช้งานห้องคั่นคว้า ผ่านทางเว็บไซต์ อีเมล บ้ายประกาศ บ้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ผ่านแอปพลิเคชันของห้องสมุด แอปพลิเคชันของ

มหาวิทยาลัยและสื่อสังคมออนไลน์ เช่น แอปพลิเคชัน Facebook ของห้องสมุด Work Place บอร์ดแชทใน Line Official Instagram, Twitter เป็นต้น

นอกจากนี้ ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 (COVID-19) ห้องสมุดทุกแห่งให้บริการห้องค้นคว้าตามมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยห้องสมุดมีการตั้งเทอร์โมสแกนไบหน้าทางเข้า-ออก ดำเนินการกำชับการสวมใส่หน้ากาก ตรวจสอบอุณหภูมิก่อนเข้าใช้บริการห้องค้นคว้า และการปรับลดจำนวนผู้ใช้บริการห้องค้นคว้า งดให้บริการกับบุคคลภายนอก ห้องสมุดมีแอปพลิเคชันตรวจสอบจำนวนผู้ใช้บริการ เพื่อไม่ให้หนาแน่นเกินไป ห้องสมุดมีจุดให้บริการแอลกอฮอล์หรือสเปรย์ล้างมือตามจุดที่คนผ่านไปมา บริเวณภายนอกจะมีอ่างล้างมือพร้อมเจลล้างมือ และมีแม่บ้านที่คอยดูแลเช็ดแอลกอฮอล์ อยู่ตลอดเวลา พร้อมกับห้องสมุดพยายามทำสัญลักษณ์ให้นักศึกษามีการเว้นระยะห่างของที่นั่งในห้องค้นคว้า ขยับโซฟาให้ห่างกัน มีเสียงตามสายคอยเตือนตลอดทุกชั่วโมง โดยในช่วง COVID-19 ระบาดหนักห้องสมุดปิดพื้นที่ตามมาตรการของจังหวัดและของประเทศ หลังจากนั้น ค่อย ๆ ผ่อนปรนเป็นระยะ ๆ รวมถึงมีนโยบายกักหนังสือที่ได้รับคืนที่เป็น State Quarantine เพื่อให้เชื้อโรคในหนังสือตายก่อนจึงจะนำออกมาให้บริการ

(3) ด้านการติดตามและประเมินผล ห้องสมุดมีการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้บริการจากหลากหลายช่องทาง ห้องสมุดบางแห่งมีการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานห้องค้นคว้าปีละ 2 ครั้ง หรือปีละครั้ง ทั้งแบบแจกแบบสอบถาม ณ บริเวณพื้นที่ให้บริการ และแบบออนไลน์ และนำปัญหาที่เกิดขึ้น มาระดมสมอง วิเคราะห์และหาวิธีการแก้ไขปัญหา เพื่อนำมาพัฒนาบริการของห้องสมุดให้มีคุณภาพมาตรฐานที่ดีและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น ห้องสมุด 3 แห่ง มีการนำข้อร้องเรียนของห้องค้นคว้าเข้ามาในระบบจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน ISO โดยมีการตอบกลับข้อร้องเรียนต่าง ๆ กลับไปยังผู้ใช้ตามระยะเวลาที่ห้องสมุดกำหนดไว้

(4) ด้านการพัฒนา ปัจจุบันห้องสมุดมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ช่วยการใช้บริการห้องค้นคว้า เช่น ในการจองใช้ห้องค้นคว้า จะมีการใช้แอปพลิเคชันของห้องสมุดเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) หรือตู้ Kiosk Register การใช้ QR Code สแกนเข้าห้องค้นคว้า การใช้ QR Code ผ่าน Line Alert ในการแจ้งปัญหาการใช้งานห้องค้นคว้า มีการนำ Google Jamboard มาใช้เชื่อมต่อจอทีวีและอุปกรณ์อื่น ๆ โดยสามารถใช้ปากกาสมาร์ทบอร์ดเขียนได้ และมีบริการแจ้งเตือนเกี่ยวกับการใช้งานบริการห้องค้นคว้าต่าง ๆ ผ่านแอปพลิเคชันของห้องสมุด ห้องสมุดมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและปลอดภัย เช่น ระบบศัลยกรรมในการเปิดห้อง โปรเจคเตอร์ และกระดานสำหรับใช้กับปากกาอิเล็กทรอนิกส์ (Interactive Pen) อินเทอร์เน็ตทีวี กระดานไวท์บอร์ด ระบบเครือข่ายไร้สาย เป็นต้น

3) ด้านปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการห้องค้นคว้า

แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผู้ใช้บริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านเทคโนโลยี มีรายละเอียด ดังนี้

(1) ด้านผู้ใช้บริการ 1) ผู้ใช้บริการไม่มาใช้บริการตามเวลาที่ได้ทำการจองไว้ 2) ผู้ใช้บริการเข้าใช้งานห้องค้นคว้าไม่ได้ เนื่องจากบัตรนักศึกษา/คิวอาร์โค้ด/บัตรประชาชนมีปัญหาหรือไม่ได้ทำการจองห้องค้นคว้ามา 3) ผู้ใช้บริการจองห้องเข้ากันได้ในช่วงเวลา ซึ่งเกิดจากระบบมีปัญหาหรืออินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัยขัดข้อง 4) ผู้ใช้บริการบางรายไม่สะดวกที่จะดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน ทำให้ไม่สามารถจองห้องได้ 5) ผู้ใช้บริการขาดความรู้และความเข้าใจในการใช้ตัวแอปพลิเคชันในการจองห้องค้นคว้า 6) ผู้ใช้บริการไม่คุ้นเคยระบบการจองห้องค้นคว้า 7) ผู้ใช้บริการที่เป็นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่ต้องการใช้ห้องค้นคว้าเพียงคนเดียว และ 8) ผู้ใช้บริการห้องค้นคว้าส่งเสียงดัง

(2) ด้านผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานห้องค้นคว้าไม่มีความถนัดทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และเจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ในทันทีในการใช้งานห้องค้นคว้า

(3) ด้านอาคารสถานที่ 1) ห้องค้นคว้าไม่เก็บเสียง ทำให้เกิดเสียงดัง รบกวนผู้ใช้บริการภายนอกห้อง 2) อุณหภูมิเครื่องปรับอากาศว่าเย็นเกินไป อาจจะช่วยให้ช่วยทำอุปกรณ์ที่ผู้ใช้บริการสามารถเปิด-ปิดเองได้ และอยากให้ระบบไฟฟ้าและเครื่องปรับอากาศแยกออกจากกัน 3) จำนวนห้องค้นคว่ายังไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้งานของนักศึกษา และในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ผู้ใช้บริการจะเข้าไปใช้งานห้องค้นคว้าต่อห้องเกินจำนวนที่กำหนด และ 4) ห้องสมุดไม่สามารถเปิดบริการห้องค้นคว้า 24 ชั่วโมงได้ เนื่องจากข้อจำกัดของสถาบัน/มหาวิทยาลัยที่ค่อนข้างกังวลด้านความปลอดภัย และด้านอื่น ๆ

(4) ด้านเทคโนโลยี 1) ระบบการจองห้องค้นคว้าใช้งานได้ไม่เสถียร 2) อุปกรณ์เทคโนโลยีที่ใช้ในห้องค้นคว้าชำรุด/เสื่อมอายุการใช้งาน และ 3) ระบบเครือข่ายไร้สายในห้องค้นคว้าใช้งานได้ไม่เสถียร

4) ด้านตัวชี้วัด/ความสำเร็จของการให้บริการห้องค้นคว้า

ห้องสมุดมีการประเมินความเสี่ยงในส่วนของการให้บริการห้องค้นควาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ ทำให้อาจมีความเสี่ยงที่แอปพลิเคชันและเครือข่ายขัดข้อง ห้องสมุดบางแห่งจึงมีแผนความเสี่ยงเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับ และห้องสมุดมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้งานห้องค้นคว้า เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้าในแต่ละด้าน โดยห้องสมุดมีการปรับปรุงระบบการให้บริการห้องค้นคว้าอยู่ตลอด เพื่อให้ผู้ใช้บริการใช้งานง่าย และสะดวกมากขึ้น

ห้องสมุดส่วนใหญ่มีการอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการห้องค้นคว้าให้ทราบวิธีการใช้งานจริง และการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ มีการอบรม การทำ KM (Knowledge Management) ปัญหาจากการให้บริการห้องค้นคว้า และคู่มือการใช้งานที่เป็นอินโฟกราฟฟิก โดยทำเป็นลายลักษณ์อักษรแจ้งเวียนทางอีเมลให้บุคลากรได้ทราบ มี On The Job Training ให้กับบุคลากรทุกฝ่ายงานเพื่อเข้ามาเรียนรู้การให้บริการห้องค้นคว้าสามารถทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันได้ นอกจากนี้ ห้องสมุดบางแห่งมีการส่งเสริมให้ห้องค้นคว้ามีความเป็นวัฒนธรรมสีเขียว เป็นวัฒนธรรมที่ประหยัดพลังงานต่าง ๆ การจัดทำ 5ส. แล้วทุกคนก็ปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ มีห้องสมุด 3 แห่งที่มีการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานระบบคุณภาพ (ISO) ซึ่งกำกับดูแลการบริการ ฉะนั้น การให้บริการห้องค้นคว้าก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ทุกคนต้องตระหนกอยู่แล้วว่าต้องบริการอย่างเป็นมาตรฐาน

5) ด้านแผนการพัฒนาบริการห้องค้นคว้าในอนาคต

ในปัจจุบัน ห้องสมุดส่วนใหญ่ 1) มีการพัฒนาแอปพลิเคชัน เป็นแอปพลิเคชันที่ใช้ทำงานร่วมกันทั้งสถาบัน/มหาวิทยาลัย เพื่อให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องโหลดหลายแอปพลิเคชัน และสามารถใช้บริการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยได้ในแอปพลิเคชันเดียว 2) มีการปรับปรุง ตรวจสอบระบบการให้บริการห้องค้นคว้าอยู่เสมอให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง และทันสมัย 3) มีการพัฒนาด้านกายภาพของห้องค้นคว้าให้ดูทันสมัย เช่น หมดเวลาไฟดับ เครื่องปรับอากาศไม่ทำงาน เป็นต้น เป็นห้องที่เก็บเสียงเหมือนโรงภาพยนตร์ และมีระบบที่ช่วยให้นักศึกษาสามารถเรียนออนไลน์ได้เต็มรูปแบบ 4) ระบบสามารถที่จะส่งแจ้งเตือนว่าเกิดปัญหาอะไรของการให้บริการห้องค้นคว้าผ่านแอปพลิเคชัน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ไปช่วยได้ทันเวลา 5) มีระบบแจ้งเตือนต่าง ๆ ของการบริการห้องค้นคว้าผ่านแอปพลิเคชันของห้องสมุด แอปพลิเคชันไลน์ หรืออีเมล เช่น การแจ้งเตือนก่อนหมดเวลาการใช้งาน เป็นต้น 6) มีการพัฒนาสัญญาณเครือข่ายไร้สายที่ให้บริการบริเวณห้องค้นคว้าให้สามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี 7) มีการเพิ่มห้องค้นคว้าให้มากขึ้น จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม ไม่ว่าจะเป็นจอภาพ ปลั๊กไฟฟ้า ที่ชาร์จแบตเตอรี่ อุปกรณ์ที่ช่วยในการนำเสนอ รวมถึงปรับปรุงกายภาพของห้องค้นคว้าให้เป็นสถานที่ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และเปิดให้บริการห้องค้นคว้า 24 ชั่วโมง

ในอนาคต ห้องสมุดจะมีการพัฒนาห้องค้นคว้าให้ทันสมัยขึ้น 1) สามารถตรวจสอบการใช้งานห้องค้นคว้าผ่านการควบคุมโดยระบบกล้องวงจรปิดหรือระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยกว่านี้ 2) นำ Robot มาใช้ในการไปแจ้งเตือนผู้ใช้งานห้องค้นคว้าที่ส่งเสียงดัง 3) มีบริการ Virtual Class Room Studio 4) ผู้ใช้บริการสามารถใช้งาน Virtual Card ในการเข้าใช้งานห้องค้นคว้าแทนบัตรนักศึกษาได้ หรือสามารถสแกนใบหน้าเข้าห้องค้นคว้าได้ 5) มีการพัฒนาห้องค้นคว้าให้สามารถใช้ระบบ Broadcast เพื่อให้นักศึกษาสามารถมาใช้งานเพื่อผลิตสื่อต่าง ๆ ทำการบ้าน หรืองานวิจัยได้ 6) มีอุปกรณ์ต่อพ่วงจากบลูทูธกับอุปกรณ์อื่น ๆ ที่ให้บริการในห้องค้นคว้า สามารถเชื่อมต่อหน้าจอทีวี

และไมโครโฟนที่จะสามารถบันทึกวิดีโอได้ 7) ห้องค้นคว้าแบบ Smart Meeting Room ภายในห้องจะประกอบไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มี Google Jamboard จอทีวีที่สามารถต่อกับ Device ต่าง ๆ สามารถใช้ปากกาสมาร์ทบอร์ดได้ มีระบบศักยภาพในการเปิดห้อง โปรเจคเตอร์ อินเทอร์เน็ตทีวี ระบบเครือข่ายไร้สาย โต๊ะและที่นั่งอ่าน และระบบจะสามารถส่งการแจ้งเตือน และการแจ้งข้อร้องเรียนในระบบเดียว

6) ด้านการพัฒนาจากการได้รับรองมาตรฐานสากล ISO 9001

การพัฒนาคุณภาพบริการห้องสมุดสู่มาตรฐาน ISO 9001: 2015 ตระหนักถึงความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการทุกระดับ ภายใต้นโยบายคุณภาพ และมีความนิยมน้อมร่วมกัน เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพและส่งมอบให้กับผู้รับบริการทุกระดับด้วยความประทับใจตามมาตรฐานระดับสากล สิ่งที่ได้จากการได้รับรองมาตรฐานสากล ISO 9001 คือ มีการวางแผนพัฒนาขั้นตอนการให้บริการห้องค้นคว้า มีการสอนงานซึ่งกันและกันของเจ้าหน้าที่ บุคลากรต้องมีคู่มือการปฏิบัติงานให้ทุกที่ทำได้เหมือนกัน มีการเน้นย้ำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้เป็นไปตามวิสัยทัศน์

5.1.2 สรุปความคิดเห็นต่อการเป็นห้องค้นคว้า

สรุปผลลักษณะการเป็นห้องค้นคว้าของสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 6 ด้าน ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการเป็นห้องค้นคว้าในภาพรวม อยู่ในระดับ ไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว ทั้ง 6 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้ดังนี้ 1) ด้านผู้ให้บริการ 2) ด้านทรัพยากร 3) ด้านเทคโนโลยี 4) ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ 5) ด้านบริการ และ 6) ด้านอาคารสถานที่

ลักษณะการเป็นห้องค้นคว้าด้านผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว จำนวน 4 เรื่อง และผู้ให้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปรับปรุงหรือไม่ปรับปรุงก็ได้ จำนวน 1 เรื่อง

ลักษณะการเป็นห้องค้นคว้าด้านทรัพยากร ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว จำนวน 4 เรื่อง และผู้ให้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปรับปรุงหรือไม่ปรับปรุงก็ได้ จำนวน 1 เรื่อง

ลักษณะการเป็นห้องค้นคว้าด้านเทคโนโลยี ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว จำนวน 19 เรื่อง ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปรับปรุงหรือไม่ปรับปรุงก็ได้ จำนวน 1 เรื่อง และผู้ให้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ต้องปรับปรุงเล็กน้อย จำนวน 1 เรื่อง

ลักษณะการเป็นห้องคั่นคว้านด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว จำนวน 8 เรื่อง และผู้ให้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปรับปรุงหรือไม่ปรับปรุงก็ได้ จำนวน 2 เรื่อง

ลักษณะการเป็นห้องคั่นคว้านด้านบริการ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว จำนวน 5 เรื่อง ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปรับปรุงหรือไม่ปรับปรุงก็ได้ จำนวน 2 เรื่อง และผู้ให้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ต้องปรับปรุงเล็กน้อย จำนวน 1 เรื่อง

ลักษณะการเป็นห้องคั่นคว้านด้านอาคารสถานที่ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่ต้องปรับปรุงเลยดีอยู่แล้ว จำนวน 5 เรื่อง ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปรับปรุงหรือไม่ปรับปรุงก็ได้ จำนวน 2 เรื่อง และผู้ให้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ต้องปรับปรุงเล็กน้อย จำนวน 1 เรื่อง

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาควรมีการประชาสัมพันธ์กระบวนการ/ขั้นตอนการใช้บริการห้องคั่นคว้าให้ชัดเจน และหลากหลายช่องทาง เพื่อให้ผู้บริการสามารถรับรู้วิธีการจอง การยืนยันตัวตน การเข้าใช้งานห้องคั่นคว้า การใช้งาน Pass Code การคืนห้อง และการแจ้งเตือนต่าง ๆ รวมถึงในการเข้าใช้งานห้องคั่นคว้าบางครั้งการรักษาความสะอาดของห้องคั่นคว้ายังไม่ดีเท่าที่ควร มีทั้งเศษอาหารและขนมที่ตกหล่นอยู่จึงต้องการให้มีสถานที่สำหรับรับประทานอาหาร และเครื่องดื่มให้กับผู้บริการ เพื่อช่วยผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน ผู้บริการมีความต้องการเต้าเสียบไฟพร้อมรูชาร์จแบบหลาย ๆ แบบ เพื่อรองรับผู้บริการยุคดิจิทัล และควรมีการออกแบบจอทีวีหรือจอร์ับภาพเพื่อการประชุม ระดมความคิด โดยการฉายภาพขึ้นจอขนาดใหญ่ โดยการเชื่อมต่อแบบมีสายและไร้สาย เช่น Chromcast, Apple TV เป็นต้น ในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกเครื่องปรับอากาศเย็นเกินไป ทำให้ส่งผลต่อการทำงานในห้องคั่นคว้า ต้องการให้มีรีโมทเพื่อผู้บริการสามารถเปิด-ปิดเองได้ รวมถึงผู้บริการรุ่นใหม่ต้องการเฟอร์นิเจอร์ที่สามารถนั่งและปรับเอนนอนได้ รูปแบบของเฟอร์นิเจอร์ ควรมีความทันสมัยและกลมกลืนกับสถาปัตยกรรมและการตกแต่งภายในของห้องสมุด พื้นที่สัมผัสของเฟอร์นิเจอร์ควรมีความนุ่มสบายและปลอดภัย เหมาะสมตามหลักสรีรศาสตร์ เพื่อความสะดวกในการใช้งาน โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้เป็นหลัก อีกทั้งยังมีผู้บริการเสนอห้องสมุดควรให้บริการเครื่องจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มแบบให้บริการตนเอง นอกเหนือจากนี้ในส่วนของการให้บริการห้องคั่นคว้ายังพบว่ามียุงและแมลงวันอยู่ในห้องคั่นคว้า จึงอยากให้มีขั้นตอน วิธีการจัดการสุขลักษณะอนามัยในห้องคั่นคว้าให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

5.1.3 สรุปผลการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการห้องคั่นคว้า ตามหลักการบริหารเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard)

การศึกษาการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการห้องคั่นคว้า โดยใช้หลักการบริหารเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard: BSC) ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ

ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการบริหารจัดการภายในเพื่อการให้บริการ และด้านการเรียนรู้และพัฒนา ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1) มุมมองด้านประสิทธิผลการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการห้องค้นคว้า เข้ามาใช้งานห้องค้นคว้าเพื่อ 1) ใช้ในการศึกษา การค้นคว้า การอบรม การวิจัย การเรียนรู้ตามอัธยาศัย และสร้างสรรค์นวัตกรรม รวมถึงห้องค้นคว้ามี่ความยืดหยุ่น และปลอดภัยในการใช้งาน 2) เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ตามความสนใจ ความต้องการ โอกาส ความพร้อม และศักยภาพในการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล 3) เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นกลุ่ม/การทำงานเป็นทีม ที่สนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกัน มารวมตัวกัน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้วยความสมัครใจ เพื่อร่วมสร้างความเข้าใจหรือพัฒนาแนวปฏิบัติในเรื่องนั้น ๆ 4) เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การถ่ายทอดความรู้ การทำงานเป็นทีม การทำงานร่วมกัน การนำเสนองาน การแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง การเพิ่มทักษะการคิดอย่างสร้างสรรค์ 5) การชมภาพยนตร์ ผู้ใช้บริการสามารถชมภาพยนตร์ในห้องค้นคว้า เป็นการเรียนรู้อีกอย่างหนึ่งที่สามารถสร้างแรงบันดาลใจ ซึ่งห้องสมุดสามารถเรียนรู้การใช้ภาษา วัฒนธรรม และได้รับประสบการณ์ใหม่ๆ ผ่านการดูภาพยนตร์ ภาพยนตร์บางเรื่องนั้นสร้างขึ้นมาจากเรื่องจริง ประสบการณ์จริงที่เคยเกิดขึ้นมาแล้วและยังทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกผ่อนคลาย 6) การเล่นเกมหรือ e-Sport มีประโยชน์ที่สอดแทรกอยู่มากมาย ทั้งสามารถใช้เป็นสื่อการเรียนรู้เพื่อดึงดูดให้คนรุ่นใหม่หันกลับมาสนใจบทเรียนมากขึ้น โดยจะเห็นว่าแนวทางการศึกษารูปแบบใหม่ เริ่มเน้นกระบวนการเรียนรู้ผ่านการเล่นเกม (Game-Based Learning) การเล่นเกมยังช่วยเสริมสร้างทักษะที่จำเป็นต่อชีวิตประจำวันในหลากหลายด้าน ทั้งทักษะด้านการคิดวิเคราะห์ การวางแผน การใช้ความคิดสร้างสรรค์ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การสื่อสาร และการเจรจาต่อรอง ซึ่งทักษะเหล่านี้ล้วนเป็นประโยชน์ต่อการใช้ชีวิตประจำ และ 7) การเรียนการสอน และการฝึกปฏิบัติการจัดรายการโทรทัศน์ประเภทต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เรียนรู้วิธีการที่ถูกต้องเกี่ยวกับการจัดรายการโทรทัศน์ต่าง ๆ สามารถวิเคราะห์และใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างยุทธการจัดรายการให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย

2) มุมมองด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า 1) ผู้บริหารห้องสมุด มีการวางนโยบาย พันธกิจ และวัตถุประสงค์ในการเปิดให้บริการห้องค้นคว้า เพื่อให้ นักศึกษาสามารถทำการศึกษา การค้นคว้า การอบรม และการวิจัย มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นกลุ่ม การทำงานเป็นทีม/การทำงานร่วมกัน รวมถึงมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่และนวัตกรรมบริการห้องสมุดมาให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และดำเนินการปรับปรุงสถานที่และสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกห้องค้นคว้าเพื่อเอื้อต่อการเรียนรู้ 2) ผู้ปฏิบัติงาน (ผู้ปฏิบัติงานบริการห้องค้นคว้า/เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ) มีการวางแผนการให้บริการห้องค้นคว้า จากปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการแจ้งมา หรือจากการวิเคราะห์ปัญหา

ของผู้ปฏิบัติงานเอง แก่ปัญหาที่เกิดขึ้นที่หน้างาน มีการประเมินจุดเด่น จุดด้อยของการให้บริการ รวมถึงการบำรุงรักษาอุปกรณ์ที่ให้บริการภายในห้องค้นคว้า นอกจากนี้ยังต้องมีการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการห้องค้นคว้า การปฏิบัติงานในวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีของการให้บริการห้องค้นคว้า และการพัฒนาการบริการห้องค้นคว้าให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจ 3) ผู้ใช้บริการห้องค้นคว้า มีความคิดเห็นต่อการเป็นห้องค้นคว้า ของสำนักบรรณสาร การพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในภาพรวมอยู่ในระดับไม่ต้องปรับปรุงเลยได้อยู่แล้ว เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลักษณะการเป็นห้องค้นคว้าในทุกด้านจัดอยู่ในระดับไม่ต้องปรับปรุงเลยได้อยู่แล้ว โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านผู้ให้บริการ และด้านทรัพยากร รองลงมา คือ ด้านด้านเทคโนโลยี และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ ส่วนการเสนอแนะ คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการห้องค้นคว้าให้ชัดเจน และหลากหลายช่องทาง ต้องการให้มีสถานที่สำหรับรับประทานอาหาร และเครื่องดื่มให้กับผู้ให้บริการ ควรมีอุปกรณ์ต่าง ๆ ในห้องค้นคว้าเพื่อรองรับผู้ให้บริการยุคดิจิทัล 4) ศิษย์เก่าสามารถขอใช้บริการห้องค้นคว้าได้ โดยต้องทำหนังสือพร้อมเหตุผลความจำเป็นมาถึงผู้อำนวยการห้องสมุด และผู้อำนวยการจะเป็นผู้พิจารณาการขอใช้บริการห้องค้นคว้า 5) จัดโครงการโดยนำนักศึกษาและบุคลากรมาพัฒนาระบบการให้บริการห้องค้นควาร่วมกัน เพื่อเป็นการฝึกการปฏิบัติงานจริงของนักศึกษา และนักศึกษาสามารถแบ่งปันความรู้ เสนอรูปแบบ โดยใช้ความคิดของตนเองได้อย่างอิสระ และ 6) ให้นักศึกษาเข้ามามีส่วนรวมในการจัดทำคลิปสอนการจองห้องค้นคว้า เพื่อให้นักศึกษาจะได้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องของขั้นตอนการใช้งานห้องค้นคว้า และสามารถนำไปเผยแพร่ แนะนำ บอกต่อให้กับเพื่อน ๆ ได้

3) มุมมองด้านการบริหารจัดการภายในเพื่อการให้บริการ พบว่า

ด้านการวางแผน ห้องสมุดมีการแต่งตั้งคณะทำงาน เพื่อวางแผนการทำงาน และเตรียมความพร้อมของบุคลากรในการให้บริการห้องค้นคว้า มีการนำข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการมาวางแผนเพื่อดำเนินการแก้ปัญหา มีการนำสถิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการใช้บริการห้องค้นคว้ามารวบรวมในการบริหารจัดการการให้บริการห้องค้นคว้า จัดทางงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุ ครุภัณฑ์และจัดหาวัสดุอุปกรณ์ของห้องค้นคว้าให้อยู่ในมาตรฐานห้องสมุดสีเขียว เพื่อเป็นการสนับสนุนการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมตามนโยบายสิ่งแวดล้อมของประเทศ รวมถึงมีการวางแผนการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการห้องค้นคว้า วางแผนการติดตามและทดสอบระบบในการให้บริการห้องค้นคว้า ห้องสมุดมีการนำสถิติการใช้งานห้องค้นคว้ามารวบรวมมาพิจารณาถึงทิศทาง ปริมาณการใช้งาน และนำมาพิจารณากำหนดไว้ในแผนการดำเนินงานในอนาคต ควรมีสสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) ที่เหมาะสม ห้องสมุดวางแผนให้นักศึกษาสามารถยืมอุปกรณ์ต่าง ๆ มาใช้ในห้องค้นคว้า มีการประชุมภายในผู้บริหารทุกสัปดาห์ เพื่อนำประเด็นของห้องค้นคว้าที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงใน

เชิงนโยบายเข้าไปในวาระการประชุม เพื่อแก้ปัญหาที่เร่งด่วน มีการวางแผนประชาสัมพันธ์สื่อสารกับ ผู้ใช้บริการเพื่อขอความร่วมมือในการใช้งานห้องค้นคว้า วางแผนการจัดซื้อจัดจ้างครุภัณฑ์สำหรับ ให้บริการในห้องค้นคว้า และวางแผนการดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์ วางแผนจัดซื้อระบบ Access Control ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้โดยไม่ต้องใช้บัตรสมาชิก โดยจะใช้เป็น Virtual Card แทนบัตร นักศึกษา วางแผนของงบประมาณจากแหล่งทุนภายนอก เช่น ธนาคาร เป็นต้น เพื่อเข้ามาช่วยในการ ปรับปรุงห้องค้นคว้า ห้องสมุดวางแผนที่จะขยายห้องค้นคว้าเพิ่ม เพื่อให้รองรับต่อการใช้งานของ ผู้ใช้บริการ ห้องสมุดมีการวางแผนใช้ห้องค้นคว้าให้เกิดประโยชน์ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 จัดให้ กลุ่มอาจารย์ได้มาใช้ในการบันทึกวิดีโอออนไลน์ อีกทั้ง ให้สถาบันพัฒนาแอปพลิเคชันส่วนกลาง เพื่อให้ ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการต่าง ๆ ของสถาบัน/มหาวิทยาลัยเพียงแอปพลิเคชันเดียว ไม่ต้องโหลด แอปพลิเคชันเพิ่ม นอกจากนี้ ยังมีการนำหุ่นยนต์ (Robot) เดินไปเตือนผู้ให้บริการสำหรับห้องที่ส่ง เสี่ยงดัง

ด้านการดำเนินงาน ห้องสมุดมีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากร โดยการ กำหนดค่านิยมหลักในการทำงาน และมีการกระจายอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบและการตัดสินใจ ไปในแต่ละส่วนงาน เช่น ดูแลระบบ สนับสนุนอุปกรณ์ ดูแลสถานที่ ให้คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียน พร้อมกับส่งเสริมให้บุคลากรทำงานเป็นทีม เพื่อการเรียนรู้ และมีการจัดประชุม เพื่อวิเคราะห์ปัญหา ทำการศึกษาข้อมูล และเอกสารที่เกี่ยวข้องที่จะนำมาแก้ปัญหา อีกทั้งมีการปรับปรุงกระบวนการ ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ และการสร้างความร่วมมือกับห้องสมุดอื่น รวมถึงมีการ ประชาสัมพันธ์ของการให้บริการห้องค้นคว้าด้วย โดยมีการดำเนินงานดังนี้ มีการประชาสัมพันธ์ ระเบียบการเข้าใช้บริการห้องค้นคว้า การขอใช้บริการห้องค้นคว้ามีความหลากหลายช่องทาง และ เข้าถึงได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว มีการกำหนดจำนวนผู้ให้บริการห้องค้นคว้าให้มีความเหมาะสมต่อ การใช้งานห้อง มีขั้นตอนการให้บริการห้องค้นคว้าเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน และมีการปรับปรุงการ ให้บริการห้องค้นคว้าอยู่เสมอ ห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการห้องค้นคว้าอย่างทั่วถึง รวมถึงมีช่องทางการติดต่อสอบถาม/รับข้อร้องเรียนในการบริการห้องค้นคว้า เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมี ความรู้ความเข้าใจการใช้งานห้องค้นคว้าเป็นอย่างดี และสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้ ห้องค้นคว้าของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถให้คำแนะนำการใช้ห้อง ค้นคว้าให้ของผู้ใช้บริการเข้าใจและชัดเจน และสามารถสื่อสารให้ของผู้ใช้บริการได้เข้าใจการใช้ห้อง ค้นคว้าได้เป็นอย่างดี รวมถึงเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีจิตบริการ และเอาใจใส่ผู้ให้บริการ อีกทั้ง ห้องสมุดมี การกำหนดเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดูแล (Admin) การให้บริการของห้องค้นคว้า สำรองห้องค้นคว้าที่ใช้ห้อง เพื่อเตรียมสอป้องกันวิทยานิพนธ์ ห้องสมุดดำเนินการออกแบบระบบให้บริการห้องค้นคว้าให้อยู่ใน รูปแบบดิจิทัล ห้องสมุดดำเนินการขยายเวลาโดยเปิดบริการห้องค้นคว้า 24 ชั่วโมง ไปที่ห้องสมุดคณะ เพื่อขยายพื้นที่ให้นักศึกษากระจายการใช้พื้นที่ ห้องสมุดดำเนินการตรวจสอบ บำรุงรักษาเครื่องมือ

และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ให้บริการในห้องค้นคว้า มีการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ที่ให้บริการในห้องค้นคว้า รวมถึงห้องสมุดดำเนินการพิจารณาถึงความเหมาะสมต่อลักษณะการใช้งาน ห้องค้นคว้า ห้องสมุดดำเนินการนำข้อมูลนักศึกษาเข้ามาไว้ในฐานข้อมูลทางเข้าออกห้องสมุด และระบบ ห้องค้นคว้า หากนักศึกษาเข้าห้องสมุดโดยนำบัตรให้กันยืม โดยไม่เข้าผ่าน Access Control จะไม่สามารถเปิดเข้าห้องค้นคว้าได้ และห้องสมุดมีการสำรองอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ให้บริการในห้องค้นคว้า ห้องสมุดดำเนินการควบคุมวัสดุอุปกรณ์ให้อยู่ในมาตรฐานห้องสมุดสีเขียว ไม่เป็นอันตรายต่อ สิ่งแวดล้อม ห้องสมุดมีการดำเนินการจัดหา WiFi ที่มีสัญญาณแรงและใช้งานได้อย่างเสถียร และ ห้องสมุดดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์วิทยาศาสตร์ที่ช่วยในการวิเคราะห์ตัวอย่าง เพื่อสนับสนุนการวิจัย และห้องสมุดขอบริจาคอุปกรณ์เครื่องมือ หรือขอให้ทางคณะนำอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ที่นักศึกษา ต้องใช้ นำมาไว้ที่ห้องสมุด เป็นการบริการแบบรวมนศูนย์ ห้องสมุดดำเนินการปลูกฝังการดูแลรักษา ทรัพยากรที่ใช้งานร่วมกัน โดยจะมีป้ายประชาสัมพันธ์อยู่ในห้องบริเวณประตู เพื่อสร้างวินัยใน เรื่องความตรงต่อเวลา ห้องสมุดดำเนินการจัดทำสื่อมัลติมีเดียที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของ ห้องค้นคว้า เพื่อส่งเสริมการใช้งานห้องค้นคว้า ผ่านทางเว็บไซต์ อีเมล บัญชีประกาศ จอประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แอปพลิเคชันของห้องสมุด แอปพลิเคชันของมหาวิทยาลัยและสื่อสังคม ออนไลน์ เช่น แอปพลิเคชัน Facebook ของห้องสมุด Work Place บอร์ดแชทใน Line Official Instagram, Twitter อีกทั้ง ห้องสมุดให้บริการห้องค้นคว้า ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 (COVID-19) ห้องสมุดมีการตั้งเทอร์โมสแกนใบหน้าทางเข้า-ออก ดำเนินการกำชับการสวมใส่หน้ากาก ตรวจวัด อุณหภูมิก่อนเข้าใช้บริการห้องค้นคว้า และการปรับลดจำนวนผู้เข้าใช้บริการห้องค้นคว้า งดให้บริการ กับบุคคลภายนอก ห้องสมุดมีแอปพลิเคชันตรวจสอบจำนวนผู้ใช้บริการ เพื่อไม่ให้หนาแน่นเกินไป ห้องสมุดมีจุดให้บริการแอลกอฮอล์หรือสเปรย์ล้างมือตามจุดที่คนผ่านไปมา บริเวณภายนอกจะมีอ่าง ล้างมือพร้อมเจลล้างมือ และมีแม่บ้านที่คอยดูแลเช็ดแอลกอฮอล์ อยู่ตลอดเวลา พร้อมกับห้องสมุด พยายามทำสัญลักษณ์ให้นักศึกษามีการเว้นระยะห่างของที่นั่งในห้องค้นคว้า ชยบที่นั่งให้ห่างกัน มีเสียงตามสายคอยเตือนตลอดทุกชั่วโมง โดยในช่วง COVID-19 ระบาดหนักห้องสมุดปิดพื้นที่ตาม มาตรการของจังหวัดและของประเทศ รวมถึงมีนโยบายกักหนังสือที่ได้รับคืนที่เป็น State Quarantine เพื่อให้เชื้อโรคในหนังสือตายก่อนจึงจะนำออกมาให้บริการ ห้องสมุดดำเนินการปรับ พื้นที่ห้องค้นคว้าให้นิสิตนักคอมพิวเตอร์เข้าไปเรียนออนไลน์ได้ นอกจากนี้ ห้องสมุดดำเนินการจัดทำ คู่มือการใช้งานอุปกรณ์ต่าง ๆ ในห้องค้นคว้า พร้อมกับดำเนินการอบรมการให้บริการให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อที่จะแก้ปัญหาการใช้งานห้องค้นคว้าเบื้องต้น รวมถึงการดำเนินการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการ ใช้งานห้องค้นคว้าของนักศึกษา ระบบของห้องค้นคว้าไม่สามารถใช้งานได้ ผู้ใช้งานพบปัญหาการ ใช้งานของบัตรนักศึกษาไม่สามารถแตะเข้าห้องค้นคว้าได้ สแกนคิวอาร์โค้ดไม่ได้ การดำเนินการแก้ไข ปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการห้องค้นคว้าของผู้ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการ

ให้ได้เลย อาจจะเป็นเรื่องทางเทคนิค หรือด้วยเจ้าหน้าที่ยังไม่เคยเจอปัญหานั้น จึงทำให้ตอบ ผู้ใช้บริการช้า ทำให้ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการให้บริการ สุดท้าย การดำเนินการแก้ปัญหาอื่น ๆ ของการให้บริการ มีหมวกกินเศษอาหารบริเวณรอบ ๆ ห้องคันคั่ว และระบบเครือข่ายไร้สายใช้งาน ได้ไม่เสถียร ปัญหานี้ได้ดำเนินการแจ้งไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องเรียบร้อยแล้ว นิสิตถูกระงับสิทธิ์การจองใช้ งานห้องคันคั่ว ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ผู้ใช้บริการจะเข้าไปใช้งานห้องคันคั่วเกินจำนวนที่ กำหนด ด้านกายภาพของห้องคันคั่วไม่เก็บเสียง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานห้องคันคั่วไม่มีความถนัด ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาที่ต้องการใช้ห้องคันคั่วเพียงคนเดียว ผู้ใช้บริการเข้าใช้งานห้องคันคั่วไม่ได้ อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์รีเซ็ตตัวเอง ปิดตัวลงจนไม่สามารถใช้งานได้ ห้องคันคั่วยังไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้งานของนักศึกษา นักศึกษาจองห้องซ้ำกันได้ในช่วง เวลา ซึ่งเกิดจากระบบมีปัญหาหรืออินเทอร์เน็ตในมหาวิทยาลัยขัดข้อง ผู้ใช้บริการบางรายไม่ สะดวกที่จะดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน ทำให้ไม่สามารถจองห้องได้ ผู้ใช้บริการขาดความรู้และความ เข้าใจในการใช้ตัวแอปพลิเคชันในการจองห้องคันคั่ว นักศึกษาอาจจะไม่คุ้นเคยระบบการจองห้อง คันคั่ว รวมถึงการประกาศเสียงตามสาย อาจจะไปรบกวนคนอื่นที่กำลังใช้งานห้องคันคั่วอยู่ ปัญหา ทิวในห้องคันคั่วเปิดไม่ติด หรือไฟไม่เข้าไปที่อุปกรณ์ เครื่องปรับอากาศเริ่มมีปัญหาไม่ค่อยเย็น และ ระบบไฟฟ้าเมื่อฝนตกบางช่วงไฟฟ้าจะตก กระชาก ทำให้ไฟฟ้าในห้องจะดับไม่สามารถใช้งานได้ บางครั้งอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศว่าเย็นเกินไป อยากจะให้ช่วยทำอุปกรณ์ที่ผู้ใช้บริการสามารถเปิด – ปิดเองได้ และอยากให้ระบบไฟฟ้าและเครื่องปรับอากาศแยกออกจากกัน ห้องสมุดไม่สามารถเปิด บริการห้องคันคั่ว 24 ชั่วโมงได้ เนื่องจากข้อจำกัดของสถาบัน/มหาวิทยาลัยที่ค่อนข้างกังวลด้าน ความปลอดภัย และนักศึกษาเปิดประตูห้องคันคั่วไม่ได้ เนื่องจากอุปกรณ์เกิดความชำรุด/เสื่อมอายุ การใช้งาน

ด้านการติดตามและประเมินผล ห้องสมุดมีการติดตามและประเมินผลความคืบหน้า ของงานที่ดำเนินการตามแผน และมีการตรวจสอบและประเมินปัญหาที่เกิดขึ้น โดยนำปัญหาที่เกิดขึ้น ไปวิเคราะห์ และประเมินความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น พร้อมกับเก็บสถิติของปัญหาที่เกิดขึ้น ห้องสมุดมี การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้งานห้องคันคั่ว เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของ ผู้ใช้งาน ในด้านของการให้บริการ เทคโนโลยี สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมถึงมีรอบของการประเมินความเสี่ยงในส่วนของการให้บริการห้องคันคั่วด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) มีการประเมินในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ความจำเป็นในการใช้ห้องหรือเรียน ออนไลน์ นิสิตยังต้องการใช้ห้อง หรือบางคนต้องการใช้พื้นที่ของห้องคันคั่ว และมีการประเมินด้าน เทคโนโลยีพอห้องสมุดปรับมาใช้แอปพลิเคชัน ก็มีความเสี่ยงว่าแอปพลิเคชันอาจจะไม่ได้เสถียร ตลอดเวลา เครือข่ายอาจจะล่มบ้าง แต่ห้องสมุดมีแผนความเสี่ยงเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับ จุดเด่น จะเป็นเรื่องของการนำเทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาปรับปรุงระบบให้บริการห้องคันคั่ว โดยมีการ

ปรับปรุงระบบอยู่ตลอด เพื่อให้ผู้ใช้บริการใช้งานง่าย และสะดวกมากขึ้น รวมถึงบุคลากรมีการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ มีการจองผ่านออนไลน์ ผ่าน Mobile Application, Website และ ตู้ Kiosk Register และยืนยันตัวตนที่เครื่อง Kiosk Register แทน ซึ่งปกติต้องทำกับเจ้าหน้าที่ที่เคาน์เตอร์ จุดต่อๆ จะเป็นการประชาสัมพันธ์บางอย่างเกี่ยวกับห้องคั่นคว่ำอาจจะยังไม่ทั่วถึง และระบบการให้บริการห้องคั่นคว่ำไม่เสถียรทำให้ใช้งานไม่ได้ในบางเวลา ห้องสมุดมีแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการ เพื่อที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานยึดเป็นหลักในการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และห้องสมุดมีการนำข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการห้องคั่นคว่ำจากทุกช่องทางมาวิเคราะห์และหาวิธีการแก้ปัญหา เพื่อนำมาพัฒนาบริการของห้องสมุดให้มีคุณภาพมาตรฐานที่ดีและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น และห้องสมุดมีการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานห้องคั่นคว่ำปีละ 2 ครั้ง หรือปีละครั้ง ทั้งแบบออนไลน์และไม่ออนไลน์ รวมถึงห้องสมุดมีการนำข้อร้องเรียนของห้องคั่นคว่ำเข้ามาในระบบจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน ISO โดยมีการตอบกลับข้อร้องเรียนต่าง ๆ กลับไปยังผู้ใช้ตามระยะเวลาที่ห้องสมุดกำหนดไว้ อีกทั้ง ห้องสมุดยังมีการนำปัญหาที่เกิดขึ้น มาระดมสมองกันภายในผู้ปฏิบัติงาน หากเป็นปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ จะดำเนินการแก้ไขทันที พร้อมกับจัดทำการประเมินความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นกับการให้บริการห้องคั่นคว่ำ ห้องสมุดมีการจัดเก็บสถิติการเข้าใช้บริการห้องคั่นคว่ำเพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการช่วยตัดสินใจขยายห้องเพิ่ม และผู้ใช้บริการต้องการใช้ทรัพยากรส่วนใดเพิ่มเติม รวมถึงห้องสมุดมีระบบในการติดตามความคืบหน้าโดยอัตโนมัติ และรายงานผลการพิจารณาหรือข้อสรุปการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้แจ้งทราบโดยเร็วผ่านทางอีเมล

ด้านการพัฒนา ห้องสมุดมีการประเมินวิเคราะห์ข้อดี ข้อเสีย ของการให้บริการห้องคั่นคว่ำ พร้อมกับการนำปัญหาที่เกิดขึ้นไปปรับปรุงพัฒนา และวางแผนการดำเนินงานของการให้บริการห้องคั่นคว่ำอย่างต่อเนื่อง ห้องสมุดได้มีแผนการพัฒนากการให้บริการห้องคั่นคว่ำอย่างต่อเนื่อง โดยแนวทางการพัฒนาจะได้มาจากข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป และศึกษาการสร้างนวัตกรรมต่าง ๆ จากห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น ๆ การพัฒนาการให้บริการห้องคั่นคว่ำ (IT/Innovation) เพื่อสนับสนุนการให้บริการผู้ใช้ห้องสมุด ห้องสมุดได้มีการวางแผนพัฒนาระบบ Resource Management เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานห้องคั่นคว่ำได้ทุกช่องทาง และครอบคลุมมากที่สุด รวมถึงมีแผนการพัฒนาระบบ Mobile Application ในการจองห้องคั่นคว่ำให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง และทันสมัย นอกจากนี้สถาบัน/มหาวิทยาลัยควรให้ทีมพัฒนาแอปพลิเคชันให้สามารถทำงานร่วมกันกับห้องสมุดเพื่อให้ผู้ใช้บริการจองห้องคั่นคว่ำผ่านแอปพลิเคชัน อีกทั้งผู้ใช้บริการสามารถจองใช้บริการห้องคั่นคว่ำผ่านแอปพลิเคชันของห้องสมุด เว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) หรือตู้ Kiosk Register ได้ และสามารถนำ QR Code สแกนเข้าห้องคั่นคว่ำได้ หากนักศึกษามีปัญหาการใช้งานสามารถสแกน QR CODE ผ่าน Line Alert ในการแจ้งปัญหาการใช้

งานห้องค้นคว้าได้ บางห้องสมุดมีการนำระบบแอปพลิเคชัน QQ มาใช้ในการจองห้องค้นคว้า และนำ Google Jamboard มาใช้เชื่อมต่อจอทีวีและอุปกรณ์อื่น ๆ โดยสามารถใช้ปากกาสามารถบอร์ดเขียนได้ พร้อมกับนักศึกษาสามารถยืนยันการใช้ห้องค้นคว้าผ่านแอปพลิเคชัน โดยผู้ใช้บริการต้องเข้ามาในรัศมีที่ห้องสมุดกำหนด เช่น ในรัศมี 400 เมตร เพื่อยืนยันในแอปพลิเคชัน โดยจะได้รับข้อความว่า “ให้ยืนยันได้” ห้องสมุดมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและปลอดภัย เช่น ระบบศัลยกรรมในการเปิดห้องโปรเจกเตอร์และกระดานสำหรับใช้กับปากกาอิเล็กทรอนิกส์ (Interactive Pen) อินเทอร์เน็ตทีวี กระดานไวท์บอร์ด ระบบเครือข่ายไร้สาย โต๊ะและที่นั่งอ่าน รวมถึงมีการวางแผนจัดหาอุปกรณ์เครือข่ายที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้บริการผู้ใช้ที่เข้ามาใช้งานห้องค้นคว้า การพัฒนาการให้บริการ ห้องค้นคว้าเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ มีการเพิ่มห้องค้นคว้าให้มากขึ้น จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม ไม่ว่าจะเป็นจอภาพ ปลั๊กไฟฟ้า ที่ชาร์จแบตเตอรี่ อุปกรณ์ที่ช่วยในการนำเสนอ รวมถึงปรับปรุงกายภาพของห้องค้นคว้าให้เป็นสถานที่ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ห้องสมุดมีห้องค้นคว้าให้บริการเฉพาะนักวิจัยในโครงการความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ห้องสมุดนำ User Feedback มาปรับปรุงพัฒนาห้องค้นคว้าในอนาคต และมีบริการแจ้งเตือนเกี่ยวกับการใช้งานบริการห้องค้นคว้าต่าง ๆ ผ่านแอปพลิเคชันของห้องสมุด แอปพลิเคชันไลน์ หรืออีเมล นอกจากนี้ ห้องสมุดมีการของบประมาณประจำปีในการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ภายในห้องค้นคว้า ในส่วนของแนวคิดการให้บริการห้องค้นคว้าในวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) มีการวัดอุณหภูมิ การเข้าใช้งาน มีเจลแอลกอฮอล์ล้างมือ และมีการทำความสะอาดฆ่าเชื้อภายในห้องค้นคว้าทุกวัน ช่วงโควิดระบาดระดับสูง ห้องสมุดปิดให้บริการทั้งหมด ห้องสมุดได้มีการวางแผนใช้ห้องค้นคว้าให้เกิดประโยชน์ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 จัดให้กลุ่มอาจารย์ได้มาใช้ในการบันทึกวิดีโอออนไลน์เพื่อในการเรียน การสอน และการวิจัย รวมถึงห้องสมุดดำเนินการปรับพื้นที่ห้องค้นคว้าให้ผู้ใช้บริการสามารถนำคอมพิวเตอร์เข้าไปเรียนออนไลน์ได้

4) มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา พบว่า

ด้านระบบการเข้าใช้งานห้องค้นคว้า ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการจองห้องค้นคว้าผ่าน 3 ช่องทางของระบบ Resource Management ประกอบด้วย (1) Mobile Application (2) เว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) (3) ตู้ Kiosk Register ผู้ใช้บริการสามารถจองใช้งานห้องค้นคว้าได้ล่วงหน้า 1 วัน ผ่านทางแอปพลิเคชันของห้องสมุด และเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) ในกรณีที่ผู้ใช้บริการ Walk in เข้ามาที่ห้องสมุดสามารถทำการจองห้องค้นคว้าได้ที่ตู้ เว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) ห้องสมุดมีการกำหนดจำนวนเวลาการเข้าใช้งานห้องค้นคว้าขั้นต่ำ 3 ชั่วโมง และกำหนดจำนวนผู้เข้าใช้งานห้องค้นคว้าของแต่ละห้อง เช่น ห้องละ 4 คน ห้องละ 6 คน หรือ ห้องละ 10 คน เป็นต้น ระบบมีการแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนเข้าใช้งานห้องค้นคว้า 20 นาที ยืนยันตัวตนก่อนใช้งานห้องค้นคว้า 15 นาที แจ้งเตือนการต่อเวลาใช้งานห้องค้นคว่าล่วงหน้า 10 นาที ระยะเวลายืนยันตัวตน

เพื่อเข้าใช้งานห้องค้นคว้าได้ไม่เกิน 15 นาที ระยะเวลาที่ให้ยืมต่อห้องค้นคว้าครั้งต่อไป (Renew) 3 ชั่วโมง จำนวนครั้งในการยืมต่อห้องค้นคว้า 5 ครั้ง ระยะเวลาที่อนุญาตให้ยืมต่อห้องค้นคว่าก่อนหมดเวลา 10 นาที โดยการแจ้งเตือนต่าง ๆ ของการบริการห้องค้นคว้าผ่านแอปพลิเคชันของห้องสมุด แอปพลิเคชันไลน์ หรืออีเมล และมีการพัฒนาระบบการใช้บริการห้องค้นคว้าให้รองรับระบบปฏิบัติการทั้ง IOS, Android, Windows ให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการระบบการให้บริการห้องค้นคว้าผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ได้แก่ Tablet, iPad, Notebook รวมถึงมีเมนูการใช้บริการห้องค้นคว้าผ่านระบบออนไลน์เข้าใจง่าย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การใช้บริการห้องค้นคว้าผ่านระบบออนไลน์ ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการใช้บริการต่าง ๆ และมีบริการ Virtual Class Room Studio ห้องสมุดมีการปรับปรุงระบบเครือข่ายให้เอื้อต่อการใช้บริการห้องค้นคว้าผ่านระบบออนไลน์ และภายในห้องค้นคว่ามีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นและตรงต่อการใช้งาน เช่น 1) โต๊ะ 2) เก้าอี้ 3) กระดานไวท์บอร์ด และแปรงลบกระดาน 4) ปากกาเขียนกระดาน ไวท์บอร์ด 5) เต้าเสียบปลั๊กเชื่อมต่อ 6) โทรศัพท์สำหรับนำเสนอ 7) เก้าอี้เสริม 8) ประตูอัตโนมัติ 9) ที่ชาร์จแบตเตอรี่ 10) อุปกรณ์ที่ช่วยในการนำเสนอ 11) อุปกรณ์ต่อพ่วงจากบลูทูธกับอุปกรณ์อื่น ๆ 12) ไมโครโฟนที่จะสามารถบันทึกวิดีโอ 13) มี Google Jamboard ที่เชื่อมต่อกับจอทีวีและใช้ปากกาสมาทbordได้ 14) มีระบบศักยภาพการ/สแกนคิวอาร์โค้ด/สแกนใบหน้าในการเข้าใช้งานห้องค้นคว้า 15) โปรเจคเตอร์ 16) อินเทอร์เน็ตทีวี 17) ไฟฟ้าส่องสว่างสามารถหรี่ได้ 18) เครื่องปรับอากาศ 19) ป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับการใช้งานห้องค้นคว้า 20) ขั้นตอนการใช้งานอุปกรณ์ในห้องค้นคว้า 21) ระบบเครือข่ายไร้สาย 22) สแกน QR CODE ในการแจ้งปัญหาการใช้งานห้องค้นคว้า 23) นำกระจกมาใช้เขียนแทนกระดานไวท์บอร์ด อีกทั้ง ห้องสมุดให้นักศึกษาสามารถยืมอุปกรณ์ต่าง ๆ เข้ามาใช้งานในห้องค้นคว้าได้ ห้องค้นคว่ามีเครื่องมือ/อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ และพร้อมใช้งาน รวมถึงมีการจัดวางเครื่องมือ/อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกเอื้อต่อการใช้งานกับอุปกรณ์เสริมต่าง ๆ ห้องค้นคว้าออกแบบและตกแต่งที่ทันสมัย สวยงาม สะอาด และจัดพื้นที่บริการเป็นสัดส่วนและเหมาะสม พร้อมกับมีบรรยากาศที่เงียบ สงบ อากาศถ่ายเทดี มีความปลอดภัย และเอื้อต่อการเรียนรู้ ห้องสมุดควรให้บริการเครื่องจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มแบบให้บริการตนเอง การบริการเครื่องพิมพ์หรือถ่ายเอกสาร ที่สามารถใช้บริการได้ด้วยตนเอง โดยมีระบบการคิดค่าบริการหักผ่านแอปพลิเคชัน หรือสแกน QR Code และห้องสมุดควรจัดให้บริการ Streaming Digital เช่น ภาพยนตร์จาก Netflix, IFlix, HOOQ ฯลฯ รวมถึงผู้ใช้บริการสามารถใช้งาน Virtual Card ในการเข้าใช้งานห้องค้นคว้าแทนบัตรนักศึกษาได้ หรือสามารถสแกนใบหน้าเข้าห้องค้นคว้าได้ ห้องสมุดมีการพัฒนาห้องค้นคว้าให้สามารถใช้ระบบ Broadcast เพื่อให้นักศึกษาสามารถมาใช้งานเพื่อผลิตสื่อต่าง ๆ ทำการบ้าน หรืองานวิจัยได้ โดยห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการห้องค้นคว้า

เพื่อส่งเสริมการใช้งานห้องค้นคว้า ผ่านทางเว็บไซต์ อีเมล ป้ายประกาศ จอประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แอปพลิเคชันของห้องสมุด แอปพลิเคชันของมหาวิทยาลัยและสื่อสังคมออนไลน์ เช่น แอปพลิเคชัน Facebook ของห้องสมุด Work Place บอร์ดแชทใน Line Official Instagram, Twitter นอกจากนี้ ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 (COVID-19) ห้องสมุดมีการตั้งเทอร์โมสแกนใบหน้าทางเข้า-ออก ดำเนินการกำกับการสวมใส่หน้ากาก ตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าใช้บริการห้องค้นคว้า และการปรับลดจำนวนผู้เข้าใช้บริการห้องค้นคว้า งดให้บริการกับบุคคลภายนอก มีจุดให้บริการแอลกอฮอล์หรือสเปรย์ล้างมือ และมีแม่บ้านที่คอยดูแลเช็คแอลกอฮอล์ อยู่ตลอดเวลาในการเข้าใช้งานห้องค้นคว้า พร้อมกับห้องสมุดพยายามทำสัญลักษณ์ให้นักศึกษามีการเว้นระยะห่างของที่นั่งในห้องค้นคว้า

ด้านการแนะนำการใช้งานห้องค้นคว้า มีการแนะนำการใช้งาน การจอง การคืน และการยืมต่อห้องค้นคว้า (Study Rooms) แก่ผู้ให้บริการ สำหรับใช้งานผ่าน Mobile Application และ Web site มีการแนะนำการใช้งาน การจอง การยืนยันตัวตน การคืน และการยืมต่อห้องค้นคว้า (Study Rooms) แก่ผู้ให้บริการ สำหรับใช้งานผ่านตู้ Kiosk Register และมีการแนะนำการเปิดปิดห้องค้นคว้าด้วยบัตรนักศึกษา และรหัส Pass Code ให้แก่ผู้ให้บริการ

ด้านการอบรมการใช้งานห้องค้นคว้า มีการเรียนรู้และการอบรม การจองการใช้งานออนไลน์ ด้วย Mobile Application Web site และเครื่อง Kiosk Register การยืนยันตัวตนเข้าใช้งานผ่านเครื่อง Kiosk Register การยืมห้องต่อ (Renew) ด้วย Mobile Application Web site และเครื่อง Kiosk Register อีกทั้ง มีการเรียนรู้และการอบรม การคืนห้อง ผ่านเว็บไซต์ Mobile Application และเครื่อง Kiosk นอกจากนี้ มีการอบรมการใช้งานห้องค้นคว้า (Study Rooms) ได้แก่ (1) บริษัทดำเนินการอบรมให้ความรู้ความเข้าใจ และสอนวิธีใช้งานห้องค้นคว้า (Study Rooms) เกี่ยวกับระบบการจองห้องแก่ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด และ (2) เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด ได้สอนการฝึกปฏิบัติงานไปพร้อมการทำงานจริง (On Job Training: OJT) วิธีการใช้งานห้องค้นคว้า (Study Rooms) เช่น การเปิด-ปิด เครื่อง Kiosk การใช้งานจองห้อง การยืนยันตัวตน และการใช้งานระบบบริหารจัดการหลังบ้าน การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ต่าง ๆ ที่ปรากฏใน Mobile Application ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด (3) ห้องสมุดมีการสัมมนาบุคลากรประจำปีทบทวนกฎระเบียบ หรือทบทวนว่าตอนนี้มีบริการอะไรใหม่ ๆ บ้างสำหรับการให้บริการห้องค้นคว้า และมีการประชุมในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานและอีกเวทีที่ห้องสมุดใช้ในการแบ่งปันปัญหา คือ KM จะเรียกเป็น “Library Say Hi” เจ้าหน้าที่จะนำปัญหาในการให้บริการหรือปัญหาที่พบเจอไปคุยร่วมกัน เพื่อที่จะได้ประเด็นปัญหา และจะได้การแก้ไขปัญหาจากหลาย ๆ มุมมองพร้อม ๆ กัน และห้องสมุดมี On the Job Training ให้กับบุคลากรทุกฝ่ายงานเพื่อเข้ามาเรียนรู้การให้บริการห้องค้นคว้าสามารถทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันได้ และ (4) ห้องสมุดมีการส่งเสริมให้ห้องค้นคว้ามีความเป็นวัฒนธรรมสีเขียว เป็นวัฒนธรรมที่ประหยัดพลังงานต่าง ๆ การจัดทำ 5ส. แล้วทุกคนก็ปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน

จากทั้ง 4 มุมมอง จะเห็นว่าทุกมุมมองมีความสัมพันธ์กัน ห้องสมุดจึงให้ความสำคัญกับทุกมุมมอง และปฏิบัติให้สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรในการให้บริการห้องคั่นคว่ำ

5.1.4 สรุปผลการวิเคราะห์ช่องว่างในการพัฒนาการให้บริการห้องคั่นคว่ำ

จากการประเมินประสิทธิผลการให้บริการห้องคั่นคว่ำทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยใช้หลักการบริหารเชิงดุลยภาพ จากนั้น ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ช่องว่างในการพัฒนาการให้บริการห้องคั่นคว่ำของสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยใช้หลักการบริหารเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard: BSC) ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านประสิทธิผลการให้บริการ ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการบริหารจัดการภายในเพื่อการให้บริการ และด้านการเรียนรู้และพัฒนา พบว่า

1) มุมมองด้านประสิทธิผลการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการห้องคั่นคว่ำไม่สามารถชมภาพยนตร์ในห้องคั่นคว่ำ ซึ่งเป็นการเรียนรู้อีกอย่างหนึ่งที่สามารถสร้างแรงบันดาลใจได้ ห้องสมุดไม่มีแนวทางการศึกษารูปแบบใหม่ผ่านการเล่นบอร์ดเกมหรือ e-Sport ไม่สามารถฝึกปฏิบัติการจัดรายการโทรทัศน์ประเภทต่าง ๆ ในห้องคั่นคว่ำได้

2) ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ยังไม่มีการเปิดโอกาสให้ศิษย์เก่าสามารถขอใช้บริการห้องคั่นคว่ำได้ ยังขาดการนำนักศึกษาและบุคลากรมาพัฒนาระบบการให้บริการห้องคั่นคว่ำร่วมกัน รวมถึงยังไม่มีการนำนักศึกษาเข้ามามีส่วนรวมในการจัดทำคลิปสอนการจ้องห้องคั่นคว่ำ

3) ด้านการบริหารจัดการภายในเพื่อการให้บริการ หน่วยงานภายในสถาบันได้มีการพัฒนาแอปพลิเคชันการจ้องห้องคั่นคว่ำของแต่ละหน่วยงานเอง ทำให้ผู้ใช้บริการต้องโหลดหลายแอปพลิเคชัน แทนที่จะโหลดเพียงแอปพลิเคชันเดียวและสามารถใช้งานได้อย่างครอบคลุม ยังขาดการวางแผนขอเพิ่มพื้นที่ห้องคั่นคว่ำ ยังไม่มีการพิจารณาขยายเวลาปิดให้บริการห้องคั่นคว่ำในช่วงสอบอีกทั้ง ยังไม่มีการวางแผนของงบประมาณเพื่อที่จะจัดซื้อครุภัณฑ์ที่ใช้ในห้องคั่นคว่ำ และวัสดุอุปกรณ์ให้อยู่ในมาตรฐานห้องสมุดสีเขียว รวมถึงไม่มีการวางแผนการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการห้องคั่นคว่ำ ไม่มีการวางแผนการติดตามและทดสอบระบบในการให้บริการห้องคั่นคว่ำยัง ไม่มีการวางแผนการบำรุงรักษา ไม่มีการดำเนินการตรวจสอบสัญญาณ Wifi และยังไม่ได้เพิ่มการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับห้องคั่นคว่ำให้ครอบคลุมมากขึ้น นอกเหนือจากนี้ ยังขาดการประสานงานหาความร่วมมือกับบริษัทภายนอกในการพัฒนาห้องคั่นคว่ำ และการนำหุ่นยนต์ (Robot) เข้ามาให้บริการห้องคั่นคว่ำ รวมไปถึงยังไม่มีแผนการแก้ไขปัญหาระบบจ้องห้องให้มีความเสถียร การจัดทำการประเมินความเสี่ยงของการให้บริการห้องคั่นคว่ำ พร้อมกับยังไม่มีการตรวจสอบข้อมูลการเข้าใช้งานของผู้ใช้บริการจากระบบทางเข้า-ออก เพื่อตรวจสอบการให้ยืมบัตรนักศึกษา และที่สำคัญยังไม่มี

ตรวจสอบการโอนข้อมูลนักศึกษาจากฐานข้อมูลสถาบันเข้ามาในระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งยังไม่มีการนำสถิติการใช้งานห้องค้นคว้ามาพิจารณาแนวทางทิศทางการใช้งาน และยังไม่มี การนำมาพิจารณากำหนดไว้ในแผนการดำเนินงานในอนาคต นอกจากนี้ ยังไม่มีการวางแผนขอ งบประมาณจากแหล่งทุนภายนอก เช่น ธนาคาร เป็นต้น เพื่อเข้ามาช่วยในการปรับปรุงห้องค้นคว้า และห้องสมุดยังไม่ได้วางแผนที่จะขยายห้องค้นคว้าเพิ่ม รวมถึงห้องค้นคว้ามียุคขั้นตอนการให้บริการห้อง ค้นคว้าที่ซับซ้อน และขาดการปรับปรุงการให้บริการห้องค้นคว้า นอกเหนือจากนี้ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด ยังขาดความรู้ความเข้าใจการใช้งานห้องค้นคว้า ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้ห้องค้นคว้า ของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดยังไม่สามารถให้คำแนะนำการใช้งานห้อง ค้นคว้าให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างเข้าใจและชัดเจน อีกทั้ง ห้องสมุดยังไม่มีมีแอปพลิเคชันตรวจสอบ จำนวนผู้ใช้บริการเพื่อไม่ให้หนาแน่นเกินไป ด้านกายภาพของห้องค้นคว้าไม่เก็บเสียง ผู้ใช้บริการขาด ความรู้และความเข้าใจในการใช้ตัวแอปพลิเคชันในการจองห้องค้นคว้า นักศึกษาไม่คุ้นเคยระบบการ จองห้องค้นคว้า และอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศว่าเย็นเกินไป รวมถึงห้องสมุดยังไม่มีการนำข้อ ร้องเรียนของห้องค้นคว้าเข้ามาในระบบจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน ISO เพื่อตอบกลับข้อ ร้องเรียนต่าง ๆ กลับไปยังผู้ใช้ตามระยะเวลาที่ห้องสมุดกำหนดไว้ นักศึกษาไม่สามารถสแกน QR CODE ผ่าน Line Alert ในการแจ้งปัญหาการใช้งานห้องค้นคว้าได้ ห้องสมุดยังไม่มีการนำ Google Jamboard มาใช้เชื่อมต่อจอทีวีและอุปกรณ์อื่น ๆ เพื่อให้สามารถใช้ปากกาสมาร์ทบอร์ด เขียนได้ และยังไม่มีบริการแจ้งเตือนเกี่ยวกับการใช้งานบริการห้องค้นคว้าต่าง ๆ ผ่านแอปพลิเคชัน ของห้องสมุด แอปพลิเคชันไลน์ หรืออีเมล

4) ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ยังไม่มีการปรับปรุงสถานที่และสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อ การเรียนรู้ และปรับปรุงกายภาพของห้องให้เก็บเสียง จัดหาจอภาพทีวีไว้ให้บริการในห้องค้นคว้ายัง ไม่ครบทุกห้อง ไม่มีบริการ Virtual Class Room Studio รวมถึงห้องสมุดยังไม่มีบริการ Streaming Digital เช่น ภาพยนตร์จาก Netflix, IFlix, HOOQ เป็นต้น ห้องสมุดยังไม่มีติดตั้งเทอร์โมสแกน ใบน้าทางเข้า-ออก นอกจากนี้ ห้องสมุดยังไม่มีบริการเครื่องจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม แบบให้บริการตนเอง และยังไม่มี QR Code ที่ใช้ในการแจ้งปัญหาการใช้งานห้องค้นคว้าถึงเจ้าหน้าที่ ได้ รวมถึงยังไม่มีการจัดทำคู่มือการแก้ปัญหาห้องค้นคว้า และจัดทำขั้นตอนการใช้งานเป็น Infographics เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถปฏิบัติตาม และเข้าใจได้ง่าย ยังไม่มีบริการให้ยืม Notebook หรือ iPad ยังไม่มีการนำกระจกมาไว้เขียนแทนกระดานไวท์บอร์ด ยังไม่มีการจัดทำ KM (Knowledge Management) ของห้องค้นคว้า โดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาการใช้งานห้อง ค้นคว้าอย่างเต็มรูปแบบ นอกจากนี้ยังไม่มีการจัดกิจกรรม On the Job Training ให้กับบุคลากร ไม่มีห้อง Broadcast เพื่อให้นักศึกษาใช้ในการเรียน การสอน และการวิจัย ยังไม่มี Google Jamboard ไวท์บอร์ดดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกันที่สามารถเชื่อมต่อกับจอทีวี และใช้ปากกาสมาร์ท

บอร์ดเขียนได้ รวมถึงห้องสมุดยังไม่มีกรรมการสมาคมบุคลากรประจำปีทบทวนกฎระเบียบ หรือทบทวนว่าตอนนี้มีบริการอะไรใหม่ ๆ บ้างสำหรับการให้บริการห้องค้นคว้า

5.1.5 สรุปผลการวิเคราะห์แนวทางที่เหมาะสมของการพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้าในยุคที่สร้างความพลิกผันทางเทคโนโลยี โดยใช้หลักการบริหารเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard: BSC)

จากการวิเคราะห์ช่องว่างในการพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้าของสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ซึ่งพบช่องว่างในการพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้าจำนวนมาก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้เสนอแนวทางที่เหมาะสมของการพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้าในยุคที่สร้างความพลิกผันทางเทคโนโลยี โดยใช้หลักการบริหารเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard: BSC) ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านประสิทธิผลการให้บริการ ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการบริหารจัดการภายในเพื่อการให้บริการ และด้านการเรียนรู้และพัฒนา ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1) ด้านประสิทธิผลการให้บริการ นอกจากการใช้งานห้องค้นคว้าเพื่อการศึกษา การค้นคว้า การอบรม การวิจัย การเรียนรู้ตามอัธยาศัย และสร้างสรรค์นวัตกรรมแล้วควรเพิ่มการพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้า ดังนี้ (1) การชมภาพยนตร์ ควรจัดหาภาพยนตร์ให้ผู้ใช้บริการได้มีการสร้างแรงบันดาลใจจากการชมภาพยนตร์ในห้องค้นคว้า (2) การเล่นเกมหรือ e-Sport ในห้องค้นคว้า เพิ่มการให้บริการโดยให้ผู้ใช้บริการมีการศึกษารูปแบบใหม่ผ่านการเล่นเกม (3) การเรียนการสอน และการฝึกปฏิบัติการจัดรายการโทรทัศน์ประเภทต่าง ๆ ห้องสมุดมีการจัดหาวัสดุอุปกรณ์สำหรับฝึกปฏิบัติการจัดรายการโทรทัศน์ไว้ให้บริการ

2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ห้องสมุดควรเปิดโอกาส และให้บริการเพิ่มเติมจากบริการเดิม ดังนี้ (1) ให้ศิษย์เก่าสามารถขอใช้บริการห้องค้นคว้าได้ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตามอัธยาศัย เพิ่มพูนความรู้ เพิ่มทักษะ และความคิดอย่างสร้างสรรค์ (2) มีการจัดโครงการโดยนำนักศึกษาและบุคลากรมาพัฒนาระบบการให้บริการห้องค้นควาร่วมกัน เพื่อให้ได้ระบบการให้บริการห้องค้นคว้าที่ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด (3) ให้นักศึกษาเข้ามามีส่วนรวมในการจัดทำคลิปสอนการจองห้องค้นคว้า เพื่อนักศึกษาจะได้ความรู้ความเข้าใจในการจองห้องค้นคว้าที่ถูกต้อง และสามารถสอนวิธีการจองห้องค้นคว้าให้กับเพื่อน ๆ ได้เป็นอย่างดี

3) การบริหารจัดการภายในเพื่อการให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ควรมีการดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้ (1) ห้องสมุดต้องแจ้งให้สถาบันพัฒนาแอปพลิเคชัน ส่วนกลางเพียงแอปพลิเคชันเดียว เพื่อให้ผู้ใช้บริการใช้งานได้อย่างสะดวกสบาย ไม่ซับซ้อน (2) ห้องสมุดควรวางแผนขอเพิ่มพื้นที่ห้องค้นคว้าเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับผู้ใช้บริการ (3) ควรมี

การพิจารณาขยายเวลาปิดให้บริการห้องคันค้ำถึงเที่ยงคืนในช่วงสอบ หรือ 24 ชั่วโมง เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีพื้นที่อ่านหนังสือได้นานขึ้น (4) จัดหาแหล่งทุนภายนอกในการพัฒนาห้องคันค้ำ และของบประมาณเพื่อที่จะจัดซื้อครุภัณฑ์ที่ใช้ในห้องคันค้ำ เพื่อให้มีห้องคันค้ำที่ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการใช้งานของผู้ใช้บริการ (5) ควรเพิ่มการตรวจสอบสัญญาณ Wifi บริเวณพื้นที่ให้บริการห้องคันค้ำอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว (6) เพิ่มการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับห้องคันค้ำให้ครอบคลุมมากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ข่าวสารการให้บริการห้องคันค้ำได้อย่างรวดเร็ว (7) เปลี่ยนการใช้ข้อความติดป้ายภายในห้อง จากการห้าม เป็นการขอความร่วมมือแทน (8) มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับห้องคันค้ำ โดยการบอร์ดแคชผ่าน Line Official (9) ประสานงานความร่วมมือกับบริษัทภายนอกในการพัฒนาห้องคันค้ำ (10) ควรมีการวางแผนการบำรุงรักษาอุปกรณ์ที่ให้บริการในห้องคันค้ำเพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (11) ควรมีการประยุกต์ใช้หุ่นยนต์ (Robot) เข้ามาให้บริการในห้องสมุด เพื่อที่จะสามารถเดินไปเตือนผู้ใช้บริการสำหรับห้องที่ส่งเสียงดัง (12) ควรมีการวิเคราะห์แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาระบบจองห้องให้มีความเสถียร เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด (13) ควรมีการจัดทำการประเมินความเสี่ยงของการให้บริการห้องคันค้ำ เพื่อรองรับกับสถานการณ์ที่ไม่คาดฝัน (14) เสริมสร้างนวัตกรรมการให้บริการห้องคันค้ำให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ (15) ควรมีการตรวจสอบข้อมูลการเข้าใช้งานของผู้ใช้บริการจากระบบทางเข้า-ออก เพื่อตรวจสอบการให้ยืมบัตรของนักศึกษา และควรมีการตรวจสอบการโอนข้อมูลนักศึกษาจากฐานข้อมูลสถาบันเข้ามาในระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (16) ห้องสมุดนำ Feedback ของผู้ใช้บริการห้องคันค้ำเข้าไปในระบบจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน ISO เพื่อให้มีการตอบกลับข้อร้องเรียนต่าง ๆ กลับไปยังผู้ใช้ตามระยะเวลาที่ห้องสมุดกำหนดไว้ (17) ควรมานำสถิติการใช้งานห้องคันค้ำมาพิจารณาถึงแนวทาง/ทิศทาง ของการพัฒนาการให้บริการต่อไป และมีการพิจารณากำหนดไว้ในแผนการดำเนินงานในอนาคต (18) ห้องสมุดต้องมีการวางแผนใช้ห้องให้เกิดประโยชน์ ไม่ปล่อยให้ห้องว่าง โดยจะพิจารณาตามสถานการณ์ (19) มีการสร้างแอปพลิเคชันตรวจสอบจำนวนผู้ใช้บริการห้องคันค้ำในช่วงสถานการณ์ COVID-19 (20) มีการจัดเตรียมสำรองระบบการให้บริการห้องคันค้ำ เพื่อรองรับหากระบบทำงานผิดพลาดจนไม่สามารถใช้งานได้ (21) ควรมีการสร้างขั้นตอนการให้บริการด้วย Infographic เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใจได้ง่าย และทำได้ด้วยตนเอง (22) ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้ และปฏิบัติงานไปพร้อมกับทำงานจริงสำหรับการใช้งานห้องคันค้ำให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อเจ้าหน้าที่สามารถแนะนำ แก้ปัญหาการใช้งานห้องคันค้ำได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว (23) ควรปรับปรุงห้องคันค้ำให้เก็บเสียง เพื่อไม่ให้รบกวนผู้ใช้งานห้องข้าง ๆ และผู้ใช้งานที่อยู่ภายนอกห้อง (24) ควรมีการจัดอบรม ให้ความรู้สำหรับการใช้งานแอปพลิเคชันในการจอง ยืมห้องต่อ คินห้องคันค้ำให้กับนักศึกษา เพื่อให้เกิดความคุ้นเคยกับแอปพลิเคชันในการจองห้องคันค้ำมากขึ้น

(25) ควรมีการแจ้งปัญหาการใช้งานห้องค้นคว้าผ่าน Line Alert เพื่อเพิ่มช่องทางการแจ้งปัญหาการใช้งานให้กับผู้ใช้บริการในการแจ้งปัญหาได้อย่างสะดวกสบาย

4) การเรียนรู้และพัฒนา (1) ห้องสมุดควรมีการปรับปรุงสถานที่และสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้ และปรับปรุงกายภาพของห้องให้เก็บเสียงเพื่อไม่ให้รบกวนผู้ใช้บริการคนอื่น ๆ (2) จัดหาจอภาพทีวีไว้ให้บริการในห้องค้นคว้าให้ครบทุกห้อง เพื่อสะดวกในการศึกษา ค้นคว้า และนำเสนองานต่าง ๆ (3) ห้องสมุดควรจัดหาบริการเครื่องจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มแบบให้บริการตนเอง (4) มีการจัดทำ QR Code ที่ใช้ในการแจ้งปัญหาการใช้งานห้องค้นคว้าถึงเจ้าหน้าที่ได้ (5) ห้องสมุดควรจัดการอบรมการแก้ปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะสามารถแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการได้ในทันที (6) ห้องสมุดควรจัดทำคู่มือการแก้ปัญหาห้องค้นคว้า และจัดทำขั้นตอนการใช้งานเป็น Infographics เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถปฏิบัติตาม และเข้าใจได้ง่าย (7) ห้องสมุดควรมีโปรเจคเตอร์ให้บริการเพื่อความต้องการใช้งานของผู้ใช้บริการ (8) มีการให้ยืม Notebook หรือ iPad เพื่ออำนวยความสะดวก และสนับสนุนในการแสวงหาความรู้ต่าง ๆ (9) มีการเพิ่มกระจกมาใช้เขียนแทนกระดานไวท์บอร์ดไว้ให้บริการในห้องค้นคว้าให้ครบทุกห้อง (10) ควรจัดทำ KM (Knowledge Management) ของห้องค้นคว้า โดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาการใช้งานห้องค้นคว้า (11) ต้องมีการจัดกิจกรรม On the Job Training ให้กับบุคลากรเพื่อให้มาเรียนรู้การปฏิบัติงานจริง และเข้าใจวิธีการ/ขั้นตอนอย่างถูกต้อง (12) มีการจัดกิจกรรมให้ผู้ให้บริการเสนอความคิดเห็นผ่าน Post it ได้อย่างอิสระ (13) จัดหาห้อง Broadcast เพื่อให้นักศึกษาใช้ในการเรียน การสอน และการวิจัย และ (14) จัดหา Google Jamboard ซึ่งเป็นไวท์บอร์ดดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกันที่สามารถเชื่อมต่อกับจอทีวี และใช้ปากกาสมาร์ทบอร์ดเขียนได้ (15) ห้องสมุดควรมีบริการ Virtual Class Room Studio พร้อมอุปกรณ์ทันสมัย เพื่อสนับสนุนการสอน การสอบและการประชุมออนไลน์ของอาจารย์ โดยมีอุปกรณ์ Google Jamboard ที่สามารถใช้ปากกาสมาร์ทบอร์ดเขียนได้ เพื่อรองรับงานประชุมและการสอน-การสอนออนไลน์สุดทันสมัย สามารถส่งข้อความ แทรกเนื้อหาขึ้นบนหน้าจอได้แบบเรียลไทม์ (16) ห้องสมุดควรจัดสัมมนาบุคลากรประจำปี เพื่อทบทวนกฎระเบียบหรือทบทวนว่าตอนนี้มีบริการอะไรใหม่ ๆ บ้างสำหรับการให้บริการห้องค้นคว้า

จากการวิเคราะห์แนวทางที่เหมาะสมของการพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้าในยุคที่สร้างความพลิกผันทางเทคโนโลยี ผู้วิจัยได้สรุปต้นแบบของห้องค้นคว้าเพื่อการเรียนรู้ ดังนี้ ห้องค้นคว้าเพื่อการเรียนรู้มีวัตถุประสงค์สำหรับให้ผู้ใช้บริการได้รับการศึกษา การค้นคว้า การอบรม การวิจัย การเรียนรู้ตามอัธยาศัย และสร้างสรรค์นวัตกรรม การชมภาพยนตร์ เพื่อสร้างแรงบันดาลใจ การเล่นเกมหรือ e-Sport ในห้องค้นคว้า เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีการศึกษารูปแบบใหม่ผ่านการเล่นบอร์ดเกม การฝึกปฏิบัติการจัดรายการโทรทัศน์ประเภทต่าง ๆ อีกทั้ง เปิดโอกาสให้ศิษย์เก่าสามารถขอใช้บริการห้องค้นคว้าได้ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ และมีการจัดโครงการโดยนำนักศึกษาและบุคลากรมา

พัฒนาระบบการให้บริการห้องค้นคว้าร่วมกัน เพื่อให้ได้ระบบการให้บริการห้องค้นคว้าที่ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด รวมถึงให้นักศึกษาเข้ามามีส่วนรวมในการจัดทำคลิปสอนการจองห้องค้นคว้า เพื่อนักศึกษาจะได้ความรู้ความเข้าใจในการจองห้องค้นคว้าที่ถูกต้อง และสามารถสอนวิธีการจองห้องค้นคว้าให้กับเพื่อน ๆ ได้เป็นอย่างดี นอกเหนือจากนี้ ห้องค้นคว้ามียุทธศาสตร์อยู่ในมาตรฐานห้องสมุดสีเขียว เพื่อสนับสนุนการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมตามนโยบายสิ่งแวดล้อม รวมถึงมีสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) ที่เหมาะสม ซึ่งนักศึกษาสามารถยืมอุปกรณ์ต่าง ๆ มาใช้ใน ห้องค้นคว้า มีการประชาสัมพันธ์สื่อสารกับผู้ใช้บริการเพื่อขอความร่วมมือในการใช้งานห้องค้นคว้า และมีระบบ Access Control เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้โดยไม่ต้องใช้บัตรสมาชิก จะใช้เป็น Virtual Card แทนบัตรนักศึกษา รวมถึงให้สถาบันพัฒนาแอปพลิเคชันส่วนกลาง เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการต่าง ๆ ของสถาบัน/มหาวิทยาลัยเพียงแอปพลิเคชันเดียว ไม่ต้องโหลดแอปพลิเคชันเพิ่ม นอกจากนี้ ยังมีการนำหุ่นยนต์ (Robot) เดินไปเตือนผู้ใช้บริการสำหรับห้องที่ส่งเสียงดัง รวมถึงการขอใช้บริการห้องค้นคว้ามีความหลากหลายช่องทาง และเข้าถึงได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว มีการกำหนดจำนวนผู้ใช้บริการห้องค้นคว้าให้มีความเหมาะสมต่อการใช้งานห้อง มีขั้นตอนการให้บริการห้องค้นคว้าเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน และห้องสมุดมีการสำรองห้องค้นคว้าเพื่อใช้เตรียมสอบป้องกันวิทยานิพนธ์ ห้องสมุดดำเนินการออกแบบระบบให้บริการห้องค้นคว้าให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล ห้องสมุดดำเนินการขยายเวลาโดยเปิดบริการห้องค้นคว้า 24 ชั่วโมง ไปที่ห้องสมุดคณะ เพื่อขยายพื้นที่ให้นักศึกษากระจายการใช้พื้นที่ รวมถึงห้องสมุดดำเนินการพิจารณาถึงความเหมาะสมต่อลักษณะการใช้งานห้องค้นคว้า ห้องสมุดดำเนินการนำข้อมูลนักศึกษามาใส่ในฐานข้อมูลทางเข้าออกห้องสมุด และระบบห้องค้นคว้า เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ใช้บริการให้บัตรกันยืม และห้องสมุดมีการสำรองอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้บริการในห้องค้นคว้า ห้องสมุดมีการดำเนินการจัดหา WiFi ที่มีสัญญาณและใช้งานได้อย่างเสถียร และห้องสมุดดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์วิทยาศาสตร์ที่ช่วยในการวิเคราะห์ตัวอย่าง เพื่อสนับสนุนการวิจัย อีกทั้ง ห้องสมุดมีป้ายประชาสัมพันธ์ติดอยู่ในห้องบริเวณประตู เพื่อสร้างวินัยในเรื่องความตรงต่อเวลา และห้องสมุดให้บริการห้องค้นคว้า ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 (COVID-19) ห้องสมุดมีการตั้งเทอร์โมสแกนใบหน้าทางเข้า-ออก ดำเนินการกำชับการสวมใส่หน้ากาก ตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าใช้บริการห้องค้นคว้า และการปรับลดจำนวนผู้เข้าใช้บริการห้องค้นคว้า งดให้บริการกับบุคคลภายนอก ห้องสมุดมีแอปพลิเคชันตรวจสอบจำนวนผู้ใช้บริการ เพื่อไม่ให้หนาแน่นเกินไป ห้องสมุดมีจุดให้บริการแอลกอฮอล์หรือสเปรย์ล้างมือตามจุดที่คนผ่านไปมา พร้อมกับห้องสมุดพยายามทำสัญลักษณ์ให้นักศึกษามีการเว้นระยะห่างของที่นั่งในห้องค้นคว้า ขยับที่นั่งให้ห่างกัน มีเสียงตามสายคอยเตือนตลอดทุกชั่วโมง ห้องสมุดดำเนินการปรับพื้นที่ห้องค้นคว้าให้นิสิตนำคอมพิวเตอร์เข้าไปเรียนออนไลน์ได้ นอกจากนี้ ห้องค้นคว้าควรแก้ปัญหาจากหนูมากินเศษอาหารบริเวณรอบ ๆ ห้องค้นคว้า รวมถึงการประกาศเสียงตามสาย อาจจะไปรบกวนคนอื่นที่กำลังใช้งาน

ห้องค้นคว้าอยู่ ห้องสมุดมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้งานห้องค้นคว้า เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้งาน ในด้านการให้บริการ เทคโนโลยี สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อีกทั้ง ผู้ใช้บริการสามารถจองใช้บริการห้องค้นคว้าผ่านแอปพลิเคชันของห้องสมุด เว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) หรือตู้ Kiosk Register ได้ และสามารถนำ QR Code สแกนเข้าห้องค้นคว้าได้ หากนักศึกษามีปัญหาการใช้งานสามารถสแกน QR CODE ผ่าน Line Alert ในการแจ้งปัญหาการใช้งานห้องค้นคว้าได้ บางห้องสมุดมีการนำระบบแอปพลิเคชัน QQ มาใช้ในการจองห้องค้นคว้า และนำ Google Jamboard มาใช้เชื่อมต่อจอทีวีและอุปกรณ์อื่น ๆ โดยสามารถใช้ปากกาสมาร์ทบอร์ดเขียนได้ พร้อมกับห้องสมุดมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและปลอดภัย เช่น ระบบศัลยกรรมในการเปิดห้อง โปรเจคเตอร์และกระดานสำหรับใช้กับปากกาอิเล็กทรอนิกส์ (Interactive Pen) อินเทอร์เน็ตทีวี กระดานไวท์บอร์ด ระบบเครือข่ายไร้สาย โต๊ะและที่นั่งอ่าน รวมถึงมี ปลั๊กไฟฟ้า ที่ชาร์จแบตเตอรี่ อุปกรณ์ที่ช่วยในการนำเสนอ รวมถึงปรับปรุงกายภาพของห้องค้นคว้าให้เป็นสถานที่ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และมีบริการแจ้งเตือนเกี่ยวกับการใช้งานบริการห้องค้นคว้าต่าง ๆ ผ่านแอปพลิเคชันของห้องสมุด แอปพลิเคชันไลน์ หรืออีเมล นอกจากนี้ ห้องสมุดมีการวางแผนใช้ห้องค้นคว้าให้เกิดประโยชน์ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 จัดให้กลุ่มอาจารย์ได้มาใช้ในการบันทึกวิดีโอออนไลน์เพื่อในการเรียน การสอน และการวิจัย รวมถึงห้องสมุดดำเนินการปรับพื้นที่ห้องค้นคว้าให้ผู้ให้บริการสามารถนำคอมพิวเตอร์เข้าไปเรียนออนไลน์ได้ นอกจากนี้ ห้องสมุดมีการกำหนดจำนวนเวลาการเข้าใช้งานห้องค้นคว้าขั้นต่ำ 3 ชั่วโมง และกำหนดจำนวนผู้เข้าใช้งานห้องค้นคว้าของแต่ละห้อง เช่น ห้องละ 4 คน ห้องละ 6 คน หรือ ห้องละ 10 คน เป็นต้น ระบบมีการแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนเข้าใช้งานห้องค้นคว้า 20 นาที ยืนยันตัวตนก่อนใช้งานห้องค้นคว้า 15 นาที แจ้งเตือนการต่อเวลาใช้งานห้องค้นควาล่วงหน้า 10 นาที ระยะเวลายืนยันตัวตนเพื่อเข้าใช้งานห้องค้นคว้าได้ไม่เกิน 15 นาที ระยะเวลาที่ยืมต่อห้องค้นคว้าครั้งต่อไป (Renew) 3 ชั่วโมง จำนวนครั้งในการยืมต่อห้องค้นคว้า 5 ครั้ง ระยะเวลาที่อนุญาตให้ยืมต่อห้องค้นควาก่อนหมดเวลา 10 นาที โดยการแจ้งเตือนต่าง ๆ ของการบริการห้องค้นคว้าผ่านแอปพลิเคชันของห้องสมุด แอปพลิเคชันไลน์ หรืออีเมล และมีการพัฒนาระบบการให้บริการห้องค้นคว้าให้รองรับระบบปฏิบัติการทั้ง IOS, Android, Windows ให้ผู้ให้บริการสามารถให้บริการระบบการให้บริการห้องค้นคว้าผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ได้แก่ Tablet, iPad, Notebook รวมถึงมีเมนูการให้บริการห้องค้นคว้าผ่านระบบออนไลน์เข้าใจง่าย และห้องค้นคว้าออกแบบและตกแต่งที่ทันสมัย สวยงาม สะอาด และจัดพื้นที่บริการเป็นสัดส่วนและเหมาะสม พร้อมกับมีบรรยากาศที่เงียบสงบ อากาศถ่ายเทดี มีความปลอดภัย และเอื้อต่อการเรียนรู้ มีบริการเครื่องพิมพ์หรือถ่ายเอกสาร ที่สามารถใช้บริการได้ด้วยตนเอง โดยมีระบบการคิดค่าบริการหักผ่านแอปพลิเคชัน หรือสแกน QR Code และห้องสมุดควรจัดให้บริการ Streaming Digital เช่น ภาพยนตร์จาก Netflix, iFlix, HOOQ ฯลฯ

5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้ 1) การประเมินประสิทธิผลการให้บริการห้องค้นคว้าของสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่า ห้องสมุดมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้เป็นสำคัญ และจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการห้องค้นคว้าของห้องสมุด ซึ่งสอดคล้องกับ นฤมล กิจไพศาลวัฒนา (2550, น. 110) ที่ได้กล่าวไว้ว่า มุมมองด้านผู้ใช้บริการ ประเด็นสำคัญที่ต้องพิจารณา ได้แก่ ห้องสมุดจะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้เป็นสำคัญ และอำนวยความสะดวกทุกด้านแก่ผู้ใช้ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าและการวิจัย โดยผู้ใช้บริการต้องการใช้งานห้องค้นคว้าเพื่อใช้ในการศึกษา การค้นคว้า การอบรม การวิจัย การเรียนรู้ตามอัธยาศัย และสร้างสรรค์นวัตกรรม รวมถึงห้องค้นคว้ามี่ความยืดหยุ่น และปลอดภัยในการใช้งาน อีกทั้งเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และพัฒนาคุณภาพชีวิต รวมถึงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นกลุ่ม การนำเสนองาน การชมภาพยนตร์ การเล่นเกมหรือ e-Sport และการเรียนการสอน การฝึกปฏิบัติการจัดการรายการโทรทัศน์ สอดคล้องกับ รุจโรจน์ แก้วอุไร และชโรชินี ชัยมินทร์ (2562, น. 369) ที่กล่าวว่า พื้นที่การเรียนรู้เป็นพื้นที่ที่ออกแบบอย่างยืดหยุ่นเพื่อให้ผู้ใช้สามารถพูดคุย ระดมความคิด การอภิปราย การจัดแสดง หรือแม้กระทั่งการแสดงออกทางความสามารถของเด็กและเยาวชน เป็นพื้นที่สำหรับการพบปะพูดคุยแบบกลุ่มขนาดเล็กและกลุ่มใหญ่ การจัดบรรยากาศในพื้นที่การเรียนรู้ต้องเอื้อต่อการเกิดความคิดสร้างสรรค์และการเรียนรู้อย่างสนุกสนาน รวมถึงเป็นพื้นที่สร้างแรงบันดาลใจจนจุดประกายความคิดและนำไปสู่การสร้างสรรค์ผลงานที่จะถ่ายทอดให้กับผู้อื่นต่อไปได้ 2) การวิเคราะห์ช่องว่างในการพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้าของสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการบริหารจัดการภายในเพื่อการให้บริการ ให้สถาบันพัฒนาแอปพลิเคชันส่วนกลางเพียงแอปพลิเคชันเดียว เพื่อรองรับการให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับบริการที่ดีที่สุดและสะดวกที่สุด สอดคล้องกับ ภัทรวดี สุริยะ และภคณียะยศ (2562, น. 8) ที่กล่าวว่า อย่างไรก็ตามการพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้ากลุ่มและเดี่ยว และพัฒนาโปรแกรมรองรับการให้บริการจะยังดำเนินต่อไปเพื่อส่งบริการที่ดีที่สุดต่อผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีการปรับปรุงสถานที่และสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้ และปรับปรุงกายภาพของห้องให้เก็บเสียง จัดหาจอภาพโทรทัศน์ไว้ให้บริการในห้องค้นคว้าให้ครบทุกห้อง ห้องสมุดควรให้บริการเครื่องจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มแบบให้บริการตนเอง และมีการให้ยืม Notebook หรือ iPad มีการนำกระดานไวท์บอร์ดไวท์บอร์ด รวมถึงจัดให้มี On the Job Training ให้กับบุคลากร นอกจากนี้ยังมี Google Jamboard ไวท์บอร์ดดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกันที่สามารถเชื่อมต่อกับจอโทรทัศน์ และใช้ปากกาสมาร์ทบอร์ดเขียนได้ และสอดคล้องกับ รุจโรจน์ แก้วอุไร และชโรชินี ชัยมินทร์ (2562, น. 366, 373) ที่ว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นแหล่งเพื่อ

การศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนพื้นที่และการให้บริการ โดยจัดเป็นพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ใน 4 ลักษณะ คือ (1) พื้นที่การเรียนรู้ (2) พื้นที่สร้างแรงบันดาลใจ (3) พื้นที่พบปะ และ (4) พื้นที่แสดงออก ห้องสมุดได้จัดให้มีพื้นที่การเรียนรู้ไว้ให้บริการ พื้นที่สำหรับการศึกษส่วนบุคคล พื้นที่ทำงานกลุ่ม ซึ่งมีการออกแบบตกแต่งภายในของสถานที่ มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีสภาพแวดล้อม และบรรยากาศของพื้นที่การเรียนรู้ที่ดีเหล่านี้ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในยุคดิจิทัล 3) แนวทางที่เหมาะสมของการพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้าในยุคที่สร้างความปลอดภัยทางเทคโนโลยี ตามหลักการบริหารเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard) คณะผู้วิจัยได้กำหนดมุมมองที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ทั้งหมด 4 มุมมอง ได้แก่ มุมมองด้านประสิทธิผลการให้บริการ มุมมองด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มุมมองด้านการบริหารจัดการภายในเพื่อการให้บริการ และมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา โดยยึดบริบทขององค์กร ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ พสุ เดชะรินทร์ (2548, น. 62) กล่าวไว้ว่า การกำหนดมุมมองไม่มีกฎตายตัวว่าต้องประกอบไปด้วย 4 มุมมองตามที่ Kaplan and Norton (1996) ผู้คิดค้น BSC กำหนดขึ้น ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา ถ้าองค์กรใดต้องการมีมากหรือน้อยกว่า 4 มุมมองมาตรฐานนี้ก็ไม่ผิดกฎใด ๆ ขึ้นอยู่กับกลยุทธ์และความสำคัญที่องค์กรให้ความสำคัญกว่า

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

- 1) ลักษณะทางกายภาพของห้องค้นคว้ามีความสำคัญต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง จึงมีความจำเป็นที่ห้องสมุดควรพิจารณาเรื่องการออกแบบห้องค้นคว้าให้เป็นห้องที่สามารถเก็บเสียงที่มีประสิทธิภาพสูง
- 2) ห้องสมุดมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการห้องค้นคว้า เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา แก่ผู้ใช้บริการ ทำให้ห้องสมุดควรมีแผนรองรับความเสี่ยงต่อการเกิดข้อขัดข้องที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในระหว่างการใช้บริการผ่านทางออนไลน์
- 3) ห้องสมุดหลายแห่งมีพื้นที่แห่งการเรียนรู้อย่างจำกัด จึงทำให้ไม่มีพื้นที่ในการรองรับการให้บริการห้องค้นคว้าที่มากขึ้นได้ ห้องสมุดควรมีการวางแผนจัดหาพื้นที่อื่น ๆ เพื่อขยายพื้นที่แห่งการเรียนรู้ให้เพิ่มขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรทำการศึกษาแนวทางพัฒนาการให้บริการห้องค้นคว้าในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
- 2) ควรทำการศึกษาการพัฒนาระบบการจองห้องค้นคว้าในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
- 3) ควรทำการศึกษาการประเมินประสิทธิภาพระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริการห้องค้นคว้าของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

บรรณานุกรม

- กฤติยา ยวงนิชัย. (2550). การศึกษาผลของการนำ *Balanced Scorecard* มาใช้ในบริษัท
จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการ
วิจัย.
- จรินทร์ อาสาธรรม. (2546). Balance Scorecard ช่วยกิจการได้จริงหรือ. *BU Academic Review*,
2,1 (มกราคม-มิถุนายน), 134-143.
- ณรงค์วิทย์ แสงทอง. (2544). การบริหารทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ภาคปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: เอช อาร์
เซ็นเตอร์.
- ณัฐชา วินิจนัยภาค. (2549). การประเมินผลความสำเร็จขององค์การภาครัฐ โดย *Balanced scorecard*.
วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 4(2), 57-71.
- ทรงศักดิ์ พุ่งจันทร์. (2559). แนวทางการพัฒนาอุทยานการเรียนรู้มหาสารคาม สู่องค์กรแห่งการ
เรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ โดยใช้หลักการบริหารเชิงดุลยภาพ (*Balanced Scorecard: BSC*)
(วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2549). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย *SPSS* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ:
วี.อินเตอร์ พรินท์.
- นฤมล กิจไพศาลรัตน. (2550). การประยุกต์ใช้การวัดผลเชิงดุลยภาพในการบริหารจัดการงาน
ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ:
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุษพา พวงมาลี. (2542). การรับรู้ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลของ
รัฐเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2555). การวิจัยการตลาด. กรุงเทพฯ: ท็อป.
- ปริญญญา บุญศรีธรา และพนม จรุงแสง. (2555). การประยุกต์ใช้เทคนิคไลน์ เมนูแพคทอริงใน
หน่วยงานบริการห้องสมุด (รายงานการวิจัย). อุบลราชธานี: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย
อุบลราชธานี.
- ปวีณา นามประดิษฐ์. (2546). การประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์วิจัยแห่งชาติด้านการจัดการ
สิ่งแวดล้อมและของเสียอันตราย โดยใช้ *Balanced Scorecard* (โครงการพิเศษปริญญา
มหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

- พสุ เดชะรินทร์. (2546). *Balanced scorecard รู้ลึกในการปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พสุ เดชะรินทร์. (2551). *Balanced scorecard รู้ลึกในการปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิชาย รัตนดิถ ฌ ฎเกิต. (2552). *องค์การ และการบริหารจัดการ*. กรุงเทพฯ: อิงค์ บี ยอนด์.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2553). *หลักสถิติวิจัยและการใช้โปรแกรม SPSS*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รุจโรจน์ แก้วอุไร และชโรชนี ชัยมินทร์. (2562). พื้นที่การเรียนรู้สำหรับผู้เรียนยุคดิจิทัลในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร*, 21(4), 366-378.
- วัฒนา พัฒนพงศ์. (2546). *BSC and KPI เพื่อการเจริญเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน*. กรุงเทพฯ: แปซิฟิค.
- วีระเดช เชื้อนาม และมัลลิกา เชื้อนาม. (2550). *Scorecard cockpit* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เพ็ญฟ้าพรินติ้ง.
- ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. (2562). ระบบจองห้องค้นคว้า-ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา. สืบค้นจาก http://library.sut.ac.th/room_reserve/module?m=login&do=agree
- สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2563). Facilities. Library Services. สืบค้นจาก https://www.car.chula.ac.th/study_room.php
- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2563). Reading Area. Facilities. สืบค้นจาก <https://www.lib.ku.ac.th/2019/index.php/facilities/reading-area/group-individual-studying-room>
- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2564). Reserve study room. การสนับสนุนการวิจัย. สืบค้นจาก <https://libroom.kku.ac.th/>
- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2564). สืบค้นจาก <https://library.cmu.ac.th/HtmlDetail/Detail/26/main>
- สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2563). บริการห้องศึกษาค้นคว้า/ห้องค้นคว้ากลุ่มย่อย. สืบค้นจาก <http://library.swu.ac.th/index.php/services/facilities/meeting-room-cl>
- สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง. (2562). บริการห้องสมุด. สืบค้นจาก <http://www.lib.kmitl.ac.th/>

- สุภาภรณ์ สังข์ศรี. (2522). *การสำรวจการใช้บริการสำนักบรรณสารการพัฒนาของนักศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- อนุวัฒน์ ศุภชิตกุล. (2542). *Facilitator กับ การเพิ่มประสิทธิภาพของทีม*. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.
- Argyris, C., & Schon, D. A. (1977). *Organizational learning II: Theory method and practice*. New York: Addison-Wesley.
- Luthans, F. (1998). *Organizational behavior* (8th ed.). Boston: Irwin/McGraw Hill.
- Senge, P. M. (1990). *The fifth discipline: The art practice of the learning organization*. New York: Doubleday.
- Viroj Jadesadalug. (2009). *Building innovative creation efficiency of furniture business in Thailand: An empirical research of its antecedents and consequences* (Unpublished doctoral dissertation). Mahasarakham University, Mahasarakham.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย
แบบสอบถามลักษณะของการเป็นห้องคั่นคว่ำ
(สำหรับผู้บริหารห้องสมุด)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ถูกสัมภาษณ์

1) ผู้ให้สัมภาษณ์จากหน่วยงาน

.....

2) ตำแหน่งงาน

.....

3) วันที่ให้สัมภาษณ์

.....

4) วันที่เริ่มเปิดให้บริการห้องคั่นคว่ำภายในห้องสมุด

.....

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับนโยบายการบริหารจัดการ แนวทางการบริหารจัดการ และแผนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการห้องคั่นคว่ำ รวมถึงการจัดการปัญหาการให้บริการ

1) ห้องสมุดมีนโยบาย พันธกิจ และวัตถุประสงค์ในการเปิดให้บริการห้องคั่นคว่ำอย่างไร

.....

.....

2) ห้องสมุดมีแนวทางการบริหารจัดการห้องคั่นคว่ำด้านต่าง ๆ อย่างไร

2.1 ด้านการวางแผน

.....

.....

2.2 ด้านการดำเนินงาน

.....

.....

2.3 ด้านการติดตามและประเมินผล

.....

.....

2.4 ด้านการพัฒนา

.....

.....

- 3) ห้องสมุดมีแนวทางในการจัดการปัญหาการให้บริการห้องค้นคว้า การติดตามและประเมินผล และการแจ้งกลับผู้ให้บริการอย่างไร

3.1 ปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้งานห้องค้นคว้า

.....

.....

3.2 ปัญหาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการห้องค้นคว้าของผู้ปฏิบัติงาน

.....

.....

3.3 ปัญหาอื่น ๆ ของการให้บริการห้องค้นคว้า

.....

.....

- 4) ห้องสมุดมีการประเมินวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อยของการให้บริการห้องค้นคว้าหรือไม่อย่างไร

.....

.....

- 5) ห้องสมุดมีแนวทางในการจัดหาและคัดเลือกเครื่องมือและอุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ภายในห้องค้นคว้าอย่างไร

.....

.....

- 6) ห้องสมุดมีการพัฒนาระบบการให้บริการห้องค้นคว้า เพื่อสนับสนุนการให้บริการผู้ใช้ห้องสมุดอย่างไร

.....

.....

7) ห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการใช้งานห้องค้นคว้าอย่างไร

.....

.....

8) ห้องสมุดมีแนวทางการให้บริการห้องค้นคว้าในวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) อย่างไรให้เหมาะกับกลุ่มผู้ใช้บริการ เพื่อส่งเสริมการใช้งานที่เกินความคาดหมายรองรับลักษณะการใช้งานของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนไป

.....

.....

9) ห้องสมุดมีแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรการให้บริการอย่างไรเพื่อที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานยึดเป็นหลักในการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์การให้บริการที่ตอบสนองต่อผู้ใช้บริการเป็นหลัก

.....

.....

10) ห้องสมุดได้ดำเนินการอย่างไร ที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องค้นคว้า

.....

.....

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาห้องค้นคว้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการของห้องสมุดและส่งเสริมการเรียนรู้ในยุคที่สร้างความพลิกผันทางเทคโนโลยี

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย
แบบสอบถามลักษณะของการเป็นห้องคั่นคว่ำ
(สำหรับผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ถูกสัมภาษณ์

- 1) ผู้ให้สัมภาษณ์จากหน่วยงาน

.....

- 2) ตำแหน่งงาน

.....

- 3) วันที่ให้สัมภาษณ์

.....

- 4) วันที่เริ่มเปิดให้บริการห้องคั่นคว่ำภายในห้องสมุด

.....

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการ การปฏิบัติงาน และทัศนคติการให้บริการห้องคั่นคว่ำ รวมถึงการจัดการปัญหาการให้บริการ

- 1) ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเปิดให้บริการห้องคั่นคว่ำที่สอดคล้องกับนโยบาย พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของห้องสมุดอย่างไร

.....

.....

- 2) ผู้ปฏิบัติงานมีแนวทางการสื่อสารกับผู้ให้บริการห้องคั่นคว่ำอย่างไร เพื่อส่งเสริมให้ผู้ให้บริการสามารถใช้ห้องคั่นคว่ำภายใต้กฎระเบียบที่ถูกต้อง สามารถใช้งานได้ด้วยตนเอง และสร้างความพึงพอใจ

.....

.....

- 3) ผู้ปฏิบัติงานมีแนวทางการปฏิบัติงานอย่างไร เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องค้นคว้า

.....

.....

- 4) ผู้ปฏิบัติงานมีแนวทางปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันต่อการให้บริการห้องค้นคว้าอย่างไร

4.1 ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน

.....

.....

4.2 ด้านการดำเนินงานให้บริการผู้ใช้

.....

.....

4.3 ด้านการติดตามและประเมินผล

.....

.....

4.4 ด้านข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ

.....

.....

- 5) ผู้ปฏิบัติงานได้มีการติดตามและประเมินผลการให้บริการห้องค้นคว้า เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการที่เหมาะสมอย่างไรบ้าง

.....

.....

- 6) ผู้ปฏิบัติงานมีการเก็บสถิติรายงานปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการห้องค้นคว้าหรือไม่อย่างไร

6.1 การวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยง

.....

.....

6.2 การดำเนินการจัดการปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น

- 7) ผู้ปฏิบัติงานมีแนวทางการจัดการปัญหาและข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการห้องค้นคว้า ณ ขณะที่เกิดเหตุอย่างไร

- 8) ผู้ปฏิบัติงานมีแนวทางการตรวจสอบ การบำรุงรักษาระบบ/เครื่องมืออุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของการให้บริการห้องค้นคว้าให้มีสภาพการใช้งานได้ดีอยู่เสมออย่างไร

- 9) ผู้ปฏิบัติงานมีวิธีการปลูกฝังการดูแลรักษาทรัพยากรที่ใช้ร่วมกันภายในห้องค้นคว้าแก่ผู้ให้บริการอย่างไร

- 10) ในฐานะผู้ปฏิบัติงาน ท่านคิดว่าการให้บริการห้องค้นคว้า มีประโยชน์ต่อการสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้า การวิจัย ของผู้ให้บริการอย่างไร

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาห้องค้นคว้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการของห้องสมุดและส่งเสริมการเรียนรู้ในยุคที่สร้างผลผลิตทางเทคโนโลยี

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม (สำหรับนักศึกษาไทย)

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง แนวทางการพัฒนาห้องค้นคว้าเพื่อการเรียนรู้ใน ยุคที่สร้างความพลิกผันทางเทคโนโลยี

หมายเลขแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินประสิทธิผลการให้บริการห้องค้นคว้า 2) วิเคราะห์ช่องว่างในการพัฒนาระบบให้บริการห้องค้นคว้า และ 3) เสนอแนวทางที่เหมาะสมของการพัฒนาระบบให้บริการห้องค้นคว้าในยุคที่สร้างความพลิกผันทางเทคโนโลยี

2. แบบสอบถามประกอบด้วยเนื้อหาในการตอบ จำนวน 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ลักษณะของการเป็นห้องค้นคว้า

3. โปรดอ่านคำชี้แจงและข้อคำถามในแต่ละส่วนอย่างละเอียด และกรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ในการศึกษาและเป็นฐานข้อมูลสำหรับการวางแผนดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ข้อมูลส่วนตัวของท่านจะถูกเก็บรักษาไว้ไม่เปิดเผยต่อสาธารณะเป็นรายบุคคล แต่จะนำเสนอผลการศึกษาเป็นภาพรวม โดยในแบบสอบถามไม่มีการระบุชื่อ สกุล หรือที่อยู่ของท่าน เพื่อป้องกันไม่ให้ข้อมูลเชื่อมโยงกลับไปหาตัวท่าน หากท่านได้รับการปฏิบัติไม่ตรงตามที่ระบุไว้ ท่านสามารถติดต่อกับไปยังผู้วิจัยตามรายละเอียดด้านล่าง

ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างครบถ้วนทุกประเด็น
คำถาม

หัวหน้าโครงการ นายอดิگانต์ ม่วงเงิน ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
148 ถ.เสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240
โทร 02-727-3769 / มือถือ 080-149-5444
E-mail: atikan.mua@nida.ac.th

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
แบบสอบถามลักษณะของการเป็นห้องคั่นคว่ำ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดตอบคำถามเกี่ยวกับข้อมูลของท่าน โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความตามความเป็นจริง

1. สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

- () นักศึกษาปริญญาโท () นักศึกษาปริญญาเอก

2. อายุ

- () 20-29 ปี () 30-39 ปี () 40-49 ปี
() 50-59 ปี () 60 ปีขึ้นไป

3. เพศ

- () ชาย () หญิง

4. สังกัดคณะ

- () คณะรัฐประศาสนศาสตร์ () คณะบริหารธุรกิจ
() คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ () คณะสถิติประยุกต์
() คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม () คณะภาษาและการสื่อสาร
() คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ () คณะนิติศาสตร์
() คณะการจัดการการท่องเที่ยว () คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ
() คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม () วิทยาลัยนานาชาติ (ICO)

ตอนที่ 2 ลักษณะของการเป็นห้องคั่นคว่ำ

แบบสอบถามเพื่อศึกษาลักษณะของการเป็นห้องคั่นคว่ำของหอสมุดสุโขม นวพันธ์ สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โปรดตอบคำถามและทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องด้านขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

ข้อ	ลักษณะของการเป็นห้องคั่นคว่ำ	ระดับความคิดเห็น				
		ไม่ต้องปรับปรุง เลยที่อยู่ แล้ว	ปรับปรุง หรือไม่ ปรับปรุง ก็ได้	ต้องปรับปรุง เล็กน้อย	ต้องปรับปรุง บ้าง	ต้องปรับปรุง อย่าง มาก
ด้านเทคโนโลยี						
1	การจองห้องคั่นคว่ำผ่านระบบ Mobile Application					
2	การยืนยันตัวตนของผู้ใช้งานเพื่อ เข้าใช้ห้องคั่นคว่ำผ่านระบบ Mobile Application					
3	การต่ออายุการใช้ห้องคั่นคว่ำผ่านระบบ Mobile Application					
4	การคืนห้องคั่นคว่ำผ่านระบบ Mobile Application					
5	การจองห้องคั่นคว่ำผ่านระบบ Kiosk Register					
6	การยืนยันตัวตนของผู้ใช้งานเพื่อ เข้าใช้ห้องคั่นคว่ำผ่านระบบ Kiosk Register					
7	การต่ออายุการใช้ห้องคั่นคว่ำผ่านระบบ Kiosk Register					
78	การคืนห้องคั่นคว่ำผ่านระบบ Kiosk Register					

ข้อ	ลักษณะของการเป็นห้องคั่นคว่ำ	ระดับความคิดเห็น				
		ไม่ต้อง ปรับปรุง เลยดีอยู่ แล้ว	ปรับปรุง หรือไม่ ปรับปรุง ก็ได้	ต้อง ปรับปรุง เล็กน้อย	ต้อง ปรับปรุง บ้าง	ต้อง ปรับปรุง อย่าง มาก
9	การจองห้องคั่นคว่ำผ่านระบบ Website					
10	การยืนยันตัวตนของผู้ใช้งานเพื่อ เข้าใช้ห้องคั่นคว่ำผ่านระบบ Website					
11	การต่ออายุการใช้ห้องคั่นคว่ำผ่าน ระบบ Website					
12	การคืนห้องคั่นคว่ำผ่านระบบ Website					
13	การกำหนดเวลา 15-20 นาที ใน การยืนยันตัวตนก่อนเข้าใช้งาน ห้องคั่นคว่ำมีความเหมาะสม					
14	ระบบการใช้บริการห้องคั่นคว่ำ รองรับระบบปฏิบัติการทั้ง IOS, Android, Windows					
15	ระบบการใช้บริการห้องคั่นคว่ำ รองรับคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ทั้ง Tablet, Ipad, Notebook					
16	เมนูการใช้บริการห้องคั่นคว่ำผ่าน ระบบออนไลน์เข้าใจง่าย					
17	การใช้บริการห้องคั่นคว่ำผ่าน ระบบออนไลน์ได้รับความสะดวก					
18	ระบบเครือข่ายของสถาบันเอื้อต่อ การใช้บริการห้องคั่นคว่ำผ่าน ระบบออนไลน์					

ข้อ	ลักษณะของการเป็นห้องคั่นคว่ำ	ระดับความคิดเห็น				
		ไม่ต้อง ปรับปรุง เลยดีอยู่ แล้ว	ปรับปรุง หรือไม่ ปรับปรุง ก็ได้	ต้อง ปรับปรุง เล็กน้อย	ต้อง ปรับปรุง บ้าง	ต้อง ปรับปรุง อย่าง มาก
19	ระบบเครือข่ายภายในห้องสมุด เอื้อต่อการให้บริการห้องคั่นคว่ำ ผ่านระบบออนไลน์					
20	ภาพรวมของเทคโนโลยีที่ห้องสมุด นำมาใช้ในการให้บริการห้อง คั่นคว่ำ					
ด้านบริการ						
1	ระเบียบการเข้าใช้บริการห้อง คั่นคว่ำ					
2	การขอใช้บริ การมี ความ หลากหลายช่องทาง					
3	การขอใช้บริการห้องคั่นคว่ำเข้าถึง ได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว					
4	จำนวนผู้ใช้บริการห้องคั่นคว่ำที่ ห้องสมุดกำหนดให้มีความ เหมาะสม					
5	ขั้นตอนการใช้บริการห้องคั่นคว่ำ เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน					
6	ห้องสมุดมีการปรับปรุงการ ให้บริการห้องคั่นคว่ำอยู่เสมอ					
7	ห้องสมุดประชาสัมพันธ์การ บริการห้องคั่นคว่ำอย่างทั่วถึง					
8	ห้องสมุดมีช่องทางการติดต่อ สอบถาม/รับข้อร้องเรียนในการ บริการห้องคั่นคว่ำ					

ข้อ	ลักษณะของการเป็นห้องคั่นคว่ำ	ระดับความคิดเห็น				
		ไม่ต้อง ปรับปรุง เลยดีอยู่ แล้ว	ปรับปรุง หรือไม่ ปรับปรุง ก็ได้	ต้อง ปรับปรุง เล็กน้อย	ต้อง ปรับปรุง บ้าง	ต้อง ปรับปรุง อย่าง มาก
9	ภาพรวมของการให้บริการห้อง คั่นคว่ำ					
ด้านผู้ให้บริการ						
1	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ความ เข้าใจการใช้งานห้องคั่นคว่ำเป็น อย่างดี					
2	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความสามารถ ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการ ใช้ห้องคั่นคว่ำของท่านได้อย่าง ทัน่วงที					
3	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถให้ คำแนะนำการใช้ห้องคั่นคว่ำให้ ท่านเข้าใจและชัดเจน					
4	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถสื่อสาร ให้ท่านได้เข้าใจการใช้ห้องคั่นคว่ำ ได้เป็นอย่างดี					
5	เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีจิตบริการ เอา ใจใส่ผู้ใช้บริการ					
6	ภาพรวมของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ เป็นผู้ให้บริการห้องคั่นคว่ำ					
ด้านทรัพยากร						
1	ห้องคั่นคว่ำมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ สิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อ การใช้งาน					

ข้อ	ลักษณะของการเป็นห้องคั่นคว่ำ	ระดับความคิดเห็น				
		ไม่ต้อง ปรับปรุง เลยดีอยู่ แล้ว	ปรับปรุง หรือไม่ ปรับปรุง ก็ได้	ต้อง ปรับปรุง เล็กน้อย	ต้อง ปรับปรุง บ้าง	ต้อง ปรับปรุง อย่าง มาก
2	ห้องคั่นคว่ำมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ตรงต่อ การใช้งาน					
3	ห้องคั่นคว่ำมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ สิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ					
4	ห้องคั่นคว่ำมีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ สิ่งอำนวยความสะดวกที่พร้อมใช้ งาน					
5	ห้องคั่นคว่ำมีการจัดวางเครื่องมือ/ อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวก เอื้อต่อการใช้งานกับอุปกรณ์เสริม ต่าง ๆ					
6	ภาพรวมของเครื่องมือ/อุปกรณ์/ สิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อ การใช้บริการห้องคั่นคว่ำ					
ด้านอาคารสถานที่						
1	ห้องคั่นคว่ำออกแบบและตกแต่งที่ ทันสมัย สวยงาม และสะอาด					
2	ห้องสมุดจัดพื้นที่บริการห้อง คั่นคว่ำเป็นสัดส่วนและเหมาะสม					
3	ห้องคั่นคว่ำมีขนาดพื้นที่บริการที่ เหมาะสม					
4	ห้องคั่นคว่ำมีบรรยากาศที่เงียบ สงบ อากาศถ่ายเทดี					
5	ห้องคั่นคว่ำมีความปลอดภัย					

ข้อ	ลักษณะของการเป็นห้องคั่นคว่ำ	ระดับความคิดเห็น				
		ไม่ต้อง ปรับปรุง เลยดีอยู่ แล้ว	ปรับปรุง หรือไม่ ปรับปรุง ก็ได้	ต้อง ปรับปรุง เล็กน้อย	ต้อง ปรับปรุง บ้าง	ต้อง ปรับปรุง อย่าง มาก
6	ห้องคั่นคว่ำมีบรรยากาศเอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้					
7	ภาพรวมของอาคารสถานที่ที่เหมาะสมกับการให้บริการห้องคั่นคว่ำ					
ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้						
1	ห้องคั่นคว่ำส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาของท่าน					
2	ห้องคั่นคว่ำส่งเสริมและสนับสนุนการคั่นคว่ำของท่าน					
3	ห้องคั่นคว่ำส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยของท่าน					
4	ห้องคั่นคว่ำส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ตามอัธยาศัยของท่าน					
5	ห้องคั่นคว่ำส่งเสริมและสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของท่าน					
6	ห้องคั่นคว่ำส่งเสริมและสนับสนุนการถ่ายทอดความรู้ของท่าน					
7	ห้องคั่นคว่ำส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานเป็นทีมของท่าน					
8	ห้องคั่นคว่ำส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานร่วมกันของท่าน					
9	ห้องคั่นคว่ำส่งเสริมและสนับสนุนการนำเสนองานของท่าน					

ข้อ	ลักษณะของการเป็นห้องคั่นคว่ำ	ระดับความคิดเห็น				
		ไม่ต้อง ปรับปรุง เลยดีอยู่ แล้ว	ปรับปรุง หรือไม่ ปรับปรุง ก็ได้	ต้อง ปรับปรุง เล็กน้อย	ต้อง ปรับปรุง บ้าง	ต้อง ปรับปรุง อย่าง มาก
10	ห้องคั่นคว่ำส่งเสริมและสนับสนุน การแสวงหาความรู้ด้วยตนเองของ ท่าน					
11	ห้องคั่นคว่ำส่งเสริมและสนับสนุน ทักษะการคิดอย่างสร้างสรรค์ของ ท่าน					
12	ห้องคั่นคว่ำมีเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ สนับสนุนการเรียนรู้ของท่าน					
13	ห้องคั่นคว่ำมีเทคโนโลยีที่ สนับสนุนการเรียนรู้ของท่าน					
14	ภาพรวมของห้องคั่นคว่ำที่ส่งเสริม และสนับสนุนการเรียนรู้ของท่าน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาห้องคั่นคว่ำ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการของ
ห้องสมุดและส่งเสริมการเรียนรู้ในยุคที่สร้างความพลิกผันทางเทคโนโลยี

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม (สำหรับนักศึกษาต่างชาติ)

QUESTIONNAIRE

Survey No.

--

Guidelines of the Study Room Development for Learning in Disruptive Technology Era

1. This survey aimed to 1) evaluate efficiency of study room service 2) analyze development's gap of study room service system 3) provide suitably guidelines of the study room development for learning in disruptive technology era.

2. This survey consist of 3 parts:

Part 1: Background of general questions

Part 2: Style of study room

Part 3: Suggestion guidelines of the study room development

3. Please read the instructions and statements thoroughly each section and answer all the items truthfully to collect database of planning process for the benefits of study. In order that your personal information will be kept confidential, but will be present in overall conclusion. The survey does not identify your name, surname or address that present your data. If researcher does not perform as specified you can contact researcher as detailed below:

Thank you for completing our questionnaire.

Principal Investigator: Mr. Atikan Muang-ngeon, Computer Technical Officer.

Library and Information Center

148 Serithai Road, Klong-chan, Bangkapi, Bangkok, 10240

Tel: 02-727-3769 /Mobile number: 080-149-5444

E-mail: atikan.mua@nida.ac.th

QUESTIONNAIRE

Style of Study Room Survey

Statement: Study room service is a study room management system including the system configuration and the part of reservation, return, renew and verify to facilitate user who request study room service or study room resources.

Kiosk register service system is electronic system to support study room service system usage for reservation, return, verification and generate passcode to use study room of Library and Information Center.

Mobile application service system is an application developed by the Library and Information Center to provide using of study room service system to facilitate users. Users can make a reservation, return, renew of the study room through mobile applications or smart Phone.

Website service system is a website developed by the Library and Information Center to provide using study room service system to facilitate users. Users can make a reservation, return, renew of the study room through website.

Part 1: Background of general questions (Please specify)

Please answer questions about your information by mark ✓ sign at () in front of your answer.

1. Respondent status

- () Masters student () Regular () Special
() Doctoral student/ PhD student

2. Age (years old)

- () 20-29 () 30-39 () 40-49
() 50 and over

3. Gender

☐ Male ☐ Female ☐ Not specified

4. Schools

- ☐ School of Public Administration
- ☐ School of Business Administration
- ☐ School of Development Economics
- ☐ School of Applied Statistics
- ☐ School of Social and
- ☐ School of Language and Communication
- ☐ School of Human Resource Development
- ☐ School of Law
- ☐ School of Tourism Management
- ☐ School of Environmental Development Administration
- ☐ School of Communication Arts and Management Innovation
- ☐ International College of National Institute of Development Administration
(ICO)

5. Frequency of using study room

- ☐ Every day ☐ Once a week ☐ Once a month
- ☐ Other (please specify.....)

Part 2 Style of study room survey (needs/ perceptions of study room service)

This survey is to study style of study room for Sukum Navapan Library, Library and Information Center of National Institute of Development Administration. Please answer only one choice that present the fact by making ✓ sign in the box.

Article	Style of study room	Level of opinion						
		Strongly agree	Agree	Neutral	Disagree	Strongly disagree	Not used	
		5	4	3	2	1	0	
Technology								
Mobile application (NIDA Library) service								
1	Study room reservation.							
2	Study room renewal.							
3	Study room return.							
4	Mobile application's menu is easy to use.							
Kiosk register service								
5	Study room reservation.							
6	Identity's verification for accessing the study room.							
7	Study room renewal.							
8	Study room return.							
9	Using the <u>passcode</u> to use the study room instead of the student card. or ID card.							
10	Kiosk register service's menu is easy to use.							
Website service (http://elibrary.nida.ac.th:8004/login)								
11	Study room reservation.							
12	Study room renewal.							
13	Study room return.							

Article	Style of study room	Level of opinion					
		Strongly agree	Agree	Neutral	Disagree	Strongly disagree	Not used
		5	4	3	2	1	0
14	Website system service's menu is easy to use.						
Study room service system (resource management)							
15	Identity's verification takes 15 minutes <u>before using</u> the study room is the appropriate amount of time.						
16	Accessing to use the study room within 15minutes <u>after reservation time</u> is the appropriate amount of time.						
17	Study room service system <u>supports</u> mobile usage.						
18	Study room service system <u>supports</u> your PC such as tablet, Ipad, laptop.						
19	Study room service system is <u>convenience</u> (mobile application, kiosk register, and website).						
20	The internet network system of the Institute of Development Administration (NIDA) is stable.						
21	Door control system to access the study room is convenience.						

Article	Style of study room	Level of opinion					
		Strongly agree	Agree	Neutral	Disagree	Strongly disagree	Not used
		5	4	3	2	1	0
22	Overall satisfaction of the technology used by the library in the study room service.						
Services							
1	Study room access regulations.						
2	Requesting study room can be accessed many ways.						
3	Requesting study room is easy to access, convenience, and fast.						
4	The library has appropriate amount of users per study room.						
5	The process of using study room is easy to understand and not complicated.						
6	The library maintains the study room regularly.						
7	The library promotes study room service thoroughly.						
8	The library has platform to contact, receive feedbacks and complaints of study room service.						
9	Overview of study room service.						
Library staff							

Article	Style of study room	Level of opinion					
		Strongly agree	Agree	Neutral	Disagree	Strongly disagree	Not used
		5	4	3	2	1	0
1	Library staff has a good understanding of the use of the study room.						
2	Library staff has the ability to solve problems caused by using of the study room immediately.						
3	Library staff can provide clear and clear advice on how to use the study room.						
4	Library staff can communicate how to access the study room.						
5	Library staff has service mind and take care of user.						
6	<u>Overview</u> of library staff working for the study room.						
Library resources							
1	Study room has <u>necessary</u> tools/equipment/ facilities to use.						
2	Study room has tools/equipment/ facilities that are <u>specialized for using</u> .						
3	Study room has <u>sufficient</u> tools/equipment/ facilities.						
4	Study room has <u>ready-to-use</u> tools/equipment/facilities.						

Article	Style of study room	Level of opinion					
		Strongly agree	Agree	Neutral	Disagree	Strongly disagree	Not used
		5	4	3	2	1	0
5	Study room has tools/ equipment/facilities that support <u>additional accessories.</u>						
6	<u>Overview</u> of tools/equipment/ facilities of study room.						
Facilities							
1	Study room was designed and decorated modern, nice, and clean.						
2	Study room is cleaned appropriately.						
3	Study room's space is organized proportionally and appropriately						
3	Study room has appropriate area for users.						
4	Study room is silence and well-ventilated.						
5	Study room's door is safe to use.						
6	Electric light is bright thoroughly.						
7	Air conditioner temperature is adjusted appropriately.						
8	Study room has suitable environment for studying.						

Article	Style of study room	Level of opinion					
		Strongly agree	Agree	Neutral	Disagree	Strongly disagree	Not used
		5	4	3	2	1	0
9	<u>Overview</u> of facilities that are suitable for study room service.						
Contribution and supporting for learning							
1	Study room make contribution and supporting for <u>your education</u> .						
2	Study room makes contribution and supporting for <u>your studying</u> .						
3	Study room makes contribution and supporting for <u>your research</u> .						
4	Study room makes contribution and supporting for <u>your informal learning</u> .						
5	Study room makes contribution and supporting for <u>your knowledge sharing</u> .						
6	Study room makes contribution and supporting for <u>your knowledge transfer</u> .						
7	Study room makes contribution and supporting for <u>your teamwork</u> .						
8	Study room makes contribution and supporting for <u>your collaboration</u> .						

Article	Style of study room	Level of opinion					
		Strongly agree	Agree	Neutral	Disagree	Strongly disagree	Not used
		5	4	3	2	1	0
9	Study room makes contribution and supporting for <u>your presentation.</u>						
10	Study room makes contribution and supporting for <u>your self-learning.</u>						
11	Study room makes contribution and supporting for <u>your creative skills.</u>						
12	<u>Overview</u> of study room that makes contribution and supporting for your learning.						

Part 3: Suggestion for developing study room to increase effectiveness of library service and to contribute learning in Disruptive Technology Era.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ง

ภาพการสัมภาษณ์ผ่านระบบออนไลน์

สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร



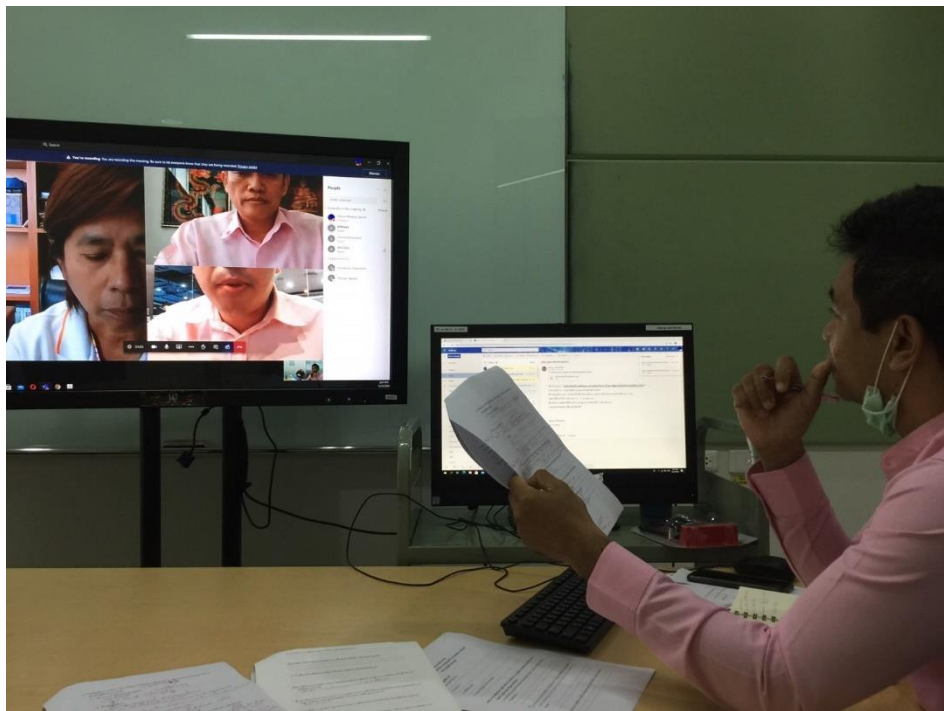
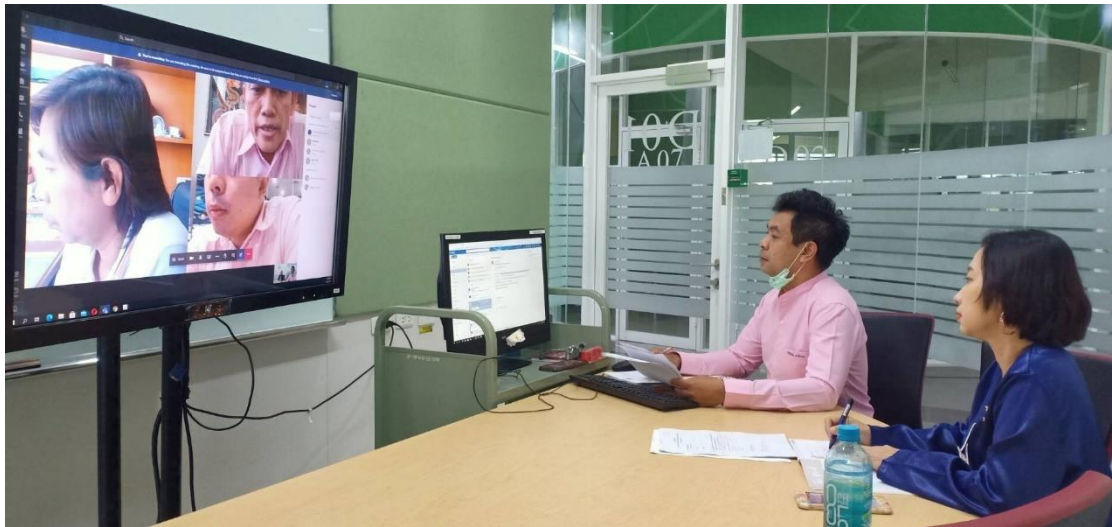
หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



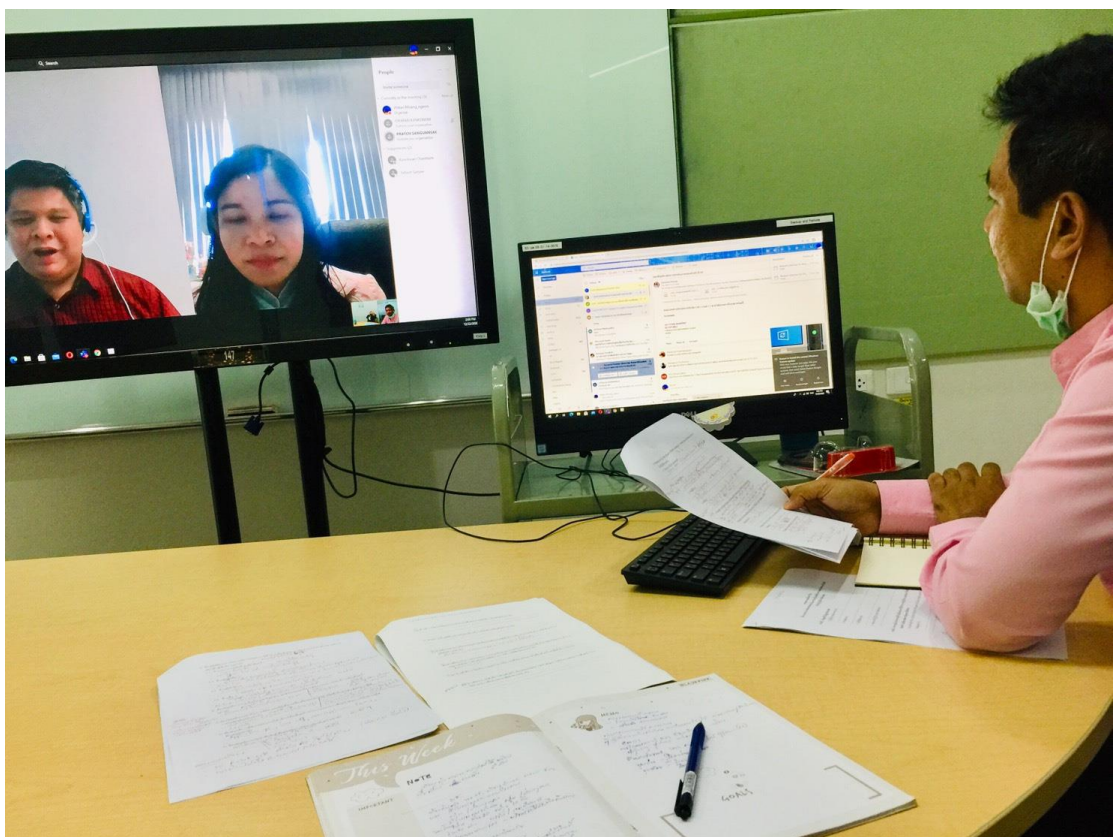
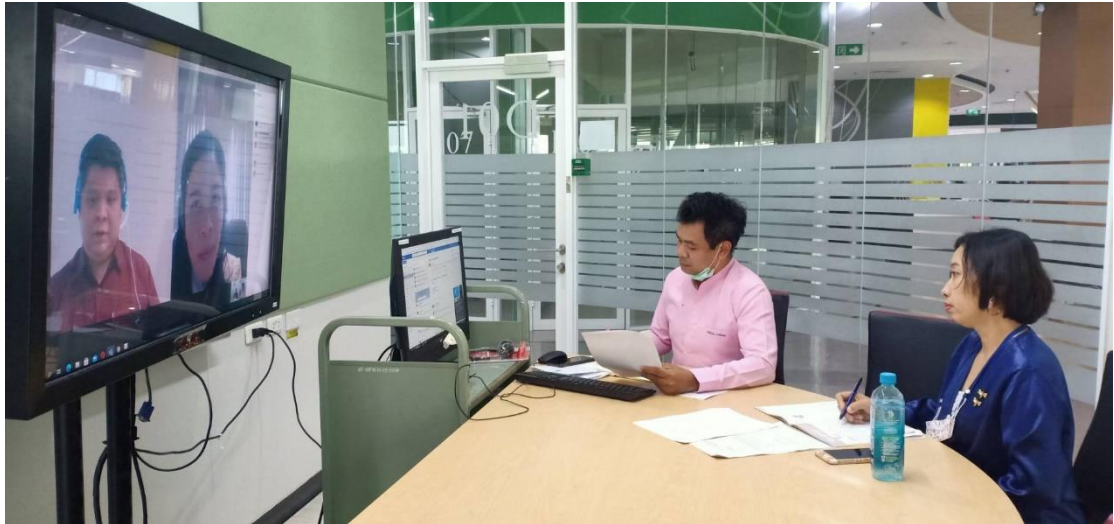
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น



สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ



สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



ภาคผนวก จ

เอกสารการพิจารณาการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ จากคณะกรรมการ
จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

COE No. 2020/0063

Protocol ID No. ECNIDA 2020/0144



เอกสารรับรองการยกเว้นการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

Certificate of Exemption

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ขอรับรองว่าโครงการวิจัยตามที่ระดับด้านล่างได้ผ่านการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ และได้รับการยกเว้นการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ที่เป็นมาตรฐานสากล ได้แก่ ประกาศเฮลซิงกิ แนวทางการปฏิบัติการวิจัยทางคลินิกที่ดี และรายงานเบลมอนต์

This is to certify that the research project identified below has been successfully reviewed and granted an exemption on human research protection by the Ethics Committee in Human Research, National Institute of Development Administration, which is in full compliance with international guidelines of human research protection such as Declaration of Helsinki, CIOMS Guidelines, and the Belmont Report.

ชื่อโครงการ:	แนวทางการพัฒนาห้องค้นคว้าเพื่อการเรียนรู้ในยุคที่สร้างความพลัดถิ่นทางเทคโนโลยี
Project Title:	Guidelines of the Study Room Development for Learning in Disruptive Technology Era
ผู้วิจัยหลัก:	นายอดิگانต์ ม่วงเงิน
Principal Investigator:	Mr. Atikan Muang-ngeon
ผู้วิจัยร่วม:	นางสาวธิดารัตน์ แซ่หยี นางกนกวรรณ จันทน์ นางสาวกรรณจิตร์ สุขแก้ว
Co-investigators:	Miss Tidarat Saeyee Mrs. Kanokwan Chanthorn Miss Krongjit Sukkual
อาจารย์ที่ปรึกษา:	ศาสตราจารย์ ดร.วิสาखा ภูจินดา
Advisor:	Professor Dr. Wisakha Phoochinda
สังกัด:	สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
Affiliation:	Library and Information Center, National Institute of Development Administration

(ศาสตราจารย์ ดร.กัลยาณี เสนาสู)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
Chairperson of the Ethics Committee in Human Research,
National Institute of Development Administration

วันที่รับรอง: 24 พฤศจิกายน 2563

Approval Date: November 24th, 2020

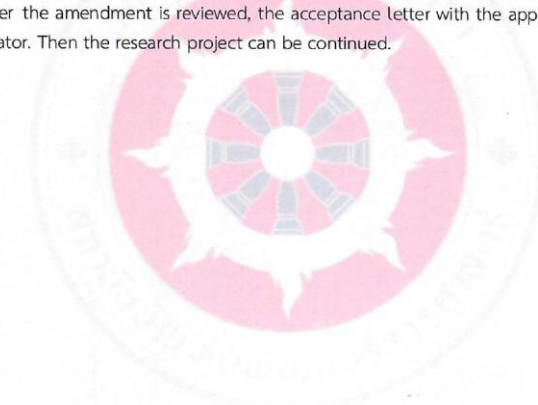
**โครงการวิจัยที่ได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ แล้ว**

หากผู้วิจัยต้องการปรับเปลี่ยนรายละเอียดบางส่วนโครงการวิจัย ขอให้ผู้วิจัยแจ้งมายังศูนย์ประสานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยกรอกแบบฟอร์ม “แบบขอปรับเปลี่ยนรายละเอียดโครงการวิจัยที่ได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ แล้ว (Approved Protocol Amendment Request Form)” เพื่อขอรับการพิจารณารับรองก่อนเริ่มดำเนินการวิจัย เมื่อคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์พิจารณารับรองแล้ว จะมีหนังสือตอบรับแจ้งไปยังผู้วิจัย โดยระบุวันที่รับรอง ผู้วิจัยจึงสามารถเริ่มดำเนินการวิจัยต่อไปได้



**This research project has been certified by the Ethics Committee in Human Research,
National Institute of Development Administration.**

If the principal investigator needs to amend some details of the research project, he/she has to inform the Center of the Ethics Committee in Human Research, National Institute of Development Administration (CECNIDA) by completing the Approved Protocol Amendment Request Form for ECNIDA consideration before carrying out the research project. After the amendment is reviewed, the acceptance letter with the approval date will be sent to the principal investigator. Then the research project can be continued.



ศูนย์ประสานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
เลขที่ 118 หมู่ 3 ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240

Center of the Ethics Committee in Human Research, National Institute of Development Administration
118 Moo 3, Serithai Road, Klong-Chan, Bangkok, THAILAND 10240
Tel. (+66) 2-727-3313 Website: <http://ecnida.nida.ac.th/th/>
E-mail: nidaec@nida.ac.th, ecnida@gmail.com