



การพัฒนาผู้ให้บริการด้านการบริการสืบค้นสารสนเทศ
ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
Development of Information Service Providers about Information Retrieval
of Office Academic Resources and Information Technology,
Kamphaeng Phet Rajabhat University

อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์¹ รุ่งรุจี ศรีตาเดช² นารณรี พอใจ³ มัลลิกา ทองเอม⁴ และกันยารัตน์ ทองแก้ว⁵
Arunlak Rattanapun¹ Rungrujee Sridadech² Nathnaree Phojai¹ Manliga Thong-em¹ and
Kanyarat Tongkaew¹

^{1, 3, 4, 5} อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
² บรรณารักษ์ประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ การพัฒนาผู้ให้บริการด้านการบริการสืบค้นสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจและคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้ใช้บริการ จำนวน 384 คน และผู้เชี่ยวชาญด้านการให้บริการและการสืบค้นสารสนเทศ จำนวน 17 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสำรวจ แบบบันทึกการเสวนากลุ่ม และแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการสำรวจข้อมูลได้ประเด็นสำคัญของการพัฒนาผู้ให้บริการ 4 ด้านคือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้เกี่ยวกับการสืบค้นฐานข้อมูล ด้านการถ่ายทอด/การสื่อสาร และอื่นๆ 2) ความต้องการพัฒนาผู้ให้บริการพบว่า ด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ ต้องการให้มีจิตบริการ เช่น ความมีน้ำใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ความมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ รองลงมาคือ ควรมีความกระตือรือร้นต่อผู้ใช้บริการ ควรแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อยหรือมีแบบฟอร์มที่เหมือนกัน มีความพร้อมในการให้บริการและให้คำแนะนำ และมีการแสดงออกที่สุภาพต่อผู้ใช้บริการ ด้านความรู้เกี่ยวกับการสืบค้น ได้แก่ ควรมีความรู้และทักษะในการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลต่างๆ รองลงมาคือ ควรมีความรู้เกี่ยวกับการใช้คำค้นของฐานข้อมูลแต่ละฐาน สามารถให้คำแนะนำและช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและตรงตามผู้ใช้บริการ ด้านการถ่ายทอด/การสื่อสาร ได้แก่ ควรมีการจัดทำคู่มือที่แสดงขั้นตอนการสืบค้น รองลงมาคือ การสื่อสารต้องชัดเจน ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ สื่อสารด้วยมิตรไมตรีที่ดี และด้านอื่นๆ ได้แก่ บรรณารักษณ์กวีวิชาการ เจ้าหน้าที่ (ยกเว้นแม่บ้าน) ควรมีความรู้และทักษะการสืบค้นสารสนเทศเพื่อสร้างความมั่นใจในการให้บริการและสามารถช่วยเหลือผู้ใช้ได้ รองลงมาคือ คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นควรโชว์หน้าจอพร้อมใช้งาน และมีการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องเพราะฐานข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลอยู่ตลอดเวลา 3) การพัฒนาผู้ให้บริการด้านการสืบค้นสารสนเทศ ได้แก่ จัดฝึกอบรมการสืบค้นฐานข้อมูลให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ พบว่าก่อนเข้าอบรมมีความรู้ด้านการสืบค้นสารสนเทศอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.50$) และหลังเข้าอบรมผู้ให้บริการมีความรู้ด้านการสืบค้นสารสนเทศอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือสามารถให้คำแนะนำและบริการสืบค้นสารสนเทศแก่ผู้ใช้ได้ ($\bar{X}=4.55$) จัดอบรมพัฒนาบุคลิกภาพบุคลากรผู้ให้บริการ จัดทำป้ายชื่อบุคลากรเพื่อความสะดวกในการสอบถามและขอความช่วยเหลือในการสืบค้น ผลการประเมินความพึงพอใจในการพัฒนาผู้ให้บริการพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.90$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านบุคลิกภาพและด้านความรู้เกี่ยวกับการสืบค้นฐานข้อมูลมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X}=3.93$) รองลงมาคือ การถ่ายทอด/การสื่อสาร ($\bar{X}=3.83$)

คำสำคัญ: ผู้ให้บริการ/ การสืบค้นสารสนเทศ / การบริการ/ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ / มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร



Abstract

The objective of this study were to develop information service providers who were in charge of information retrieval service at the Academic Resource and Information Technology Office of Kamphaeng Phet Rajabhat University. This study was that of survey and qualitative research by nature. The tools used consisted of the inventory, group discussion recordings and questionnaires. Sample consisted of 384 users, 17 information retrieval specialists and 25 information service providers. Data were analyzed using software processed by computer and the statistics used were frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation. The research results revealed that: 1) the four key points involved in the development of service providers, namely personality, knowledge of database query, communication and so on were found; 2) the first priority was given to the development of service providers that in the aspect of personality they needed one with service-minded attitude like being thoughtful, friendly with human-relationships, the second priority was given to being enthusiasm with the users, they should dress properly or wear the uniform, they should be ready to provide service and advice and they should express politeness to users. In the aspect of knowledge, they should possess knowledge and skills in providing database retrieval services, they should also be knowledgeable about the use of keywords in each database, they should be able to give advice and assist the users properly, and they should be fast and accurate when serving them. In the aspect of communication, they should produce a manual displaying the searching process, it must be written clearly, and serve needs of users. Next, they should communicate clearly and exactly serve users' needs, and they should communicate with friendliness and the other personnel, such as librarians, academicians, and officials (except for housekeepers) should be knowledgeable about information retrieval skills to assure their service and assistance to users. Next, the screens of computers used for information retrieval service should be ready for use at all time and the service providers should develop their knowledge continually since the database has always been changed; and 3) in developing information retrieval service providers via conducting training course in database searching, it was found that the pre-test mean score was at the low level ($\bar{X}=2.50$) whereas the post-test one was at the high level ($\bar{X}=4.34$). When considering each item, it was found that the item with the highest mean score was that of providing information and guidance services to users ($\bar{X}=4.55$). Activities involved in the development of service providers consisted of the training of personality and making labels for the library staff for easy query and assistance in information retrieval. The results from satisfaction assessment revealed the mean score which was at the high level ($\bar{X}=3.90$) and the two aspects with the equivalent highest mean scores were those of personality and knowledge about database search ($\bar{X}=3.93$) followed by the mean score of communication ($\bar{X}=3.83$), respectively.

Keyword: information service providers / Information retrieval / Services / Academic Resources and Information Technology / Kamphaeng Phet Rajabhat University

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับหน่วยงานหรือองค์กรในการวางแผนการดำเนินงาน หากบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจ มีความสามารถหรือความชำนาญไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการทำงานแล้วย่อมเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จของหน่วยงาน ดังที่กิติ ตยัคคานนท์ (2543, หน้า 105) ได้กล่าวถึงการพัฒนาบุคลากรว่าเป็นนโยบายที่มีความสำคัญมากอย่างหนึ่งเพราะผลผลิตหรือผลงานของหน่วยงานจะดีได้ต้องเกิดจากผู้ปฏิบัติงานที่ดี มีความรู้ความสามารถ ดังนั้นการพัฒนาคนถือเป็นการลงทุนที่คุ้มค่าและยั่งยืน



ที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับการลงทุนประเภทอื่นๆ ทั้งนี้เพราะความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับศักยภาพของบุคลากร องค์กรใดที่มีบุคลากรที่มีความสามารถสูง มีคุณธรรม จริยธรรมย่อมสามารถสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน นำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์และเป้าหมายที่ต้องการได้อย่างยั่งยืน องค์กรทั้งภาครัฐ และเอกชนจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรให้เป็นทั้งคนดีและคนเก่ง (จันทร์ศรี ลีลาชีนาเวศ, ม.ป.ป.) ซึ่งปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงทางสังคมเศรษฐกิจของโลกมีลักษณะพลวัตสูง ความเจริญทางเทคโนโลยีเป็นส่วนหนึ่งของความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อันเป็นการเตรียมคนเพื่อให้พร้อมกับความเจริญที่เกิดขึ้นในอนาคต หลักการที่สำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ต้องให้ความรู้และประสบการณ์ด้านวิชาการ การฝึกอบรมความรู้ที่ทันสมัย รวมทั้งการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรมควบคู่กันไป (วันชัย ปานจันทร์, 2549, หน้า 17) ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับบุคคลจึงมุ่งพัฒนาบุคลากรให้ตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถและประสิทธิภาพในการทำงานให้สามารถดำรงตนอยู่ในสังคมได้การพัฒนาแนวใหม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาจากองค์ประกอบภายในสู่ภายนอก (Inside Out Development Approach) หากต้องการให้การพัฒนาบุคลากรได้ผลสัมฤทธิ์ตามที่มุ่งหวัง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาแรงขับเคลื่อนในตัวบุคคลเช่น ทักษะคิด ค่านิยม แรงจูงใจ และอุปนิสัย เป็นการพัฒนาจากจิตใจเพื่อให้บุคลากรปรับเปลี่ยนวิธีคิด ค่านิยม ความเชื่อ รู้จักค้นคว้าศึกษาหาความรู้และพัฒนาทักษะด้วยตนเองเพื่อนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่พึงประสงค์ได้อย่างถาวรและเกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป (จันทร์ศรี ลีลาชีนาเวศ, 2555) ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสารสนเทศจำเป็นต้องมีการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรในด้านต่างๆ เพื่อให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการออกแบบบริการเป็นกิจกรรมในการวางแผนและบริหารจัดการทรัพยากรทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรบุคคล ระบบสารสนเทศยุค เทคโนโลยี เครื่องมือ รวมถึงช่องทางการสื่อสาร โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการและปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้และผู้ให้บริการ ยึดผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง (Service Design Network, 2014) ซึ่งเป็นเป้าหมายเดียวกันกับการให้บริการห้องสมุด

ห้องสมุดถือได้ว่าเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การศึกษาค้นคว้า และการเรียนรู้ตลอดชีวิต เป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณค่าโดยมีงานบริการเป็นหัวใจสำคัญของงานห้องสมุด โดยมีบรรณารักษ์ที่มีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ให้บริการตามจุดบริการต่างๆ เพื่อให้คำแนะนำและช่วยเหลือผู้ใช้ตลอดเวลา ซึ่งบรรณารักษ์ที่ให้บริการสารสนเทศจะต้องได้รับการพัฒนาตนเองทั้งบุคลิกภาพ ความรู้ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นรวมทั้งสามารถบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ บรรณารักษ์จำเป็นต้องเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเองดังนี้ (บทบาทของบรรณารักษ์ต่องานบริการสารสนเทศ, ม.ป.ป.)

1. มีความรู้ในบริการทรัพยากรสารสนเทศเป็นอย่างดี สามารถใช้เครื่องมือสืบค้นและเข้าใจระบบสารสนเทศ เข้าใจปัญหาในการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการ
2. มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ มีความจริงใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการด้วยความเต็มใจ
3. มีทักษะในการบริการสามารถนำความรู้และทัศนคติมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ
4. มีความน่าเชื่อถือ งานบริการที่จะประสบความสำเร็จนั้นต้องมีการจัดบริการอย่างสม่ำเสมอโดยจัดเตรียมทรัพยากรให้พร้อมเพื่อให้บริการตลอดเวลา

จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ การเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางและเป้าหมายของสถาบันอุดมศึกษาที่มุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยมากขึ้น ส่งผลให้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรเพื่อการทำงานอย่างมืออาชีพ บรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศเป็นหนึ่งในวิชาชีพเฉพาะที่มีบทบาทในการสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย จึงต้องพัฒนาปรับเปลี่ยนบทบาทของตนเองในทุกๆ ด้านเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (กนกรวรรณ บัวงาม, 2558, หน้า 67-74) และจากงานวิจัยของพันพันธ์ ปิลกศิริ และพิมพ์รพีพร เปรมสมิทธิ์ (2556, บทคัดย่อ) พบว่า ผู้บริหารห้องสมุดมีความคาดหวังต่อสมรรถนะร่วมของบรรณารักษ์ในระดับมาก โดยความคาดหวังได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับฐานข้อมูล ทักษะในการใช้ฐานข้อมูล และคุณลักษณะส่วนบุคคลเรื่องมีจิตบริการ ดังนั้นสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ซึ่งเป็นห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่มีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและให้บริการเพื่อสนับสนุนการเรียน การสอน และการวิจัยของมหาวิทยาลัย ในปัจจุบันมีการให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูล



ทรัพยากรของห้องสมุด ฐานข้อมูลออนไลน์ที่บอกรับโดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ผลจากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นด้านการให้บริการสืบค้นที่ผ่านมาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังกับบรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการสืบค้นสารสนเทศค่อนข้างสูง และให้บริการยังไม่เป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการต้องการเช่น ความรอบรู้เกี่ยวกับฐานข้อมูลทุกฐานที่ให้บริการ การให้คำแนะนำและช่วยเหลือ และการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการขาดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการสืบค้นและการใช้บริการฐานข้อมูลดังกล่าว เพื่อให้การบริการสืบค้นสารสนเทศของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีคุณภาพและประสิทธิภาพสอดคล้องกับการประเมินคุณภาพด้านการให้บริการของบุคลากร และความต้องการของผู้ใช้บริการ คณะผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา การพัฒนาผู้ให้บริการด้านการบริการสืบค้นสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ และผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาตนเองด้านการให้บริการสืบค้นสารสนเทศให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อพัฒนาผู้ให้บริการด้านการสืบค้นสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

วิธีดำเนินการวิจัย

5. ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัยเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้
 - ขั้นตอนที่ 1 สำรวจข้อมูลเบื้องต้นเพื่อศึกษาประเด็นการพัฒนาผู้ให้บริการด้านการบริการสืบค้นสารสนเทศจากผู้เชี่ยวชาญด้านการให้บริการและการสืบค้นสารสนเทศ จำนวน 17 คน
 - ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาความต้องการพัฒนาผู้ให้บริการด้านการบริการสืบค้นสารสนเทศ โดยใช้แบบสำรวจปลายเปิดจากผู้บริการที่ใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ตั้งแต่ 1 มิถุนายน 2558-31 พฤษภาคม 2559 จำนวน 384 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามเพศ สถานภาพ คณะ และการเสวนากลุ่มจากตัวแทนผู้ใช้บริการโดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจงกลุ่มละ 10 คน ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร จำนวน 30 คน
 - ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนาผู้ให้บริการด้านการบริการสืบค้นสารสนเทศ โดยนำผลการศึกษาจากขั้นตอนที่ 2 มาดำเนินการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาผู้ให้บริการด้านการบริการสืบค้นสารสนเทศ
6. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่
 - ขั้นตอนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้น เพื่อศึกษาประเด็นการพัฒนาผู้ให้บริการด้านการบริการ
 - ขั้นตอนที่ 2 แบบสำรวจความต้องการพัฒนาผู้ให้บริการแบบปลายเปิด จากผู้ใช้บริการที่ใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ตั้งแต่ 1 มิถุนายน 2558-31 พฤษภาคม 2559 จำนวน 384 คน และแบบบันทึกการเสวนากลุ่มจากตัวแทนผู้ใช้บริการโดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจงได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรจำนวน 30 คน
 - ขั้นตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ ระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้
 - 1) ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาผู้ให้บริการ เพื่อกำหนด ขอบเขตและแนวทางในการสร้างเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูล
 - 2) สร้างเครื่องมือให้ครอบคลุมขอบเขตของเนื้อหา
 - 3) นำเครื่องมือไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาจำนวน 5 ท่าน
 - 4) นำเครื่องมือไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ
 - 5) นำเครื่องมือมาเก็บรวบรวมข้อมูล
7. การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง 1 มิถุนายน 2558-31 พฤษภาคม 2559
8. การวิเคราะห์ข้อมูล



4.1) แบบสำรวจข้อมูลเบื้องต้นและแบบสำรวจความต้องการพัฒนาผู้ให้บริการด้านการบริการ สืบค้นสารสนเทศ และแบบตรวจสอบรายการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และนำเสนอตาราง ประกอบการพรรณนา

4.2) แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม นำข้อมูลมาแยกตามประเด็นหลักวิเคราะห์โดยการแจกแจง ความถี่ หาค่าร้อยละ และนำเสนอตารางประกอบการพรรณนา

4.3) แบบสำรวจความพึงพอใจการพัฒนาผู้ให้บริการด้านการบริการสืบค้นสารสนเทศ วิเคราะห์ โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นจากการเสวนากลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการให้บริการและการสืบค้น สารสนเทศ จำนวน 17 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ บรรณารักษ์ของสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ และอาจารย์โปรแกรมวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ได้ประเด็นหลักของการ พัฒนา ผู้ให้บริการด้านการบริการสืบค้นสารสนเทศ 4 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ด้านความรู้เกี่ยวกับการสืบค้น ฐานข้อมูล ด้านการถ่ายทอด/การสื่อสาร และด้านอื่นๆ

2. ความต้องการพัฒนาผู้ให้บริการด้านการบริการสืบค้นสารสนเทศจากแบบสำรวจ พบว่า ด้าน บุคลิกภาพ ข้อคิดเห็นที่พบมากที่สุดได้แก่ ต้องการให้มีจิตบริการ เช่น ความมีน้ำใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ความมีมนุษย สัมพันธ์ เป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ รองลงมาคือ ควรมีความกระตือรือร้นต่อผู้ใช้บริการ ควรแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย หรือมีแบบฟอร์มที่เหมือนกัน มีความพร้อมในการให้บริการและให้คำแนะนำ และมีการแสดงออกที่สุภาพต่อ ผู้ใช้บริการ ตามลำดับ ด้านความรู้เกี่ยวกับการสืบค้นฐานข้อมูล ได้แก่ ควรมีความรู้และทักษะในการให้บริการสืบค้น ฐานข้อมูลต่างๆ ที่ให้บริการ รองลงมาคือ ควรมีความรู้เกี่ยวกับการใช้คำค้นของฐานข้อมูลแต่ละฐาน สามารถให้ คำแนะนำและช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและตรงตามผู้ใช้บริการต้องการ และมีความรู้ด้าน ภาษาอังกฤษที่ใช้ในฐานข้อมูลต่างๆ ตามลำดับ ด้านการถ่ายทอด/การสื่อสาร ได้แก่ ควรมีการจัดทำคู่มือที่แสดง ขั้นตอนการสืบค้น รองลงมาคือ การสื่อสารต้องชัดเจนและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีการสื่อสารด้วย มิตรไมตรีที่ดี ตามลำดับ และด้านอื่นๆ ได้แก่ บรรณารักษ์ นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ (ยกเว้นแม่บ้าน) ควรมีความรู้และ ทักษะการสืบค้นสารสนเทศเพื่อสร้างความมั่นใจในการให้บริการและสามารถช่วยเหลือผู้ใช้ได้อย่างเต็มที่ รองลงมา คือ คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นควรโชว์หน้าจอพร้อมใช้งาน และมีการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องเพราะ ฐานข้อมูลต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ผลจากการเสวนากลุ่มจากตัวแทนผู้ใช้บริการ จำนวน 30 คน พบว่า ด้านบุคลิกภาพ ควรแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย ควรมีมนุษยสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้นและให้บริการ อย่างเป็นมิตร มีการบริการในเชิงรุก ไม่ควรแสดงท่าทางไม่พอใจทั้งทางกายและวาจาต่อผู้ใช้บริการ ควรจัดอบรม ให้ความรู้ด้านบุคลิกภาพหรือละลายพฤติกรรมของผู้ให้บริการ และมีแบบฟอร์มหรือป้ายแสดงตนของผู้ให้บริการ ด้านความรู้เกี่ยวกับการสืบค้นฐานข้อมูล พบว่า ควรมีความรู้ในก้านการสืบค้นสารสนเทศเป็นอย่างดี ควรมีความ รอบรู้ทุกเรื่องและตอบคำถามตรงกับความ ต้องการของผู้ใช้บริการ ควรเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการในการแนะนำการ สืบค้นสารสนเทศ มีการพัฒนาความรู้ของผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลา และควรมีผู้ให้บริการด้านการแปลภาษา อังกฤษ และคำศัพท์สำหรับผู้ให้บริการ ด้านการถ่ายทอด/การสื่อสาร พบว่า ควรใช้ภาษาในการพูดคุยที่เป็นกันเอง กับ ผู้ใช้บริการ ควรมีทักษะในการแนะนำการสืบค้นเป็นอย่างดี ควรมีระดับเสียงที่เหมาะสม ควรมีการจัดนิทรรศการ ด้านการสืบค้น ด้านอื่นๆ พบว่า ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นและคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการต้องมี ประสิทธิภาพ

3. การพัฒนาผู้ให้บริการด้านการสืบค้นสารสนเทศ ได้กิจกรรมการพัฒนา 4 กิจกรรมดังนี้

1) จัดฝึกอบรมการสืบค้นฐานข้อมูลให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการพบว่า ก่อนเข้าอบรม มีความรู้ด้านการสืบค้นสารสนเทศอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.50$) และหลังเข้าอบรมผู้ให้บริการมีความรู้ด้านการสืบค้น สารสนเทศอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สามารถให้คำแนะนำ และบริการสืบค้นสารสนเทศแก่ผู้ใช้ได้ ($\bar{X}=4.55$) รองลงมาคือ ความรู้ด้านเนื้อหาของฐานข้อมูลแต่ละฐาน และการ Save/Export file ข้อมูล



เจ้าหน้าที่ควรมีคุณสมบัติเพื่อประสิทธิภาพของการทำงาน คุณสมบัติของบุคลากรห้องสมุดเบื้องต้น ได้แก่ มีใบหน้า ยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่นอย่างจริงใจสม่ำเสมอ มีความสะอาด น่าพูดคุยด้วย มีความอดทน รอบคอบ เป็นผู้ใฝ่ศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ กระฉับกระเฉงว่องไว ให้บริการอย่างน่าประทับใจไม่เลือกปฏิบัติและรักในงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุพิ้ง แซ่ห่อง (2553, บทคัดย่อ) พบว่า มีความต้องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านการจัดสภาพแวดล้อมสำนักงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านกระบวนการให้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉราภรณ์ เพ็งสถาน (2546, หน้า 11) พบว่า สำนักหอสมุดควรมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการบริการเพิ่มขึ้น เช่น สรรพภาพการให้บริการ การเข้าถึงบริการ ความมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี การสื่อสาร ความน่าเชื่อถือในการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ห้องสมุด รวมทั้งการถ่ายทอด/การสื่อสาร เป็นกระบวนการที่สำคัญในการถ่ายทอดความรู้ไปยังผู้ใช้บริการเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน ดังที่ผ่องพรรณ ลวนานนท์ (2545, หน้า 18) ได้กล่าวว่าการสื่อสารในแต่ละอาชีพจะแตกต่างกันไปตามปรัชญา จุดมุ่งหมาย และลักษณะของอาชีพนั้นๆ การสื่อสารกับผู้ใช้ห้องสมุดหรือผู้ใช้สารสนเทศ เป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการสารสนเทศทราบถึงความต้องการของหน่วยงาน ชุมชน สถาบัน ผู้ใช้ ห้องสมุด ทำให้ห้องสมุดสามารถดำเนินนโยบายให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ได้ ดังนั้นผู้ให้บริการสารสนเทศจึงต้องมีจิตวิทยาในการสื่อสารที่ดี มีทักษะการสื่อสารที่เหมาะสม ทั้งการพูด การแสดงออก การเขียน การฟัง การอ่าน เนื่องจากผู้ให้บริการสารสนเทศต้องมีหน้าที่ในการตอบคำถาม ช่วยให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา และช่วยการค้นคว้า (จันทิมา เขียวแก้ว และนฤมล รุจิพร, 2550, หน้า 45) ซึ่งสอดคล้องกับบรรจง พลไชย (2554, หน้า 70) ที่การสื่อสารจะช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ดี เกิดความรู้สึกรู้สึกพึงพอใจ เกิดความเชื่อถือ ศรัทธา ไว้วางใจ ซึ่งนำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจในการทำกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมาย เกิดความรู้สึกที่ดีและมุ่งรักษามิตรภาพที่ดีต่อกันระหว่างผู้ให้บริการสารสนเทศกับผู้ใช้บริการ

ii. การพัฒนาผู้ให้บริการสารสนเทศ ได้กิจกรรมการพัฒนา 4 กิจกรรม ได้แก่ จัดฝึกอบรมการสืบค้นฐานข้อมูลให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ จัดอบรมพัฒนาบุคลิกภาพบุคลากรผู้ให้บริการ และจัดทำป้ายชื่อบุคลากรที่ให้บริการเพื่อความสะดวกในการสอบถามและขอความช่วยเหลือในการสืบค้น จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กลุ่มงานบริการ ทั้งนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้ความสำคัญกับการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลต่างๆ มีการกำหนดภาระงานและความรับผิดชอบอย่างชัดเจนในการให้บริการสารสนเทศ มีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีการจัดทำโครงการพัฒนาทักษะการสืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรองรับการให้บริการ ซึ่งกิจกรรมพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการดำเนินการที่มุ่งเพิ่มพูนสมรรถนะในการทำงานทั้งความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และทักษะที่จำเป็นให้สอดคล้องกับลักษณะงาน รวมถึงทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนให้เป็นที่ไปในทางที่ดี มีความรับผิดชอบที่สูงขึ้น และนำไปปรับใช้ในสถานการณ์จริงเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุจุดมุ่งหมายของหน่วยงานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ แมคนามารา (MacNamara, 2003, p. 825) พบว่า การให้บริการห้องสมุดมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการได้แก่ มีผู้ให้คำแนะนำในเรื่องการค้นคว้าและการใช้ห้องสมุดอย่างถูกต้อง มีการพัฒนาบุคลากรผู้เกี่ยวข้องกับงานห้องสมุดเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณยา เฉลยปราษฎ์ และอรนุช เศวตรตันเสถียร (2556, หน้า 37) ที่พบว่า รูปแบบของกิจกรรมพัฒนาบุคลากรที่บรรณารักษ์จำนวนมากที่สุดต้องการคือ การฝึกอบรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภรชชตรา แสนวา (2542, บทคัดย่อ) ที่พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐส่วนใหญ่ต้องการพัฒนาความรู้ในรูปแบบการฝึกอบรม และงานวิจัยของชัตติยา ทองทา (2543, บทคัดย่อ) ที่พบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนส่วนใหญ่ต้องการเข้าร่วมกิจกรรมในรูปแบบการฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจวรรณ ระงับภัย (2547, บทคัดย่อ) ที่พบว่า วิธีการเพิ่มพูนความรู้ที่บรรณารักษ์ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ต้องการคือ การฝึกอบรม เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Haneefa & Abdul Shukkoor (2010, pp.55-63) ที่พบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ต้องการกิจกรรมพัฒนาบุคลากรในรูปแบบการฝึกอบรม และงานวิจัยของระวีวรรณ สัมฤทธิ์ (2556, บทคัดย่อ) พบว่า กิจกรรมการพัฒนาบุคลากรส่วนใหญ่มีการอบรมภายในหน่วยงาน รองลงมาได้แก่ การประชุม/สัมมนาภายในหน่วยงาน เช่นเดียวกับงานวิจัยของอัมรินทร์ แก้วกองทรัพย์ ชูติมา สัจจานันท์ และจันทิมา เขียวแก้ว (2558, บทคัดย่อ) ที่พบว่า รูปแบบการพัฒนาวิชาชีพบรรณารักษ์ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก ได้แก่ การศึกษาดูงาน การฝึกอบรม และการประชุม/สัมมนา และรูปแบบ หัวข้อ และสถาบันที่จัดกิจกรรมมีความสำคัญ



เช่นกัน ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่เน้นการปฏิบัติจริง จึงน่าจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ ทักษะหรือ ความชำนาญเพื่อให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และยังเป็น การช่วยให้ บรรณารักษ์ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อให้สามารถก้าวตามสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ ตลอดเวลา อีกทั้งยังสามารถประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สายสุดา ปันตระกูล, 2547, หน้า 63) รวมทั้งกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้บรรณารักษ์และผู้ปฏิบัติงานได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อให้ได้แนว ทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการ และผลการประเมินความพึงพอใจในการ พัฒนาผู้ให้บริการหลังการพัฒนาพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านบุคลิกภาพมีความพึงพอใจการแต่งกาย สุภาพเรียบร้อย และมีความพร้อมในการให้บริการ ด้านความรู้เกี่ยวกับการสืบค้นฐานข้อมูลพบว่า มีทักษะและ ความสามารถในการสืบค้น และมีความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือของฐานข้อมูลอย่างคล่องแคล่ว ดังนั้นการ พัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ห้องสมุดเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่ง องค์ประกอบหลักของการให้บริการมีได้อยู่ที่ตัวทรัพยากรสารสนเทศหรือความรู้ หากแต่เป็นความเชี่ยวชาญ ของ ผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ทั้งงานเทคนิคและการให้บริการเพื่อเพิ่มมูลค่าของบริการห้องสมุด ส่งผลต่อความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการตามความคาดหวัง (อัจฉราภรณ์ เพ็งสถาน, 2546, หน้า 11; ทรงพันธ์ เจริญประสงค์, 2557, หน้า 80-82)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

9. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศควรมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่ทำหน้าที่ ให้บริการสารสนเทศอย่างต่อเนื่องทั้งด้านบุคลิกภาพ ความรู้ด้านต่างๆ ที่จะส่งผลต่อการให้บริการแก่ผู้ใช้ อย่าง มี ประสิทธิภาพ
10. ควรมีการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสืบค้นสารสนเทศของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่องเพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพบุคลากร และเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงาน
11. ควรมีการประเมินคุณภาพการให้บริการทุกส่วนงานเพื่อให้ครอบคลุมการดำเนินงานและการ ให้บริการของบุคลากร
12. ควรจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการเพื่อการพัฒนา และการ ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
13. ควรมีการพัฒนาแบบบริการที่หลากหลายเพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

14. ศึกษาความต้องการรูปแบบหรือกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ
15. เพื่อศึกษาหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการให้บริการ
16. ศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ บัวงาม. (2558, มกราคม-มิถุนายน). นานาทัศนะ การพัฒนาวิชาชีพบรรณารักษ์ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา.วารสารบรรณศาสตร์ มศว., 8(1), 67-74.
- กิจจา ทองน้อม. (ม.ป.ป.). การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยหลักการ 10s. [Online]. Available: http://www.edu.tsu.ac.th/home/files/article_analyse/kitja1_51.pdf. [2559, มกราคม 14]
- กิติ ตยัคคานนท์. (2543). เทคนิคการสร้างภาวะผู้นำ. กรุงเทพฯ: เพลออักษร.
- ชัตติยา ทองทา. (2543). ความต้องการกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เอกชน. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จันทร์ศรี สีลาชีนาเวศ. (ม.ป.ป.). การพัฒนาบุคลากร. [Online]. Available: <http://www.mis.nu.ac.th/sharing/prof/junsri2.php>. [2558, ธันวาคม 9].



- จันทร์ศรี ลีลาชีนาเวศ. (2555). **การพัฒนาบุคลากร**. [Online]. Available: <http://www.bec.nu.ac.th/research/readnews.php?id=245>. [2559, มีนาคม 6].
- จันทิมา เขียวแก้ว และนฤมล รุจิพร. (2550). การสื่อสารกับงานสารสนเทศ. ใน **เอกสารการสอนชุดวิชาการสื่อสาร หน่วยที่ 1-8**. (พิมพ์ครั้งที่ 6). (หน้า 1-51). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทรงพันธ์ เจริมประยงค์. (2557.). การให้บริการห้องสมุดสมัยใหม่: แนวโน้มในปัจจุบันและความท้าทายในอนาคต ในการประชุมวิชาการประจำปี 2557 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (น. 73-96). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บทบาทของบรรณารักษ์ต่องานบริการสารสนเทศ**. (ม.ป.ป). [Online]. Available: <http://graduate.kru.ac.th/educad/eBook/1631303/sw5-1.html>. [2559, มกราคม 12].
- บรรจง พลไชย. (2554, มกราคม-มิถุนายน). การสื่อสารเพื่อบริการสารสนเทศ. **วารสารบรรณศาสตร์ มศว**, 4(1), 63-70.
- เบญจวรรณ ระงับภัย. (2547). **ความต้องการเพิ่มพูนความรู้ของบรรณารักษ์ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา**. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ผ่องพรรณ ลวนานนท์. (2545). **การสื่อสารในงานสารสนเทศ**. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พันพันธ์ ปิลกศิริ และพิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์. (2556). ความคาดหวังของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่อสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งของบรรณารักษ์. **วารสารบรรณารักษศาสตร์**, 33(1), 23-35.
- พระนครศรีอยุธยา, มหาวิทยาลัยราชภัฏ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2559). **คู่มือ “เทคนิคการให้บริการ” สร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ**. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ภาวิณี แสนชนม์. (2554). **บริการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ**. [Online]. Available: <http://e-learning.snru.ac.th/els/pawinee/index.html>. [2559, มีนาคม 15].
- ระวีวรรณ สัมฤทธิ์. (2556). **ความต้องการกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรตำแหน่งบรรณารักษ์ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรรณยา เฉลยปราชญ์ และอรุณช เศวตรัตนเสถียร. (2556). ความต้องการกิจกรรมพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย. **วารสารบรรณารักษศาสตร์**, 33(1), 37-65.
- วันชัย ปานจันทร์. (2549). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรโดยใช้ฐานการจัดการความรู้. **วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง**, 2(1), 1-17.
- ศุภรชตรา แสนวา. (2542). **การรู้คอมพิวเตอร์ของบรรณารักษ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สายสุดา ปั้นตระกูล. (2547). เทคนิคและขั้นตอนการฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. **วารสารสารสนเทศ**, 5(2), 63-73.
- สุฟ้าง แซ่หว่าง. (2553). **การพัฒนารูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- หลักการการให้บริการที่ดี**. (2556). [Online]. Available: <http://wiki.rmutk.ac.th/index.php/%E0%B8%AB%E0%B8%A5%E0%B8%B1%E0%B8%81%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%83%E0%B8%AB%E0%B9%89%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%94%E0%B8%B5>. [2559, มีนาคม 23].
- อัจฉราภรณ์ เพ็งสถาน. (2546). รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ. **วารสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ**, 2(1), 4-15.



อัมรินทร์ แก้วก่องทรัพย์, ชูติมา สัจจามันท์ และจันทิมา เขียวแก้ว. (2558). การพัฒนาทางวิชาชีพของ
บรรณารักษ์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

Haneefa, M. K. & Abdul Shukkoor, C. K. (2010). Information and Communication Technology Literacy
among Library Professionals in Calicut University, Kerala. *DESIDOC Journal of Library &
Information Technology*, 30(6), 55-63.

MacNamara, L. (2003). Navigating the journey: A case study of participants in dissertation support
Program. *Dissertation Abstract International*, 64(3), 825-A.

Service Design Network. (2014). **What is service design?**. [Online]. Available: <http://www.service-designnetwork.org/intro/>. [2016, June 17].

The 4th Kamphaeng Phet Rajabhat University
National Conference