

การพัฒนารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการ
ทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คुरुสภา

นางราณี จินสุทธิ



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2554

**Development of an Information Service Model Educational
Academic Service Center for the Teachers' Council of Thailand**



Mrs. Ranee Jeansuti

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Arts in Information Science

School of Liberal Arts

Sukhothai Thammathirat University

2011

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การพัฒนารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและ
วิชาชีพทางการศึกษา กุรุสภา
ชื่อและนามสกุล นางราณี จินสุทธิ์
แขนงวิชา สารสนเทศศาสตร์
สาขาวิชา ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร. น้ำทิพย์ วิภาวิน
2. อาจารย์ ดร. วิลาวัลย์ มาคุ้ม

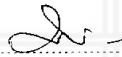
วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2555

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



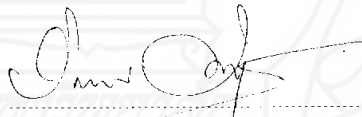
ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร. สมศักดิ์ คลประสิทธิ์)



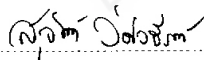
กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. น้ำทิพย์ วิภาวิน)



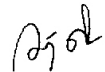
กรรมการ

(อาจารย์ ดร. วิลาวัลย์ มาคุ้ม)



ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร. สุจินต์ วิสารานนท์)



ชื่อวิทยานิพนธ์ การพัฒนารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและ
วิชาชีพทางการศึกษา คुरुสภา

ผู้วิจัย นางราณี จินสุทธิ์ รหัสนักศึกษา 2501000471 **ปริญญา** ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(สารสนเทศศาสตร์) **อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ ดร. น้าทิพย์ วิภาวิน
(2) อาจารย์ ดร. วิลาวัลย์ มากุ้ม **ปีการศึกษา** 2554

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการ
ทางวิชาการและวิชาชีพการศึกษาของคुरुสภา

วิธีการวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร
ผู้ปฏิบัติงานคुरुสภา และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มาใช้บริการห้องสมุดคुरुสภาและ
วิทยบริการ ปีงบประมาณ 2553 จำนวน 461 คน กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานคुरुสภา และ
ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา จำนวน 40 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม
แบบสัมภาษณ์ และการจัดประชุมกลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า (1) รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและ
วิชาชีพการศึกษาของคुरुสภา ประกอบด้วย ด้านการจัดบริการสารสนเทศที่เน้นรูปแบบออนไลน์
ด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ โดยการประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก และ
ด้านการประสานความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายสารสนเทศ (2) ปัจจัยสนับสนุนรูปแบบการจัดบริการ
สารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพการศึกษาของคुरुสภา ประกอบด้วย ด้านการ
บริหารจัดการ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำสำคัญ รูปแบบการบริการสารสนเทศ คुरुสภา

Thesis title: Development of an Information Service Model Educational Academic Service Center for the Teachers' Council of Thailand

Researcher: Mrs. Ranee Jeansuti; **ID:** 2501000471;

Degree: Master of Arts (Information Science)

Thesis advisors: (1) Dr. Namtip Wipawin, Associate Professor;
(2) Dr. Wilawan Makhum; **Academic year:** 2011

Abstract

The purpose of this research was to develop an information service model educational academic service center for the Teachers' Council of Thailand.

The research used a mixed methodology. The population was executives and officials in the Teachers' Council of Thailand, including educational personnel using the Library and Academic Service Center of the Teachers' Council of Thailand. The samples were 40 executives, officials in the Teachers' Council of Thailand and educational personnel. The data collection tools were interview forms, questionnaire and focus group meetings. The statistics used percentage, mean, standard deviation and content analysis.

The research results revealed that the information service model educational academic service center for the Teachers' Council of Thailand divided into two parts: (1) roles and duties of information service model educational academic service center: the Teachers' Council of Thailand comprise the area of providing online-based information services, public relations with media by coordination with internal and external organizations, and collaboration with information network; (2) factors supporting the information service model educational academic service center, which comprise the areas of management, personnel, budget and information technology.

Keywords: Information Service Model, the Teachers' Council of Thailand

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เพราะได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร. นำทิพย์ วิภาวิน ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ ดร. วัฒวัลย์ มาคุ้ม ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือ ให้กำลังใจ นับตั้งแต่การเลือกหัวข้อวิทยานิพนธ์ การเสนอโครงร่างวิทยานิพนธ์ การเลือกกรอบแนวคิดทฤษฎี วิธีดำเนินการวิจัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปการอภิปรายผล ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบความถูกต้อง แก้ไข ปรับปรุง และติดตามการทำวิทยานิพนธ์อย่างใกล้ชิดมาโดยตลอด ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. สมศักดิ์ คลประสิทธิ์ อาจารย์ ดร. พรศรี นิยมแก้ว คุณชญานิส รุจิรัชย์ ที่ได้กรุณาสละเวลาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ในการปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ให้มีคุณภาพสูงสุด คือ แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญสร้างรูปแบบทุกท่าน ที่ได้กรุณาเสียสละเวลา เข้าร่วมวิจัยในการจัดทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ พร้อมทั้งให้แนวคิดและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการสร้างรูปแบบการบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาคูรุสภา

ขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร. ดิเรก พรสีมา ประธานกรรมการคูรุสภา นายนิยม ศรีวิเศษ ประธานกรรมการมาตรฐานวิชาชีพ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานสังกัดสำนักงานเลขาธิการคูรุสภา ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาคูรุสภา

ขอขอบพระคุณ คุณฉันทาดา เพชรนาค ดร. จิติรัตน์ วิเชียรรัตน์ คุณรัตนา ศรีแบ่ง คุณศิริดา เกตุเอี่ยม คุณเจนจิรา ช่วยนา คุณธรรมรัตน์ ชูเถื่อน คุณระวีวรรณ อ้นอ่วม คุณสิรินันท์ ส้าราญดี และบุคคลในครอบครัวของข้าพเจ้า ที่ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน และเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัย มาโดยตลอด

นางราณี จินสุทธิ

มีนาคม 2555

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บริการสารสนเทศ	9
บริบทที่เกี่ยวข้องกับคุรุสภา	14
ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา	25
ปัจจัยการบริหารการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพ ทางการศึกษา	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	63
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	75
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	75
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	77
การเก็บรวบรวมข้อมูล	79
การวิเคราะห์ข้อมูล	84

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	88
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์	89
ผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์ และนำแนวคิดที่ได้มาไว้กำหนดแนวทาง สร้างกรอบรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการ ศึกษา คุรุสภา	91
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	138
ข้อเสนอแนะผู้เชี่ยวชาญ	162
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	179
สรุปการวิจัย	179
อภิปรายผล	185
ข้อเสนอแนะ	190
บรรณานุกรม	192
ภาคผนวก	200
ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย	201
ข รายชื่อผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของคุรุสภา	203
ค รายชื่อผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา	205
ง แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารคุรุสภาและผู้ปฏิบัติงานของคุรุสภา	207
จ รายชื่อผู้บริหารคุรุสภา	211
ฉ แบบสอบถามบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา	213
ช รายชื่อผู้เชี่ยวชาญสร้างรูปแบบ	220
ซ แบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญสร้างรูปแบบ	222
ประวัติผู้วิจัย	226

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ที่เป็นผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ...	89
ตารางที่ 4.2 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ที่เป็นผู้บริหารครูสภาและผูปฏิบัติงาน ของครูสภา.....	90
ตารางที่ 4.1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	138
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบ การจัดบริการสารสนเทศของศูนย์ฯ.....	139
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบ การจัดบริการสารสนเทศของศูนย์ฯจำแนกเป็นรายข้อ	140
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบ การจัดบริการสารสนเทศของศูนย์ฯ ด้านการประชาสัมพันธ์	143
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบ การจัดบริการสารสนเทศของศูนย์ฯ ด้านการประสานความร่วมมือ.....	144
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบ การจัดบริการสารสนเทศของศูนย์ฯ ด้านการบริหารจัดการ	145
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบ การจัดบริการสารสนเทศของศูนย์ฯ ด้านบุคลากร	146
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบ การจัดบริการสารสนเทศของศูนย์ฯ ด้านงบประมาณ	147
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบ การจัดบริการสารสนเทศของศูนย์ฯ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	148

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 3.1 ภาพแสดงขั้นตอนการวิจัย.....	87
ภาพที่ 4.1 ร่างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์ฯ จำแนกตามปัจจัยการบริหารรูปแบบ ด้านการจัดบริการสารสนเทศ.....	109
ภาพที่ 4.2 ร่างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์ฯ จำแนกตามปัจจัยการบริหารรูปแบบ ด้านการศึกษาสัมพันธ์.....	112
ภาพที่ 4.3 ร่างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์ฯ จำแนกตามปัจจัยการบริหารรูปแบบ ด้านการศึกษาความร่วมมือ.....	115
ภาพที่ 4.4 ร่างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์ฯ จำแนกตามปัจจัยการบริหารรูปแบบ ด้านการบริหารจัดการ.....	117
ภาพที่ 4.5 ร่างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์ฯ จำแนกตามปัจจัยการบริหารรูปแบบ ด้านงบประมาณ.....	119
ภาพที่ 4.6 ร่างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์ฯ จำแนกตามปัจจัยการบริหารรูปแบบ ด้านบุคลากร.....	121
ภาพที่ 4.7 ร่างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์ฯ จำแนกตามปัจจัยการบริหารรูปแบบ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	123
ภาพที่ 4.8 ร่างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์ฯ จำแนกตามบทบาทหน้าที่ ด้านการจัดบริการสารสนเทศ.....	125
ภาพที่ 4.9 ร่างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์ฯ จำแนกตามบทบาทหน้าที่ ด้านการศึกษาสัมพันธ์.....	127
ภาพที่ 4.10 ร่างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์ฯ จำแนกตามบทบาทหน้าที่ ด้านการศึกษาความร่วมมือ.....	129
ภาพที่ 4.11 รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์ฯ จำแนกตามปัจจัยการบริหารรูปแบบ ด้านการบริหารจัดการ.....	131
ภาพที่ 4.12 รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์ฯ จำแนกตามปัจจัยการบริหารรูปแบบ ด้านงบประมาณ.....	133
ภาพที่ 4.13 รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์ฯ จำแนกตามปัจจัยการบริหารรูปแบบ ด้านบุคลากร.....	135

สารบัญภาพ (ต่อ)

	หน้า
ภาพที่ 4.14 รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์ฯ จำแนกตามปัจจัยการบริหารรูปแบบ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	137
ภาพที่ 4.15 รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์ฯ จำแนกตามบทบาทหน้าที่ ด้านการบริการสารสนเทศ.....	151
ภาพที่ 4.16 รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์ฯ จำแนกตามบทบาทหน้าที่ ด้านการประชาสัมพันธ์.....	153
ภาพที่ 4.17 รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์ฯ จำแนกตามบทบาทหน้าที่ ด้านการประสานความร่วมมือ.....	155
ภาพที่ 4.18 รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์ฯ จำแนกตามบทบาทหน้าที่ ด้านการบริหารจัดการ.....	156
ภาพที่ 4.19 รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์ฯ จำแนกตามบทบาทหน้าที่ ด้านนุเคราะห์.....	157
ภาพที่ 4.20 รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์ฯ จำแนกตามบทบาทหน้าที่ ด้านงบประมาณ.....	158
ภาพที่ 4.21 รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์ฯ จำแนกตามบทบาทหน้าที่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	160
ภาพที่ 4.22 รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์ฯ จำแนกตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ ด้านการบริการสารสนเทศ.....	164
ภาพที่ 4.23 รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์ฯ จำแนกตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ ด้านการประชาสัมพันธ์.....	166
ภาพที่ 4.24 รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์ฯ จำแนกตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ ด้านการประสานความร่วมมือ.....	168
ภาพที่ 4.25 รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์ฯ จำแนกตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ ด้านการบริหารจัดการ.....	170
ภาพที่ 4.26 รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์ฯ จำแนกตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ ด้านนุเคราะห์.....	172
ภาพที่ 4.27 รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์ฯ จำแนกตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ ด้านงบประมาณ.....	174

สารบัญภาพ (ต่อ)

	หน้า
ภาพที่ 4.28 รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์ฯ จำแนกตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	176
ภาพที่ 4.29 รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์ฯ.....	177



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมสารสนเทศ มีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตของทุกคนในสังคม ไม่ว่าจะเป็นด้าน เศรษฐกิจ สังคม การเมือง การศึกษา วัฒนธรรม ผู้ที่มีสารสนเทศที่ถูกต้องและทันต่อการใช้งานใน สถานการณ์ต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว ย่อมได้เปรียบคู่แข่งขัน โดยเฉพาะในปัจจุบันความก้าวหน้า ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ซึ่งก่อให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงต่อสถาบันบริการสารสนเทศ ในการให้บริการแก่ผู้ใช้ได้เข้าถึงแหล่งข้อมูลสารสนเทศ ด้วยตนเอง โดยไม่จำกัด เวลา และสถานที่ คือ เน้นการเข้าถึงข้อมูล (access resource) และเปลี่ยน บทบาทของการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศแบบเพื่อว่าจะมีผู้ใช้ต้องการใช้ (just in case) มาเป็นจัดหา ทรัพยากรสารสนเทศแบบจัดหาเมื่อมีผู้ใช้ต้องการ (information on demand) ให้ได้ภายในเวลาที่ ต้องการ ประกอบกับรูปแบบในการจัดเก็บสารสนเทศในปัจจุบันนอกจากจะอยู่ในรูปของสื่อสิ่งพิมพ์ แล้ว ยังอยู่ในรูปของสื่อโสตทัศนวัสดุ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์อีกด้วย ซึ่งสารสนเทศเหล่านี้มีการ บริหารจัดการโดยสถาบันบริการสารสนเทศ ที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงและเรียกใช้สารสนเทศจากแหล่ง ต่างๆ ได้ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้ งานบริการถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่เป็นหัวใจ สำคัญของสถาบันบริการสารสนเทศ เพราะการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพจะช่วยให้ผู้รับบริการ สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อการใช้งาน ถูกต้อง ตรงเป้าหมาย และ ประหยัดเวลา สถาบันบริการสารสนเทศจึงต้องมีวิธีการหรือกลยุทธ์ในการให้บริการ โดยการ ปรับเปลี่ยนให้มีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย และให้บริการในเชิงรุก ปรับการให้บริการ สารสนเทศจากรูปแบบเดิมที่ผู้ใช้บริการต้องเข้ามาใช้และเลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง ไป เป็นรูปแบบการให้บริการที่เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และให้ความสำคัญกับ ผู้ใช้บริการมากขึ้นกว่าเดิม

หอสมุดครูสภาและวิทยบริการ เป็นสถาบันบริการสารสนเทศหนึ่งที่มีบทบาทหน้าที่หลัก คือ เป็นแหล่งความรู้และภูมิปัญญาสำหรับการค้นคว้าทางวิชาการและวิชาชีพด้านการศึกษา โดย จัดระบบการสืบค้น รวบรวมข้อมูลเอกสารทางวิชาชีพ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ ผลงานด้านวิชาการด้าน การศึกษา ให้บริการสืบค้นความรู้ทางวิชาการ ให้คำปรึกษา แนะนำ แลกเปลี่ยน และเผยแพร่ ความรู้เพื่อการพัฒนาวิชาชีพ ประสานการบริการกับเครือข่าย และดำเนินการเกี่ยวกับจดหมายเหตุ

วิชาชีพ ปัจจุบันสภาพการให้บริการของหอสมุดคุรุสภาและวิทยบริการ ยังคงเป็นรูปแบบเดิม คือ ผู้ใช้บริการ เข้าถึงแหล่งสารสนเทศได้โดยการมาใช้บริการที่หอสมุดคุรุสภาและวิทยบริการ เพียงช่องทางเดียวเท่านั้น อีกทั้งวัสดุที่มีอยู่ในหอสมุดคุรุสภาและวิทยบริการยังอยู่ในสภาพเก่า ล้าสมัย และมีจำนวนน้อย เพราะขาดการสนับสนุนด้านทรัพยากรสารสนเทศ บุคลากร งบประมาณที่ได้รับค่อนข้างจำกัด และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในหอสมุดคุรุสภาและวิทยบริการขาดการส่งเสริมพัฒนาในวิชาชีพ ทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในสภาพที่ไม่พร้อมกับการรองรับเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง (แผนยุทธศาสตร์คุรุสภา 2552 : 48)

ความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการก้าวสู่ยุคดิจิทัล ทำให้ระบบสารสนเทศมีรูปแบบที่หลากหลายขึ้น จึงเป็นสาเหตุประการหนึ่งที่ทำให้การให้บริการของหอสมุดคุรุสภาและวิทยบริการ มีลักษณะการให้บริการที่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป นอกจากนี้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการในปัจจุบันพบว่ามีหลายประการ อาทิ สารสนเทศมีมากเกินไปจนเกิดความสับสน ไม่ทันสมัย ผิดพลาด สารสนเทศกระจัดกระจาย ใช้เวลานานในการรวบรวมค้นหา เสียค่าใช้จ่ายสูง แหล่งสารสนเทศไม่สะดวกในการใช้ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ รวมทั้งไม่ทราบแหล่งสารสนเทศ หรือไม่มีแหล่งสารสนเทศในเรื่องที่ต้องการแสวงอยู่

ความสำคัญและจำเป็นที่ต้องพัฒนาหอสมุดคุรุสภาและวิทยบริการ ให้เป็นศูนย์กลางบริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ดังกล่าวข้างต้น ประกอบกับแผนยุทธศาสตร์คุรุสภาในช่วงแผนพัฒนาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) ที่กำหนดให้หอสมุดคุรุสภาและวิทยบริการ มีการพัฒนาเป็นศูนย์กลางบริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา (Academics Center of Education : Khurusapha) เพื่อให้เป็นแหล่งค้นคว้าทางด้านวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีโครงข่ายโยงใยไปยังคุรุสภาในส่วนภูมิภาคและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและผู้สนใจทั่วไป สามารถเข้าใช้บริการเพื่อพัฒนาตนเองได้ทุกที่ ทุกเวลา และทุกสถานการณ์ เพราะศูนย์กลางบริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา เป็นแหล่งความรู้และภูมิปัญญาของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาอย่างแท้จริง มีการให้คำปรึกษา แนะนำ แลกเปลี่ยน เผยแพร่ความรู้ เพื่อการพัฒนาวิชาชีพ ตลอดจนสามารถใช้เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารด้วยระบบออนไลน์ มีฐานข้อมูลที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลร่วมกัน ผลิต จัดทำ พัฒนา ฝึกอบรม เผยแพร่ วิเคราะห์ วิจัยและประเมินผลการพัฒนาวิชาชีพ และประสานความร่วมมือกับเครือข่ายแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศได้สอดคล้องและตรงตามความต้องการ

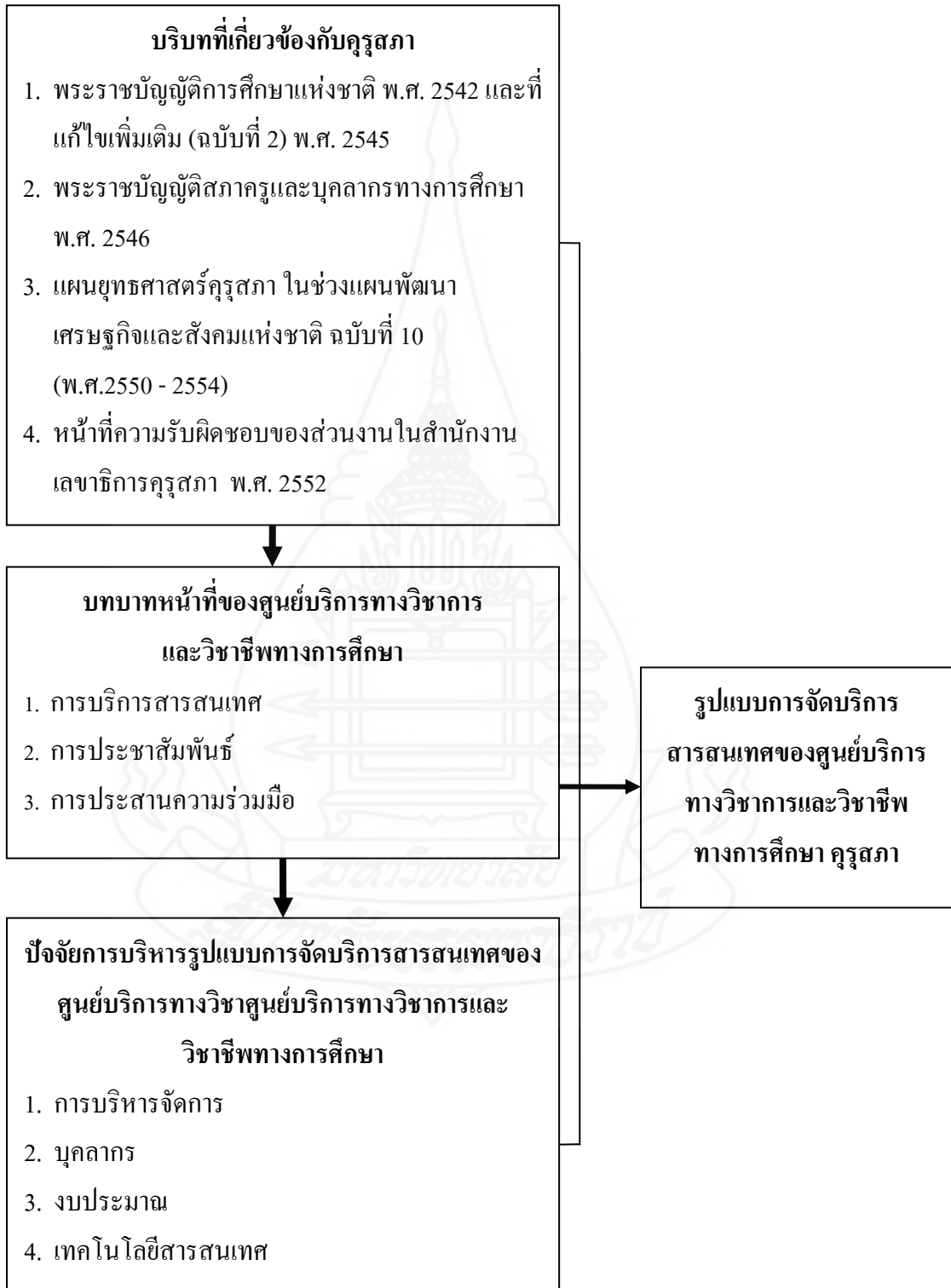
จากแผนยุทธศาสตร์คุรุสภาข้างต้น ที่มุ่งให้หอสมุดคุรุสภาและวิทยบริการ ต้องได้รับการพัฒนาเป็นศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ให้เป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ และเผยแพร่ภูมิปัญญาของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ด้วยรูปแบบที่หลากหลาย ด้วยการสร้างความร่วมมือการจัดการสารสนเทศร่วมกับหน่วยงานทั้งจากภายในและภายนอกคุรุสภา ที่ยึดหลักการให้บริการสารสนเทศด้วยช่องทางที่หลากหลาย รวมทั้งการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว และประหยัด ซึ่งจะช่วยตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาได้เป็นอย่างดี ดังนั้น หากศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ซึ่งพัฒนาจากหอสมุดคุรุสภาและวิทยบริการ ได้มีรูปแบบการให้บริการสารสนเทศที่หลากหลาย นอกจากจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้แล้ว ยังจะช่วยให้คุรุสภาบรรลุเป้าหมาย ในการให้บริการความรู้และสารสนเทศแก่ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาได้อย่างกว้างขวาง ทุกเวลา ทุกสถานที่ ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานวิชาชีพตามที่คุรุสภากำหนดด้วย

ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะพัฒนารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ให้มีรูปแบบ แนวทางที่เหมาะสมในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและผู้รับบริการโดยทั่วไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา

3. กรอบแนวคิดการวิจัย



4. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการพัฒนารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คुरुสภา ที่ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังนี้

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ผู้บริหารคुरुสภาและผู้ปฏิบัติงานของคुरुสภา จำนวน 65 คน และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มาใช้บริการที่หอสมุดคुरुสภาและวิทยบริการ ในช่วงปีงบประมาณ 2553 (ตุลาคม 2552 – กันยายน 2553) จำนวน 461 คน ได้แก่ ครู จำนวน 228 คน ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 129 คน ผู้บริหารการศึกษา จำนวน 67 คน บุคลากรทางการศึกษาอื่น (ศึกษานิเทศก์) จำนวน 37 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ รวม 40 คน ได้แก่ ผู้บริหารคुरुสภาและผู้ปฏิบัติงานของคुरुสภา ที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนประวัติของคुरुสภา ช่วงปีงบประมาณ 2553 จำนวน 20 คน และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มาใช้บริการที่หอสมุดคुरुสภาและวิทยบริการ ในช่วงปีงบประมาณ 2553 (ตุลาคม 2552 – กันยายน 2553) จำนวน 20 คน ประกอบด้วย ครู จำนวน 10 คน ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 5 คน ผู้บริหารการศึกษา จำนวน 3 คน และบุคลากรทางการศึกษาอื่น (ศึกษานิเทศก์) จำนวน 2 คน

4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเนื้อหาที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย ด้านบทบาทหน้าที่ และปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ที่สนับสนุนรูปแบบการจัดการบริการสารสนเทศ ดังนี้

บทบาทหน้าที่ ได้แก่ การบริการสารสนเทศ การประชาสัมพันธ์ การประสานความร่วมมือ

ปัจจัยการบริหารการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คुरुสภา ได้แก่ การบริหารจัดการ บุคลากร งบประมาณ เทคโนโลยีสารสนเทศ

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 **คुरुสภา** หมายถึง สภาครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่จัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546

5.2 **ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา** คुरुสภา หมายถึง ห้องสมุดและวิทยบริการ ซึ่งเป็นหน่วยจัดบริการสารสนเทศของคुरुสภา ที่เป็นแหล่งค้นคว้าทางด้านวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาของคुरुสภา สำหรับให้บริการแก่ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและประชาชนทั่วไป ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทุกสถานที่ ทุกเวลา ประหยัด และทันสมัย มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ที่เหมาะสม

5.3 **ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา** หมายถึง ครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา และบุคลากรทางการศึกษาอื่น

5.3.1 **ครู** หมายถึง บุคคลซึ่งประกอบวิชาชีพหลักทางด้านการเรียนการสอนและการส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยวิธีต่าง ๆ ในสถานศึกษาปฐมวัยขั้นพื้นฐานและอุดมศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญา ทั้งของรัฐและเอกชน

5.3.2 **ผู้บริหารสถานศึกษา** หมายถึง บุคคลซึ่งปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษาภายในเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาอื่นที่จัดการศึกษาปฐมวัยขั้นพื้นฐาน และอุดมศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาทั้งของรัฐและเอกชน

5.3.3 **ผู้บริหารการศึกษา** หมายถึง บุคคลซึ่งปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้บริหารนอกสถานศึกษาในระดับเขตพื้นที่การศึกษา

5.3.4 **บุคลากรทางการศึกษาอื่น** หมายถึง บุคคลซึ่งทำหน้าที่สนับสนุนการศึกษา ให้บริการหรือปฏิบัติงานเกี่ยวเนื่องกับการจัดกระบวนการเรียนการสอน การนิเทศ และการบริการการศึกษาให้หน่วยงานการศึกษาต่าง ๆ ตามที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด ปัจจุบัน คือ ศึกษานิเทศก์

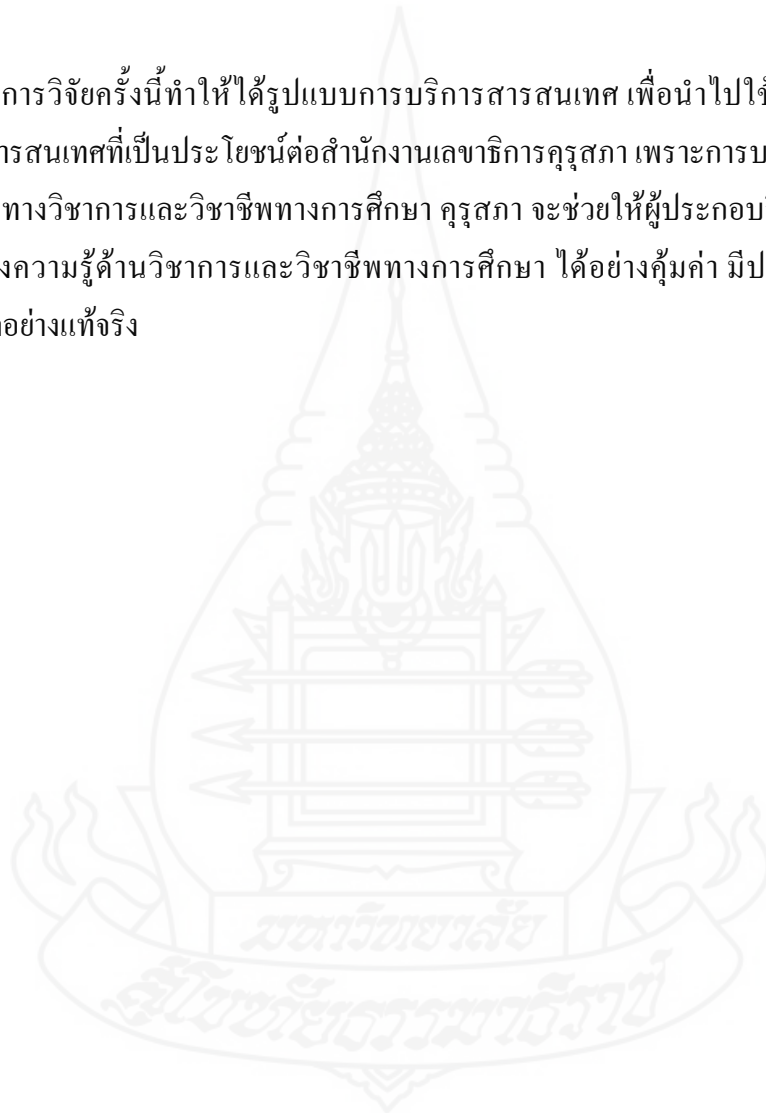
5.4 **รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศ** หมายถึง รูปแบบการบริการสารสนเทศ การประชาสัมพันธ์ การประสานความร่วมมือ แนวทางที่ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา รวม 2 ด้าน ประกอบด้วย

5.4.1 **บทบาทหน้าที่** หมายถึง การดำเนินงานด้านการบริการสารสนเทศ การประชาสัมพันธ์ และการประสานความร่วมมือ

5.4.2 ปัจจัยการบริหารการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ศุภสภา หมายถึง ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ บุคลากร งบประมาณ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

6. ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยครั้งนี้ทำให้ได้รูปแบบการบริการสารสนเทศ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดบริการสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา เพราะการบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ศุภสภา จะช่วยให้ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา เข้าถึงแหล่งความรู้ด้านวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ได้อย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริง



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ที่ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า รวบรวมทั้งเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. บริการสารสนเทศ

- 1.1 ความหมาย
- 1.2 ประเภท
- 1.3 ความสำคัญ
- 1.4 รูปแบบของการบริการสารสนเทศ

2. บริบทที่เกี่ยวข้องกับคุรุสภา

- 2.1 ประวัติความเป็นมา
- 2.2 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และพระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546
- 2.3 แผนยุทธศาสตร์คุรุสภา ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550 -2554)

- 2.4 อำนาจหน้าที่และโครงสร้างของคุรุสภา

3. ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา

- 3.1 ความหมาย
- 3.2 บทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา
 - 1) การบริการสารสนเทศ
 - 2) การประชาสัมพันธ์
 - 3) การประสานความร่วมมือ
- 3.3 หอสมุดคุรุสภาและวิทยบริการ

4. ปัจจัยการบริหารจัดการบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา

- 4.1 การบริหารจัดการ
- 4.2 บุคลากร

4.3 งบประมาณ

4.4 เทคโนโลยีสารสนเทศ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยในประเทศ

5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. การบริการสารสนเทศ

บริการสารสนเทศ ถือเป็นหัวใจสำคัญสำหรับศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา หากการบริหารงานที่เป็นเลิศ มีประสิทธิภาพ มีงานเทคนิคที่ดีเยี่ยม แต่มีงานบริการที่ไม่เป็นที่ประทับใจไม่สามารถจัดบริการได้อย่างมีคุณภาพ และประสิทธิภาพ ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาที่ให้บริการสารสนเทศนั้นก็ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของงานบริการได้ ดังนั้น การจัดบริการสารสนเทศจึงมีความสำคัญต่อศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา จนอาจกล่าวได้ว่า “บริการสารสนเทศ คือ หัวใจของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา” จึงได้มีผู้ให้ความหมายของบริการสารสนเทศที่ผู้วิจัยได้รวบรวมไว้ ดังนี้

1.1 ความหมายของบริการสารสนเทศ

น้ำทิพย์ วิภาวิน (2546 : 93) ได้ให้ความหมายบริการสารสนเทศว่า เป็นบริการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดได้รับสารสนเทศตามความต้องการซึ่งหัวใจของงานห้องสมุดคือ การบริการสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่ต้องการสารสนเทศทุกรูปแบบ ได้รวดเร็ว และตรงตามต้องการไม่ว่าจะอยู่ในรูปสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

มาลี ลำสกุล (2549 : 6) ได้อธิบายว่า บริการสารสนเทศ เป็นบริการที่ช่วยเหลือผู้ใช้ด้านต่าง ๆ นับแต่การค้นคว้าหาข้อมูลข่าวสารหรือเรื่องราวในสาขาวิชาต่าง ๆ ตามที่ผู้ใช้ต้องการอย่างละเอียด การค้นหาคำตอบจากบรรณานุกรม วรรณคดี และสาระสังเขป และการติดต่อกับแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ด้านการศึกษา ค้นคว้า วิจัย ใช้ประกอบการตัดสินใจ การแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน และการบริหารจัดการงาน

Katz (1978 : 19-20) ให้ความหมายไว้ว่า บริการสารสนเทศ เป็นบริการที่จัดหาสารสนเทศให้กับผู้ใช้ได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง ตรงตามความต้องการโดยไม่คำนึงถึงความยุ่งยากซับซ้อน

Harrod's librarians' glossary (1995 : 322) ให้ความหมายว่า บริการสารสนเทศ เป็นงานที่บรรณารักษ์ช่วยผู้ใช้เป็นการส่วนตัว เพื่อหาข่าวสารที่ต้องการ และเป็นงานในห้องสมุดเฉพาะที่

จัดขึ้นเพื่อสนองความสนใจของผู้ใช้ตามที่คาดคะเนไว้ล่วงหน้า ตัวอย่างงานบริการสารสนเทศ เช่น การเผยแพร่จดหมายข่าว การรวบรวมวรรณกรรมเฉพาะด้าน การจัดทำรายชื่อหนังสือ ทำสารระสังเขป และบรรณานุกรม เป็นต้น

Dictionary of information science and technology (2007 : 334) อธิบายว่า บริการสารสนเทศ เป็นการจัดหาและเตรียมสารสนเทศที่ทันสมัยให้แก่ผู้ใช้ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพอากาศ ข่าวหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ และเป็นกิจกรรมที่จัดหาสารสนเทศและจัดบริการสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

สรุปได้ว่า บริการสารสนเทศ หมายถึง บริการที่จัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการ ได้อย่างถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว โดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ให้ได้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตรงตามต้องการไม่ว่าจะอยู่ในรูปสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

1.2 ความสำคัญของการบริการสารสนเทศ

บริการสารสนเทศเป็นบริการที่สำคัญอย่างหนึ่งของห้องสมุดที่จัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้โดยตรงในการเข้าถึงสารสนเทศที่มีอยู่มากมายทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด ดังนั้นบริการสารสนเทศจึงมีความสำคัญดังที่ อังสนา ชงไชย (2550 : 8-9) กล่าวไว้ดังนี้

1. ช่วยให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้ การที่ห้องสมุดมีบรรณารักษ์ทำหน้าที่ติดต่อช่วยเหลือกับผู้ใช้โดยตรงและเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ ในห้องสมุดเพื่อบริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ด้วยหน้าที่ดังกล่าวบรรณารักษ์อ้างอิงจึงเปรียบเสมือนผู้ใช้ห้องสมุดด้วย ทำให้ทราบถึงปัญหาในการใช้ห้องสมุด การค้นคว้า และทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ ทำให้บรรณารักษ์สามารถจัดเตรียมเครื่องมือ และบริการเพื่อช่วยเหลือ และจัดทำคู่มือการค้นให้เหมาะสมตามความต้องการของผู้ใช้

2. สนับสนุนและส่งเสริมการใช้ห้องสมุด วัตถุประสงค์หลักของบริการสารสนเทศ คือ การบริการเพื่อช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ที่มีปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือในการใช้ห้องสมุด และการค้นคว้า บรรณารักษ์อ้างอิงจะทำหน้าที่ในการแนะนำการใช้ห้องสมุดและสารสนเทศ และแสวงหาหนทางเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศทั้งในห้องสมุดและแหล่งอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นสำหรับผู้ใช้ที่ไม่คุ้นเคย หรือเกิดปัญหาในการใช้บริการเนื่องจากการจัดการระบบงานบริการ เช่นระบบการจัดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดที่มีหลากหลาย วิธีการบริการที่มีขั้นตอนการดำเนินงาน และทรัพยากรสารสนเทศที่มีการจัดทำออกมาหลากหลายรูปแบบ ตลอดจนห้องสมุดเป็นสถาบันที่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินการ และการบริการอยู่เสมอ เช่น การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการห้องสมุด

ปรับจากการทำบัตรรายการเป็นฐานข้อมูล มีการนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ หรือปรับการบริการเป็นบริการอิเล็กทรอนิกส์ มีการเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศอย่างมหาศาล และปรับรูปแบบการนำเสนอเป็นอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้ผู้ใช้ที่ไม่คุ้นเคย หรือไม่สามารถปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของห้องสมุด บริการสารสนเทศจึงเป็นบริการที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือ แนะนำผู้ใช้ ทำให้ผู้ใช้ยังสามารถได้มาซึ่งสารสนเทศ และเข้าใจบทบาทหน้าที่ห้องสมุด ตลอดจนปรับเปลี่ยนตนเองให้ทันต่อการปรับเปลี่ยนของห้องสมุด จึงเป็นบริการที่ช่วยส่งเสริมให้มีผู้เข้ามาใช้ห้องสมุดมากขึ้น

3. ประหยัดเวลาในการค้นหาข้อเท็จจริง บรรณารักษ์เป็นผู้ที่มีความรู้และทักษะในการสืบค้น ทราบถึงวิธีการ ลักษณะการจัดเก็บ และประเภทของสารสนเทศ หรือ แหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ที่สามารถให้ข้อสนเทศที่ถูกต้องและรวดเร็วได้ดีกว่าผู้ใช้ห้องสมุด เพราะบรรณารักษ์จะเป็นผู้ทราบถึงเครือข่ายการดำเนินงานห้องสมุด และบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดและสถาบันสารสนเทศต่าง ๆ ลักษณะการสืบค้น วิธีการสืบค้น ดังนั้นบรรณารักษ์จึงสามารถทำหน้าที่เป็นผู้จัดหา ช่วยเหลือ แนะนำหนังสือ ติดต่อหาแนวทาง ชี้แนวทาง และหาข้อสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ใช้ ทำให้ผู้ใช้ไม่ต้องเสียเวลาในการได้ซึ่งข้อสนเทศที่ต้องการ

4. ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างห้องสมุด และผู้ใช้ เนื่องจากห้องสมุดหรือสถาบันสารสนเทศต่าง ๆ จะมีการจัดระบบเฉพาะ การจัดแบ่งแผนก และรูปแบบการบริการเพื่ออำนวยความสะดวกอาจจะแตกต่างกันไปตามนโยบาย และวัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง หน้าที่ของบรรณารักษ์แต่เดิมคือ งานส่วนใหญ่จะเป็นการจัดเก็บ และจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศเครื่องมือ ให้มีความพร้อมในการใช้โดยไม่ต้องมาพบกับผู้ใช้ ในขณะที่บรรณารักษ์อ้างอิงจะเป็นผู้ทำหน้าที่ติดต่อ ประสานงานบริการแก่ผู้ใช้โดยตรง จึงเป็นบริการที่สร้างให้บรรณารักษ์สามารถติดต่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้ให้เกิดความรู้สึกคุ้นเคยกับห้องสมุดได้ดีกว่า มากกว่าบรรณารักษ์ในงานอื่นๆ ที่ทำงานอยู่เบื้องหลัง

1.3 ประเภทของงานบริการสารสนเทศ

บริการสารสนเทศ สามารถให้บริการได้หลายอย่างตั้งแต่การให้บริการข้อเท็จจริง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ ถึง การคัดเลือกรายการสารสนเทศ จนถึงการให้บริการส่งเอกสารแก่ผู้ใช้ ประเภทของงานบริการสารสนเทศ ดังที่ Bopp & Smith (1995 : 6-14) และ อังสนา ธงไชย (2550 : 10-12) จำแนกไว้ดังนี้

1. บริการตอบคำถาม (Replies to Inquiries Service) เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้ได้ข้อมูล และสารสนเทศเฉพาะตามต้องการ เช่น สถานที่ ความหมายคำ เหตุการณ์ หรือ คำถามเกี่ยวกับอาชีพ หรือ เรื่องปลีกย่อยต่าง ๆ โดยมีบรรณารักษ์อ้างอิงบริการที่โต๊ะบริการตอบคำถามหรือ ตอบคำถามทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร สำหรับห้องสมุดขนาดใหญ่อาจมีการแบ่งแยกการบริการออกเป็น 2 ส่วน คือ บริการอ้างอิง หรือ โต๊ะบริการตอบคำถาม (Reference Desk) สำหรับบริการตอบคำถามเพื่อการค้นคว้าวิจัย (Research Questions) และโต๊ะบริการข้อมูล (Information Desk) สำหรับ

ตอบคำถามที่ต้องการคำตอบสั้น ๆ (Ready Reference Questions) ซึ่งเป็นคำตอบที่สามารถหาได้ในเวลาที่รวดเร็วจาก สารานุกรม หรือ สมุดสาร ปัจจุบันพัฒนาเป็นบริการอ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ ให้บริการตอบคำถามทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail Reference) หรือ บริการตอบคำถามแบบข้อความสนทนา (Chat Reference) ซึ่งเป็นการสื่อสารโดยการพิมพ์โต้ตอบระหว่างผู้ถามและบรรณารักษ์ รวมถึงการคุยผ่านโทรศัพท์ หรือ วิดีทัศน์ (Web Cam) บนระบบเครือข่าย

2. บริการข้อสนเทศทันสมัย (Current Awareness Service - CAS) เป็นบริการแจ้งข่าวสาร ข้อมูล และสารสนเทศทันสมัย เพื่อเผยแพร่แก่ผู้ใช้บางกลุ่มหรือบางสถาบัน มีการจัดทำแจ้งแก่ผู้ใช้เป็นระยะ ๆ เช่น บริการ Alert ของห้องสมุด AUA ซึ่งมีการจัดทำแจ้งข่าวสารทั้งรูปแบบสิ่งพิมพ์และสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์เป็นรายเดือน การสำเนาสารบัญวารสารใหม่ให้แก่ผู้ใช้ การส่งวารสารฉบับใหม่ให้หมุนเวียนสำหรับผู้อ่านเฉพาะกลุ่ม การทำข่าวสารแจ้งเวียนถึงเอกสารใหม่ที่ห้องสมุดได้รับ หรือ การจัดนิทรรศการหนังสือใหม่

3. บริการเลือกเผยแพร่สารสนเทศ (Selective Dissemination of Information Service - SDI) เป็นบริการตามคำขอให้บรรณารักษ์คัดเลือกข้อมูลที่ต้องการเฉพาะเรื่อง มีลักษณะบริการที่คล้ายกับบริการ CAS คือ ให้บริการข่าวสารที่ทันสมัย แต่เป็นบริการให้เฉพาะบุคคลที่ต้องการติดตามข่าวสาร ข้อมูล เอกสารที่ทันสมัยในเรื่องที่กำลังศึกษา หรือ ค้นคว้าอยู่ มีระยะเวลาการบริการตามข้อตกลงระหว่างผู้ใช้และบรรณารักษ์ ในบางห้องสมุดอาจจัดเป็นบริการเดียวกันกับบริการข้อสนเทศทันสมัย

4. บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan Service - ILL) เป็นบริการช่วยจัดหาสิ่งพิมพ์หรือข้อสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการโดยยืมจากห้องสมุด หรือ สถาบันสารสนเทศอื่น หากห้องสมุดนั้น ๆ ไม่มีให้บริการ

5. บริการจัดส่งเอกสาร (Document Delivery Service - DD) เป็นบริการจัดส่งเอกสารฉบับเต็มไปให้ผู้ใช้ตามคำขอ การบริการอาจจะส่งไปทางจดหมาย ไปรษณีย์ หรือ อีเมล บางครั้งจะเป็นบริการที่จัดรวมกับบริการยืมระหว่างห้องสมุด และมักเป็นบริการที่ต่อเนื่องจากการใช้บริการตรวจสอบบรรณานุกรม บริการสาระสังเขปและดรรชนี

6. บริการสาระสังเขปและดรรชนี (Abstracting and Indexing Service) เป็นบริการที่จัดทำสังเขปข้อมูลและดรรชนีช่วยค้นสารสนเทศเฉพาะเรื่อง เพื่อประหยัดเวลาและช่วยตัดสินใจเลือกค้นสารสนเทศที่ต้องการ

7. บริการรวบรวมบรรณานุกรม (Bibliographical Service หรือ Bibliographic Verification) เป็นบริการตรวจสอบ รวบรวม และจัดทำรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศในเรื่องใดเรื่องหนึ่งตามคำขอ หรือ บรรณารักษ์จัดทำเองเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในบางเรื่อง โดยการค้นหารวบรวมเครื่องมือบรรณานุกรม (Bibliographic Tools) เช่น ดรรชนี รายการทรัพยากรห้องสมุด

บรรณานุกรม และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ในปัจจุบันบรรณารักษ์อ้างอิงจะทำเว็บเพจ เตรียมรายชื่อแหล่งอ้างอิงในอินเทอร์เน็ต หรือจัดทำรายการแหล่งอ้างอิงทั้งที่มีในห้องสมุด และในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวมทั้งรายชื่อฐานข้อมูลที่ห้องสมุดบอกรับ โดยแบ่งแยกออกเป็นสาขาวิชาตามลักษณะของผู้ใช้ นิยมเรียกว่า Subject Guides หรือ Pathfinders

8. บริการแปล (Translation Service) เป็นบริการช่วยแปลเอกสารภาษาต่างประเทศ แก่ผู้ใช้ที่ไม่สามารถเข้าใจบางภาษา แต่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้มาก มีการให้บริการมากในห้องสมุดเฉพาะทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เนื่องจากเป็นสาขาวิชาที่ต้องการติดตามถึงการศึกษาวิจัยของประเทศต่าง ๆ เช่น ภาษาฝรั่งเศส เยอรมัน ญี่ปุ่น

9. บริการชี้แนะแหล่งข้อมูล (Referral Service หรือ Information and Referral Service - I&R) เป็นบริการรวบรวมข้อมูล สิ่งพิมพ์ ทัศนวัสดุ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และรายการแหล่งสารสนเทศ ทั้งที่เป็นบุคคล สถาบัน ในแขนงวิชาใดวิชาหนึ่งที่กำหนดไว้ จัดทำคู่มือค้น และให้บริการแนะนำแก่ผู้ใช้

10. บริการค้นหาสารสนเทศออนไลน์ (Online Information Retrieval Service) เป็นบริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ โดยใช้คอมพิวเตอร์สืบค้น บริการสารสนเทศประกอบด้วยกิจกรรมหลากหลายรูปแบบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ สะดวก และรวดเร็ว สำหรับงานบริการสารสนเทศที่พบว่ามีการจัดบริการมาก คือ บริการตอบคำถาม บริการสาระสังเขปและบรรณานุกรม บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการชี้แนะแหล่งข้อมูล และบริการค้นหาสารสนเทศออนไลน์

สรุปได้ว่า การบริการสารสนเทศ คือ การให้บริการข้อมูลอย่างละเอียด ช่วยค้นหาข้อมูลหรือเรื่องราวต่าง ๆ โดยผู้ให้บริการทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการนำสารสนเทศกับผู้ใช้มาพบกัน รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์ ความร่วมมือ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งจากภายในและภายนอก โดยยึดหลักการบริการที่ช่วยสร้างความเป็นเลิศ มีคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ มีลักษณะจำเพาะทางคุณภาพ (Service Quality characteristics) ที่สอดคล้องกับความจำเป็น (Needs) และตอบสนองถึงความคาดหวัง (Expectation) แล้วสามารถสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) แก่ผู้รับบริการ

2. บริบทของคุรุสภา

2.1 ประวัติความเป็นมา

คุรุสภา มีประวัติความเป็นมายาวนาน ควบคู่กับกระทรวงศึกษาธิการ กล่าวคือ เมื่อมีการจัดตั้งกรมศึกษาธิการและมีโรงเรียนสังกัดทั่วราชอาณาจักร มีการจัดการเรียนการสอนและสอบไล่หนังสือไทย จึงจำเป็นต้องประสิทธิ์ประสาทความรู้ใหม่ๆ ให้แก่ครูยิ่งขึ้น ตลอดจนอบรมครูให้รู้วิชาชีพและวิธีสอน โดยเปิดอบรมครูครั้งแรกที่ “วิทยาทานสถาน” ในปี 2438 ต่อมาวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2443 ได้มีการจัดตั้งสภาสำหรับอบรมครูชื่อว่า “สภาไวยาจารย์” ในปี พ.ศ. 2445 ได้จัดตั้งสถานที่ประชุม และสอนครูขึ้นที่โรงเรียนทวีธาภิเศกให้ชื่อว่า “สามัคยาจารย์” ต่อมาเมื่อวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2444 กรมศึกษาธิการจึงได้จัดตั้งสมาคม ชื่อ “สามัคยาจารย์สมาคม” โดยเริ่มนับปีของสมาคม เมื่อวันที่ 6 มกราคม ร.ศ. 123 และพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว เมื่อยังดำรงพระราชอิสริยยศเป็นสมเด็จพระบรมโอรสาธิราชเจ้าฟ้ามหาวชิราวุธ สยามมกุฎราชกุมาร มีพระมหากรุณาธิคุณ ทรงรับสามัคยาจารย์สมาคมอยู่ในพระบรมราชูปถัมภ์ ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2488 ตลอดมา

การจัดตั้งคุรุสภา ได้จัดตั้งตามพระราชบัญญัติครู พุทธศักราช 2488 ซึ่งตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 9 มกราคม พ.ศ. 2488 โดยมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 6 มกราคม พ.ศ. 2488 สมัยนายควง อภัยวงศ์ เป็นนายกรัฐมนตรี และนายทวี บุญยเกตุ เป็นรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ โดยมีเหตุผลสำคัญ กล่าวคือ รัฐบาลพิจารณาเห็นว่าการศึกษาของชาติให้เป็นที่ไปอย่างถาวร.....การศึกษาของชาติหาได้อยู่ที่มีโครงการที่ดีเท่านั้นไม่ แต่เราต้องมีครูที่ดีด้วย คือ ต้องได้ครูที่มีความสามารถในอันที่จะสอนเด็กทั้งในด้านวิชาการและในทางอบรมจิตใจ ซึ่งประการหลังนี้ ถือว่าสำคัญที่สุด นอกจากนั้น ครูยังต้องรักอาชีพ และฝักใฝ่ในวิชาชีพของตน.....หลักใหญ่ของพระราชบัญญัติครู พุทธศักราช 2488 นี้ ก็เพื่อให้มีคุรุสภาขึ้น และมีหลักการซึ่งเป็นสาระสำคัญอยู่ 3 ประการ คือ

1. เพื่อให้ความเห็น เป็นสภาที่ปรึกษาและรักษานโยบายการศึกษาของชาติ
2. เพื่อช่วยฐานะครู
3. ทำหน้าที่ ก.พ.

เมื่อได้มีการจัดตั้งคุรุสภาแล้ว ได้มีการรวมกิจการสามัคยาจารย์สมาคมในพระบรมราชูปถัมภ์เข้ากับคุรุสภา เนื่องจากคุรุสภามีวัตถุประสงค์และความมุ่งหมายกว้างขวางครอบคลุมกิจกรรมของสามัคยาจารย์สมาคม

2.2 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ พระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดเป้าหมายเน้นที่การจัดการศึกษา เพื่อให้คนไทยทุกคนเท่าเทียมกัน เพื่อให้มีความพร้อมและความสมบูรณ์ทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา มีคุณธรรม และอยู่ร่วมกับคนในสังคมอย่างมีความสุข โดยการจัดการศึกษาตลอดชีวิตให้กับทุก ๆ คน และยังเปิดโอกาสให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา อีกทั้งมีการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ผู้เรียนมีโอกาสลงมือปฏิบัติ คิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาโดยใช้หลักการและปลูกฝัง คีตธรรม จรรยาบรรณ การจัดการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ คือ การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย (สำนักนายกรัฐมนตรี 2542 : 9 -14)

พระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546 กำหนดให้คุรุสภาเป็นสภาวิชาชีพครู มีหน้าที่หลักในการพัฒนาวิชาชีพครูและบุคลากรทางการศึกษาตามมาตรฐานและจรรยาบรรณของวิชาชีพ การพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา ซึ่งเป็นภารกิจสำคัญของคุรุสภา

พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 7 มาตรา 39 ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของส่วนราชการ

จากเป้าหมายของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 พระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 จะเห็นได้ว่าให้ความสำคัญกับการจัดการศึกษาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เรียน ไม่ว่าจะเป็นเนื้อหาวิชา กระบวนการเรียนการสอน สภาพแวดล้อมท้องถิ่น และเทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ รวมทั้งแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ อาทิ หอสมุดชุมชน วัด องค์กร สถาบัน สถานประกอบการต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษา ผู้เรียนมีโอกาสได้ศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง เป็นการส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต จากแหล่งเรียนรู้ต่างๆ ที่มีส่วนช่วยส่งเสริมกระบวนการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์

จากข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ที่พัฒนามาจากหอสมุดคุรุสภาและวิทยบริการ ถือเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญต่อการเรียนรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา กล่าวคือ เป็นสถานที่จัดให้บริการสารสนเทศด้านวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา เพื่อพัฒนาวิชาชีพครู สนับสนุนส่งเสริมและพัฒนาวิชาชีพตามมาตรฐานและจรรยาบรรณของวิชาชีพ รวมทั้ง ส่งเสริมการศึกษาตามพระราชบัญญัติ

สภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546 มาตรา 9 (5) , (9) ซึ่งแนวทางการพัฒนาครู อาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่องมีคุณภาพและมาตรฐานที่เหมาะสมกับการเป็นวิชาชีพชั้นสูง โดยนำความรู้ นวัตกรรม และเทคโนโลยีสารสนเทศ มาปรับประยุกต์ใช้ให้เกิดความประหยัด สะดวก และรวดเร็ว ผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศของหน่วยงาน

2.3 แผนยุทธศาสตร์ครูสภา ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550-2554)

2.3.1 วิสัยทัศน์

เป็นผู้นำในการพิทักษ์ รักษามาตรฐานวิชาชีพทางการศึกษาให้เหมาะสมกับการเป็นวิชาชีพชั้นสูง และเป็นที่ยอมรับของสังคม

2.3.2 พันธกิจ

- 1) การกำหนด และกำกับ ดูแลมาตรฐานวิชาชีพ
- 2) การออกและต่ออายุใบอนุญาตประกอบวิชาชีพทางการศึกษา
- 3) การส่งเสริม สนับสนุนการวิจัย และพัฒนาวิชาชีพทางการศึกษา
- 4) การส่งเสริม สนับสนุน ยกย่อง และผลงดเกียรติการประกอบวิชาชีพทางการศึกษา
- 5) การควบคุมความประพฤติตามจรรยาบรรณของวิชาชีพ
- 6) การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ

2.3.3 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อคัดกรองผู้เข้าสู่วิชาชีพทางการศึกษาตามมาตรฐานวิชาชีพที่ครูสภา กำหนด
- 2) เพื่อให้การออกและต่อใบอนุญาตประกอบวิชาชีพทางการศึกษาเป็นไป ด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และประทับใจ
- 3) เพื่อให้การพัฒนาวิชาชีพและผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา เป็นไปอย่าง มีระบบเชื่อมโยง และต่อเนื่อง
- 4) เพื่อให้ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษามีความภาคภูมิใจและได้รับการยอมรับเชือศรัทธาจากสังคม
- 5) เพื่อให้ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาประพฤติตามจรรยาบรรณของวิชาชีพ
- 6) เพื่อให้ครูสภาเป็นองค์กรวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีความเข้มแข็งและทันสมัย

2.3.4 เป้าหมาย

- 1) ผู้เข้าสู่วิชาชีพทางการศึกษา มีมาตรฐานวิชาชีพตามที่คุรุสภากำหนด
- 2) การออกและต่ออายุใบอนุญาตประกอบวิชาชีพทางการศึกษามีความถูกต้องรวดเร็ว
- 3) ผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วและประทับใจ
- 4) ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ได้รับการพัฒนาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพที่คุรุสภากำหนด
- 5) ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาได้รับการยกย่องและผดุงเกียรติ
- 6) ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษามีความประพฤติตามจรรยาบรรณของวิชาชีพ
- 7) คุรุสภาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

2.3.5 ยุทธศาสตร์สร้างระบบ กำกับ ดูแล และพัฒนามาตรฐานวิชาชีพให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง

- 1) รับรองปริญญา รับรองความรู้และประสบการณ์วิชาชีพของสถาบันต่าง ๆ ตามมาตรฐานวิชาชีพ
- 2) พัฒนาระบบ รูปแบบ และวิธีการประเมินระดับคุณภาพของมาตรฐานในการประกอบวิชาชีพทางการศึกษา
- 3) สร้างระบบการควบคุม กำกับ ดูแล และตรวจสอบการประกอบวิชาชีพทางการศึกษาโดยไม่ได้รับอนุญาตจากคุรุสภา
- 4) พัฒนามาตรฐานวิชาชีพให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง

2.3.6 พัฒนาระบบบริการออกและต่ออายุใบอนุญาตประกอบวิชาชีพทางการศึกษาให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

- 1) พัฒนาการให้บริการออกและต่ออายุใบอนุญาตประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มุ่งเน้นการให้บริการแบบ “จุดเดียวเบ็ดเสร็จ” (One Stop Service)
- 2) ปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงานให้สามารถรองรับการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ
- 3) จัดให้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่คุ้มค่าและประหยัด

2.3.7 สร้างระบบการพัฒนาวิชาชีพ และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาให้มีความเชื่อมโยง ทัวถึง และต่อเนื่อง

- 1) พัฒนาระบบการพัฒนาวิชาชีพทางการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ
- 2) เร่งสร้างภาคีเครือข่ายการพัฒนาวิชาชีพทางการศึกษาและผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาให้เชื่อมโยงอย่างทั่วถึง
- 3) จัดตั้งสถาบันพัฒนาวิชาชีพ (สถาบันเจ้าพระยาธรรมศักดิ์มนตรี)
- 4) จัดตั้งศูนย์บริการทางวิชาชีพให้เป็นแหล่งค้นคว้าทางวิชาการและวิชาชีพที่สะดวกและทันสมัย
- 5) ระดมทรัพยากรและความร่วมมือจากองค์กรที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อสนับสนุนกองทุนพัฒนาวิชาชีพทางการศึกษา
- 6) ส่งเสริมและให้ความร่วมมือกับนานาชาติเพื่อประโยชน์ร่วมกันในด้านวิชาชีพและผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา
- 7) ประสาน ส่งเสริมการศึกษา และการวิจัยเพื่อพัฒนาวิชาชีพทางการศึกษา

2.3.8 พัฒนาระบบการส่งเสริม สนับสนุน ยกย่อง และผดุงเกียรติวิชาชีพและผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาทุกประเภทและสาระการเรียนรู้ด้วยรูปแบบ และวิธีการที่หลากหลาย

- 1) ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน และยกย่องผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาให้ครอบคลุมทุกประเภทและสาระการเรียนรู้
- 2) ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน การผดุงเกียรติวิชาชีพทางการศึกษาให้เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือศรัทธาจากสังคม
- 3) ส่งเสริม สนับสนุน เผยแพร่ และประชาสัมพันธ์ผลงานทางวิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาด้วยวิธีการที่หลากหลาย
- 4) ยกย่องเชิดชูเกียรติผู้ประกอบวิชาชีพในระดับนานาชาติเพื่อรับรางวัล

Princess Maha Chakri Award

2.3.9 มุ่งสร้างระบบและรูปแบบการควบคุมให้ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาประพฤติตามจรรยาบรรณของวิชาชีพ

- 1) รมรงค์ ส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจ และปลูกฝังเจตคติในการประกอบวิชาชีพทางการศึกษาตามจรรยาบรรณของวิชาชีพ
- 2) สร้างระบบการควบคุมให้ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาประพฤติตามจรรยาบรรณของวิชาชีพทางการศึกษา

3) สร้างระบบการพิจารณา การกล่าวหา กล่าวโทษ การประพฤติผิด
จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา

2.3.10 ปฏิรูปการบริหารจัดการโดยยึดหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

- 1) ปรับโครงสร้างและอัตรากำลังของสำนักงานเลขาธิการคุรุสภาให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
- 2) พัฒนาศูนย์มาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพ (สมจ.) ให้เป็นคุรุสภาจังหวัด ที่สามารถรองรับภารกิจของคุรุสภาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) เพิ่มประสิทธิภาพระบบการบริหารจัดการโดยยึดหลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่
- 4) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการบริหารจัดการและคลังข้อมูลผู้ประกอบวิชาชีพให้มีประสิทธิภาพและก้าวทันการเปลี่ยนแปลง
- 5) เร่งจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรที่มุ่งเน้นสมรรถนะและศักยภาพในการปฏิบัติงานให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง
- 6) การปรับปรุงแก้ไขกฎหมายสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา/ประกาศ/กฎ/ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับภารกิจดำเนินงานและการเปลี่ยนแปลง
- 7) การพัฒนารูปแบบและวิธีการประชาสัมพันธ์ โดยมุ่งเน้นเชิงรุกและครอบคลุมพื้นที่การรับรู้
- 8) พัฒนาระบบบริหารทั่วไป การเงิน การคลัง และการตรวจสอบภายในให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้

จากแผนยุทธศาสตร์คุรุสภา ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550-2554) จะเห็นได้ว่าให้ความสำคัญกับการจัดตั้งศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาของคุรุสภา เป็นอันดับที่ 3 “สร้างระบบการพัฒนาวิชาชีพ และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาให้มีความเชื่อมโยง ทัวถึง และต่อเนื่อง โดยจัดตั้งศูนย์บริการทางวิชาชีพให้เป็นแหล่งค้นคว้าทางวิชาการและวิชาชีพที่สะดวกและทันสมัย ”

2.4 อำนาจหน้าที่และโครงสร้างของคุรุสภา

2.4.1 อำนาจหน้าที่ของคุรุสภา มีดังนี้

- 1) กำหนดมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพ
- 2) ควบคุมความประพฤติและการดำเนินงานของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพ
- 3) ออกใบอนุญาตให้แก่ผู้ประกอบวิชาชีพ

- 4) พักใช้ใบอนุญาตหรือเพิกถอนใบอนุญาต
- 5) สนับสนุน ส่งเสริมและพัฒนาวิชาชีพตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพ
- 6) ส่งเสริม สนับสนุน ยกย่อง และผดุงเกียรติผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา
- 7) รับรองปริญญา ประกาศนียบัตร หรือวุฒิบัตรของสถาบันต่างๆ ตามมาตรฐานวิชาชีพ
- 8) รับรองความรู้และประสบการณ์ทางวิชาชีพ รวมทั้งความชำนาญในการประกอบวิชาชีพ
- 9) ส่งเสริมการศึกษาและการวิจัยเกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพ
- 10) เป็นผู้แทนผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาของประเทศไทย
- 11) ออกข้อบังคับของคุรุสภาเพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ เช่น การกำหนดมาตรฐานวิชาชีพ การออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ เป็นต้น
- 12) ให้คำปรึกษา หรือเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับนโยบายหรือปัญหาการพัฒนาวิชาชีพ
- 13) ให้คำแนะนำหรือเสนอความเห็นแก่รัฐมนตรีเกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพ หรือการออกกฎกระทรวง ระเบียบ และประกาศต่าง ๆ
- 14) กำหนดให้มีคณะกรรมการเพื่อกระทำการใด ๆ อันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของคุรุสภา
- 15) ดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของคุรุสภา บทบาทหน้าที่ของคุรุสภา จึงมีความสำคัญต่อการยกระดับวิชาชีพทางการศึกษาให้เป็นวิชาชีพชั้นสูงอย่างแท้จริง

2.4.2 โครงสร้างของคุรุสภา

คุรุสภาปัจจุบัน เป็นสภาวิชาชีพทางการศึกษามีฐานะเป็น นิติบุคคล อยู่ในกำกับของกระทรวงศึกษาธิการ และบริหารงานภายใต้คณะกรรมการคุรุสภา โดยมีองค์ประกอบสำคัญ ดังนี้

1) คณะกรรมการคุรุสภา

มีอำนาจหน้าที่บริหารและดำเนินงานตามวัตถุประสงค์และอำนาจหน้าที่ของคุรุสภา จำนวน 39 คน ประกอบด้วย

- (1) ประธานกรรมการ ซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิ
- (2) กรรมการโดยตำแหน่ง ซึ่งได้แก่ ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เลขาธิการสภาการศึกษา คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เลขาธิการคณะกรรมการอุดมศึกษา เลขาธิการคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน และหัวหน้าสำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

(3) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 คน ซึ่ง คณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจากผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ด้านการบริหารการศึกษา การอาชีวศึกษา การศึกษาพิเศษ มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี และกฎหมายด้านละหนึ่งคน

(4) กรรมการ ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากผู้ดำรงตำแหน่งคณะบดี คณะครุศาสตร์หรือศึกษาศาสตร์ หรือการศึกษา จำนวน 4 คน

(5) กรรมการจากผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา จำนวน 19 คน โดยให้ เลขธิการคุรุสภา เป็นเลขานุการ

2) คณะกรรมการมาตรฐานวิชาชีพ จำนวน 17 คน ประกอบด้วย

(1) ประธานกรรมการซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งจากกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิใน คณะ กรรมการคุรุสภา

(2) กรรมการโดยตำแหน่ง ซึ่งได้แก่ เลขธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้น พื้นฐาน เลขธิการคณะกรรมการอาชีวศึกษา และเลขธิการคณะกรรมการข้าราชการครู และบุคลากร ทางการศึกษา

(3) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 4 คน จากด้านการศึกษาการบริหาร และ กฎหมาย

(4) กรรมการจากคณาจารย์ในคณะครุศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ หรือการศึกษา จำนวน 2 คน

(5) กรรมการจากผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา จำนวน 6 คน

(6) เลขธิการคุรุสภา เป็นกรรมการและเลขานุการ

3) สำนักงานเลขธิการคุรุสภา มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินงานของ คุรุสภา มีเลขธิการคุรุสภา รับผิดชอบบริหารจัดการของสำนักงานเลขธิการคุรุสภา ให้เป็นไป ตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ของคุรุสภา ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนด นโยบาย และมติของ คณะกรรมการคุรุสภา ซึ่งสมาชิกคุรุสภาประกอบด้วย

(1) สมาชิกสามัญ ได้แก่ ผู้มีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพทางการศึกษา

(2) สมาชิกกิตติมศักดิ์ ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งคณะกรรมการคุรุสภาแต่งตั้ง

โดยมีมติเป็นเอกฉันท์

หน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนงานในสำนักงานเลขธิการคุรุสภา พ.ศ. 2552 สำนักงานเลขธิการคุรุสภา แบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่ของส่วนงานออกเป็น 5 สำนัก 2 ศูนย์ 1 กลุ่ม ดังนี้

1. สำนักอำนวยการ
2. สำนักใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ
3. สำนักนโยบายและแผน
4. สำนักพัฒนาและส่งเสริมวิชาชีพ
5. สำนักมาตรฐานวิชาชีพ
6. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
7. ศูนย์คุรุสภาจังหวัด
8. กลุ่มตรวจสอบภายใน

โดยให้แต่ละส่วนงานมีหน้าที่ดังนี้

1. สำนักอำนวยการ

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานอำนวยการ งานบริหารทั่วไป งานประชุม และประสานงาน งานการคลัง งานการพัสดุ งานบริหารงานบุคคล งานสวัสดิการ งานประชาสัมพันธ์ และวารสาร งานที่ไม่อยู่ในหน้าที่ของส่วนงานใดโดยเฉพาะ แบ่งงานออกเป็น 9 กลุ่มงาน ดังนี้

- 1.1 กลุ่มบริหารงานกลาง
- 1.2 กลุ่มประชุม
- 1.3 กลุ่มการเงิน
- 1.4 กลุ่มการบัญชี
- 1.5 กลุ่มการพัสดุ
- 1.6 กลุ่มอาคารสถานที่และยานพาหนะ
- 1.7 กลุ่มการเจ้าหน้าที่
- 1.8 กลุ่มสวัสดิการ
- 1.9 กลุ่มประชาสัมพันธ์

2. สำนักใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานเสนอแผนงานและแนวทางในการวางระบบการออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ การจัดทำทะเบียนข้อมูลการประกอบวิชาชีพ และทะเบียนข้อมูลสมาชิกคุรุสภา การดำเนินการออกใบอนุญาตและต่อใบอนุญาต การออกเอกสารรับรองการประกอบวิชาชีพ แบ่งงานออกเป็น 3 กลุ่มงาน ดังนี้

- 2.1 กลุ่มใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ 1
- 2.2 กลุ่มใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ 2
- 2.3 กลุ่มใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ 3

3. สำนักนโยบายและแผน

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนานโยบายและแผน การจัดทำแผน ยุทธศาสตร์ของครุสภา การจัดทำแผนแม่บท แผนพัฒนา แผนปฏิบัติการ และแผนงานโครงการ การ จัดตั้ง จัดสรรและบริหารงบประมาณ ติดตามประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงาน การพัฒนา ระบบงาน การส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพ แบ่งงานออกเป็น 3 กลุ่มงาน ดังนี้

- 3.1 กลุ่มแผนและงบประมาณ
- 3.2 กลุ่มวิจัยและประเมินผล
- 3.3 กลุ่มพัฒนาระบบงาน

4. สำนักพัฒนาและส่งเสริมวิชาชีพ

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการเสนอแผนงานและแนวทางในการพัฒนา วิชาชีพและผู้ประกอบวิชาชีพ การส่งเสริม สนับสนุน ประสาน และดำเนินการพัฒนาวิชาชีพตาม มาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพ การรับรองวุฒิบัตรการอบรมและพัฒนาตามมาตรฐาน วิชาชีพ การสัมพันธ์องค์กรวิชาชีพ งานวิเทศสัมพันธ์ การพัฒนาเครือข่ายเพื่อการพัฒนาวิชาชีพ การ ส่งเสริมยกย่อง ผดุงเกียรติวิชาชีพและผู้ประกอบวิชาชีพ การดำเนินงานมูลนิธิและกองทุน แบ่งงาน ออกเป็น 4 กลุ่มงาน ดังนี้

- 4.1 กลุ่มพัฒนาการประกอบวิชาชีพ
- 4.2 กลุ่มส่งเสริมมาตรฐานความเป็นเลิศ
- 4.3 กลุ่มยกย่องวิชาชีพ
- 4.4 กลุ่มวิเทศสัมพันธ์

5. สำนักมาตรฐานวิชาชีพ

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการเสนอแผนงานและแนวทางในการ กำหนดและพัฒนามาตรฐานวิชาชีพจรรยาบรรณวิชาชีพ การรับรองปริญญาบัตร ประกาศนียบัตร ทางการศึกษา การรับรองความรู้และประสบการณ์วิชาชีพ การรับรองความชำนาญในการประกอบ วิชาชีพ การควบคุมการปฏิบัติตามมาตรฐานของวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพ การกำหนด หลักเกณฑ์ในการต่อใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ แบ่งงานออกเป็น 3 กลุ่มงาน ดังนี้

- 5.1 กลุ่มมาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพ
- 5.2 กลุ่มรับรองความชำนาญในการประกอบวิชาชีพ
- 5.3 กลุ่มควบคุมการปฏิบัติตามมาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพ

6. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

6.1 เป็นศูนย์ปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศและนำเสนอข้อมูลสารสนเทศในทุกระดับให้กับผู้บริหารระดับสูงของครุสภาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และสื่ออื่น ๆ เพื่อการบริหารจัดการและการตัดสินใจเชิงนโยบายของครุสภา

6.2 เป็นศูนย์กลางบริการสารสนเทศผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาของครุสภา

6.3 ศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบ วางแผน พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต/อินทราเน็ต ของครุสภาทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ งานควบคุมคอมพิวเตอร์แม่ข่ายหลักของครุสภา และเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลกับส่วนงานในสังกัดสำนักงานเลขาธิการครุสภาและหน่วยงานภายนอก

6.4 ศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาระบบสารสนเทศ สนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง (Executive Information Systems : EIS) ของครุสภา

6.5 จัดทำระบบฐานข้อมูล ปฏิบัติการประมวลผลข้อมูล และการใช้ประโยชน์ของข้อมูลสารสนเทศ พัฒนาเว็บไซต์ครุสภา โฮมเพจ พัฒนาระบบสารสนเทศของครุสภา และดำเนินการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศของครุสภาให้มีความทันสมัย ข้อมูลครบถ้วน และสมบูรณ์

6.6 ให้คำปรึกษา แนะนำ และพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ให้กับบุคลากรของครุสภาให้มีความรู้ด้าน ICT

6.7 บริหารจัดการและสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ บริการสารสนเทศ จัดกิจกรรมและเผยแพร่ผลงานด้านวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา การวิจัย และดำเนินการเกี่ยวกับจดหมายเหตุวิชาชีพครู

6.8 บริหารจัดการสารสนเทศด้านสถิติข้อมูลผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา บริการตอบรับข้อมูลอัตโนมัติ (Call Center) บริการสถานที่อยู่ หน่วยงานสถานศึกษา

6.9 ประสานการจัดการด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต/อินทราเน็ต กับครุสภาในส่วนภูมิภาค

6.10 ประสานการจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก

โดยแบ่งงานออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มเทคโนโลยีและการสื่อสาร
2. กลุ่มสารสนเทศและวิทยบริการ

7. ศูนย์คุรุสภาจังหวัด แบ่งงานออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มประสานงานคุรุสภาจังหวัด
2. กลุ่มนิติการ

8. กลุ่มตรวจสอบภายใน

มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบด้านบัญชีและการควบคุมภายในทางบัญชี รวมทั้งสอบทานและประเมินผลของการควบคุมภายในสำหรับการปฏิบัติงานทุกด้าน และทุกระบบ ตลอดจนพัฒนาระบบการตรวจสอบภายในให้เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

3. ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา

3.1 ความหมายของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา

ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ในภาษาไทย เช่น ศูนย์วัสดุอุปกรณ์การศึกษา, ศูนย์บริการทางการศึกษา, ศูนย์โสตทัศนศึกษา, ศูนย์โสตทัศนอุปกรณ์, ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา ศูนย์สื่อการศึกษา, ศูนย์บริการโสตทัศนศึกษา, ศูนย์เทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการศึกษา, ศูนย์สื่อการสอน, สำนักเทคโนโลยีทางการศึกษา, สำนักวิทยบริการ, ศูนย์วิชาชีพ, ศูนย์วิทยาการ, ศูนย์วิชาการ, ศูนย์ข้อมูล, ศูนย์สารสนเทศ ในภาษาอังกฤษ เช่น Learning Material Center Education Resources Center, Education Services Center, A Library and Audio-Visual Center Audio-Visual Center, Instruction Materials Center, Instruction Services Center, Instruction Resources Center, Instruction Media Center, Instruction Technology Center, Educational Media Center Instruction Materials Center, Audio-visual Media Center, Educational Technology Center, Learning Resources Center

ถึงแม้ว่าจะมีชื่อเรียกต่าง ๆ กัน ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่กล่าวมานี้ แต่ละหน่วยงานอาจจะพิจารณานำไปใช้แตกต่างกันไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และความเหมาะสม โดยคำนึงถึงบริบท สภาพแวดล้อม และองค์ประกอบอื่น ๆ ของหน่วยงานนั้น ๆ เป็นเกณฑ์ จึงได้มีผู้ให้ความหมายของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาที่ผู้วิจัยรวบรวมไว้ ดังนี้

สริกเลย์ (Srygley 1967 : 6) ได้ให้ความหมายว่า ศูนย์โสตทัศนศึกษาเป็นแหล่งกลางเกี่ยวกับวัสดุประกอบการสอนและเครื่องมืออุปกรณ์ ตลอดจนแหล่งต่าง ๆ ที่มีวัสดุอุปกรณ์การสอนเพื่อช่วยงานการเรียนการสอน

เบสตัน (Bestwick 1972 : 10) ได้ให้ความหมายของศูนย์วิทยาการว่าเป็นแหล่งที่รวมทุกสิ่งทุกอย่างซึ่งอาจเป็นวัสดุสิ่งของหรือสิ่งเร้า ผู้เรียน รวมทั้งหนังสือ สารสาร หนังสือพิมพ์

รูปภาพ แผ่นผัง แผนภูมิ รูปถ่าย ไมโครฟิล์ม สไลด์ ฟิล์มสตริป ภาพยนตร์ เทปบันทึกเสียง โปรแกรมวิทยุและโทรทัศน์ วีดีโอเทป แบบเรียนสำเร็จรูป โมเดล รวมทั้งบุคคลและวัสดุสิ่งของในชุมชน บางที่อาจรวมถึงสิ่งมีชีวิตในทางสัตววิทยาและพฤกษศาสตร์

เทียน ทองแก้ว (2531 : 4) ได้ให้ความหมายของศูนย์วิชาการว่า เป็นแหล่งรวบรวมความรู้ในสถาบัน พยายามจัดให้อยู่ในบริเวณเดียวกัน คือ รวบรวมสื่อการเรียนการสอนสำหรับบุคลากรในสถาบันเป็นหลัก

วนิดา จึงประสิทธิ์ (2532 : 9) ได้ให้ความหมายของศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษาว่าเป็นหน่วยงานที่ให้บริการเป็นส่วนกลางเกี่ยวกับวัสดุ เครื่องมือแหล่งที่มาตลอดจนความเคลื่อนไหวต่าง ๆ เพื่อช่วยให้การเรียนการสอนในสถานศึกษามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อจัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่ดีให้แก่ผู้เรียน

เผชิญ กิจระการ (2533 : 2) ได้ให้ความหมายของศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาว่าเป็นหน่วยงานที่จัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการศึกษา หรือให้การสนับสนุนส่งเสริมการฝึกอบรมเกี่ยวกับการผลิตสื่อการสอน หรือหน่วยงานที่บริการรับจัดส่งให้ยืมสื่อการเรียนการสอน

ไชยยศ เรื่องสุวรรณ (2533 : 32) ได้ให้ความหมายของศูนย์วิทยาการว่าเป็นหน่วยงานกลางในการรวบรวม จัดหา พัฒนาระบบการใช้ การบริการ การประเมินและวิจัย เพื่อพัฒนาระบบสื่อ เครื่องมือทางการศึกษา และเพื่อพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนของสถาบัน โดยยึดหลักการพัฒนาการใช้ทรัพยากรการศึกษาร่วมกันอย่างประหยัดและคุ้มค่า

จริยา เหนียนเฉลย (2542 : 131) ได้ให้คำนิยามว่า หมายถึง องค์กรที่ประกอบไปด้วยครูผู้สอน นักวิชาการ ผู้ร่วมงานต่าง ๆ และอุปกรณ์ เครื่องมือที่มารวมกันอยู่เพื่อการผลิต การจัดหา การนำเสนอวัสดุทางการศึกษาและการขยายบริการ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรและการสอน

อรพรรณ พรสีมา (2542 : 3) ได้ให้ความหมายของศูนย์วิทยาการว่าเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการเรียนการสอนที่เน้นให้เด็กเรียนรู้ด้วยตนเองตามความสามารถ ความสนใจ และความพร้อมของเด็กแต่ละคน ภายในศูนย์ประกอบด้วยสื่อการเรียนการสอน และกิจกรรมที่มีความหลากหลาย ทั้งรูปแบบการนำเสนอและระดับความยากง่ายที่ต่างกัน เน้นการจัดบริการด้านเนื้อหาวิชาที่มีความสอดคล้องกับสิ่งที่เรียนในชั้นเรียน

สรุปได้ว่า ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา หมายถึง หน่วยงานกลางที่มีบทบาทหน้าที่ในการจัดเก็บ รวบรวมความรู้ จัดหา พัฒนาระบบการใช้ การบริการ การประเมิน การวิจัย การพัฒนา ส่งเสริม และสนับสนุนการฝึกอบรมวิชาชีพทางการศึกษา วัสดุ อุปกรณ์ โดยยึดหลักการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันอย่างประหยัด คุ้มค่า และมีประสิทธิภาพ

3.2 บทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา

บทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ในที่นี้จะจำแนกออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการบริการสารสนเทศ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการประสานความร่วมมือ โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

3.2.1 ด้านการบริการสารสนเทศ

การบริการสารสนเทศ หมายถึง งานบริการที่ให้ข้อมูลอย่างละเอียดลึกซึ้งช่วยค้นหาข้อมูลหรือเรื่องราวในสาขาวิชาต่าง ๆ ให้บริการหลายประเภท เช่น บริการจัดทำ บรรณานุกรม และสารระสังเขป บริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล บริการข่าวสารทันสมัย เป็นต้น และยังคงติดต่อกับศูนย์เอกสารและศูนย์สารสนเทศต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลตามความต้องการของผู้ใช้ ในการค้นหา ข้อมูล โดยใช้ information sources นอกจากจะเป็นเอกสารสิ่งพิมพ์แล้ว information sources ยังรวมถึงสารสนเทศที่อยู่ในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่มีเนื้อหาแบบบรรณานุกรม (bibliographic) และเนื้อหาฉบับเต็ม (full text)

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในงานสถาบันบริการสารสนเทศหรือองค์กร สารสนเทศต่าง ๆ ส่งผลกระทบต่อบทบาท ความรู้ทักษะ และความสามารถของบุคคลกรที่ทำงานในอาชีพสารสนเทศทุกกลุ่ม ซึ่งได้แก่ ผู้ให้บริการ นักสารสนเทศ นักจดหมายเหตุ เป็นต้น ผู้ให้บริการหรือนักสารสนเทศในปัจจุบันทำ หน้าที่เป็นผู้จัดการสารสนเทศและจัดการความรู้ เป็นตัวกลางที่ทำให้ผู้ใช้ได้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการ ไม่ว่าจะสารสนเทศนั้นจะอยู่แห่งใด เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์และการเข้าถึง รวมทั้งการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ในการเข้าถึงสารสนเทศ เป็นผู้มีความสามารถในการจัดระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เป็นผู้สอนให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ด้วยตนเอง รวมทั้งเป็นที่ปรึกษาด้านสารสนเทศแก่ผู้ใช้ (Klobas, 1996 ; Creth, 1996 ; Abbas, 1997)

ประเภทบริการสารสนเทศ ปัจจุบันมีหลายประเภท การจัดบริการสารสนเทศขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ และหน้าที่ของสถาบันบริการสารสนเทศแต่ละแห่ง ที่จัดให้มีบริการสารสนเทศมากขึ้นแตกต่างกันไป และระดับของบริการนั้นมีตั้งแต่ การบริการแบบดั้งเดิมระบบทำงานด้วยมือ จนถึง ระบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ บริการสารสนเทศตามที่ปรากฏในวรรณกรรม บรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์ และที่สถาบันบริการสารสนเทศส่วนใหญ่ได้พัฒนาและปรับปรุงในการให้ บริการในปัจจุบัน สรุปได้ดังนี้

1. บริการตอบคำ ถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Service)
2. บริการสารระสังเขปและบรรณานุกรม (Abstracting And Indexing Service)
3. บริการสารสนเทศทันสมัย (Current Awareness Service)
4. บริการรวบรวมบรรณานุกรม (Bibliography Service)

5. บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ (Referral Service)
6. บริการยืมระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศ (Interlibrary Loan Service)
7. บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document Delivery Service)
8. บริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ (Commercial Search Service)
9. บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล (Information Retrieval Service)

สรุปได้ว่า การบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คือ การให้บริการข้อมูลอย่างละเอียด โดยการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารเข้ามามีบทบาทสำคัญในการสื่อสารและส่งผ่านข้อมูลไปยังผู้ใช้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

3.2.2 การประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์ ถือได้ว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ที่ต้องปฏิบัติอย่างมีแบบแผนและกระทำอย่างต่อเนื่อง ซึ่ง บุญบา สุธีธร (2546 : 73-83) ได้กล่าวว่า งานประชาสัมพันธ์ว่ามีความสำคัญต่อสถาบันบริการสารสนเทศใน 2 ประเด็น คือ

1. งานประชาสัมพันธ์เป็นงานที่มีความจำเป็นต่อการบริหารองค์การ และการดำเนินการจะต้องสนองตอบต่อผลประโยชน์ทั้งขององค์การและกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ
2. วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ เน้นที่การกำหนด การสร้าง และการธำรงรักษาความสัมพันธ์ การสร้างความเข้าใจที่ดี และการสร้างการยอมรับให้เกิดขึ้นระหว่างองค์การและกลุ่มเป้าหมายอันเป็นผลสืบเนื่องจากเกิดภาพลักษณ์ที่ดีที่มีต่อสถาบัน

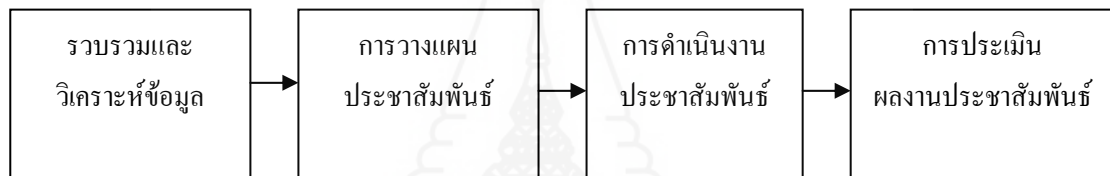
1) หน้าที่ของการประชาสัมพันธ์

- (1) เพื่อทำหน้าที่เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับกิจกรรม หรือบริการด้านต่าง ๆ ของสถาบันเพื่อสร้างการรับรู้และสร้างทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นกับสถาบันสารสนเทศกับกลุ่มต่าง ๆ ทั้งกลุ่มภายในและกลุ่มภายนอกสถาบัน
- (2) ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการสื่อสารสองทาง ระหว่างสถาบันกับกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ทั้งภายในสถาบันและภายนอกสถาบัน เพื่อประสานความต้องการของทั้งสองฝ่ายให้เกิดการยอมรับและความเข้าใจในความต้องการของกันและกัน
- (3) ทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาแก่ผู้บริหารในการกำหนดนโยบาย กำหนดจุดยืนในการบริหารจัดการอันมีผลกระทบต่อกลุ่มต่าง ๆ

(4) เพื่อทำหน้าที่สื่อมวลชนสัมพันธ์สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชน เพื่อสร้างความร่วมมือกับสื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ ในการประสานการเผยแพร่ข่าวสารจากสถาบัน ไปสู่กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ เพื่อวัตถุประสงค์กลุ่มเป้าหมายเกิดความเลื่อมใสศรัทธาในตัวสถาบัน

2) กระบวนการประชาสัมพันธ์ในงานสารสนเทศ

กระบวนการประชาสัมพันธ์ในงานสารสนเทศ ขององค์กรประเภทต่าง ๆ ทั้ง องค์กรที่แสวงหากำไรและไม่แสวงหากำไรก็ตาม มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ต่อเนื่องกัน 4 กิจกรรม รวม เรียกว่า กระบวนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการ ประชาสัมพันธ์ การวางแผนงานประชาสัมพันธ์ การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ และการประเมินผล งานประชาสัมพันธ์ ดังภาพแสดงกระบวนการดำเนินงานของบุษบา สุธีธร (2546 : 73)



ภาพที่ 2.1 กระบวนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์

ที่มา : บุษบา สุธีธร (2546 : 73)

(1) การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการประชาสัมพันธ์ เป็นการประเมินสถานการณ์เพื่อให้ทราบปัญหาของสถาบันที่กำลังเผชิญอยู่ เป็นการรวบรวมค้นหาและวิเคราะห์ข้อมูล

(2) ประเภทของข้อมูล กิจกรรมนี้เรียกได้ว่าเป็นพื้นฐานของการทำงานด้านประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้เพราะเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่การวางแผนงานประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อมูลที่จำเป็นต้องรวบรวมมาเพื่อการวิเคราะห์ประเมินสถานการณ์ที่ถูกต้องประกอบด้วย

ก. ข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันบริการสารสนเทศ เช่น สภาพปัญหาที่สถาบันกำลังเผชิญ การแก้ปัญหาในอดีตที่ผ่านมา ความสำเร็จและความล้มเหลวในอดีต ตลอดจนธรรมชาติการบริหารจัดการภายในองค์กรเอง เป็นต้น

ข. ข้อมูลเฉพาะเรื่องบางอย่างที่เกี่ยวข้องหรืออาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน ตัวอย่าง เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับคู่แข่ง ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการมาใช้บริการ ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบลักษณะการสื่อสาร ความเชื่อถือในสื่อแต่ละประเภทของกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ รวมถึงลดจนแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม

สิ่งแวดล้อมอันอาจมีผลกระทบต่อความต้องการในการใช้บริการสารสนเทศ ข้อมูลทั้งหมดดังกล่าวเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับและจำเป็นในการทำงานด้านประชาสัมพันธ์ทั้งสิ้น

(3) วิธีการรวบรวมข้อมูล วิธีการที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์จะสามารถใช้ในการรวบรวมข้อมูลสามารถทำได้ทั้งด้วยวิธีการแบบไม่เป็นทางการ และวิธีที่เป็นทางการ กล่าวคือ

ก. วิธีที่ไม่เป็นทางการ เป็นการรวบรวมจากแหล่งข้อมูลที่มีอยู่แล้วทั้งในลักษณะของเอกสาร สื่อวัสดุประเภทต่าง ๆ ตลอดจนแหล่งข้อมูลประเภทสื่อบุคคล ซึ่งไม่ต้องใช้วิธีการรวบรวมอย่างเป็นระบบ ไม่ต้องอาศัยหลักวิธีการทางวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์เข้าช่วยในการรวบรวมข้อมูล การรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีไม่เป็นทางการ เช่น การศึกษาสถานการณ์องค์การจากรายงานประจำปีในอดีต การศึกษาจากแฟ้มข่าว รายงานการประชุม จดหมายสำคัญ ๆ ต่าง ๆ ที่มีการเก็บไว้ หนังสืออ้างอิงประเภทต่าง ๆ รวมถึงการพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ที่ต้องการรับทราบความคิดเห็น เป็นต้น

ข. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นทางการ หมายถึง วิธีการวิจัยประเภทต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลเฉพาะบางเรื่องที่เป็นต้องอาศัยข้อมูลที่มีความเที่ยงตรงเชื่อถือได้มาใช้ในการวิเคราะห์ประเมินสถานการณ์ ข้อมูลเหล่านี้ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการมาใช้บริการประเภทต่าง ๆ ของสถาบัน ข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคตทั้งด้านซอฟต์แวร์ และฮาร์ดแวร์ อันอาจส่งผลกระทบต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถาบัน เป็นต้น

(4) การวางแผนประชาสัมพันธ์ เป็นการนำข้อมูลที่รวบรวมและวิเคราะห์แล้วนั้น มากำหนดนโยบาย โดยนำมาวางแผนเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา และเสริมสร้างภาพลักษณ์ให้แก่สถาบันสารสนเทศต่อไป ทั้งนี้ โดยเป้าหมายของสถาบันบริการสารสนเทศ ในการสร้างและธำรงรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของสถาบันให้ปรากฏแก่สายตาของประชาชนทั่วไป หรือการโน้มน้าวใจให้ผู้ไม่เคยใช้บริการมาทดลองใช้บริการ จูงใจให้ผู้ใช้บริการเกิดการใช้บริการของสถาบันเพิ่มขึ้น หรือแม้แต่การพยายามสร้างความภักดีให้เกิดขึ้นกับผู้บริการก็ตาม ล้วนเป็นเป้าหมายดังกล่าวแทบทั้งสิ้น แต่การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ที่จะเกิดผลสำเร็จได้ดังกล่าวจะต้องมีการวางแผนอย่างเป็นระบบ โดยต้องเริ่มจากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นจากแหล่งข้อมูลประเภทต่าง ๆ ที่ได้มาในขั้นตอนแรก วิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของข้อมูล แยกประเภท จัดลำดับความสำคัญความเกี่ยวข้องของข้อมูลที่มีต่อการทำงานของสถาบันบริการสารสนเทศ ถ้ามีข้อมูลที่มีการขัดแย้งกันเองต้องตรวจสอบความถูกต้อง ถ้าไม่แน่ใจจะต้องไม่ใช่ข้อมูลนั้นเป็นส่วนในการตัดสินใจเกี่ยวกับกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ จากนั้นจึงเขียนข้อสรุปประเมินสถานการณ์ ปัญหา นำเสนอ โอกาสในการแก้ไข แก่ฝ่ายบริหารเป็นแผนงานประชาสัมพันธ์ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 8 องค์ประกอบ

ก. การสรุปสถานภาพ สถานการณ์ขององค์การอันเป็นที่มาและเหตุผล ความจำเป็นที่ทำให้ต้องมีการกำหนดแผนงานประชาสัมพันธ์ขึ้น

ข. วัตถุประสงค์ของแผนงานประชาสัมพันธ์ ควรมีการกำหนดให้ชัดเจน เพื่อให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดดัชนีสำคัญในการวัดความสำเร็จของแผนงานได้เมื่อ การดำเนินงานเสร็จสิ้นว่าได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่

ค. กลุ่มเป้าหมาย ต้องมีการระบุทั้งในส่วนกลุ่มเป้าหมายหลักและ กลุ่มเป้าหมายรองขององค์การ

ง. กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ เป็นการกำหนดแนวคิด (Concept) ของการ ดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในแผนงานนั้น ๆ เปรียบเสมือนร่มใหญ่ที่โครงการประชาสัมพันธ์ย่อย ๆ ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นจะต้องอยู่ภายใต้ร่มใหญ่นี้ กล่าวคือ ต้องยึดแนวคิดนี้เป็นหลักในการสร้างสรรค์ งานด้านประชาสัมพันธ์นั่นเอง

จ. กลวิธีการประชาสัมพันธ์ เป็นการพิจารณาวิธีการดำเนินงานในทาง ปฏิบัติซึ่งเกี่ยวข้องกับกำหนดยุทธศาสตร์ สื่อและช่องทางด้านการสื่อสารประเภทต่าง ๆ เพื่อให้ สามารถนำแนวคิดที่กำหนดไปสู่กลุ่มเป้าหมาย

ฉ. ตาราง/แผนการปฏิบัติงาน ซึ่งต้องกำหนดทั้งในส่วนของระยะเวลาการ ดำเนินโครงการและช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามกิจกรรมต่าง ๆ อย่างละเอียดเพื่อประโยชน์ใน การควบคุมและติดตามงาน

ช. งบประมาณในการดำเนินการ ซึ่งครอบคลุมทั้งค่าจ้าง ค่าตอบแทน ค่าภาษี โบนัส ค่าสาธารณูปโภคประเภทต่าง ๆ อย่างละเอียดเพื่อประโยชน์ในการควบคุมและติดตามงาน

ซ. วิธีการประเมินผลงานประชาสัมพันธ์ ซึ่งต้องระบุวิธีการประเมินผลงาน ทั้งในช่วงก่อน ระหว่าง และหลังการดำเนินงานเสร็จสิ้น

5) การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ เป็นการลงมือปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้โดย อาศัยสื่อสารประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกองค์การ ซึ่งในขั้นตอนนี้หัวใจ สำคัญ คือ การสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ ไปยังกลุ่มเป้าหมายตามแผนงาน ที่ได้มีการกำหนดไว้ ซึ่งอาจแบ่งกลุ่มเป้าหมายได้ 2 ประเภทคือ กลุ่มเป้าหมายภายในสถาบันบริการ สารสนเทศ และกลุ่มเป้าหมายภายนอกสถาบันบริการสารสนเทศ วัตถุประสงค์ในการสื่อสารกับกลุ่ม ดังกล่าวจึงมีความแตกต่างกันอยู่บ้าง คือ การสื่อสารการประชาสัมพันธ์ในสถาบันบริการสารสนเทศ จำแนกเป็น 6 ประเภท คือ สื่อบุคคล สื่อมวลชน สื่อสิ่งพิมพ์เฉพาะกิจประเภทต่าง ๆ สื่อโสตทัศน สื่อกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ และสื่อโทรคมนาคม ซึ่งแต่ละประเภทมีรูปแบบและประโยชน์การใช้งาน แตกต่างกัน

ก. สื่อบุคคล เป็นสื่อใกล้ตัวที่มีค่าใช้จ่ายน้อย แต่เป็นสื่อที่มีความสำคัญและนับเป็นด่านแรกของการสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ดังนั้น การปลูกฝังให้เกิดสำนึกในหน้าที่ซึ่งให้เห็นถึงความสำคัญของตัวพนักงานที่มีต่อภาพลักษณ์การคงอยู่ของสถาบัน สร้างความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งของสถาบัน

ข. สื่อมวลชน แบ่งออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ สื่อวิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร และภาพยนตร์

ค. สื่อสิ่งพิมพ์เฉพาะกิจ ได้แก่ รายงานประจำปี จดหมายข่าว โปสเตอร์ แผ่นพับ แผ่นปลิว จดหมายส่งตรง จุลสาร แคตตาล็อก จัดทำได้หลากหลายรูปแบบ

ง. สื่อโสตทัศน์ หมายถึง สื่อที่สามารถนำเสนอได้ทั้งภาพและ/เสียงโดยไม่ต้องใช้วัสดุมาประกอบกับอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ เพื่อการนำเสนอ เช่น ภาพยนตร์ เทปเสียง แผ่นใส เทปวีดิทัศน์ ฟิล์มสตริป ภาพวาด ภาพถ่าย หุ่นจำลอง ของตัวอย่าง ของจริง เสียงตามสาย การจัดนิทรรศการ และการบรรยาย เป็นต้น

จ. สื่อกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ เช่น การจัดกิจกรรมพิเศษ การจัดกิจกรรมให้ความอนุเคราะห์/อุปถัมภ์ การจัดประกวด การจัดนิทรรศการ การจัดประชุมสัมมนา อภิปรายทางวิชาการ การจัดกิจกรรมสื่อมวลชนสัมพันธ์ การเปิดสถาบันให้ผู้สนใจเข้าเยี่ยมชม การเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่ชุมชนหรือหน่วยงานในท้องถิ่นจัดขึ้น

ฉ. สื่อโทรคมนาคม ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร วิดีโอเท็กซ์ วิดีโอดิस्क เทเลคอนเฟอร์เรนซ์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ สื่อมวลชนสัมพันธ์ผ่านระบบออนไลน์ การส่งเสริมสินค้า และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ลงทุน

สรุปได้ว่า การประชาสัมพันธ์ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาคควรใช้ช่องการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ในหลากหลายช่องทาง เช่น สื่อบุคคล สื่อมวลชน สื่อสิ่งพิมพ์เฉพาะกิจประเภทต่าง ๆ สื่อโสตทัศน์ สื่อกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ และสื่อโทรคมนาคม จึงจะช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศของคุรุสภาด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

3.2.3 การประสานความร่วมมือ

ในยุคสังคมความรู้และเศรษฐกิจฐานความรู้ของโลกปัจจุบัน ความงอกงามในวิชาแขนงต่าง ๆ ทำให้มีการผลิตและเผยแพร่สารสนเทศมากมาย สถาบันบริการสารสนเทศต้องปรับตัว พัฒนา และเปลี่ยนแปลงหลายๆ ด้านเพื่อรับกระแสสารสนเทศที่ท่วมท้นและมีราคาสูงขึ้นเมื่อเทียบกับงบประมาณที่เท่าเดิมหรือลดน้อยลง ในขณะที่ผู้ใช้บริการยังคงมีความต้องใช้สารสนเทศอย่างต่อเนื่อง ลึกซึ้งและเฉพาะเจาะจงมากขึ้น จึงยากที่สถาบันบริการสารสนเทศแห่งใดแห่งหนึ่งจะ

สามารถจัดหา รวบรวม สะสมสารสนเทศที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้ของตนได้อย่างครบถ้วนจึงจำเป็นต้องมีความร่วมมือกันด้วยเหตุผลสำคัญ ดังนี้

1. การผสมผสานความรู้วิชาการแขนงต่าง ๆ ในลักษณะสหวิทยาการ การศึกษาค้นคว้า วิจัยและการใช้ประโยชน์ของความรู้ต่าง ๆ เพื่อนำไปสร้างองค์ความรู้ใหม่ เพื่อพัฒนาองค์การหรือเพื่อพัฒนาวิชาการ นำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในระดับประเทศ ระดับชาติ และระดับนานาชาติ

2. ปริมาณการผลิตสารสนเทศ มีเพิ่มขึ้นอย่างมากทั้งในรูปแบบสารสนเทศในรูปแบบกระดาษ สื่อโสตทัศน์ และสื่อดิจิทัล ดังนั้น การจัดการเลือกแนวทางการจัดการร่วมกัน เช่น หาพื้นที่คลังเก็บกลาง หรือการเลือกสรรบริการแต่ละแห่งจะจัดมาโดยไม่ซ้ำซ้อนกัน

3. ราคาของสารสนเทศสูงขึ้น สถาบันบริการสารสนเทศในฐานะเป็นศูนย์กลางจัดการ ทั้งการจัดหา และจัดบริการสารสนเทศไปสู่ผู้ใช้บริการ จึงมีความเป็นไปได้ที่สถาบันบริการสารสนเทศจะร่วมมือเพื่อพิจารณาหาแนวทางแบ่งความรับผิดชอบการลงทุนจัดหาทรัพยากรเหล่านี้

4. จำนวนผู้ใช้สารสนเทศเพิ่มมากขึ้น ความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ยิ่งมากขึ้นตามไปด้วย ทางด้านปริมาณและความหลากหลายเนื้อหารวมทั้งความลุ่มลึก ซึ่งจะเป็นไปตามเป้าหมายและภารกิจของผู้ใช้สารสนเทศ ดังนั้นสถาบันบริการสารสนเทศที่เกี่ยวข้องทุกประเภทจึงต้องร่วมมือกันจัดบริการเพื่อให้สนองต่อความต้องการของผู้ใช้ได้

5. โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศมีพัฒนาการที่เอื้ออำนวยให้บุคลากรสารสนเทศ และผู้ใช้มีโอกาสใช้ศักยภาพของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน การให้และการใช้บริการสารสนเทศมากขึ้น

6. คุณภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การบริหารจัดการสมัยใหม่มุ่งเน้นคุณค่าของผู้ใช้บริการหรือลูกค้าเป็นสำคัญ เพราะผู้ใช้บริการ หรือลูกค้า เป็นหัวใจศูนย์กลางที่ทำให้องค์กรอยู่ได้ สถาบันบริการสารสนเทศยุคใหม่ก็มีความตื่นตัวรับแนวคิดที่นำมาพัฒนาปรับใช้กับองค์กรด้วย ดังนั้น สถาบันบริการสารสนเทศจึงให้ความสำคัญต่อการจัดการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้หรือเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างทันเวลาไม่ว่าสารสนเทศนั้นสถาบันใดจะเป็นเจ้าของหรือไม่ก็ตาม เพื่อให้ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าของสถาบันเกิดความพึงพอใจ

1) ความร่วมมือในฐานะเครื่องมือรวมแหล่งความรู้ของสังคม

ความร่วมมือเกิดขึ้นเพราะความต้องการที่จะดำเนินกิจการสารสนเทศระหว่างองค์กรมากกว่าสองแห่งขึ้นไป เพื่อสร้างความเข้มแข็งของแต่ละองค์กรในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ เพื่อให้บริการสารสนเทศได้หลากหลายและกว้างขวาง การพิจารณาความร่วมมือในฐานะเครื่องมือรวมแหล่งความรู้ของสังคม อาจจัดกลุ่มได้หลายลักษณะตามแนวสากล ส่วนในประเทศไทย

มีความร่วมมือในการจัดการสารสนเทศที่สำคัญ มีลักษณะผสมผสานที่มีประโยชน์และส่งผลต่อการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ

2) ลักษณะจัดกลุ่มความร่วมมือในการจัดการสารสนเทศ

(1) จัดกลุ่มตามประเภทของสถาบันบริการสารสนเทศ เช่น ความร่วมมือระหว่างพิพิธภัณฑน์ ความร่วมมือระหว่างศูนย์ข้อมูล ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดอาจจัดกลุ่มเป็นประเภทย่อย ได้ตามกลุ่มประเภทของห้องสมุดอีกด้วย เช่น ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ห้องสมุดเฉพาะ ห้องสมุดเรือนจำ เป็นต้น

(2) การจัดกลุ่มตามสาขาวิชาของสถาบันบริการสารสนเทศ เช่น ความร่วมมือระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศด้านการแพทย์และสาธารณสุข ด้านเศรษฐศาสตร์ ด้านการเกษตร ด้านประชากร ด้านโบราณคดีและมนุษยวิทยา ด้านเภสัชศาสตร์ ด้านการสัตว เป็นต้น

(3) การจัดกลุ่มตามลักษณะกิจกรรมความร่วมมือ เช่น ความร่วมมือในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ความร่วมมือในการทำรายการเครื่องมือช่วยค้น ความร่วมควบคุมบรรณานุกรม ความร่วมมือการยืมระหว่างห้องสมุด และความร่วมมือบริการช่วยค้นคว้าอ้างอิง ความร่วมมือในการจัดการสงวนรักษาสารสนเทศทางวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ เป็นต้น

(4) การจัดกลุ่มตามสังกัดหน่วยงาน เช่น ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ความร่วมมือของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศหลายคณะในมหาวิทยาลัยแห่งเดียวกัน เป็นต้น

(5) การจัดกลุ่มตามพื้นที่ภูมิศาสตร์ เช่น ความร่วมมือระดับท้องถิ่น เขตชุมชน ในจังหวัด ภาคหรือรัฐใดรัฐหนึ่ง ตามเขตพื้นที่ที่เป็นที่ตั้งของสถาบันบริการสารสนเทศในท้องถิ่นนั้นๆ การแบ่งประเภทความร่วมมือตามพื้นที่นี้มีมากในประเทศที่มีอาณาบริเวณกว้างใหญ่ เช่น สหรัฐอเมริกา มีความร่วมมือในพื้นที่ระดับชุมชน ระดับเมือง ระดับรัฐ เป็นจำนวนมาก ส่วนในประเทศไทยมีความร่วมมือจัดการสารสนเทศท้องถิ่นในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้น

(6) การจัดกลุ่มตามระดับความครอบคลุมของภารกิจความร่วมมือ เช่น ความร่วมมือระดับชาติหรือระดับประเทศ ความร่วมมือระดับนานาชาติหรือระหว่างประเทศ และความร่วมมือระดับภูมิภาค ซึ่งอาจเป็นในประเทศเดียวกัน หรือระหว่างภูมิภาคของโลก

(7) การจัดกลุ่มที่มีลักษณะความผสมผสานความร่วมมือประเภทต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เช่น ความร่วมมือด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีระดับชาติ ความร่วมมือสถาบันบริการสารสนเทศประเภทพิพิธภัณฑน์ ศูนย์สารสนเทศและห้องสมุดสถาบันการศึกษาทุกระดับในด้านการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมของรัฐ ความร่วมมือประเภทนี้มีมากในสหรัฐอเมริกาเช่นกัน

อย่างไรก็ตาม การจัดการความร่วมมือของสถาบันบริการสารสนเทศลักษณะใด ๆ ก็ตาม มักไม่ได้จำกัดขอบเขตของความร่วมมืออยู่ภายใต้ประเภทนั้น ๆ อย่างเดียว หากแต่ใช้ลักษณะผสมผสานภารกิจต่าง ๆ ไว้ด้วยกัน

3) ความร่วมมือในการจัดการสารสนเทศในสังคมไทย

สังคมไทยยังมีความแตกต่างในการเข้าถึงสารสนเทศที่เป็นความรู้อยู่มาก หน่วยงานต่าง ๆ จึงมีความพยายามลดช่องว่างโดยอาศัยความร่วมมือและกลไกในการจัดการสารสนเทศตามศักยภาพความพร้อมของหน่วยงาน บุคลากร และเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละแห่ง เพื่อให้ความร่วมมือนี้ส่งผลให้เกิดเป็นแหล่งรวมความรู้ของสังคมที่มีผลต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของประเทศโดยรวม

4) การจัดการความร่วมมือเพื่อจัดการสารสนเทศ

บทบาทของภาคีความร่วมมือในการจัดการสารสนเทศ ภาคี คือ กลยุทธ์การจัดการในการสร้างพันธมิตรในการทำงานให้สำเร็จ โดยร่วมกันทำงานเพื่อขยายขีดความสามารถในการแข่งขันและการมีส่วนร่วมในตลาด (Market place) ซึ่งจะดีกว่าการทำโดยลำพัง

การเข้าร่วมในภาคของสถาบันบริการสารสนเทศแต่ละแหล่ง มีวัตถุประสงค์หลากหลายแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับนโยบายและสถานะแวดล้อมของสถาบันนั้น ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าภาคความร่วมมือก็ต้องมีบทบาทของการทำงานร่วมกัน เพื่อเป้าหมายประโยชน์แบ่งปันกันในบทบาทต่าง ๆ เช่น บทบาทการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ บทบาทการจัดทำรายการสารสนเทศ บทบาทการส่งเสริมให้แบ่งปันการใช้สารสนเทศ บทบาทการนำส่งและการแปลงรูปสารสนเทศ บทบาทส่งเสริมเกื้อกูลการเป็นห้องสมุดดิจิทัล บทบาทการเป็นศูนย์พัฒนาศักยภาพบุคลากร และบทบาทการเป็นที่ปรึกษาและการวางแผน เป็นต้น

5) ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของความร่วมมือในการจัดการสารสนเทศ

ความร่วมมือในการจัดการสารสนเทศของสถาบันบริการสารสนเทศจะสำเร็จได้ ต้องอาศัยองค์ประกอบหลายประการที่เป็นส่วนประกอบของความร่วมมือ อาจกล่าวได้ว่าปัจจัยแห่งความสำเร็จของความร่วมมือในการจัดการสารสนเทศของสถาบันสารสนเทศ มาจากปัจจัยที่เป็นส่วนประกอบที่ทำให้เกิดความร่วมมือและปัจจัยที่ทำให้ความร่วมมือมีพัฒนาการการใช้ประโยชน์อย่างต่อเนื่อง และธำรงอยู่ ได้แก่ ทัศนคติการเป็นผู้นำให้เกิดความร่วมมือ วัฒนธรรมความร่วมมือขององค์กร นโยบาย แผนกลยุทธ์ และทรัพยากรการดำเนินการ ผู้ใช้สารสนเทศและบุคลากรทำงาน การจัดการความร่วมมือ การเป็นนิติบุคคล และการเรียกชื่อความร่วมมือ การดำเนินงานความร่วมมือ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

4. ปัจจัยการบริหารจัดการบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา

ปัจจัยการบริหารจัดการบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ประกอบด้วย การบริหารจัดการ บุคลากร งบประมาณ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.1 การบริหารจัดการ

การบริหารจัดการบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน จึงได้มีผู้กล่าวถึงการบริหารจัดการที่ผู้วิจัยรวบรวมไว้ ดังนี้

เอกสิทธิ์ เมืองหมุด (2539 : 23) กล่าวว่า การบริหารเป็นกระบวนการของการทำงานให้สำเร็จโดยการใช้ทรัพยากรที่จำกัด ภาระของผู้บริหาร คือการรวบรวมและกำกับการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ และวิธีการในแนวทางที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และเพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรนั้น ได้ดำเนินการไปตามแผนที่กำหนด โดยการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

เฮอร์เซ และเบลนชาด (Hersey and Blanchard, 1985 : 5) กล่าวว่า การบริหารหมายถึง กระบวนการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นกลุ่มอื่น และทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

ปีเตอร์ และวอเตอร์แมน (2537 : 25 - 26) กล่าวถึง คุณลักษณะของความเป็นเลิศในเชิงบริหาร 8 ประการของบริษัทอเมริกันที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานอย่างสูง ที่ได้ค้นพบจากการวิจัยของบริษัทแมคเคนซี่ พ.ศ. 2522 ดังนี้

1. มุ่งเน้นการปฏิบัติ (A Bias for Action)
2. มีความใกล้ชิดลูกค้า (Close to the Customer)
3. มีความเป็นอิสระในการทำงาน และความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการ (Atonomy and enter preneurship)
4. เพิ่มผลผลิตโดยอาศัยพนักงาน (Productivity through people)
5. สัมผัสกับงานอย่างใกล้ชิดและความเชื่อมั่นในคุณค่าเป็นแรงผลักดัน (Hand –on value driven)
6. ทำแต่ธุรกิจที่มีชำนาญและเกี่ยวเนื่อง (Stick to the Knitting)
7. รูปแบบง่ายธรรมดาและพนักงานอำนวยการมีจำกัด (Simple form and lean staff)
8. เข้มงวดผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน (Simutaneous loose-tight properties)

พัคตร์ผจง วัฒนสินธุ์ และผสุ เดชะรินทร์ (2542 : 161-166) กล่าวว่า แนวคิดนี้ได้รับการเผยแพร่ครั้งแรกในปี ค.ศ. 1980 โดยโรเบิร์ต คอร์เตอร์แมน (Robert Waterman) ทอม ปีเตอร์ (Tom Prter) และจูเลียน ฟิลลิปส์ (Phillips) ซึ่งในขณะนั้นเป็นที่ปรึกษาให้กับบริษัทด้านการจัดการชื่อ Mckinsey นำเสนอว่าองค์กรจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้ง 7 ประการ ประกอบด้วย

1. โครงสร้าง ถ้าองค์กรมีโครงสร้างเหมาะสมสอดคล้องกับกลยุทธ์ก็จะเป็นจุดแข็งขององค์กร
2. กลยุทธ์ขององค์กร ได้แก่ กิจกรรมหรือการดำเนินงานต่าง ๆ ภายในองค์กรที่ได้ถูกวางแผนขึ้นมาเพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมภายนอกและภายในองค์กร
3. ระบบในการดำเนินงานขององค์กร ได้แก่ ระบบหรือขั้นตอนการดำเนินงานภายในองค์กรทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่ช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานไปได้
4. ลักษณะแบบแผนหรือพฤติกรรมในการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูง รวมถึงบุคลิกภาพของผู้บริหารระดับสูงด้วย เนื่องจากการกระทำของผู้บริหารจะมีอิทธิพลความรู้สึกนึกคิดของพนักงานภายในองค์กรมากกว่าคำพูดของผู้บริหาร
5. สมาชิกในองค์กร ประกอบด้วย พนักงานทุกระดับรวมทั้งแบบแผนและพฤติกรรมต่าง ๆ ที่องค์กรแสดงและปฏิบัติต่อพนักงานภายในองค์กร
6. ความรู้ความสามารถขององค์กรคือสิ่งที่องค์กรสามารถทำได้ดีกว่าองค์กรอื่น
7. ค่านิยมของสมาชิกในองค์กร ได้แก่ แนวคิดร่วมกัน ค่านิยม ความคาดหวังขององค์กร

ชงชัย สันติวงษ์ (2546 : 180 - 181) กล่าวว่า กระบวนการบริหารมีหน้าที่งานบริหาร 5 ประการ ดังนี้

1. การวางแผน (planning) คือการกำหนดแนวทางที่จะปฏิบัติไว้เป็นการล่วงหน้าซึ่งจะมีกิจกรรมย่อยที่ผู้บริหารต้องทำ ได้แก่ การคาดการณ์ การกำหนดวัตถุประสงค์ การพัฒนากลยุทธ์ การจัดทำแผนงาน การเตรียมงบประมาณ การวางระเบียบ และการพัฒนานโยบาย
2. การจัดองค์กร (organizing) คือ การจัดระเบียบงานต่าง ๆ ให้เป็นกลุ่มงานที่สัมพันธ์กัน ที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย หรือก็คือ การสร้างระบบที่เป็นกรอบระเบียบที่เป็นเหตุผล เพื่อสำหรับการกระทำของทุกฝ่ายในองค์กร (rationalistic system of actions) ซึ่งจะมีกิจกรรมย่อยที่ผู้บริหารต้องทำ ได้แก่ จัดเตรียมโครงสร้างองค์กร สร้างความสัมพันธ์ จัดทำรายละเอียดคำบรรยายลักษณะงาน กำหนดคุณสมบัติของตำแหน่ง

3. การจัดคนเข้าทำงาน (staffing) คือการสรรหาให้ได้คนที่มีความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งงาน หรือ “put the light man on the right job” เพื่อให้เป็นไปตามหลักที่ว่า การมีคนดียอมเท่ากับงานเสร็จไปได้แล้วครึ่งทาง ซึ่งจะมีกิจกรรมย่อยที่ผู้บริหารต้องทำ ได้แก่ การคัดเลือก การปฐมนิเทศ การอบรม และการพัฒนา

4. การสั่งการ (directing) คือ การชักจูงให้เกิดความร่วมมือร่วมใจปฏิบัติงานที่มุ่งสู่จุดหมายที่ต้องการ ซึ่งจะมีกิจกรรมย่อยที่ผู้บริหารต้องทำได้ การมอบหมายงาน การจูงใจ การประสานงาน การสร้างเหตุผลและความเป็นธรรม และการบริหารการเปลี่ยนแปลงให้คนยอมรับกับสิ่งใหม่ ๆ ทั้งความคิดและวิทยาการต่าง ๆ ด้วยความเชื่อมั่น ด้วยพฤติกรรมมุ่งมั่น และมั่นคงในจิตใจ

5. การควบคุม (Control) คือการติดตามการปฏิบัติงานเพื่อให้แน่ใจว่าทุกอย่างกำลังดำเนินไปสู่เป้าหมายตามที่กำหนดไว้ในแผนงาน ซึ่งจะมีกิจกรรมย่อยที่ผู้บริหารต้องทำ ได้แก่ การจัดระบบรายงาน การพัฒนามาตรฐานผลงาน การวัดผลงาน การดำเนินการแก้ไข และการให้รางวัลผลตอบแทน ทั้งหมดทุกอย่างจะมีใช้จัดทำขึ้นมาเพื่อจับผิดคน หากแต่จะจัดขึ้นมาเพื่อเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้คนทำงาน ทั้งผู้บริหาร และคนงานผู้ปฏิบัติการ ทราบถึงความเป็นไปและช่วยกันแก้ไขและยกระดับผลงานให้ดีขึ้น เพราะแนวคิดของการควบคุมสมัยใหม่จะมีใช้การพยายามควบคุมงานอย่างเอาจริงเอาจัง ที่จะให้ได้ผลงานมากที่สุดเท่าที่นั่น ทั้งนี้ เพราะในเมื่อ “งานทุกอย่างจะทำได้ดีก็โดยอาศัยคนเป็นผู้ทำแล้วไซ้” การควบคุมจึงควรมีความหมายเป็นแบบใหม่ คือ การควบคุมผลงานของคน (control of human performance) หรือ นั่นก็คือ การควบคุมผลงานโดยการจูงใจ และควบคุมพฤติกรรมของคนเป็นหลัก

สรุปได้ว่า การบริหารจัดการเป็นกระบวนการทำงานของผู้บริหารที่มีความสำคัญทั้งต่อหน่วยงาน ต่อผู้ได้บังคับบัญชา และ ต่อผลงาน เพราะการบริหารจัดการเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ที่ก่อให้เกิดความร่วมมือกันร่วมใจกันทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนที่ได้กำหนดไว้ ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้กระบวนการบริหารจัดการประสบความสำเร็จ ได้แก่ โครงสร้าง กลยุทธ์ ระบบข้อมูลข่าวสาร และหน้าที่ทางการบริหาร

4.1.1 ความสำคัญของการจัดการ

เสน่ห์ จุ้ยโต (2545 : 2 - 73) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการจัดการไว้ ดังนี้

1. การจัดการเป็นสมองขององค์กร กล่าวคือ การจัดการเกี่ยวข้องกับความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การคิดดีจะส่งผลให้องค์กรดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การจัดการที่ดีต้องทำให้

องค์การเป็นองค์การอัจฉริยะหรือองค์การ 3 ไอ (Tripple I) ได้แก่ Information ซึ่งหมายถึง ข้อมูล ข่าวสาร Intelligence หมายถึง สถิติปัญญา Idea หมายถึง ความคิดใหม่

2. การจัดการเป็นเทคนิควิธีการทำให้สมาชิกขององค์การเกิดจิตสำนึกร่วมกันในการบรรลุเป้าหมาย กล่าวคือ การจัดการเกี่ยวข้องกับการผนึกกำลังร่วมของทุกคน ทุกฝ่ายเพื่อร่วมคิดร่วมกระทำร่วมพัฒนาปรับปรุง เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การร่วมกัน พนักงานเจริญก้าวหน้าก็จะทำให้องค์การเจริญก้าวหน้าด้วยองค์การเจริญก้าวหน้าก็ทำให้พนักงานเจริญก้าวหน้าด้วย

3. การจัดการเป็นการกำหนดขอบเขตการทำงานให้เป็นไปอย่างราบรื่น กล่าวคือ การจัดการเกี่ยวกับบทบาท หน้าที่ อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ ผู้จัดการที่ดีต้องเข้าใจบทบาทหน้าที่ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ เพื่อเป็นผู้จัดการที่ประสบความสำเร็จ

4. การจัดการเป็นการแสวงหาวิธีที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงานขององค์การ กล่าวคือ การจัดการเกี่ยวกับการปรับปรุงงาน เพื่อให้การทำงานเป็นระบบระเบียบและค้นหาวิธีการที่ดีที่สุด หรือค้นหาทางลัดสู่ความสำเร็จ ในการทำงาน ไม่ควรใช้การตัดสินใจแบบเดิม เคยทำอย่างไรก็ทำอย่างนั้น แต่ควรมีการสำรวจ จดบันทึกเวลาทำงาน นำมาคิดวิเคราะห์แล้วค้นหาทางเลือกใหม่ที่ดีที่สุดต่อไป

ดริฟท์ Daft 1997:748 (อ้างถึงใน เสน่ห์ ขุ้ยโต 2545 : 2-73) กล่าวว่า องค์การสมัยใหม่ ต้องมีคุณลักษณะเป็นองค์กรที่ทันสมัยและพัฒนา กล่าวคือ มีรูปแบบและโครงสร้างที่สอดคล้องกับองค์การสมัยใหม่ ดังนี้

1. วัฒนธรรม (culture) มุ่งสู่การเปลี่ยนแปลงและแก้ไข
 2. เทคโนโลยี (technology) มุ่งสู่อิเล็กทรอนิกส์
 3. งาน (Tasks) มุ่งสู่พลังแห่งความคิดและฐานความคิด
 4. สายการบังคับบัญชา (hierarchy) มุ่งสู่ความสัมพันธ์แนวนอน
 5. อำนาจและควบคุม (Power/control) มุ่งสู่การกระจายอำนาจ
 6. จุดมุ่งหมายในอาชีพ (career goals) มุ่งสู่การเจริญเติบโตและความรอบรู้
- แห่งตนมากขึ้น
7. ภาวะผู้นำ (leadership) มุ่งสู่สภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม
 8. ตลาด (market) มุ่งสู่ทั่วโลก
 9. การทำงาน (doing work) มุ่งสู่การทำงานเป็นทีม
 10. จุดเน้น (focus) มุ่งสู่ลูกค้า
 11. ทรัพยากร (resources) มุ่งสู่ข้อมูลข่าวสาร
 12. คุณภาพ (quality) มุ่งสู่กระบวนการคุณภาพ

องค์กรสมัยใหม่นอกจากมีคุณลักษณะทันสมัยแล้ว จำเป็นต้องมีการพัฒนาให้สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายนอก (external environment) และสภาพแวดล้อมทั่วไป ได้แก่ การเมือง เศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยี สภาพแวดล้อมของงาน ได้แก่ ลูกค้า (Customer) คู่แข่ง (Competitor) ผู้สนับสนุน (Supplier) ผู้ควบคุม (regulator) สมัยใหม่จึงมีพื้นฐานที่สำคัญคือ มีลักษณะเป็นพลวัต (dynamic) แปรเปลี่ยนไปตามสถานการณ์เพื่อให้องค์กรเจริญเติบโตได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม องค์กรสมัยใหม่พร้อมที่จะปรับตัวเพื่อการดำรงอยู่เป็นองค์กรปรับตัว (adaptive organization) เป็นองค์กรเพื่อมุ่งเน้นการให้ความสำคัญต่อลูกค้าเป็นอันดับแรกสุด เทคนิควิธีการทำให้สมาชิกขององค์กรเกิดจิตสำนึกร่วมกันในการบรรลุเป้าหมาย

สรุปได้ว่า การบริหารจัดการการตัดสินใจบริการบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพศึกษา ให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ จะต้องดำเนินการพัฒนาให้สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกองค์กร ที่ส่งผลกระทบ ทั้งด้านคน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยี

4.1.2 ระดับชั้นของการจัดการ

การจัดการในองค์กรสามารถจัดแบ่งระดับชั้น ได้เป็น 3 ระดับ คือ

1. การจัดการระดับกลยุทธ์ (strategic level) เป็นการจัดการเกี่ยวกับการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กรเป็นสำคัญ โดยกลยุทธ์จะสอดคล้องต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในองค์กร

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ การเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี ลูกค้า คู่แข่งขัน ผู้สนับสนุน ผู้ควบคุม ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่ การผลิต การจัดซื้อ การตลาด การเงิน การบริหาร และทรัพยากรมนุษย์ การวิจัย และการพัฒนาการจัดการระดับกลยุทธ์ โดยใช้เทคนิคสวอต (SWOT Technique) มาใช้ในการวิเคราะห์สถานการณ์ ปัจจัยภายนอกที่เอื้ออำนวยต่อการจัดการ เรียกว่า โอกาส (Opportunity) ปัจจัยภายนอกที่เป็นอุปสรรคสิ่งคุกคาม เรียกว่า ข้อจำกัด (Threat)

ปัจจัยภายในที่องค์กรมีดีกว่าคู่แข่งเรียกว่าจุดแข็ง (strength) ปัจจัยภายในที่องค์กรมีด้อยกว่าคู่แข่งเรียกว่า จุดอ่อน (Weakness) การใช้เทคนิคสวอตดังกล่าวจะสามารถกำหนดกลยุทธ์ขององค์กรในลักษณะของกลยุทธ์การเจริญเติบโต (Growth) กลยุทธ์เสถียรภาพ (stability) และกลยุทธ์ตัดทอน (retrenchment) ต่อไป

2. การจัดการระดับเทคนิคหรือยุทธวิธี (technical level) เป็นตามและประเมินผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนงาน โครงการและงบประมาณที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กรที่กำหนดไว้ เป็นการจัดการที่แปลงแผนกลยุทธ์สู่แผนงาน โครงการที่สำคัญ

3. การจัดการระดับปฏิบัติ (Operational level) เป็นการจัดการเกี่ยวกับการควบคุม ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนงาน และ โครงการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ การจัดการระดับปฏิบัติการมุ่งสู่การควบคุมค่าใช้จ่ายเวลา ผลการดำเนินงานและกระบวนการ ปฏิบัติงาน เทคนิคที่ใช้ในการควบคุมงาน ได้แก่ แกนต์ชาร์ท (Gantt chart) เพิร์ท (PERT) และ ซีพีเอ็ม (CPM)

ระดับผู้บริหาร ในที่นี้ จัดแบ่งผู้บริหารตามลำดับชั้นการจัดการในองค์กรเป็น 3 ระดับ

1. ผู้บริหารระดับสูง เป็นกลุ่มที่มีจำนวนน้อยสุด ซึ่งอยู่บนสุดของโครงสร้างองค์การ มีหน้าที่ในการบริหารงานในภาพรวมทั้งองค์การ ประกอบด้วย ประธานกรรมการ ประธานบริษัท ประธานบริหาร รองประธานบริหาร ในองค์การขนาดเล็กผู้บริหารสูงสุด คือเจ้าของกิจการ มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบภารกิจต่าง ๆ เช่นเดียวกับผู้บริหารระดับสูงในองค์การขนาดใหญ่ ผู้บริหารระดับสูง มีบทบาทหน้าที่ในการจัดการกลยุทธ์

2. ผู้บริหารระดับกลาง เป็นกลุ่มที่มีหน้าที่แปลงนโยบายและกลยุทธ์ เป็นจุดเชื่อมต่อระหว่างผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารระดับต้น ประกอบด้วย ผู้จัดการฝ่าย หัวหน้าแผนก ผู้บริหารระดับกลาง นอกจากจะทำหน้าที่เป็นตัวเชื่อมระหว่างผู้บริหารระดับสูงและระดับต้นแล้ว จำเป็นต้องเข้าใจและสร้างสัมพันธภาพที่ดีเพื่อประสานการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด

3. ผู้บริหารระดับต้น เป็นกลุ่มที่รับผิดชอบในการกำกับควบคุม ดูแลให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ มีหน้าที่หลักในการควบคุมการทำงานประจำวัน มีความสามารถในการกระตุ้น ส่งเสริมและสอนงานให้พนักงานปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่ง ประกอบด้วย หัวหน้างาน หัวหน้าคนงาน

คุณลักษณะของผู้บริหาร ผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ มีคุณลักษณะ 2 ประการ ดังนี้

1. คุณลักษณะภายใน เป็นคุณลักษณะที่พึงมีภายในแต่ละบุคคล ซึ่งประกอบด้วย การมีวิสัยทัศน์ สามารถฉายภาพ มองภาพ อนาคตได้อย่างถูกต้องแม่นยำ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีญาณหยั่งรู้ มีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ มีความเพียรพยายาม มองโลกในแง่ดี ปรับตัวได้เร็ว มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ และมีความเชื่อมั่นในตนเอง

2. คุณลักษณะภายนอก เป็นคุณลักษณะที่พัฒนาจากภายนอกของแต่ละบุคคล ประกอบด้วย การสร้างเครือข่าย ผู้บริหารที่ดีต้องทำตัวเป็นเครือข่ายที่ดีทั้งตัวบุคคล องค์กร ข่าวสาร มีทักษะ การติดต่อสื่อสาร การจัดองค์กร การมอบหมายงาน การจูงใจ การสอนงาน การตัดสินใจ การวางแผนและการสร้างทีมงาน และมีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งต้องใช้ทั้ง 3 ภาษา ได้แก่ ภาษาอังกฤษ ภาษาอิเล็กทรอนิกส์ และภาษาที่ใช้ในการสื่อสารในการทำงาน ผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพต้องคิดให้เป็น สื่อให้เข้าใจ และปฏิบัติให้ได้ผลสำเร็จ

3. หน้าที่และทักษะการจัดการ

สรุปได้ว่า ผู้บริหารศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพที่ดีจะต้องมีคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลทั้งคุณลักษณะภายในและคุณลักษณะภายนอก การบริหารจัดการจะประสบความสำเร็จหรือประสบความสำเร็จล้มเหลว ส่วนหนึ่งมาจากการผู้บริหาร ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องรู้จักวิธีการ โดยเลือกกระบวนการที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ คือ ต้องคิดให้เป็น สื่อให้เข้าใจ และปฏิบัติให้ได้ผลสำเร็จ

4.2 บุคลากร

บุคลากร คือผู้ที่ปฏิบัติงานในหน้าที่และตำแหน่งต่าง ๆ ภายในศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา จึงได้มีผู้ให้ความหมายของบุคลากรที่ผู้วิจัยรวบรวมไว้ ดังนี้

อรุณ กิจสมเจตน์ (2539 : 4) ได้ให้ความหมายของบุคลากรว่า หมายถึง บุคลากรภายในองค์กรซึ่งเราจะต้องพิจารณาทั้งในแง่ปริมาณ เช่น การประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรฐานการจ่ายเงินตอบแทน การฝึกอบรม เป็นต้น ส่วนด้านคุณภาพต้องพิจารณาถึง ขวัญกำลังใจ ทักษะคติ และพฤติกรรมคนในองค์กร

สมยศ นาวิการ (2543 : 510) ได้ให้ความหมายของคนว่า หมายถึง คุณลักษณะทางประชากรของบุคคลภายในองค์กร เช่น วิศวกร หัวหน้างาน และผู้ประกอบการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2535 : 114 และ สมยศ นาวิการ (2538 : 373-374) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคนในองค์กร ดังนี้

1. ปัจจัยที่ชักจูงใจ (Motivators) ได้แก่ ความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า
2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับการค้าจุนหรือการบำรุงรักษาจิตใจ (Hygiene or maintenance Factors) ได้แก่ เงินเดือน ความมั่นคงในการทำงาน สภาพการทำงาน นโยบายองค์กร ฐานะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และเทคนิคการบังคับบัญชา

ปริดา วนปริดา (2523 : 25-37) ได้แบ่งบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา แตกต่างกันไปตามลักษณะของงาน ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารและธุรการ ประกอบด้วย หัวหน้าศูนย์ซึ่งเป็นผู้บริหารงานทั้งหมด และเสมียนพนักงาน
2. ฝ่ายบริการ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่พัสดุ โสตทัศนอุปกรณ์ และเจ้าหน้าที่บริการโสตทัศนอุปกรณ์
3. ฝ่ายผลิต ประกอบด้วย ช่างเทคนิค ช่างวาดเขียน ช่างถ่ายภาพ และช่างอิเล็กทรอนิกส์

วนิดา จึงประสิทธิ์ (2532 : 13-15) ได้แบ่งบุคลากรของศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาว่า บุคลากรของศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ประกอบด้วย

1. ผู้บริหารศูนย์ (Director , Manager) อาจเรียกว่า หัวหน้าศูนย์ หรือ ผู้อำนวยการศูนย์ เป็นผู้ที่มีหน้าที่บริหารงาน กำหนดนโยบาย รับผิดชอบงานของศูนย์ ตลอดจนติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ

2. คณะผู้ร่วมงาน (Media staff) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 กลุ่มวิชาชีพ (Professional Staff) ได้แก่ พวกที่มีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ทางเทคโนโลยีทางการศึกษา หรือ โสตทัศนศึกษา ตลอดจนมีความรู้ในสาขาที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ โสตทัศนูปกรณ์ แบ่งออกเป็น

2.2 ผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อ (Media Specialist) ได้แก่ ผู้ที่ศึกษาในสาขาวิชาเทคโนโลยีทางการศึกษาหรือโสตทัศนศึกษา ได้ชื่อว่าเป็น “นักเทคโนโลยีทางการศึกษา”

1) ช่างเทคนิคด้านสื่อ (Media Specialist) ได้แก่ ผู้ทำหน้าที่เป็น “ช่างเทคนิค” ส่วนใหญ่ มีวุฒิการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ หรือปริญญาในสาขาต่าง ๆ ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับงานบริการ ดังนี้

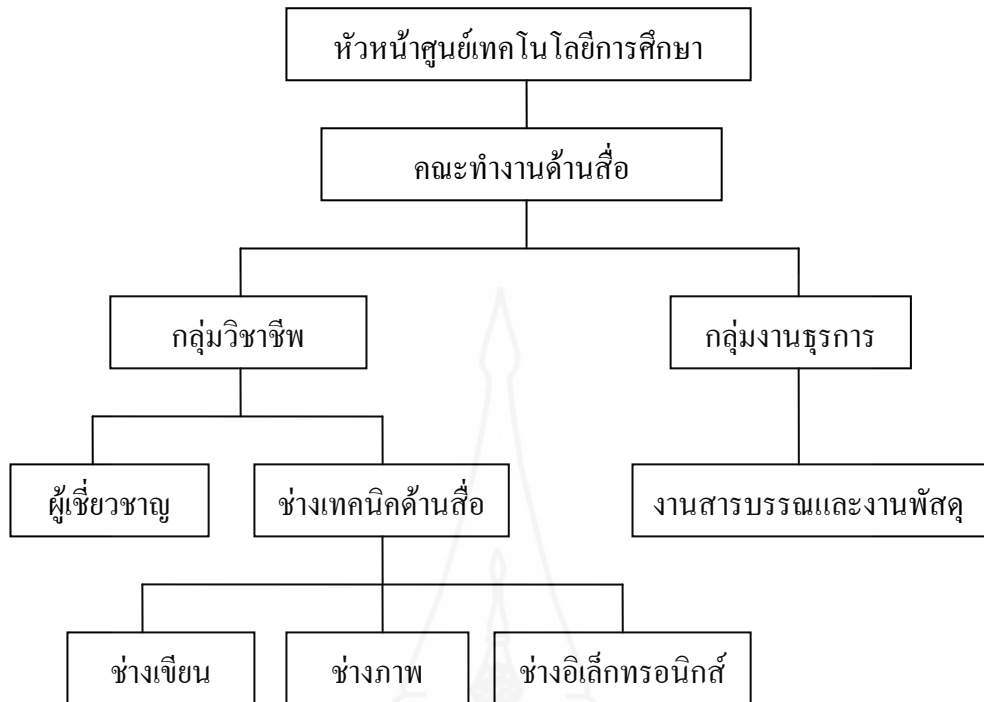
(1) ช่างเขียน สำหรับผลิตสื่อการสอนทางด้านกราฟฟิก (Graphic Instuc-tional Materals) และงานกราฟฟิก ในลักษณะอื่น ๆ เช่น งานกราฟฟิกออกแบบโฆษณาเพื่อการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

(2) ช่างภาพ สำหรับผลิตสื่อการสอนที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายภาพ เช่น สไลด์ ฟิม์มสตริป ภาพยนต์ และวิดีโอเทป ตลอดจนงานถ่ายภาพทั่วไป ๆ

(3) ช่างอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับควบคุมการใช้ การบำรุงรักษาตลอดจนการซ่อมแซมเครื่องมือโสตทัศน (Audio-Visual Equipments) ซึ่งประกอบด้วย เครื่องฉาย เครื่องเสียง ตลอดจนเครื่องมืออื่น ๆ

2.3 ผู้เชี่ยวชาญ (Non - Professional Staff (Media Aids) ได้แก่ ผู้ช่วยงานบริการ เช่น ผู้ทำหน้าที่ในงานธุรการ นักการภารโรง ผู้บริหารสื่อและเทคโนโลยีทางการศึกษา ควรมีความสามารถทั้งในด้านการเป็นผู้นำ และการบริหาร

สรุปได้ว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติงานภายในของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ควรประกอบด้วย ผู้บริหารศูนย์ นักเทคโนโลยีสารสนเทศ นักวิชาการ นักเอกสารสนเทศ ช่างภาพ และเจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป ดังภาพแสดงแผนภูมิโครงสร้างบุคลากรของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาของวนิดา จึงประสิทธิ์ (2533 : 15)



ภาพที่ 2.2 แผนภูมิโครงสร้างบุคลากรของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา
ที่มา : วนิตา จึงประสิทธิ์ (2533 : 15)

เอ็ดเวิร์ด (Edwards 1973 : 119) ได้กล่าวถึง คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ในศูนย์วิทยบริการว่า จะต้องมียุทธศาสตร์ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยบริการ จำเป็นต้องใช้ทักษะอื่น ๆ มากกว่าทักษะทางห้องสมุด
2. เป็นผู้รับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ ทั้งหมดมากกว่าเป็นเพียงบรรณารักษ์
3. ทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวก และทำหน้าที่ประสานงาน อำนวยความสะดวกในการเลือกซื้อ ผลิต จัดเก็บ จัดการกับสื่อทั้งหมด
4. อำนวยความสะดวกในการใช้สื่อเหล่านั้น
5. อำนวยความสะดวกให้การบริหารงานของศูนย์วิทยบริการให้เป็นไปอย่างมีระบบ โดยคำนึงถึงความต้องการของโรงเรียน ในปัจจุบันและอนาคตด้วย

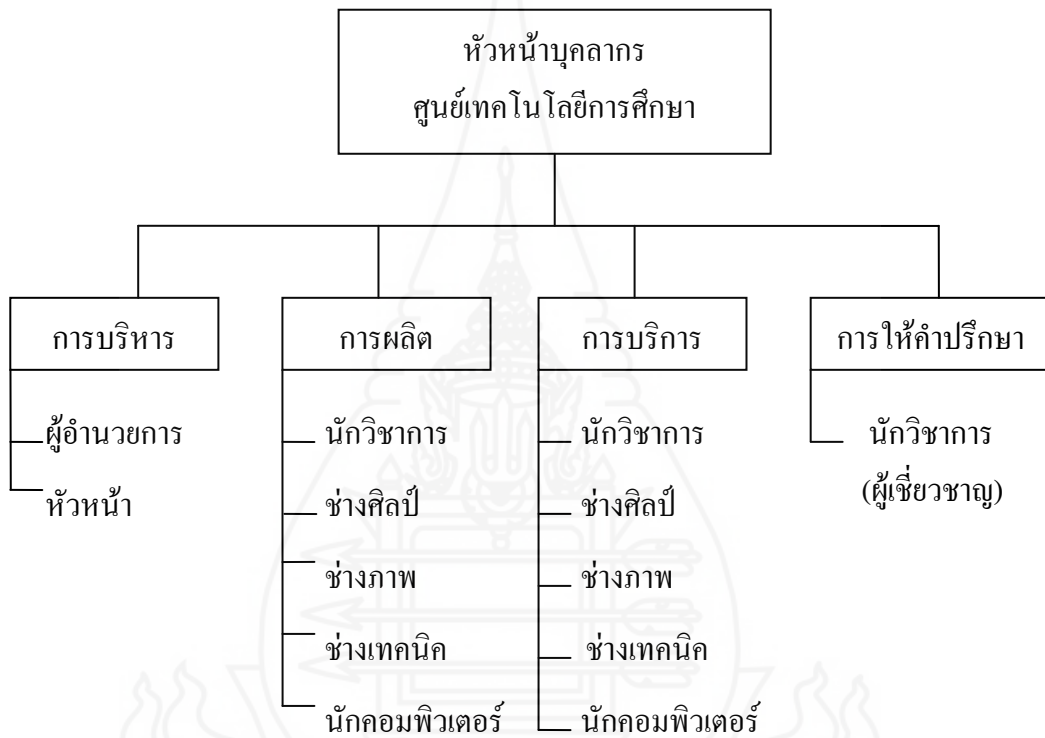
มิลเลอร์ (Miller 1976 : 7-8) กล่าวว่า “เจ้าหน้าที่ของศูนย์วัสดุการสอน” มีลักษณะ และคุณสมบัติ ดังนี้

1. เป็นเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญ มีประสบการณ์ ความคิดสร้างสรรค์ และมีวุฒิภาวะพอใจในการที่จะช่วยครู และนักเรียน ซึ่งเป็นปัจจัยมูลฐานที่จะทำให้โปรแกรมนี้มีประสิทธิภาพ
2. มีทักษะความชำนาญ และความรู้เกี่ยวกับสื่อการสอนทั้งหมด

3. มีความเข้าใจในการเจริญเติบโต และพัฒนาการของเด็ก รวมทั้งหลักการเรียนรู้

4. ให้ความช่วยเหลือทางด้านงานเสมือน

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2538 : 258-259) ได้สรุปว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในด้านสื่อและเทคโนโลยีการศึกษาของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ประกอบด้วย บุคลากรที่มีหน้าที่หลัก 4 ด้าน คือ ด้านการบริหาร ด้านการผลิต ด้านการบริการ และด้านการให้คำปรึกษา ดังภาพแสดงหน้าที่บุคลากรของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาของชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2538 : 258)



ภาพที่ 2.3 ภาพแสดงหน้าที่บุคลากรของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา

ที่มา : ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2538 : 258)

สรุปได้ว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ควรมีคุณสมบัติ มีความรู้ความสามารถ ที่ชูติมา สัจจานันท์ (2546: 169-170) กล่าวว่า ควรจำแนกในประเภทมิติต่าง ๆ กัน ดังนี้

1. การพิจารณาตามระดับความรู้ อาจจำแนกได้เป็น

1.1 นักสารสนเทศ หรือนักสารสนเทศวิชาชีพ (Information professionals) ซึ่งหมายถึง ผู้สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ สารสนเทศศาสตร์ หรือศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา

1.2 ระดับกึ่งวิชาชีพ เช่น เจ้าหน้าที่ห้องสมุด เจ้าหน้าที่โสตทัศนศึกษา ซึ่งมีความรู้ระดับอนุปริญญา หรือประกาศนียบัตรทางวิชาชีพ

1.3 ระดับธุรการ เช่น เจ้าหน้าที่ธุรการ พนักงานบันทึกข้อมูล

2. การพิจารณาตามตำแหน่งวิชาชีพ ในประเทศไทยหน่วยราชการกำหนดตำแหน่ง “บรรณารักษ์” สำหรับผู้ปฏิบัติงานวิชาชีพในห้องสมุดซึ่งสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาทางวิชาบรรณารักษศาสตร์ และหรือสารสนเทศศาสตร์ หรือสารนิเทศศาสตร์ ส่วนในห้องสมุดมหาวิทยาลัย บางแห่งอาจมีตำแหน่งนักเอกสารสนเทศ สำหรับผู้ปฏิบัติงานใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างเกี่ยวกับการจัดหา วิเคราะห์บริการ บริหารงานห้องสมุด และศูนย์สารสนเทศโดยเป็นผู้ได้รับปริญญาตรีขั้นต่ำในสาขาวิชาเฉพาะ ในประเทศสหรัฐอเมริกา การกำหนดเรียกชื่อตำแหน่งของบุคลากรสารสนเทศมีหลายลักษณะ ดังนี้

2.1 ชื่อเรียกตำแหน่งโดยทั่วไป เช่น บรรณารักษ์ (Librarian) ผู้เชี่ยวชาญสารสนเทศ (Information specialist)

2.2 ชื่อเรียกตำแหน่งที่บ่งชี้เนื้อหาหรืองานที่ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เช่น นักบรรณานุกรม (indexer) นักสารสังเขป (abstractor) ผู้เชี่ยวชาญสื่อ (media specialist) หรือตำแหน่งบรรณารักษ์ ถ้าปฏิบัติงานเฉพาะด้านระบุชัดเจน เช่น บรรณารักษ์อ้างอิง (reference librarian) บรรณารักษ์ระบบ (system librarian)

2.3 ชื่อเรียกตำแหน่งตามประเภทของหน่วยงานที่สังกัด เช่น บรรณารักษ์ห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย (academic librarian) บรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียน (school librarian)

นอกจากนี้ การประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศกับงานสารสนเทศอย่างกว้างขวางทำให้มีศัพท์ใหม่ ๆ เรียกบุคลากรสารสนเทศ เช่น ผู้ทำงานกับเว็ลด์ไวด์เว็บ เรียกว่า Webrarian หรือผู้ทำงานในโลกไซเบอร์เรียกว่า cybrarian รวมทั้งการขยายตัวของธุรกิจสารสนเทศหรือการบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ทำให้มีตำแหน่งงานสำหรับบุคลากรสารสนเทศที่ปฏิบัติงานเชิงธุรกิจ เช่น นายหน้าค้าสารสนเทศ (Information Broker) ที่ปรึกษาสารสนเทศ (Information consultant)

3. การพิจารณาตามตำแหน่งบริหาร ตำแหน่งบริหารของสถาบันบริการสารสนเทศในประเทศไทยโดยทั่วไปขึ้นอยู่กับสถานภาพของสถาบันบริการสารสนเทศนั้น ๆ ทั้งด้านโครงสร้างการบริหารสังกัดขององค์กร เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีฐานะเทียบเท่าคณะ มีตำแหน่ง

ผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารสูงสุดของสถาบัน และในระดับรองลงมา มีตำแหน่งรองผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน/หน่วยตามลำดับ

2.3 งบประมาณ

การบริหารจัดการการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ในด้านงบประมาณนั้น มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะงบประมาณเป็นเครื่องมือควบคุมการปฏิบัติงานนั้น ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จึงได้มีผู้กล่าวถึงความหมายของงบประมาณที่ผู้วิจัยรวบรวมไว้ ดังนี้

2.3.1 ความหมายของงบประมาณ

สำนักงบประมาณ (บุญเหลือ ทองเอี่ยม และสุขสวัสดิ์ ภาษิต 2532 : 54 อ้างถึงใน ศิรินันท์ เหลืองอภิรมย์ 2543 : 43) ได้ให้ความหมายของคำว่า งบประมาณ งบประมาณ และ การจำแนกงบประมาณรายจ่าย สรุปได้ดังนี้

งบประมาณรายจ่าย หมายถึง จำนวนเงินอย่างสูงที่อนุญาตให้จ่ายหรือก่อนนี้ ได้ตามวัตถุประสงค์ ภายในเวลาที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่าย

ปีงบประมาณ หมายความว่า ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม ของปีหนึ่งถึงวันที่ 30 กันยายน ของปีถัดไป

การจำแนกงบประมาณรายจ่าย มี 2 ลักษณะ คือ

1. งบประมาณแผ่นดิน เป็นงบประมาณที่ได้รับจากเงินของรัฐแบ่งส่วนให้สถานที่ราชการทุกแห่ง อยู่ในความควบคุมของกระทรวงการคลังกับสำนักงบประมาณ
2. งบพิเศษ เป็นงบประมาณส่วนที่เป็นของสถานที่ราชการแต่ละแห่ง หาได้เอง เช่น เงินค่าบำรุงการศึกษา เงินบริจาค เงินจากสมาคมผู้ปกครอง การจัดหารายได้พิเศษ ได้แก่ การจำหน่ายวัสดุ หรือผลผลิตของหน่วยงานนั้น หรือการแสดงต่าง ๆ เป็นต้น

สรุปได้ว่า งบประมาณ คือแผนการดำเนินงานในการจัดหาเงินมาใช้ในกิจการ ซึ่งจะแสดงเป็นตัวเลข ในรูปของจำนวนหน่วยและจำนวนเงินที่จะใช้ดำเนินงาน สำหรับระยะเวลาในภายหน้า การจัดทำงบประมาณจะจัดทำล่วงหน้า ถ้าเป็นงบประมาณระยะสั้นก็จะมีระยะเวลา 3 เดือน 6 เดือน หรือ 1 ปี ถ้าเป็นงบประมาณระยะยาวจะมีระยะเวลา 3 ปี 5 ปี

2.3.2 วัตถุประสงค์ของการจัดทำงบประมาณ

วัตถุประสงค์ของการจัดทำงบประมาณ เพื่อจะช่วยในการวางแผนการประสานงาน และการควบคุมการดำเนินงานของผู้บริหารและมีวัตถุประสงค์ด้านอื่น ๆ คือ

- 1) เพื่อให้ผู้บริหารพิจารณานโยบายพื้นฐานของกิจการล่วงหน้าอย่างรอบคอบ

- 2) เพื่อให้มีการแบ่งอำนาจและมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบตามแผนงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทำให้มีการจัดโครงสร้างองค์การที่ดี
- 3) เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงมีเวลาในการตัดสินใจด้านอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่กิจการ เพราะได้มีการกระจายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการทำงานให้แผนกต่าง ๆ รับผิดชอบแล้ว
- 4) เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในกิจการ เนื่องจากทุก ๆ ฝ่ายมีส่วนร่วมในการวางแผนและดำเนินงานตามแผนที่วางไว้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เกิดความร่วมมือและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
- 5) เพื่อให้ผู้บริหารกำหนดประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละฝ่ายได้อย่างแน่นอน และวัดได้
- 6) เพื่อให้มีการวางแผนการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในกิจการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 7) เพื่อให้กิจการสามารถวิเคราะห์และสำรวจตนเองในด้านความก้าวหน้าของผลงาน เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของกิจการ

2.3.3 ประโยชน์ของการจัดทำงบประมาณ

ประโยชน์ของการจัดทำงบประมาณอย่างหนึ่งที่เราเห็นได้อย่างชัดเจน คือ ทำให้กิจการมีเป้าหมายที่แน่นอนและเหมาะสมในการดำเนินงาน มีแผนงานที่ดี อันเป็นประโยชน์ในการบริหาร ซึ่งแบ่งออกเป็น

- 1) ช่วยในการวางแผน (Planning) ช่วยให้การวางแผนของกิจการนำไปสู่การปฏิบัติจริงได้ กระบวนการจัดทำงบประมาณจะทำให้ทุกฝ่ายในกิจการต้องวางแผนงานล่วงหน้าสำหรับช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง ทำให้ได้แผนรวมของกิจการที่เหมาะสม และเป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดของกิจการ
- 2) ช่วยในการประสานงานและก่อให้เกิดความร่วมมือ (Facilitating Communication and Coordination) กิจการที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน จะต้องอาศัยความร่วมมือของฝ่ายต่าง ๆ ในกิจการ กระบวนการจัดทำงบประมาณจึงเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้เกิดการประสานงานกันระหว่างแผนงานของฝ่ายต่าง ๆ ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นระหว่างฝ่าย ลดความขัดแย้ง และก่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน
- 3) ช่วยในการแบ่งสรรทรัพยากร (Allocating Resources) เนื่องจากกิจการมีทรัพยากรจำกัดและจะต้องถูกนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด กระบวนการจัดทำงบประมาณจึงช่วยให้แต่ละฝ่ายได้รับการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม

4) ช่วยในการควบคุมการดำเนินงาน (Controlling Operations) ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงจะนำมาเปรียบเทียบกับแผนงบประมาณที่วางไว้ ทำให้ทราบว่าประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด บรรลุเป้าหมายของกิจการหรือไม่ หากไม่เป็นไปตามเป้าหมายเกิดจากแผนใดก็สามารถแก้ไขได้อย่างถูกต้อง

5) ช่วยในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และทำให้เกิดแรงกระตุ้นในการทำงาน (Evaluating Performance and Providing Incentive) มีการเปรียบเทียบระหว่างผลการปฏิบัติงานกับแผนงานที่วางไว้ ทำให้การประเมินผลเป็นไปอย่างทั่วถึงทุกฝ่าย ทำให้เกิดการกระตุ้นให้บุคลากรมีการแข่งขันการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย เพื่อจะได้รับผลตอบแทนจากการประเมินผลการปฏิบัติงานให้อยู่ในเกณฑ์ที่ตลอดเวลา

2.3.4 แนวทางในการบริหารงบประมาณ

เมธี ปิลันธนาพันธ์ (2535 : 112-115) ได้ให้แนวทางในการบริหารค่าใช้จ่ายงบประมาณ สรุปได้ คือ

- 1) จัดวิธีการเสนอซื้อวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ตามความต้องการของผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงาน
- 2) จัดวิธีการพิจารณาและตรวจสอบตามความสำคัญและความคิดเห็น
- 3) จัดวิธีการ จัดซื้อ ให้เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ
- 4) ทำบันทึก และทำหลักฐานการใช้จ่าย
- 5) จัดทำระบบบัญชี วัสดุ ครุภัณฑ์ให้ถูกต้อง

สรุปได้ว่า การจัดทำงบประมาณมีความสำคัญและเป็นประโยชน์ในทางการบริหาร และเป็นเครื่องมือสำหรับการช่วยตัดสินใจของผู้บริหาร ดังนั้น ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ควรใช้งบประมาณเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการงาน เพื่อการวางแผน การประสานงาน การแบ่งสรรทรัพยากร การควบคุมการดำเนินงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยแสดงออกมาในลักษณะแผนทางการเงินและโครงการที่ต้องมีการจัดทำแผนการใช้จ่ายทั้งแผนระยะสั้นและแผนระยะยาว

2.4 เทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญของการปฏิบัติงานทุกด้าน ตั้งแต่ด้านการศึกษา พาณิชยกรรม เกษตรกรรม อุตสาหกรรม สาธารณสุข การวิจัยและพัฒนา การเมือง เพราะเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การทำงานของหน่วยงานนั้น ๆ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะงานให้บริการที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อการใช้งาน จึงมีผู้ให้ความหมายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ผู้วิจัยรวบรวมไว้ ดังนี้

2.4.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ครรชิต มาลัยวงศ์ (2537: 11) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศว่า หมายถึง การประยุกต์เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้ผู้ใช้สามารถร่วมกันใช้ข้อมูลได้อย่างสะดวก การจัดทำรายงาน ตลอดจนผลลัพธ์ในรูปแบบกราฟฟิกที่ผู้ใช้เข้าใจง่าย การจัดทำระบบต่างๆ เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการของผู้บริหารเลยไปจนถึงสนับสนุนการจัดทำกลยุทธ์ธุรกิจ

ช่วงโชติ พันธุเวช (2542 : 265) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศว่า หมายถึง กระบวนการนำคอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูลมาทำการประมวลผล และการสืบค้นหาแล้วเรียกใช้ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลแล้ว มีสื่อและอุปกรณ์เข้ามาช่วยในการสื่อสารข้อมูลสารสนเทศ โดยผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ

ณัฐพันธ์ เจริญนันทน์ (2542 : 7) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศว่า หมายถึง เทคโนโลยีที่ประกอบด้วยระบบการจัดเก็บ การประมวลผลข้อมูล ระบบสื่อสาร โทรคมนาคม และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่มีการวางแผน การบริหารจัดการ และใช้งานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

วศิน เพิ่มทรัพย์ (2548 : 198) ได้ให้ความหมาย เทคโนโลยีสารสนเทศว่า หมายถึง การประยุกต์เอาความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์มาจัดการสารสนเทศที่ต้องการ โดยอาศัย เครื่องมือทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีด้านเครือข่าย โทรคมนาคม และการสื่อสาร ตลอดจนอาศัยความรู้ในกระบวนการดำเนินงานสารสนเทศในขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่การแสวงหา การวิเคราะห์ การจัดเก็บ รวมถึงการจัดการเผยแพร่และแลกเปลี่ยนสารสนเทศด้วย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็ว ทันต่อการนำมาใช้ประโยชน์ได้นั่นเอง

ลูคัส จูเนียร์ (Lucas, JR 1997) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศว่า หมายถึง รูปแบบของเทคโนโลยีทุกประเภทที่นำมาประยุกต์ใช้เพื่อการประมวลผลการจัดเก็บ และการถ่ายทอดสารสนเทศ ในรูปของอิเล็กทรอนิกส์

เคนเน็ต และ เจน (Kenneth and Jane, 1995 : 6) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศว่า เป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการรวบรวม การสื่อสาร การประมวล และการจัดการเอกสาร

กฤษมันต์ วัฒนานรงค์ (2549 : 68-70) กล่าวว่า คอมพิวเตอร์สามารถนำมาช่วยงานการเรียนการสอนเรียกว่า คอมพิวเตอร์ช่วยสอน (Computer-asssted Instruction) CAI และ คอมพิวเตอร์ช่วยจัดการเรียนการสอน (Computer-managed Instruction) หรือ CMI เราสามารถนำคอมพิวเตอร์เหล่านี้มาเชื่อมโยงกันเป็นข่ายงาน (Network) ขึ้นภายในสถาบันการศึกษาเองผ่านสายเคเบิลเรียกว่า เป็นระบบ Local Area Network หรือ LAN นอกจากนี้ยังสามารถเชื่อมโยงกับ

คอมพิวเตอร์จากแหล่งอื่นๆ เป็นข่า่งานไปทั่วโลกผ่านระบบการสื่อสารที่ทันสมัยด้วยเทคโนโลยีโทรคมนาคมที่มีอยู่ จึงถือได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับแรงงานจนถึงระดับวิชาชีพ

สรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง กระบวนการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้หรือบูรณาการร่วมกันของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ได้แก่ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีการสื่อสารคมนาคม การประมวลผล การจัดเก็บ และการเผยแพร่ข้อมูล เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงและสืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลสารสนเทศที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ

2.4.2 องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ครรรจิต มาลัยวงศ์ (2540 : 42 – 42) ได้กล่าวถึง ส่วนประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบไปด้วยเทคโนโลยีที่สำคัญ 4 สาขาด้วยกัน ดังนี้

1. เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งประกอบไปด้วย 2 ส่วนหลัก คือ ฮาร์ดแวร์(Hardware) และซอฟต์แวร์ (Software)
2. เทคโนโลยีคมนาคม คือ เทคโนโลยีที่เกี่ยวกับการสื่อสารทางไกล เริ่มตั้งแต่แบบเก่า คือ โทรเลข โทรศัพท์ ต่อมาได้มีการประยุกต์โดยนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ทำงาน ทำให้เกิดระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Network) ทำให้คอมพิวเตอร์สามารถเชื่อมโยงกัน และมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดระบบที่มีประโยชน์ต่องานธุรกิจอย่างกว้างขวาง เช่น ระบบฝากถอนเงินโดยอัตโนมัติ ระบบสำรองที่นั่งเครื่องบิน ระบบประชุมทางไกล ระบบการเรียนการสอนผ่านอินเทอร์เน็ต
3. เทคโนโลยีที่ใช้ในระบบงานสำนักงาน คือ อุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้อยู่ในสำนักงาน เช่น เครื่องพิมพ์ต่าง ๆ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องโทรสาร เครื่องสแกนรูปภาพ ฯลฯ อุปกรณ์เหล่านี้ช่วยให้งานพิมพ์เอกสารต่างๆ สะดวกมากขึ้น
4. เทคโนโลยีระบบอัตโนมัติ คือ อุปกรณ์อัตโนมัติที่ใช้อยู่ในสำนักงานฯ หลายประเภท เช่น เครื่องจักรอัตโนมัติในโรงงานระบบเช่นนี้มักจะใช้หลักการป้อนกลับ คือ มีเซ็นเซอร์ (Sensor) สำหรับรับข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของเครื่องมือ นอกจากนั้น จึงนำมาเปรียบเทียบว่าการดำเนินงานนั้นเป็นไปตามแผนงาน และตรงเป้าหมายหรือไม่ถ้าไม่ตรงก็จะมีการปรับเครื่องมือและระบบการทำงานให้ดีขึ้น ต่อมามีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นเครื่องควบคุมการทำงานของเครื่องมือและระบบมากขึ้น ระบบอัตโนมัติที่ก้าวหน้ามากขึ้นก็คือ ระบบหุ่นยนต์อุตสาหกรรม

น้ำทิพย์ วิภาวิน (2548 : 4) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศว่า ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่

1. เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ (Hardware)
 - 1.1 อุปกรณ์การป้อนข้อมูลและแสดงผลข้อมูล (Input and output devices)
 - 1.2 อุปกรณ์การสื่อสารข้อมูล (Communication devices)
 - 1.3 อุปกรณ์ประมวลผล (Processing engines เช่น CPU , Internal memory)
 - 1.4 อุปกรณ์บันทึกข้อมูล (Storage devices : CD - ROM , tape , disc)
2. ซอฟต์แวร์ (Software) เป็นชุดคำสั่งในการป้อนข้อมูลและประมวลผลในเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์
3. ข้อมูล/สารสนเทศ (Data/Information)
4. บุคลากร (People) เป็นส่วนที่สำคัญที่สุดของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยคนพัฒนาโปรแกรมเพื่อใช้งานและต้องควบคุมการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์

กิตติ ภักดีวัฒนะกุล (2546 : 19) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ จะต้องประกอบไปด้วย ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software) เครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร (Network Computer & Communication) ข้อมูลและฐานข้อมูล (Data & Database)

กาญจนา ใจกว้าง (2549 : 38) ได้ให้ความหมายของฮาร์ดแวร์คอมพิวเตอร์ว่า หมายถึง อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ และมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ส่วน คือ หน่วยรับเข้า หน่วยประมวลผลกลาง หน่วยความจำ หน่วยแสดงผล และส่วนต่อประสานอุปกรณ์อื่น

1. หน่วยรับเข้า (Input Unit) ทำหน้าที่รับคำสั่งและข้อมูลในรูปแบบที่คอมพิวเตอร์อ่านได้และนำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ระบบดำเนินการต่าง ๆ ตามที่ต้องการ หน่วยรับเข้ามีหลากหลายประเภท เช่น แผงแป้นพิมพ์ เม้าส์ จอสัมผัส เครื่องกราดภาพหรือสแกนเนอร์ และเครื่องอ่านรหัสแท่ง เป็นต้น

2. หน่วยประมวลผลกลาง หรือซีพียู (Central Processing Unit – CPU) เปรียบเสมือนสมองของระบบคอมพิวเตอร์ ทำหน้าที่ประมวลผลข้อมูลตามคำสั่งและควบคุมการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์รอบข้าง (Peripheral) หน่วยประมวลผลกลาง ประกอบด้วย ส่วนประกอบสำคัญ 2 ส่วน คือ หน่วยควบคุม (Control unit) และหน่วยคำนวณและตรรกะหรือเอแอลยู (Arithmetic – Logic Unit –ALU) หน่วยประมวลผลกลางของไมโครคอมพิวเตอร์มีชื่อเรียกโดยเฉพาะว่า ไมโครโพรเซสเซอร์ (microprocessor)

3. หน่วยความจำ (Memory Unit) ทำหน้าที่จัดเก็บคำสั่งและข้อมูลเพื่อการดำเนินการของคอมพิวเตอร์ หน่วยความจำอาจแบ่งเป็น 2 หลัก ๆ ได้แก่ 1) หน่วยความจำหลัก (Primary memory หรือ main memory) ซึ่งอาจแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ รอม (Read Only Memory – ROM) และแรม (Random Access Memory –RAM) 2) หน่วยความจำรอง (secondary storage) ซึ่งอาจแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ สื่อบันทึกข้อมูลแบบเข้าถึงตามลำดับหรือเซสดี (Sequential Access Storage Device SASD) สื่อบันทึกการเข้าถึงข้อมูลโดยตรงหรือแคส (Direct Access Storage Device – DASD) และสื่อบันทึกข้อมูลแบบเข้าถึงโดยผ่านเครือข่ายหรือแซน (Storage Area Network – SAN)

4. หน่วยแสดงผล (output unit) ทำหน้าที่นำผลลัพธ์จากการประมวลผลของคอมพิวเตอร์แสดงในรูปแบบต่าง ๆ ที่มนุษย์สามารถเข้าใจได้ หน่วยแสดงผลอาจแบ่งเป็น 2 ประเภทหลัก ๆ ได้แก่ หน่วยแสดงผลแบบชั่วคราวหรือซอฟต์คอปี้ (Soft Copy) และหน่วยแสดงผลแบบถาวรหรือฮาร์ดคอปี้ (Hard Copy)

5. ส่วนต่อประสานกับอุปกรณ์อื่น (interface unit) ทำหน้าที่เชื่อมต่อระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์กับอุปกรณ์อื่น ๆ ในลักษณะเครือข่าย ตัวอย่างของส่วนต่อประสานกับอุปกรณ์อื่น ได้แก่ พอร์ต (port) อะแดปเตอร์ (adapter) และช่องเสียบขยาย (expansion Slot) เป็นต้น

วศิน เพิ่มทรัพย์, วิโรจน์ ชัยมูล (2548 : 74) กล่าวว่า ซอฟต์แวร์ คือ กลุ่มของชุดคำสั่งที่เขียนขึ้นเพื่อให้คอมพิวเตอร์ทำงานได้ตามที่ต้องการ การที่คอมพิวเตอร์ทำงานได้อย่างอัตโนมัติโดยที่มนุษย์ไม่ต้องเข้าไปเกี่ยวข้องในการประมวลผลนั้น ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการทำงานของซอฟต์แวร์นั่นเอง โดยปกติแล้ว ผู้เขียนชุดคำสั่งเรายังเรียกว่า นักเขียนโปรแกรม (Programmer) โดยทั่วไปแล้วจะแบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ

1. ซอฟต์แวร์ระบบ (System Software) เป็นซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมการทำงานที่ใกล้ชิดกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มากที่สุด โดยจะทำหน้าที่ติดต่อ ควบคุม และสั่งการให้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกันให้ได้มากที่สุด รวมถึงการบำรุงรักษาระบบตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีการใช้งานได้อย่างยาวนานขึ้นอีกด้วย ซอฟต์แวร์ระบบแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทด้วยกัน คือ

1.1 ระบบปฏิบัติการ (operating systems)

1.2 โปรแกรมอรรถประโยชน์ (utility programs)

2. ซอฟต์แวร์ประยุกต์ (Application Software) เป็นซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้นมาใช้เฉพาะด้านเท่านั้น ไม่เกี่ยวข้องกับการควบคุมระบบของคอมพิวเตอร์ แต่จะทำงานได้โดยเรียกใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ผ่านซอฟต์แวร์ระบบอีกทอดหนึ่ง ซอฟต์แวร์กลุ่มนี้สามารถแบ่งออกได้หลายชนิดขึ้นอยู่กับลักษณะเกณฑ์ที่ใช้แบ่ง ซึ่งพอสรุปได้ ดังนี้

2.1 แบ่งตามลักษณะการผลิต ได้ 2 ประเภท คือ

2.1.1 ซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้นใช้เองโดยเฉพาะ (Proprietary Software)

2.1.2 ซอฟต์แวร์ที่หาซื้อได้โดยทั่วไป (Off-the-shelf Software หรือ Packaged Software)

2.2 แบ่งตามกลุ่มการใช้งาน ได้ 3 กลุ่มใหญ่ คือ

2.2.1 กลุ่มการใช้งานทางด้านธุรกิจ (Business)

2.2.2 กลุ่มการใช้งานทางด้านกราฟฟิกและมัลติมีเดีย (Graphic and multimedia)

2.2.3 กลุ่มสำหรับการใช้งานบนเว็บและการติดต่อสื่อสาร (web and communication)

3. ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ออนไลน์ (<http://home.kku.ac.th/hslib/malee/412731/document/chap1.pdf>)

ได้กล่าวถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการจัดการสารสนเทศ ไว้ ดังนี้

1. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยลดขั้นตอนในการดำเนินงานของสถาบันบริการสารสนเทศที่ยุงยากซับซ้อน เช่น ความสามารถในการถ่ายโอนข้อมูลจากฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดีรอม หรือฐานข้อมูลบรรณานุกรมของเครือข่ายมาไว้ในฐานข้อมูลของสถาบัน การนำระบบบาร์โค้ดมาใช้ในการบริการยืมคืน

2. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยลดภาระงานที่ต้องทำซ้ำๆ กัน เช่น งานพิมพ์บัตรรายการ งานเรียงบัตรรายการ ทำให้สิ้นเปลืองเวลาและแรงงาน

3. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้เกิดความรวดเร็วในการดำเนินงาน เช่น การติดต่อ สั่งซื้อหนังสือกับตัวแทนจำหน่ายผ่านระบบเครือข่าย การให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้ การรวบรวมบรรณานุกรมตามความต้องการของผู้ใช้ สามารถเลือกถ่ายโอนข้อมูลจากฐานข้อมูลได้อย่างสะดวกและรวดเร็วกว่าการรวบรวมจากบัตรรายการ

4. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มผลผลิตของสถาบันสารสนเทศ การจัดทำสารสนเทศสำเร็จรูป

5. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การใช้งบประมาณของสถาบันบริการเป็นไปอย่างประหยัด กล่าวคือ สารสนเทศบางอย่างสามารถเชื่อมโยงกับแหล่งที่ให้บริการโดยไม่ต้องสิ้นเปลืองงบประมาณในการสั่งซื้อเข้ามาให้บริการ

6. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การใช้แรงงานของบุคลากรของสถาบันบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คอมพิวเตอร์มีความสามารถในการทำงานซ้ำๆ กันได้อย่างรวดเร็ว

ทำให้ผู้ให้บริการมีเวลาไปพัฒนางานอย่างอื่น และเป็นการลดความเบี่ยงเบนในการปฏิบัติงานซ้ำ ๆ ของบุคลากรด้วย

7. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้เกิดสารสนเทศที่สนับสนุนให้การดำเนินงานในสถาบันบริการสารสนเทศมีความถูกต้อง แม่นยำ และทันต่อเหตุการณ์

8. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ผลการดำเนินงานของสถาบันบริการสารสนเทศในภาพรวมมีประสิทธิภาพมากขึ้น กล่าวคือ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างสูงสุด โดยให้บริการที่ผู้ใช้สามารถติดต่อขอใช้บริการหลายประเภทผ่านระบบเครือข่าย และสามารถสืบค้นสารสนเทศได้จากแหล่งต่าง ๆ ทั่วโลก

2.4.4 เครือข่ายคอมพิวเตอร์

1) ความหมายของเครือข่ายคอมพิวเตอร์

เครือข่ายคอมพิวเตอร์ คือ การนำเครื่องคอมพิวเตอร์หลาย ๆ เครื่องขึ้นไปมาเชื่อมต่อกันเป็นเครือข่าย เพื่อให้สามารถทำงานแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การใช้ข้อมูลร่วมกัน รวมทั้งการใช้ทรัพยากรบางอย่างร่วมกัน ทำให้การทำงานมีความสะดวก ผู้ใช้สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสาร ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ จึงมีผู้ให้ความหมายของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ผู้วิจัยรวบรวมไว้ ดังนี้

ทัศนีย์วรรณ ศรีประดิษฐ์ (2548 : 21) ได้ให้ความหมายของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ว่า หมายถึง การนำเอาเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งแต่ 2 เครื่องขึ้นไป มาเชื่อมต่อกันอย่างเป็นระบบ ด้วยอุปกรณ์และสื่อกลางที่ใช้ส่งผ่านข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้สามารถสื่อสารกัน แลกเปลี่ยนข้อมูล และสารสนเทศไปมาระหว่างกันได้ และแบ่งปันกันใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วสิน เพิ่มทรัพย์ (2548 : 170) ได้ให้คำจำกัดความว่า เครือข่ายคอมพิวเตอร์คือ ระบบที่มีการนำเอาคอมพิวเตอร์หลาย ๆ เครื่อง มาเชื่อมต่อเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อสามารถทำงานแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการใช้ทรัพยากรบางอย่างร่วมกันได้

ทัศนัย เป็ยระบุตร (2546 : 187) ได้ให้ความหมายว่า เครือข่ายคอมพิวเตอร์หมายถึง คอมพิวเตอร์มากกว่า 1 ตัว หรือกลุ่มของคอมพิวเตอร์เชื่อมต่อกันด้วยสัญญาณ โดยมีวัตถุประสงค์หลัก คือ การสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันและใช้ทรัพยากรร่วมกัน

นพพร โชติกาธร (2546 : 24) ได้ให้คำจำกัดความว่า เครือข่ายคอมพิวเตอร์เกิดจากการเชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (ตั้งแต่ 2 เครื่องขึ้นไป) เข้าด้วยกัน ภายใต้ข้อกำหนดในการติดต่อสื่อสารเดียวกันที่เรียกว่า “โปรโตคอล”

สรุปได้ว่า เครือข่ายคอมพิวเตอร์ หมายถึง การนำเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งแต่ 2 เครื่องขึ้นไป มาเชื่อมต่อเข้าไว้ด้วยกัน ภายใต้ข้อกำหนดในการสื่อสารเดียวกัน ที่เรียกว่า

โปรโตคอล เพื่อให้สามารถรับหรือส่งข้อมูลข่าวสารจากคอมพิวเตอร์ที่ใช้อยู่ไปยังคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้รายอื่นๆ ซึ่งอยู่ห่างไกลออกไปได้ ตลอดเวลา

2) องค์ประกอบพื้นฐานของเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ทัศนีย์วรรณ ศรีประดิษฐ์ (2548 : 22-23) ในการเชื่อมต่อ อุปกรณ์ต่าง ๆ ให้เป็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ใด ๆ ตามจำเป็นต้องมีองค์ประกอบที่เป็นพื้นฐานสำคัญอยู่ 5 ส่วน คือ

1. เครื่องคอมพิวเตอร์ซึ่งรวมทั้งส่วนของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์
2. สื่อกลางที่ใช้ส่งผ่านข้อมูล
3. อุปกรณ์เชื่อมต่อระบบหรือสวิตช์ ซึ่งจะเพื่อกำหนดเส้นทางไปให้ถึงปลายทาง
4. โปรโตคอลเป็นตัวกำหนดว่าคอมพิวเตอร์จะสื่อสารให้เข้าใจได้อย่างไรบนเครือข่าย
5. ผู้ใช้คอมพิวเตอร์

3) วัตถุประสงค์ของการใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ทัศนีย์วรรณ ศรีประดิษฐ์ (2548 : 21- 22) กล่าวถึง วัตถุประสงค์การใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ไว้หลายประการ ดังนี้

1. เพื่อการติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน ผู้ใช้ในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์สามารถรับหรือส่งข้อมูลข่าวสารจากคอมพิวเตอร์ที่ใช้อยู่ ไปยังคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้รายอื่น ๆ ซึ่งอยู่ห่างไกลออกไปได้ ซึ่งผู้รับอาจไม่จำเป็นต้องอยู่เพื่อคอยรับข่าว ในขณะที่มีการส่ง การใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในลักษณะนี้อำนวยประโยชน์ให้กับหน่วยงานต่างๆ มากมาย เช่น หน่วยงานธุรกิจหรือบริษัทในเครือสามารถติดต่อสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันได้ตลอดเวลาโดยผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
2. เพื่อการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน ปัจจุบันหลาย ๆ หน่วยงานสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในด้านการจัดซื้อและจัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ในหน่วยงานได้เป็นอย่างมาก ด้วยการติดตั้งอุปกรณ์บางอย่างที่ราคาแพงและใช้งานไม่บ่อยนัก เช่น ซีพียู ที่มีความเร็วในการประมวลผลสูง ฮาร์ดดิสก์ที่มีขนาดความจุสูงมาก ๆ และเครื่องพิมพ์สีที่มีความเร็วในการพิมพ์สูง เป็นต้น ติดตั้งไว้ที่หน่วยงานส่วนกลางเพียงชุดเดียวและเปิดโอกาสให้หน่วยงานย่อยอื่น ๆ สามารถใช้ประโยชน์จากอุปกรณ์เหล่านี้ผ่านทางระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
3. เพื่อสนับสนุนการจัดการภายในหน่วยงาน ผู้ดูแลระบบคอมพิวเตอร์สามารถทำการสำรองข้อมูล (Backup) หรือแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องของการใช้ซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งอยู่ในคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้ที่กระจายอยู่ตามหน่วยงานย่อยต่าง ๆ ได้ง่ายผ่านทางระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

โดยไม่จำเป็นต้องส่งบุคลากรออกไปทำการสำรองข้อมูล หรือแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องของการใช้งานที่หน่วยงานย่อยต่าง ๆ เหล่านั้น อีกทั้งการมีเครื่องหลาย ๆ เครื่องที่เชื่อมต่อถึงกัน ถ้าเครื่องใดเครื่องหนึ่งเสียไม่สามารถทำงานก็สามารถใช้เครื่องอื่นทำงานแทนได้

4. เพื่อการเข้าถึงและใช้งานทรัพยากรสารสนเทศจากระยะไกล พนักงานของหน่วยงานบางแห่งสามารถเรียกใช้ข้อมูลหรือติดต่อกับสำนักงานได้จากระยะไกลโดยไม่จำเป็นต้องเข้าไปนั่งทำงานที่สำนักงานเลย ซึ่งหน่วยงานบางแห่งอาจยกเลิกข้อกำหนดที่ต้องให้พนักงานต้องเข้ามาลงเวลาที่สำนักงานก่อนการปฏิบัติงาน แต่อนุโลมให้พนักงานสามารถติดต่อกับสำนักงานผ่านทางระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แทน และพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ที่บ้านหรือภายนอกสำนักงานยังสามารถเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์และฐานข้อมูลที่ติดตั้งอยู่ที่ส่วนกลาง เพื่อการตรวจสอบหรือเรียกดูข้อมูลที่ต้องการได้ตลอดเวลาเสมือนกับข้อมูลถูกจัดเก็บที่เดียวกับที่ เขาทำงานอยู่ ทำให้การปฏิบัติงานต่าง ๆ สามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพแม้จะปฏิบัติหน้าที่อยู่ที่ใดก็ตาม

4) ประเภทของเครือข่ายคอมพิวเตอร์

นำทิพย์ วิภาวิน (2548 : 36 - 37) กล่าวว่า เครือข่ายคอมพิวเตอร์สามารถจำแนกตามระยะทางของการเชื่อมต่อระหว่างอุปกรณ์การสื่อสาร ได้ 4 ประเภท ดังนี้

1. Personal Area Network (PAN) แพน หรือเครือข่ายส่วนบุคคลเป็นเครือข่ายสำหรับการแลกเปลี่ยนสารสนเทศและบริการ ตลอดจนใช้งานอุปกรณ์ร่วมกัน เทคโนโลยีที่นำมาใช้ เช่น บลูทูธ (Bluetooth) ตัวอย่าง การใช้เครือข่ายส่วนบุคคล เช่น การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างเครื่องพีซีเข้ากับเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะสำหรับการใช้อินเทอร์เน็ต
2. Local Area Network (LAN) แลน (LAN) หรือเครือข่ายท้องถิ่น ระยะทางการเชื่อมต่อประมาณไม่เกิน 10 กิโลเมตร มีความเร็วในการแลกเปลี่ยนข้อมูลสูง ประมาณ 10-100 Mbps สื่อที่ใช้มักจะเป็นสื่อแบบสายสัญญาณ ส่วนใหญ่จะใช้ในองค์กร สำนักงาน เช่น เครือข่ายภายในมหาวิทยาลัย หรือเครือข่ายภายในบริษัท ปัจจุบันเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบท้องถิ่นแบบไร้สายหรือที่เรียกว่า Wireless LAN ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง Wireless LAN (WLAN) เป็นการเชื่อมโยงเครื่องคอมพิวเตอร์ในเครือข่ายระยะใกล้โดยไม่มีการเดินสายสัญญาณ แต่จะใช้อุปกรณ์ที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการเชื่อมต่อ เรียกว่า แอ็กเซสพอยท์ (Access Point) ซึ่งทำหน้าที่คล้ายฮับในการเชื่อมต่อเครือข่ายแบบมีสาย และจะมีอุปกรณ์ที่เรียกว่า Wireless Adepter ที่เครื่องคอมพิวเตอร์แต่ละเครื่องเพื่อการส่งสัญญาณไปยังแอ็กเซสพอยท์ โดยทั่วไปเครือข่ายแบบไร้สายจะใช้เชื่อมต่อในพื้นที่ที่ไม่สะดวกในการเดินสายเคเบิล และนิยมใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก และคอมพิวเตอร์พกพา จะติดตั้งในอาคารชั้นเดียวกันหรือภายในอาคารสำนักงานเดียวกัน เป็นต้น

3. Metropolitan Area Network (MAN) แมน (MAN) เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ ซึ่งอาจครอบคลุมพื้นที่ทั้งตำบลหรือทั้งอำเภอ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ชนิดนี้เกิดจากการเชื่อมต่อของเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบท้องถิ่นหลาย ๆ เครือข่ายเข้าด้วยกัน

4. Wide Area Network (WAN) แวน (WAN) เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่มาก ภายในเครือข่าย ประกอบด้วยเครือข่ายแบบ LAN และ MAN พื้นที่ของเครือข่ายแบบ WAN สามารถครอบคลุมได้ทั้งประเทศ หรือทั่วโลก เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการครอบคลุมทั่วโลกก็เป็นเครือข่ายแบบ WAN เครือข่ายหนึ่ง เช่นกัน

5) โครงสร้างเครือข่ายคอมพิวเตอร์

นำทิพย์ วิภาวิน (2548 : 33 - 34) กล่าวว่า การนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาเชื่อมต่อกันเพื่อประโยชน์ของการสื่อสารนั้น สามารถกระทำได้หลายรูปแบบก็มีจุดเด่นที่แตกต่างกันไปโดยทั่วไปแล้วโครงสร้างของเครือข่ายคอมพิวเตอร์สามารถจำแนกตามลักษณะการเชื่อมต่อ ได้ดังนี้

1. โครงสร้างเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบบัส (Bus Topology) โครงสร้างเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบบัสประกอบด้วย สายส่งข้อมูลหลักที่ใช้ส่งข้อมูลภายในเครือข่ายเครื่องคอมพิวเตอร์แต่ละเครื่องจะเชื่อมต่อเข้ากับสายข้อมูลผ่านจุดเชื่อมต่อ เมื่อมีการส่งข้อมูลระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์หลายเครื่องพร้อมกันจะมีสัญญาณส่งข้อมูลส่งไปสายเคเบิล และมีการแบ่งเวลาการใช้สายเคเบิลของแต่ละเครื่อง ข้อดีของการเชื่อมต่อแบบบัส คือ ใช้สื่อนำข้อมูลน้อย ช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่าย และถ้าเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องใดเครื่องหนึ่งเสียก็จะไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของระบบโดยรวม แต่มีข้อเสียคือ การตรวจจุดที่มีปัญหากระทำได้ค่อนข้างยาก และถ้ามีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในเครือข่ายมากเกินไป

2. โครงสร้างเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบวงแหวน (Ring Topology) โครงสร้างเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบวงแหวนมีการเชื่อมต่อระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยที่แต่ละการเชื่อมต่อจะมีลักษณะเป็นวงกลม การส่งข้อมูลภายในเครือข่ายนี้ก็จะเป็นวงกลมด้วยเช่นกัน ทิศทางการส่งข้อมูลจะเป็นทิศทางเดียวเสมอ จากเครื่องหนึ่งไปสู่เครื่องหนึ่งจนถึงปลายทาง ในกรณีที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องใดเครื่องหนึ่งขัดข้อง การส่งข้อมูลภายในเครือข่ายชนิดนี้จะไม่สามารถทำงานต่อไปได้ ข้อดีของโครงสร้างเครือข่ายแบบวงแหวนคือ ใช้สายเคเบิลน้อย และถ้าตัดเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เสียออกจากระบบ ก็จะไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของระบบเครือข่ายนี้

3. โครงสร้างเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบดาว (Star Topology) โครงสร้างเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบดาว ภายในเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จะต้องมีจุดศูนย์กลางในการควบคุมการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ หรือ ฮับ (Hub) การสื่อสารระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ จะสื่อสารผ่านฮับก่อนที่จะส่งข้อมูลไปสู่เครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องอื่น ๆ โครงสร้างเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบดาวมีข้อดี คือ ถ้าต้องการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์เครื่องใหม่ก็จะสามารถทำได้ง่ายและไม่กระทบต่อเครื่องคอมพิวเตอร์

อื่น ๆ ในระบบ ข้อเสีย คือ ค่าใช้จ่ายในการใช้สายเคเบิลจะค่อนข้างสูง และเมื่อสับไม่ทำงาน การสื่อสารของคอมพิวเตอร์ทั้งระบบจะหยุดตามไปด้วย

4. โครงสร้างเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบเมช (Mesh Topology) โครงสร้างเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบเมช มีการทำงาน โดยเครื่องคอมพิวเตอร์แต่ละเครื่องจะมีช่องสัญญาณจำนวนมาก เพื่อที่จะเชื่อมต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องอื่น ๆ ทุกเครื่อง โครงสร้างเครือข่ายคอมพิวเตอร์นี้ เครื่องคอมพิวเตอร์แต่ละเครื่องจะส่งข้อมูลได้อิสระ ไม่ต้องรอการส่งข้อมูลระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องอื่น ๆ ทำให้การส่งข้อมูลมีความรวดเร็ว แต่ด้านค่าใช้จ่ายสายเคเบิลมีราคาสูง

5. โครงสร้างเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบผสม (Hybrid Topology) เป็นโครงสร้างเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ผสมผสานความสามารถของโครงสร้างเครือข่ายคอมพิวเตอร์หลาย ๆ แบบรวมกัน ประกอบด้วย เครือข่ายคอมพิวเตอร์ย่อย ๆ หลายเครือข่ายที่มีโครงสร้างแตกต่างกันมาเชื่อมต่อกันตามความเหมาะสม ทำให้เกิดเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพสูงในการสื่อสารข้อมูล

6) ประโยชน์ของเครือข่ายคอมพิวเตอร์

สฤณีพงษ์ ติมปิยเสีชร (2545 : 23) กล่าวว่า การเชื่อมต่อกันเป็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทำให้เกิดความสามารถใหม่ ๆ ขึ้นในระบบคอมพิวเตอร์ และก่อให้เกิดประโยชน์ในการใช้งานหลายประการ ดังนี้

1. การใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อการติดต่อสื่อสาร แลกเปลี่ยน และแบ่งปันข้อมูลข่าวสารกันระหว่างหน่วยงาน
2. การใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อสนับสนุนการจัดการทรัพยากรของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด
3. การสำรองข้อมูลและระบบโปรแกรมจากระยะไกล โดยผ่านทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรหนึ่งสามารถดำเนินการสำรองข้อมูลที่มีความสำคัญมาก ๆ ซึ่งอาจกระจัดกระจายอยู่ตามหน่วยงานต่าง ๆ ได้จากจุดศูนย์กลางเพียงจุดเดียว
4. การเข้าถึงและใช้งานทรัพยากรคอมพิวเตอร์และระบบฐานข้อมูลของหน่วยงานจากระยะไกลโดยผ่านทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะเอื้ออำนวยให้สภาพการทำงานในปัจจุบันมีความยืดหยุ่นและสะดวกสบายเพิ่มมากขึ้น โดยพนักงานคนหนึ่ง ๆ อาจไม่จำเป็นต้องเข้าสำนักงานทุกวัน แต่อาศัยเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อเข้าถึง ใช้งาน ติดตามความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลง และส่งงานเช่นคนอื่น ๆ ที่ประจำอยู่ในสำนักงานได้

7) การรักษาความปลอดภัยด้านระบบเครือข่าย

สำรวย กมลายุคต์ (2543 : 285 – 287) กล่าวว่า การรักษาความปลอดภัยระบบเครือข่าย สามารถแบ่งออกได้ เป็น 4 ประเด็น ได้แก่

1. การรักษาความปลอดภัยจากบุคคลภายนอก สามารถทำได้ ดังนี้

1.1 การติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัยให้กับระบบเครือข่าย สามารถทำได้โดยการติดตั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์บางประเภท หรือที่เรียกว่า (Firewall)

1.2 การหมั่นตรวจตราระบบรักษาความปลอดภัยของระบบเครือข่าย ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ ๆ 4 องค์ประกอบ คือ

1.2.1 การระบุความเป็นเอกลักษณ์ของผู้ที่เข้ามาใช้ระบบเครือข่าย (identification) ในการระบุของผู้ใช้นั้นทำได้โดยการให้ผู้ใช้ป้อนชื่อล็อกอินเพื่อเข้าสู่ระบบ (Login name) หรือหมายเลขประจำตัวผู้ใช้ (User ID) เพื่อเข้าสู่ระบบ

1.2.2 การพิสูจน์ว่าผู้ใช้เป็นบุคคลที่ระบุจริง (authentication) โดยการให้ป้อนรหัสผ่าน (password) ซึ่งระบบสามารถนำเอาข้อมูลทั้งสองส่วนคือชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านที่ผู้ใช้ป้อนไปตรวจสอบกับบัญชีรายชื่อผู้ใช้ที่จัดเก็บไว้ในระบบว่าถูกต้องตรงกันหรือไม่

1.2.3 การได้รับอนุญาตหรือสิทธิที่มีในการใช้เครือข่าย (authorization) นอกจากนี้จะทำการตรวจสอบความถูกต้องของชื่อและรหัสผ่านของผู้ใช้แล้ว จะต้องตรวจสอบด้วยว่าผู้ใช้แต่ละรายนั้นได้รับอนุญาตให้มีสิทธิทำอะไรได้บ้างบนระบบเครือข่าย

1.2.4 การตรวจสอบระบบ (audititng) โดยทำการตรวจสอบผู้ใช้แต่ละรายว่า ได้ทำงานอะไรบ้างบนระบบเครือข่าย มีผู้ใช้รายใดบ้างที่เข้าไปทำงานบนระบบโดยใช้สิทธิเกินที่กำหนดไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ใช้หรือไม่

1.2.5 การแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ระบบทำการเปลี่ยนรหัสผ่านเป็นระยะ ๆ การแจ้งเตือนสามารถลดโอกาสหรือระยะเวลาที่พวกแครกเกอร์ (Cracker) จะเข้ามาใช้ระบบเครือข่ายโดยใช้รหัสผ่านของผู้ใช้แต่ละคนลงได้ รหัสผ่านที่ผู้ใช้กำหนดควรมีความซับซ้อนเพียงพอ ง่ายต่อการคาดเดา และไม่ยากต่อการจดจำ

1.2.6 การเข้ารหัสจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีข้อมูลซึ่งมีความสำคัญก่อนที่จะส่งไปยังผู้รับบนระบบเครือข่าย

1.3 การรักษาความปลอดภัยระบบเครือข่ายจากภัยคุกคามที่เกิดจากไวรัส สามารถกระทำได้ ดังนี้

1.3.1 หลีกเลี่ยงการดาวน์โหลดซอฟต์แวร์ที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือไม่มีการซื้อลิขสิทธิ์ที่ถูกต้องตามกฎหมาย

1.3.2 การติดตั้งโปรแกรมตรวจจับไวรัส ไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ ทุกเครื่องที่เชื่อมโยงในระบบเครือข่าย

1.3.3 การให้ข้อมูลส่วนตัวเท่าที่จำเป็นกับคนแปลกหน้าที่ไม่รู้จักบนระบบเครือข่าย

1.3.4 การไม่เปิดจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งมาจากคนแปลกหน้า เพราะอาจมีไวรัสติดมากับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์นั้น

1.4 การรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับการชำระค่างานของฮาร์ดแวร์ ในระบบเครือข่าย

1.4.1 ในกรณีที่ต้องการป้องกันการชำระค่างานที่เกิดจากภัยธรรมชาติ เช่น ภัยจากฟ้าผ่า ซึ่งควรมีการติดตั้งสายดินให้กับระบบเครือข่าย หรือภัยจากน้ำท่วมก็ควรเลือกสถานที่ที่เหมาะสมที่น้ำท่วมไม่ถึง สายสื่อสารก็ควรใช้ฉนวนที่กันน้ำหรือความชื้นได้ นอกจากนี้แล้วควรหมั่นตรวจสอบ ดูแล และบำรุงรักษาฮาร์ดแวร์ตลอดจนอุปกรณ์ต่อพ่วงและสายสื่อสารต่าง ๆ ของระบบเครือข่ายอย่างสม่ำเสมอ หากพบอุปกรณ์ใดชำรุดหรือหมดอายุการใช้งานควรรีบดำเนินการแก้ไขหรือซ่อมแซมก่อนที่จะเกิดปัญหาขึ้นมา

1.4.2 การรักษาความปลอดภัยจากสัญญาณก่อกวนในระบบเครือข่าย ในการติดต่อสื่อสารในระบบเครือข่าย เครื่องคอมพิวเตอร์จำเป็นต้องใช้สัญญาณส่งผ่านไปบนสายสื่อสาร หากสัญญาณถูกรบกวนจากสัญญาณอื่น ๆ อาจมีผลทำให้ข้อมูลสูญหายไม่ครบถ้วนหรือผิดเพี้ยนไปจากเดิมได้ วิธีการรักษาความปลอดภัยในการติดตั้งระบบเครือข่ายนั้นจำเป็นต้องใช้วิธีการและเทคนิคที่มีความทันสมัยและเชื่อถือได้ อีกทั้งจำเป็นต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์สูงมาช่วยดำเนินการให้ ตลอดจนเมื่อระบบเครือข่ายได้รับการติดตั้งเรียบร้อยแล้วจะต้องมีผู้ที่ทำหน้าที่ควบคุมดูแลและบำรุงรักษาระบบอย่างสม่ำเสมอ

สรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการให้บริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัย ข้อมูลข่าวสารมีความมั่นคงปลอดภัย ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software) เครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Network Computer) และข้อมูล/สารสนเทศ โดยศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ต้องพิจารณาถึงประโยชน์ คือ การจัดเก็บข้อมูลได้ง่าย ติดสื่อสารได้รวดเร็ว ข้อมูลมีความถูกต้อง เพิ่มประสิทธิภาพ ความรวดเร็วในการทำงาน การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีก่อให้เกิดประสิทธิผลและคุ้มค่ากับการลงทุน

2.4.5 สารสนเทศ

1) ความหมายของสารสนเทศ

สารสนเทศ เป็นทรัพยากรที่สำคัญสำหรับการให้บริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา เพราะสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสร้างสรรค์หรือการใช้ทรัพยากร เป็นสิ่งที่ไม่ได้สำหรับการตัดสินใจของผู้บริหาร เพราะเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ต้องใช้ประกอบการวินิจฉัยสั่งการ และการวางแผนการพัฒนาการให้บริการสารสนเทศของ

ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา โดยมีผู้ให้ความหมายและกล่าวถึงสารสนเทศที่ผู้วิจัยรวบรวมไว้ ดังนี้

ชุมพล ศฤงคารศิริ (2537 : 55) ได้กล่าวว่า สารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ได้ผ่านการประมวลผลและถูกจัดให้อยู่ในรูปที่มีความหมายและเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้รับ (Recipient)

ครรชิต มาลัยวงศ์ (2538 : 228) ได้ให้ความหมายว่า สารสนเทศ หมายถึง เรื่องราวต่าง ๆ ที่ได้จากการนำข้อมูลมาประมวล คำนวณทางสถิติไม่ใช่ข้อมูลดิบ

พวา พันธุ์เมฆมา (2541 : 2) ได้ให้ความหมายว่า สารสนเทศ คือ ความรู้ที่เป็นข้อเท็จจริงมโนคติ สิ่งที่ได้เห็น เหตุการณ์ ความคิด รวมทั้งกระบวนการต่าง ๆ ที่มีความหมายเฉพาะแน่นอนในบริบทหนึ่ง ๆ และสิ่งเหล่านี้ ได้จัดเก็บบันทึกไว้ในวัสดุสารนิเทศในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งที่เป็นสิ่งตีพิมพ์และสื่อโสตทัศนอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ นวลักษณ์ ไม่น่ายกิจ (อ้างถึงในรำพึง กลิ่นชั้น 2526 : 26) ที่ให้ความหมายว่า สารสนเทศ คือ ข่าว (News) ข้อเท็จจริง (Facts) ข้อเท็จจริง (Facts) ข้อมูล (Data) ตลอดจนความรู้ที่ได้จากการศึกษา การศึกษาและการสอน ซึ่งมีการบันทึกไว้ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งในรูปของวัสดุตีพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์

ประภาวดี สืบสนธิ์ (2543 : 6) ได้ให้ความหมายว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อเท็จจริง เหตุการณ์ ที่ผ่านกระบวนการประมวลผล มีการถ่ายทอดและบันทึกไว้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น หนังสือ สารสาร หนังสือพิมพ์ รายงาน โสตทัศนวัสดุ เทปคอมพิวเตอร์ ตลอดจนถ่ายทอดในรูปแบบอื่น ๆ เช่น คำพูด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้รับสารได้ทราบ

สมพร พุทธาพิทักษ์ผล (2546 : 6) ได้กล่าวถึงสารสนเทศว่า สารสนเทศเป็นการนำข้อมูลซึ่งเป็นข้อเท็จจริงซึ่งอาจอยู่ในรูปของตัวเลข ตัวอักษร ภาพ หรือเสียงมาประมวลอันเป็นกระบวนการในการเพิ่มคุณค่าให้กับข้อมูลนั้น ๆ ทำให้สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้ในขณะที่ความรู้เป็นความเข้าใจเป็นความเข้าใจหรือความคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งบุคคลได้สังเคราะห์หรือทำความเข้าใจจากสารสนเทศ

สรุปได้ว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ได้ผ่านการประมวลผล วิเคราะห์สังเคราะห์ สรุป รวมข้อมูล และจัดเก็บบันทึกหรือจัดกระทำด้วยวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่งให้มีความหมายที่ต้องการนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจ การวินิจฉัยสั่งการ และการวางแผน

2) ความสำคัญของสารสนเทศ

องค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO) ได้ให้ความสำคัญกับสารสนเทศว่า เป็นรากฐานอันจำเป็นสำหรับความก้าวหน้าของอารยธรรมและสังคม เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสร้างสรรค์ หรือการใช้ทรัพยากร เป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้สำหรับการตัดสินใจ เป็นองค์ประกอบที่ต้องใช้ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และได้กำหนดว่า

ทรัพยากรที่สำคัญของโลกมีอยู่ 3 ประการ คือ ทรัพยากรธรรมชาติ ทรัพยากรมนุษย์ และทรัพยากรสารสนเทศ

ซูติมา สัจจามันท์ (2530 : 38) ได้กล่าวว่า สารสนเทศมีความหมายสำคัญต่อรัฐบาล วงการธุรกิจ การศึกษาวิจัยต่อนักวิชาการสาขาต่าง ๆ และบุคคลทั่วไป ดังนี้

ก. รัฐบาลต้องการสารสนเทศที่ทันสมัย ถูกต้อง มาใช้ประกอบการวินิจฉัยสั่งการ และวางแผนเพื่อการพัฒนาประเทศ

ข. วงการธุรกิจ สารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประจำวันของโลกธุรกิจ และวงการอาชีพ ช่วยในการตัดสินใจ การปฏิบัติงานประจำวัน การวางแผน การคาดการณ์สำหรับอนาคต

ค. วงการศึกษาและวิจัย สารสนเทศเป็นปัจจัยพื้นฐานช่วยพัฒนาความรู้ ความเชี่ยวชาญทางวิชาการและเป็นปัจจัยพื้นฐานของการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัยของนักเรียน นักศึกษา ครู อาจารย์ นักวิชาการและนักวิจัย

ง. บุคคลทั่วไปต้องการสารสนเทศเพื่อใช้ในการพัฒนาอาชีพ การศึกษาเรื่องต่าง ๆ ที่สนใจ และเพื่อความบันเทิง เป็นต้น

นันทา วิฑูฒิสักดิ์ (2536 : 9 - 10) ได้กล่าวว่า สารสนเทศเป็นตัวแปรที่สำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับทุกคนในการพัฒนาศักยภาพด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี ผู้ที่มีสารสนเทศที่มีคุณค่าอย่างสมบูรณ์ ครบถ้วน ต่อเนื่อง และทันสมัย ผู้นั้นย่อมมีอำนาจ ดังคำที่ว่า “ ความรู้คืออำนาจ ” หรือ “ สารสนเทศคืออำนาจ ” (Information) นั่นเอง

สรุปได้ว่า สารสนเทศมีความสำคัญต่อรัฐบาล วงการศึกษา วงการธุรกิจ และวงการวิจัย เพราะสารสนเทศเป็นรากฐานสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสร้างสรรค์และการใช้ทรัพยากรสำหรับการตัดสินใจ โดยเฉพาะความสำคัญของสารสนเทศในการใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษา เพื่อให้ความรู้ เพื่อการค้นคว้า เพื่อความจรรโลงใจ และเพื่อความบันเทิง

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้ารายงานการวิจัยทั้งในและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องในประเด็นการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ที่ผู้วิจัยศึกษา ดังนี้

5.1 งานวิจัยในประเทศ

สุพิน อุดมผล (2536) ได้ศึกษา เรื่อง การใช้และความต้องการบริการข่าวสารทันสมัยของอาจารย์คณะเกษตรศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้บริการในด้านประเภทและปัญหาการใช้บริการข่าวสารทันสมัย เพื่อเปรียบเทียบการใช้บริการของอาจารย์คณะเกษตรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ใช้บริการข่าวสารทันสมัย 3 ประเภท ได้แก่ บริการบรรณานุกรมรายชื่อหนังสือใหม่

บริการหน้าสารบรรณวารสาร และบริการจัดแสดงสิ่งพิมพ์ใหม่ ปัญหาในการให้บริการ คือ บริการล่าช้า บริการไม่น่าสนใจ และบริการไม่สม่ำเสมอ

กานดา พุทธรักษา (2539) ได้ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบศูนย์วิทยากรในโรงเรียน โครงการนำร่องศูนย์พัฒนาอัจฉริยภาพเด็กและเยาวชนระดับประถมศึกษาที่เหมาะสม โดยใช้เทคนิคเดลฟาย พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าเหมาะสมสอดคล้องกันมีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ

1. แนวคิดในการพัฒนารูปแบบศูนย์วิทยากร เน้น การจัดเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ของนักเรียน ประยุกต์นวัตกรรมทางการศึกษาให้สนองตอบความแตกต่างระหว่างบุคคล โดยฝึกให้นักเรียนมีทักษะในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองจนเกิดความรักที่จะใฝ่หาความรู้และได้รับประสบการณ์ที่หลากหลายจากการเรียนรู้

2. การดำเนินงานศูนย์วิทยากรเป็นการประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ของโรงเรียน โดยมีหัวหน้าศูนย์วิทยากรทำหน้าที่บริหารงานให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีลักษณะความเป็นผู้นำมีมนุษยสัมพันธ์ มีความรู้ความสามารถด้านการพัฒนาอัจฉริยภาพเด็ก และเยาวชนและความสามารถด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา มีบุคลากรประจำศูนย์วิทยากรทำหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ครู นักเรียน ในการใช้สื่อการเรียนการสอนให้บริการสื่อที่มีประสิทธิภาพและทันสมัย มีความยืดหยุ่น หลากหลาย ทำโครงการขออนุมัติเงินค่าใช้จ่ายล่วงหน้า และของงบประมาณให้เพียงพอในการดำเนินงานของศูนย์วิทยากร

3. การจัดรูปแบบศูนย์วิทยากรมีระบบการติดต่อสื่อสาร สะดวก รวดเร็ว อยู่บริเวณศูนย์กลางอาคารเรียนต่าง ๆ มีสภาพแวดล้อมร่มรื่น เนื้อที่และขนาดของห้องศูนย์วิทยากรควรกว้างพอกับจำนวนนักเรียนและสื่อ จัดโดยอาศัยทฤษฎีสื่อประสม มีการจัดมุมความรู้ตามกลุ่มประสบการณ์ ประเมินผลการปฏิบัติงานและประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ

อมรรัตน์ เชาวลิต (2541) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาดบัณฑิตต่อระบบการจัดบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกริก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้บริการของห้องสมุด ความพึงพอใจตลอดจนปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยเกริก ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุด 3 ครั้งต่อสัปดาห์ ช่วงเวลาที่เข้าใช้มากที่สุด คือ ก่อนเวลาเข้าเรียน โดยเข้าใช้บริการในห้องสมุดเพื่ออ่านหนังสือ เพื่อหาข้อมูลประกอบการเขียนรายงาน และเพื่อยืม - คืนหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ เป็นต้น ประเภทสิ่งพิมพ์ที่ใช้มากที่สุด คือ หนังสือ สำหรับความพึงพอใจต่อระบบการจัดบริการสารสนเทศ คือ เวลาเปิดทำการของห้องสมุดระยะเวลาในการให้ยืมสิ่งพิมพ์ไม่เพียงพอ ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่นักศึกษาประสบ ได้แก่ อาคารสถานที่คับแคบ บรรยากาศไม่เป็นแหล่งวิชาการ ทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะในสาขามีน้อย ไม่หลากหลายและไม่เพียงพอต่อความต้องการ

อรุณลักษณ์ ทูมมาภรณ์ (2545) ได้ศึกษา เรื่อง การใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของ ผู้ใช้บริการในสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพความพึงพอใจและปัญหาการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการในสำนักวิทยบริการ ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้ได้ใช้เวลาในการสืบค้นสารสนเทศ 1-2 ชั่วโมง และเข้าใช้ช่วงเวลาพักเที่ยงมากที่สุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาค้นคว้าประกอบการเรียนการสอน ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้มากที่สุดคือ หนังสือ และหนังสือพิมพ์ เครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้นมากที่สุดคือ ฐานข้อมูลบรรณานุกรม Alice รองลงมาคือ ฐานข้อมูลบรรณานุกรม (CDSISIS) และบรรณานุกรมรายชื่อหนังสือใหม่ วิธีการสืบค้นจะค้นจากชื่อเรื่องมากที่สุด รองลงมาคือ สืบค้นจากคำศัพท์หรือคำสำคัญ และค้นจากเลขหมู่หนังสือไม่เคยใช้คำเชื่อมในการสืบค้น เมื่อไม่สามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการจากฐานข้อมูลผู้ใช้จำนวนมากที่สุดจะให้เพื่อช่วยค้นหา รองลงมาจะขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์ให้ช่วยค้นหา

นิลุบล โรจน์สัตตรัตน์ (2546) ได้ศึกษา เรื่อง การใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันราชภัฏ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้และปัญหาการใช้ อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่าบริการบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้มากที่สุดคือ บริการสืบค้นข้อมูลเว็ลด์ไวด์เว็บ บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศ พบว่าปัญหาที่ประสบมากที่สุดคือ ปัญหาด้านอุปกรณ์และโปรแกรมเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เป็นแม่ข่ายขัดข้องบ่อย ด้านการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเข้าสู่ระบบได้แต่ต้องใช้เวลาาน

วิรงรอง สุปัญญาเดชา (2546) ได้ศึกษา เรื่อง รูปแบบการจัดศูนย์วิทยากร สำหรับโรงเรียนประถมศึกษา ในด้านภารกิจ บทบาทหน้าที่ โครงสร้างและองค์ประกอบของศูนย์วิทยากร จากผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการจัดศูนย์วิทยากร สำหรับโรงเรียนประถมศึกษาที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นเหมาะสมสอดคล้องกันในองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ

1. ภารกิจของศูนย์วิทยากร เน้นการจัดบริการสื่อ กิจกรรม และสภาพแวดล้อมที่มีความทันสมัยยืดหยุ่น หลากหลาย เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้เรียน โดยการประยุกต์ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา ให้ตอบสนองต่อความแตกต่างระหว่างบุคคล ด้วยการฝึกให้ผู้เรียนมีทักษะและความสามารถในการค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง เพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้เรียนในทุกด้าน

2. บทบาทหน้าที่ของศูนย์วิทยากร จัดหาและบริการสื่อที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยใช้รูปแบบที่หลากหลาย มีการประสานงานและประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3. โครงสร้างและองค์ประกอบของศูนย์วิทยากร มีหัวหน้าศูนย์วิทยากรทำหน้าที่บริหารงานให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีคุณลักษณะความเป็นผู้นำ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความรู้ ความสามารถหรือประสบการณ์ทางด้านเทคโนโลยีการศึกษาและมีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่า

ปริญญาตรี ส่วนบุคลากรประจำศูนย์วิทยากรมีหน้าที่ให้คำแนะนำการใช้สื่อแก่ผู้สอนผู้เรียน ศูนย์วิทยากรควรตั้งอยู่ในบริเวณศูนย์กลางของอาคารเรียนต่าง ๆ มีแสงสว่างพอเหมาะ สะอาด ปลอดภัย รมรื่น มีพื้นที่จัดสวนให้สวยงาม การดำเนินการด้านสื่อควรใช้ทฤษฎีสื่อที่ประสมและความแตกต่างระหว่างบุคคล มีการจัดมุมความรู้เป็นสัดส่วนตามความเหมาะสม มีการจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอ และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

ทวิกันต์ ผดุงสันต์ (2546) ได้ศึกษา เรื่อง รูปแบบศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา สำหรับสถานศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา ในจังหวัดนครราชสีมา พัฒนาจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีการศึกษา ตามเทคนิคเดลฟาย ผลการศึกษา พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่า ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาสำหรับสถานศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา ในจังหวัดนครราชสีมา มีรูปแบบเป็นศูนย์กลางในการให้บริการ แนะนำ ให้คำปรึกษา สนับสนุน การพัฒนาสื่อการเรียน การสอน ทางด้านอาชีวศึกษา มีภาระกิจหน้าที่ ออกแบบ ผลิต จัดหา พัฒนา ฝึกอบรม เผยแพร่ วิเคราะห์ วิจัย และประเมินผลการใช้สื่อการเรียนการสอน การให้บริการการเรียนรู้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ให้บริการ โสตทัศนวัสดุ และโสตทัศนอุปกรณ์ในการเรียนการสอนด้านอาชีวศึกษา การจัดการของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ประกอบด้วย ฝ่ายเลขานุการ ฝ่ายผลิตและพัฒนา สื่อการเรียนการสอน ฝ่ายสื่อคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ฝ่ายบริการโสตทัศนวัสดุและโสตทัศนอุปกรณ์ บุคลากรที่ปฏิบัติงานต้องมีวุฒิความรู้ ความสามารถและประสบการณ์เหมาะสมกับหน้าที่ในแต่ละฝ่าย คือ ผู้อำนวยการทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร มีคุณวุฒิสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท ในส่วนบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการ มีคุณวุฒิสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท ปริญญาตรี และหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ควรมีการวางแผนและจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณทั้งแผนระยะสั้นและระยะยาว 3- 5 ปี รวมทั้งมีการสรุปไปพิจารณา และประเมินผลการปฏิบัติงานทุกปีการศึกษา มีการสื่อสารเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร ข้อมูล ของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษากับสถานศึกษาในเครือข่าย และหน่วยงานอื่น ๆ ผ่านทางเว็บไซต์ นิทรรศการ การอบรมสัมมนา และสื่อต่าง ๆ พร้อมทั้งสามารถปรับรูปแบบให้มีความเหมาะสมเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ

อิสรา ทุมแสน (2547) ได้ศึกษา เรื่อง รูปแบบศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาที่เหมาะสมในเขตพื้นที่การศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ผลวิจัย พบว่า

1. ด้านโครงสร้างศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาขึ้นอยู่กับเขตพื้นที่โดยตรง มีโครงสร้างที่สอดคล้องกับเป้าหมายและบทบาทหน้าที่โดยแบ่งโครงสร้างตามขอบข่ายของงานออกเป็น 5 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายเลขานุการ-ธุรการ ฝ่ายผลิตและซ่อมแซม ฝ่ายบริการและจัดหา ฝ่ายวิจัยและพัฒนาและฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งเป็นงานหลัก

2. ด้านการบริหารจัดการศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ศูนย์เทคโนโลยีและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ต้องบริหารจัดการให้สอดคล้องกับสภาพและความต้องการของท้องถิ่น

โดยให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในรูปคณะกรรมการที่ปรึกษา มีการกำหนดภารกิจและการดำเนินงานมีแผนระยะสั้นระยะยาว ผู้บริหารมีความเป็นมืออาชีพ มีวิสัยทัศน์ มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาและมีบุคลากรที่เพียงพอ มีความชำนาญเหมาะสมกับงาน และงบประมาณที่ชัดเจนด้านบทบาทหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

3. ควรเป็นผู้สร้างมาตรฐานระบบเครือข่าย IT ให้บริการเครือข่าย Internet ผลิต Website เพื่อการศึกษา จัดอบรมเผยแพร่ด้านสื่อแก่ผู้สอน ศึกษาค้นคว้า/วิจัยและพัฒนาสื่อ จัดรวบรวมสื่อต้นแบบ ศูนย์กลางการผลิตและพัฒนาสื่อที่เหมาะสมในการเรียนการสอน ประสานงานการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษากับสถาบันและหน่วยงานอื่น ๆ เช่น มหาวิทยาลัย นำเอาระบบการสอนที่ประสบความสำเร็จมาอบรมเผยแพร่ จัดหาทรัพยากรการเรียนรู้ ออกแบบ และพัฒนาระบบการสอน

รัตนภรณ์ แคนนา (2549) ได้ศึกษา เรื่อง การใช้และความต้องการบริการสารสนเทศจากสำนักบรรณสารสนเทศเพื่อผลิตผลงานวิชาการของอาจารย์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและความต้องการบริการสารสนเทศจากสำนักบรรณสารสนเทศ เพื่อผลิตผลงานวิชาการของอาจารย์ ผลการวิจัยพบว่า สื่อสิ่งพิมพ์ที่อาจารย์ใช้ในระดั้มาก ได้แก่ หนังสือตำราภาษาไทย หนังสือตำราภาษาต่างประเทศ วารสารวิชาการภาษาไทย และวารสารวิชาการภาษาต่างประเทศ สื่อโสตทัศน์ มีการใช้ในระดัมน้อยที่สุด ส่วนสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีการใช้ในระดัมน้อย ยกเว้นฐานข้อมูลงานวิจัย มสธ. และฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย มีการใช้ในระดั้มานกลาง การบริการสารสนเทศที่อาจารย์มีความต้องการในระดั้มาก ได้แก่ บริการรายชื่อหนังสือใหม่ของสำนักบรรณสารสนเทศบนเว็บ บริการเวียนหน้าสารบัญวารสารฉบับใหม่ บริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่องตามความต้องการของอาจารย์ สำหรับบริการสารสนเทศอาจารย์มีความต้องการในระดั้มานกลาง ได้แก่ รวบรวม URL ของเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่ให้บริการสารสนเทศบนเว็บ และบริการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศ เฉพาะสาขาวิชาไปใช้ในหน่วยงานที่สังกัด อาจารย์ได้เสนอแนะบริการสารสนเทศเพิ่มเติม ได้แก่ ต้องการให้มีฐานข้อมูลบรรณานุกรมวารสารวิชาการภาษาไทย ต้องการให้มีหนังสืออิเล็กทรอนิกส์และวารสารอิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น และต้องการให้สำนักบรรณสารสนเทศขยายเวลาเปิดบริการ

สรินยา ทองประสูตร (2549) ได้ศึกษา เรื่อง การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการวิจัยของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการวิจัย ความต้องการใช้อินเทอร์เน็ต เปรียบเทียบความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการวิจัย แยกตามประเภทนิสิตระดับหลักสูตร และกลุ่มสาขาวิชา และเสนอรูปแบบการให้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อการวิจัยของมหาวิทยาลัยบูรพา ผลการวิจัยพบว่า การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการวิจัยของนิสิต ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการใช้ 2-3 ชั่วโมง ลักษณะการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นข้อมูลจากเว็บไซต์ของห้องสมุด

สถาบันการศึกษาต่าง ๆ เว็บไซต์จากหน่วยงานรัฐบาลและเอกชนได้รับข้อมูลที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย สำหรับรูปแบบการให้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อการวิจัยของมหาวิทยาลัยบูรพา นักศึกษาต้องการให้เพิ่มโอกาสในการใช้อินเทอร์เน็ตหรือการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยบูรพาจากภายนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัยบูรพาได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ตลอดเวลา มีฐานข้อมูลเพื่อการวิจัยให้บริการอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ และมีการเชื่อมต่อกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น ๆ รวบรวมเว็บไซต์ต่าง ๆ ทางด้านการวิจัยเพื่อให้บัณฑิตสามารถเข้าไปสืบค้นได้ รวมทั้งจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ สัมมนาเกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อการวิจัย จัดทำบทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) เพื่อเสริมความรู้ในการวิจัย จัดทำเว็บบอร์ด (Web Board) ตอบคำถามเกี่ยวกับการวิจัย

สมพิศ สุขแสน (2550) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพและความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลสารสนเทศทางวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของนักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลสารสนเทศทางวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาใช้ฐานข้อมูลด้านรัฐประศาสนศาสตร์เพราะอาจารย์ผู้สอนมอบหมายให้เขียนรายงานมากที่สุด สำหรับระดับความพึงพอใจนักศึกษาพึงพอใจเนื้อหาของสารสนเทศที่สอดคล้องกับวิชาเฉพาะด้านรัฐประศาสนศาสตร์ และการให้บริการฐานข้อมูลโดยไม่มีค่าใช้จ่ายมากที่สุด รวมถึงสามารถค้นหาฐานข้อมูลได้ทุกแห่งที่มีระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ฉัฐพล ชันวานนท์ (2550) ศึกษาเรื่อง ความต้องการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยจำแนกตามลักษณะประชากร เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษามีความต้องการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน และพบว่า เพศ อายุไม่มีผลต่อความต้องการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ส่วนคณะเป็นไปตามสมมติฐานกล่าวคือ คณะรัฐศาสตร์มีความต้องการใช้สารสนเทศมากกว่าคณะบริหารธุรกิจ คณะนิติศาสตร์คณะมนุษยศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์ ส่วนคณะศึกษาศาสตร์มีความต้องการใช้สารสนเทศ มากกว่าคณะนิติศาสตร์ ด้านพฤติกรรมการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต พบว่า นักศึกษาใช้สารสนเทศที่บ้าน ที่ทำงาน สำนักหอสมุดกลางมีความต้องการใช้สารสนเทศมากกว่าที่สถาบันคอมพิวเตอร์ ส่วนวัตถุประสงค์ที่ใช้สารสนเทศ พบว่า ใช้เพื่อการค้นคว้าประกอบการเรียน เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ เพื่อความบันเทิง และเพื่อหางานบนอินเทอร์เน็ต

นเรศ หมั่นรอด (2550) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการบริการสารสนเทศของศูนย์ภาษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ใน 3 ด้าน คือ ด้านทรัพยากร ด้านการบริการ และด้านบุคลากร โดย

กำหนดจุดมุ่งหมายของการวิจัยเพื่อศึกษาปัญหาการบริการสารสนเทศด้านทรัพยากร บุคลากร และด้านการให้บริการของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เพื่อสร้างรูปแบบการบริการสารสนเทศด้านทรัพยากร บุคลากร และด้านการให้บริการของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผลการวิจัย พบว่า

1. ปัญหาเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย (\bar{X} - 2.40) เมื่อพิจารณาคำสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีปัญหามากที่สุด คือ ด้านการบริการ (\bar{X} -2.48) รองลงมา คือ ปัญหาด้านทรัพยากร (\bar{X} -2.43) ส่วนปัญหาด้านบุคลากรมีปัญหาน้อยที่สุด (\bar{X} -2.30)

2. รูปแบบการบริการสารสนเทศของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ซึ่งได้จากผลการวิเคราะห์ปัญหาการบริการของศูนย์ภาษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ มีดังนี้

2.1 ด้านการบริการ คือ การจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ และความเร็วในการให้บริการ รวมทั้งการจัดลำดับขั้นตอนในการให้บริการ

2.2 ด้านทรัพยากร คือ จัดสรรสื่อต่าง ๆ ให้มีประโยชน์และเนื้อหาครอบคลุมความต้องการและการเข้าถึงสถานที่ตั้งของศูนย์ภาษา รวมทั้งการจัดสื่อสารสนเทศให้ง่ายต่อการค้นหา

2.3 ด้านบุคลากร คือ การพัฒนาเจ้าหน้าที่ในด้านทักษะการบริการ ภาวะต่อเรือร้อน และมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ รวมทั้งจัดสรรเจ้าหน้าที่ให้มีเพียงพอกับงานให้บริการ

ภานิณี ปานน้อย (2553) ได้ศึกษา เรื่อง การบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 10 คน ทราบว่ามีการระบุนบริการสารสนเทศเชิงรุกไว้ในประกาศของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2549 และมีผู้บริหารที่เคยอ่านบทความ/งานวิจัยเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศเชิงรุกไว้ในกลยุทธ์ พันธกิจ หรือนโยบายของห้องสมุดและวัตถุประสงค์ในการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ คือ เพื่อส่งเสริมและเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการ

2. สภาพการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ที่มีการปฏิบัติมากในแต่ละด้าน พบว่า (1) ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) คือ มีการดำเนินการจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ฉบับเต็มสามารถอ่านและดาวน์โหลดได้ และมีฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นโดยห้องสมุด (2) ด้านบริการ (Service) คือ บริการยืมต่อ (Renew) ด้วยตนเองผ่านทางเว็บไซต์และบริการช่วยเหลือการวิจัย (3) ด้านราคา (Price) คือ กำหนดอัตราค่าบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลภายนอกเท่ากับสมาชิก และมีการยืดหยุ่นอัตราค่าปรับ โดยคิดไม่เกินราคาจริงของทรัพยากรสารสนเทศ (4) ด้านสถานที่ (Place) คือ ที่ตั้งของห้องสมุดสามารถเข้าใช้ได้สะดวก และจัดให้มีช่องทางในการสื่อสารกับผู้ใช้หลายช่องทาง (5) ด้าน

การส่งเสริมการใช้ (Promotion) คือ มีการพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดให้มีความทันสมัย และ ประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุดผ่านทางเครือข่ายออนไลน์ (6) ด้านบุคลากร (People) คือ จัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากรห้องสมุดประจำปี และพัฒนาทักษะความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง (7) ด้านสภาพทางกายภาพ (Physical) คือ จัดมุมโทรทัศน์หรือชมภาพยนตร์ มีการตกแต่งสถานที่ให้สวยงามและมีที่นั่งโซฟาให้บริการ และ (8) ด้านกระบวนการ (Process) คือ ปรับลดขั้นตอนหรือกฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกมากขึ้น

3. ปัญหาและอุปสรรคในการบริการสารสนเทศเชิงรุก พบว่า ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการและด้านผู้ใช้ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านผู้บริหารและด้านพนักงาน ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย

5.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

เจฟเฟอร์สัน (Jefferson : 1977) ศึกษาเกี่ยวกับความร่วมมือในสหรัฐอเมริกา ผลการวิจัย พบว่า ความสำเร็จของความร่วมมือระหว่างห้องสมุดขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ และหน้าที่ของห้องสมุดแต่ละแห่งที่ร่วมมือกัน ความร่วมมือที่สำคัญ คือ การยืมระหว่างห้องสมุด การจัดทำสหบัตร การจัดทำบรรณานุกรม การให้บริการข่าวสารทันสมัย และนอกจากนั้นความร่วมมือระหว่างห้องสมุดจะต้องพัฒนาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงความรู้ในโลกแห่งเทคโนโลยี และทันต่อความต้องการของผู้ใช้ ดังนั้น ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดควรขยายให้มีความร่วมมือทุกระดับ ตั้งแต่ระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับภูมิภาค

บอร์โก (Borko 1978 : 55-57) ได้ศึกษา เรื่อง การศึกษาและการฝึกอบรมของนักสารสนเทศ พบว่า ผู้ให้บริการสารสนเทศควรมีคุณสมบัติ คือ มีความสามารถในการจัดบริการสารสนเทศที่ทันสมัยได้ มีความรู้ และประสบการณ์ เกี่ยวกับการสืบค้นสารสนเทศด้วยระบบออนไลน์ รวมถึงการใช้สื่อ และเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เม (May 1979) ได้ศึกษา เรื่อง การจัดการด้านสื่อการศึกษา เพื่อกำหนดบทบาทผู้บริหารศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา คือ การวางแผน การจัดการ การควบคุม การบังคับบัญชา และการกำกับ ส่วนบทบาทของผู้บริหารศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา ควรจะประกอบด้วย บทบาทด้านสภาพภาพที่มีผลต่อสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร บทบาทของผู้ให้ข่าวสารที่เชื่อมโยงกัน จากสิ่งแวดล้อมภายนอกกับภายใน บทบาทด้านการตัดสินใจ บทบาทของการเป็นผู้นำ บทบาทของผู้ดำเนินกิจกรรม

แอมบาสซ่า (Ambassa 1989) ได้ศึกษา เรื่องรูปแบบของศูนย์สื่อการศึกษาสำหรับการเรียนการสอนเกษตรกรรม ของมหาวิทยาลัยแห่ง DECHANG ในคาเมรูน แอฟริกาตะวันตก จุดประสงค์ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ การออกแบบศูนย์สื่อการศึกษาสำหรับการเรียนการสอนวิชาเกษตรกรรมของมหาวิทยาลัยในคาเมรูน ซึ่งได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม การ

สัมภาษณ์และการศึกษารูปแบบจากศูนย์สื่อหลาย ๆ แห่ง ผลการวิจัยครั้งนี้ได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า ศูนย์สื่อการศึกษาสำหรับการสอนวิชาเกษตรกรรมของศูนย์ในมหาวิทยาลัยจะต้องทำหน้าที่เปรียบเสมือนตำราทางความรู้ เพื่อจะให้นักศึกษาและเปิดโอกาสให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมในการใช้บริการ โดยศูนย์การศึกษาควรจะรวบรวมบริการต่าง ๆ ได้ภายในศูนย์ เช่น การฝึกอบรม การจำหน่ายจ่ายแจก การให้ข้อเสนอเทศ การผลิต การพิมพ์ การเก็บรักษาวัสดุ อุปกรณ์ และการฝึกฝนรายบุคคล

เบอร์ฮาร์ด (Burhardt 1996 : 3782-A) ได้ศึกษา เรื่อง บทบาทของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามที่นำเทคโนโลยีมาใช้ พบว่า สภาพการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม แตกต่างกันไปตามลักษณะการนำไปใช้ ที่มากน้อยแตกต่างกันออกไป ได้แก่ การปฏิบัติงานแบบไม่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การปฏิบัติงานที่อยู่ระหว่างการจะนำเทคโนโลยีมาใช้ และการปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแล้ว มีผลในงานในความรับผิดชอบแตกต่างกัน คือ บรรณารักษ์ ที่ปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จะมีความรับผิดชอบในงานด้านการแนะนำวิธีการเข้าถึงสารสนเทศโดยใช้เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับผู้ใช้เพิ่มขึ้นอีก ทั้งสภาพการปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน ยังมีผลให้บรรณารักษ์ยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน ทำให้สภาพการให้บริการตอบคำถามเปลี่ยนแปลงไปในด้านเกณฑ์ ที่จะเป็นตัวกำหนดปริมาณสารสนเทศที่ให้แกผู้ใช้บริการ การให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ และวิธีการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้บริการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสภาพการให้บริการ และเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามเปลี่ยนแปลงไป

วีเบอร์ (Weber 1996 : 2451 – A) ได้ศึกษา เรื่อง อุปสรรคและปัญหาเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า อุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มาจากคอมพิวเตอร์มีจำนวนน้อย เพราะมีปัญหาด้านงบประมาณไม่เพียงพอ

วิลสัน Wilson (1997) ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยการใช้หรือไม่ใช้อินเทอร์เน็ตในวิชาเกี่ยวกับการทำวิจัยของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยทางศิลปะ รัฐเพนซิลเวเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาปัจจัยในการใช้หรือไม่ใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษา ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการสัมภาษณ์แบบปลายเปิดเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตในวิชาเกี่ยวกับการวิจัยเนื่องจากค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตได้สะดวก และมีข้อมูลให้เลือกมากกว่าค้นหาจากชั้นหนังสือ ส่วนสาเหตุที่ไม่ใช้อินเทอร์เน็ต เนื่องจากไม่รู้วิธีการเข้าสู่ระบบการค้นหาข้อมูล ไม่ทราบแหล่งของข้อมูล ด้านข้อเสนอแนะนักศึกษาต้องการให้มีบรรณารักษ์เฉพาะสาขาวิชาแนะนำการค้นหาสารสนเทศจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ควรเพิ่มระบบ Wireless LAN มากขึ้น และจัดอบรมการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุด

ดาห์ล (Dahl 2001) ได้ศึกษา เรื่อง การค้นหาข้อมูลเฉพาะทางในห้องสมุด : ศึกษา รูปแบบการนำเสนอและเนื้อหาที่ให้บริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งศึกษาจากห้องสมุด มหาวิทยาลัยแคนาดา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการออกแบบเว็บไซต์ที่ให้บริการข้อมูลเฉพาะทาง และทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการสารสนเทศออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาพึงพอใจการค้นหาข้อมูลเฉพาะทางในห้องสมุดที่ให้ข้อมูลตรงกับความต้องการมากขึ้น สำหรับการจัดเรียงลำดับเนื้อหาในเว็บไซต์นักศึกษาเห็นว่ามีความซับซ้อน เข้าถึงข้อมูลได้ยาก และแนะนำว่าควรมีคู่มือแนะนำการค้นหาสารสนเทศ ส่วนขอบเขตเรื่องที่นักศึกษาเข้าค้นบ่อยคือ ด้านการแพทย์ ด้านปรัชญา ด้านประวัติศาสตร์และด้านศาสนา

โคลด์ แอนด์ คูมา (Khode & Kumar 2004) ได้ศึกษา เรื่อง แหล่งข้อมูลออนไลน์ จากเว็บไซต์ที่ให้เข้าถึงสารสนเทศโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแหล่งข้อมูลออนไลน์ มาจัดบริการสารสนเทศออนไลน์เพื่อการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า การคัดเลือกเว็บไซต์ที่เข้าถึงสารสนเทศประเภทนี้ คัดเลือกจากเว็บไซต์องค์กรธุรกิจการค้า เว็บไซต์ของรัฐบาล และเว็บไซต์ของสถาบันการศึกษา ซึ่งจะให้สารสนเทศฉบับเต็ม สำหรับแหล่งข้อมูลออนไลน์ที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย โดยแบ่งประเภทของแหล่งค้นคว้าที่พบข้อมูลมากที่สุดคือ E-journal E-book Directories of E-journal Online E-book Conference Proceedings Newspapers Online Databases and Encyclopaedias ect. ส่วนข้อเสนอแนะ มีดังนี้ คือ บรรณารักษ์ ควรดำเนินการอย่างต่อเนื่องในการแสวงหาแหล่งข้อมูลออนไลน์เพื่อบริการผู้ใช้ ซึ่งจะช่วยให้ห้องสมุดประหยัดงบประมาณในการจัดซื้อสารสนเทศ พร้อมทั้งยังมีสารสนเทศใหม่ ๆ ให้บริการในการค้นหาข้อมูล

ริเบกกา แอนด์ โลเรนซ์ (Rebecca & Lorraine 2004) ได้ศึกษา เรื่อง การใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อแนะนำแหล่งข้อมูลเฉพาะทางในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยศึกษาจากเว็บไซต์ของห้องสมุด 122 แห่ง ศึกษาหัวข้อทางด้านปรัชญา วารสารศาสตร์ การสื่อสาร ดาราศาสตร์และเคมี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ รวมถึงความคิดเห็นในการจัดบริการสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของบรรณารักษ์ ผลการวิจัยพบว่า ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการบนเว็บไซต์มากที่สุดคือ หนังสือและวารสาร จัดเรียงตามหัวเรื่องแยกตามสาขาวิชา ผู้ใช้ต้องการ e-book และ e-journal เพิ่มมากขึ้น การเข้าถึงข้อมูลในเว็บไซต์ไม่มีคำแนะนำสำหรับชี้แจงวิธีการสืบค้น ทำให้เข้าถึงข้อมูลได้ยากและล่าช้า สำหรับความคิดเห็นของบรรณารักษ์ต้องการให้จัดอบรมพัฒนาเว็บไซต์ รวมถึงการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้ในการจัดบริการบนอินเทอร์เน็ต

บราซซีล (Brazzeal 2006) ได้ศึกษา เรื่อง การแนะนำทรัพยากรสารสนเทศเพื่อเป็นเครื่องมือช่วยการวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามประเมินผลการแนะนำการใช้ห้องสมุด สำหรับค้นคว้าประกอบการทำวิจัย ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่เข้าร่วมอบรมการแนะนำทรัพยากร

สารสนเทศเพื่อการวิจัย ค้นหาข้อมูลได้ตรงกับความต้องการร้อยละ 86 ส่วนข้อมูลเฉพาะด้านที่จัดให้บริการยังมีจำนวนน้อย นักศึกษาต้องการให้มีข้อมูลที่เอกสารฉบับเต็ม ที่สามารถเข้าถึงได้โดยไม่จำกัดเวลาในการค้นคว้า

แซนนอน (Shannon 2007) ได้ศึกษา เรื่อง การใช้การแนะนำแหล่งข้อมูลเฉพาะทาง : กรณีศึกษาที่มหาวิทยาลัยรัฐซาน โจเซ่ ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยศึกษานักศึกษาสาขาพยาบาลศาสตร์ นักศึกษาสาขานิเทศศาสตร์ และนักศึกษาสาขาบริหารธุรกิจ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ และความพึงพอใจการแนะนำแหล่งข้อมูลเฉพาะทาง ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาค้นหาสารสนเทศโดยค้นหาจากหัวข้อเรื่องมากที่สุดรองลงมา คือ ค้นหาจากชื่อเรื่อง นักศึกษา ต้องการ e-book และ e-journal และ e-journal เฉพาะสาขาเพิ่มขึ้น และนักศึกษาต้องการให้มีบรรณารักษ์เฉพาะสาขาวิชาในการให้คำปรึกษาในการค้นหาสารสนเทศรวมถึงต้องการเพิ่มการเชื่อมโยงโดยตรงให้กับข้อมูลที่แสดงบนเว็บไซต์เพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมที่รวดเร็วยิ่งขึ้น

อารีย์ เพชรหวาน (2547: ออนไลน์) ที่ทำการศึกษา การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริการตอบคำถามของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพและปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริการตอบคำถามของบรรณารักษ์ห้องสมุดเอกชน และ (2) เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริการตอบคำถามจำแนกตามระดับการศึกษาและสาขาวิชาและประสบการณ์ทำงานให้บริการตอบคำถาม พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในงานบริการตอบคำถาม คือ คอมพิวเตอร์ เครื่องอ่านซีดีรอม เครื่องพิมพ์ โทรสาร โมเด็ม ตามลำดับ ส่วนฐานข้อมูลที่ห้องสมุดส่วนใหญ่นำมาใช้ได้แก่ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูล OPEC ฐานข้อมูลซีดีรอม และฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศ วิธีให้บริการพบว่า ฐานข้อมูลซีดีรอมส่วนใหญ่บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นข้อมูลให้ผู้ใช้ ส่วนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้ผู้ใช้สืบค้นเอง

ประภากร แก้ววรรณ (2547: ออนไลน์) ทำการศึกษา การใช้คอมพิวเตอร์ ในห้องสมุดวิทยาลัยเทคนิคในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้คอมพิวเตอร์โดยการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ ปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจนำคอมพิวเตอร์มาใช้ ความต้องการและปัญหาในการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานห้องสมุดวิทยาลัยเทคนิคในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า งานห้องสมุดที่ได้นำคอมพิวเตอร์มาใช้มากที่สุด คือ งานสร้างฐานข้อมูลหนังสือ งานธุรการและสารบรรณ และงานบริการค้นคืนรายการบรรณานุกรม ตามลำดับ ปัญหาการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ที่ห้องสมุด คือ ประสิทธิภาพของเครื่องไม่ดี ซอฟต์แวร์ที่ใช้งานอยู่ใช้ได้เฉพาะงานใดงานหนึ่ง ขาดบุคลากรที่มีความรู้เฉพาะด้านคอมพิวเตอร์ และมีงบประมาณจำกัด ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต้องการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการบริการของห้องสมุด และผู้ใช้บริการต้องการสารสนเทศที่ทันสมัยและทันต่อความต้องการ

จากการศึกษารวบรวมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า การจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา มีประโยชน์ต่อการพัฒนาวิชาชีพทางการศึกษามาก การศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศ ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและปัญหาในการจัดศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ที่เน้นการให้บริการ ณ สถานที่ตั้งของศูนย์ฯ และการให้บริการผ่านออนไลน์ การให้บริการ ณ จุดที่ตั้ง สื่อสารสนเทศที่ผู้ใช้เลือกใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ หนังสือ และ วารสาร ที่จัดเรียงตามหัวเรื่อง แยกตามสาขาวิชา สำหรับการให้บริการบนเว็บไซต์ สื่อสารสนเทศที่ผู้ใช้เลือกใช้มากที่สุด ได้แก่ บริการสืบค้นข้อมูล เว็ลด์ไวด์เว็บ บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ส่วนการให้บริการสารสนเทศที่ผู้ที่มีความต้องการมากขึ้น คือ จัดให้มีบริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) และวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-journal) โดยเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในงานบริการตอบคำถาม คือ คอมพิวเตอร์ เครื่องอ่านซีดีรอม เครื่องพิมพ์ โทรสาร โมเด็ม ตามลำดับ ส่วนฐานข้อมูลที่ห้องสมุดส่วนใหญ่นำมาใช้ได้แก่ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูล OPEC ฐานข้อมูลซีดีรอม และฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศ วิธีให้บริการพบว่า ฐานข้อมูลซีดีรอมส่วนใหญ่บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นข้อมูลให้ผู้ใช้ ส่วนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้ผู้ใช้สืบค้นเอง สำหรับปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศพบว่า ปัญหาที่ประสบมาก คือ ปัญหาด้านอุปกรณ์ และ โปรแกรมเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เป็นแม่ข่าย รวมทั้งปัญหาการติดต่อสื่อสาร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Reseach) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ดังนี้

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ผู้บริหารครูสภาและผู้ปฏิบัติงานของครูสภา จำนวน 65 คน และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มาใช้บริการที่หอสมุดครูสภาและวิทยบริการ ในช่วงปีงบประมาณ 2553 (ตุลาคม 2552 – กันยายน 2553) จำนวน 461 คน ได้แก่ ครู จำนวน 228 คน ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 129 คน ผู้บริหารการศึกษา จำนวน 67 คน บุคลากรทางการศึกษาอื่น (ศึกษานิเทศก์) จำนวน 37 คน โดยใช้สูตรของ Yamane คือ

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + N(d^2)}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากรทั้งหมด

d = ค่าสัดส่วนที่ต้องการให้ตัวอย่างแตกต่างไปจากค่าสัดส่วนของประชากร

(ไม่เกิน 0.05 หรือ 5%)

ดังนั้นในการวิจัยในครั้งนี้สามารถแทนสูตรได้ดังนี้

$$n = 526$$

$$n = \frac{526}{\frac{1+526(0.025)}{1+13.15}}$$

$$n = \frac{526}{14.15}$$

$$n = 37$$

จากการใช้สูตรคำนวณของ Yamane จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 37 คน จากการคำนวณดังกล่าวสามารถเทียบบัญญัติไตรยางค์เพื่อหาจำนวนประชากร ดังต่อไปนี้

เทียบบัญญัติไตรยางค์

1. ผู้บริหารคณบดี

$$n = \frac{65 \times 37}{526}$$

$$n = 4$$

2. ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา

2.1 ครู $n = \frac{228 \times 37}{526}$

$$n = 16$$

2.2 ผู้บริหารสถานศึกษา $n = \frac{129 \times 37}{526}$

$$n = 9$$

2.3 ผู้บริหารการศึกษา $n = \frac{67 \times 37}{526}$

$$n = 4$$

2.4 บุคลากรทางการศึกษาอื่น (ศึกษานิเทศก์) $n = \frac{37 \times 37}{526}$

$$n = 2$$

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ รวม 40 คน ได้แก่ ผู้บริหารคณาจารย์และ ผู้ปฏิบัติงานของคณาจารย์ กลุ่มละ 10 คน ที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนประวัติของคณาจารย์ ช่วงปีงบประมาณ 2553 รวม 20 คน และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มาใช้บริการที่หอสมุดคณาจารย์และวิทยบริการ ในช่วงปีงบประมาณ 2553 (ตุลาคม 2552 – กันยายน 2553) จำนวน 20 คน ประกอบด้วย ครู จำนวน 10 คน ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 5 คน ผู้บริหารการศึกษา จำนวน 3 คน บุคลากรทางการศึกษาอื่น (ศึกษานิเทศก์) จำนวน 2 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มี 2 ประเภท คือ แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 แบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) (ภาคผนวก ก) สำหรับสัมภาษณ์ผู้บริหารและ ผู้ปฏิบัติงานของคณาจารย์ และผู้ใช้บริการของหอสมุดคณาจารย์และวิทยบริการ เนื่องจากมีความเหมาะสมกับเรื่องที่ศึกษาซึ่งเป็นเรื่องที่ซับซ้อนค่อนข้างลึกซึ้ง ไม่สามารถประมวลคำตอบออกมาได้เพียงไม่กี่ข้อ รวมทั้งช่วยให้ผู้วิจัยสามารถรู้คำตอบในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งอาจอยู่นอกเหนือการคาดคะเนของผู้วิจัยได้ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ยังสามารถตอบคำถามได้ละเอียดทุกแง่มุมตรงกับความต้องการได้อย่างแท้จริง (สุรางค์ จันทวานิช 2546 : 99) โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คณาจารย์

แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นคำถามเกี่ยวกับรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คณาจารย์ รวม 2 ด้าน ประกอบด้วย บทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คณาจารย์ และปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คณาจารย์ ดังนี้

1. บทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คณาจารย์ ประกอบด้วย

1.1 ด้านการจัดบริการสารสนเทศ

1.2 ด้านการประชาสัมพันธ์

1.3 ด้านการประสานความร่วมมือ

2. ปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชา
ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ประกอบด้วย

2.1 ด้านการบริหารจัดการ

2.2 ด้านบุคลากร

2.3 ด้านงบประมาณ

2.4 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.2 แบบสอบถาม (Questionnaire)

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของ
ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยการวิเคราะห์และ
สังเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นที่ได้จากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) นำมาสร้างเป็นเครื่องมือการ
วิจัย คือ แบบสอบถาม เพื่อนำไปสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการ
คุรุสภา จำนวน 159 คน โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของ
ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา รวม 2 ด้าน ประกอบด้วย ด้านบทบาท
หน้าที่ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา และด้านปัจจัยการบริหาร
รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา
โดยแบ่งเป็นแบบมาตราส่วนการประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต
(Likert's Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วย

ระดับ 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ

ระดับ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะโดยทั่วไป ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิดให้บุคลากรสังกัด
สำนักงานเลขาธิการคุรุสภาแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งผู้วิจัยนำข้อมูลที่มาวิเคราะห์
เชิงพรรณนา

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 2 สัมภาษณ์ผู้บริหารและปฏิบัติงานของคณาจารย์ กลุ่มละ 10 คน

เกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คณาจารย์ และสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการของหอสมุดคณาจารย์และวิทยบริการ จำนวน 20 คน

ขั้นตอนที่ 3 นำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 และ 2 มาสร้างร่างรูปแบบการจัดบริการ

สารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คณาจารย์

ขั้นตอนที่ 4 จัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus group) เพื่อระดมความคิดเห็น

ร่างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คณาจารย์ ที่ผู้วิจัยออกแบบ จากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและผู้บริหารคณาจารย์ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 20 คน

ขั้นตอนที่ 5 ได้ร่างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการ

และวิชาชีพทางการศึกษา คณาจารย์

ขั้นตอนที่ 6 นำร่างรูปแบบจากขั้นตอนที่ 5 มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ เป็นองค์ความรู้

นำไปสร้างเครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถาม เพื่อสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรสังกัด สำนักงานเลขาธิการคณาจารย์ จำนวน 159 คน

ขั้นตอนที่ 7 จัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus group) เพื่อระดมความคิดเห็นของ

ผู้เชี่ยวชาญสร้างรูปแบบ จำนวน 7 คน ให้ความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คณาจารย์ ที่ผู้วิจัยออกแบบ

ขั้นตอนที่ 8 ปรับปรุงแก้ไขรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทาง

วิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คณาจารย์ ตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ขั้นตอนที่ 9 ได้รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและ

วิชาชีพทางการศึกษา คณาจารย์ ฉบับสมบูรณ์

ขั้นตอนที่ 10 สรุปผลการวิจัยและเขียนรายงานวิทยานิพนธ์

3.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างแบบสัมภาษณ์

การสร้างเครื่องมือการวิจัยผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ เพื่อนำแนวคิดที่ได้มาสังเคราะห์ สรุปเป็นการพัฒนารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา

ขั้นที่ 2 นำกรอบแนวแนวคิดจากขั้นที่ 1 มาสร้างเครื่องมือการวิจัย ซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์

ขั้นที่ 3 นำข้อสรุปที่ได้จากแนวคิดในการวิจัยขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 มาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

ขั้นที่ 4 นำกรอบแนวคิดในการวิจัยในขั้นที่ 3 มาสร้างเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์ ภายใต้การแนะนำของอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม และนำไปปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

ขั้นที่ 5 นำแบบสัมภาษณ์ที่แก้ไขแล้วใน ขั้นที่ 4 เสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อพิจารณาและให้ความเห็นในรอบสุดท้ายก่อนนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 6 นำแบบสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงเป็นฉบับสมบูรณ์แล้ว ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 จัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group)

ขั้นที่ 1 นำบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้บริหาร คุรุสภา จำนวน 20 คน มาแสดงความคิดเห็นร่วมกัน

ขั้นที่ 2 นำแนวคิดที่ได้จากขั้นที่ 1 ไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ได้แนวทางในการร่างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา

ขั้นที่ 3 นำร่างรูปแบบที่ได้จากขั้นที่ 2 เสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และนำไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

ขั้นตอนที่ 3 การสร้างแบบสอบถาม

ขั้นที่ 1 นำแนวคิดที่ได้จากการระดมความคิดเห็นในการจัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) ของผู้บริหารคุรุสภา มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ และสรุปเป็นกรอบแนวทางในการสร้างเครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถาม

ขั้นที่ 2 สร้างเครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถาม เสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และนำไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

ขั้นที่ 3 นำเครื่องมือที่แก้ไขและปรับปรุงแล้ว ในขั้นที่ 2 เสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความเหมาะสมสอดคล้องของเครื่องมือ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2540 : 31) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence / IOC) ของความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพิจารณาคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่า $IOC = 0.50$ ขึ้นไป ผู้วิจัยจึงจะเลือกข้อคำถามนั้นๆไว้ โดยผู้วิจัยได้กำหนดระดับความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนี้

+ 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเป็นการพัฒนารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเป็นการพัฒนารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา

- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่เป็นการพัฒนารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วใน ขั้นที่ 3 เสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และให้ความคิดเห็นในรอบสุดท้าย ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try out)

ขั้นที่ 5 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มาใช้บริการ ณ หอสมุดคุรุสภาและวิทยบริการ จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม แล้วหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.93

ขั้นที่ 6 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงเป็นฉบับสมบูรณ์แล้ว ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 จัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group)

ขั้นที่ 1 นำบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญสร้างรูปแบบ จำนวน 7 คน เพื่อระดมความคิดเห็นรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ที่ผู้วิจัยออกแบบ

ขั้นที่ 2 นำแนวคิดที่ได้จากขั้นที่ 1 มาปรับปรุงแก้ไขรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສກາ เพื่อให้ได้รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศ ฉบับสมบูรณ์

ขั้นที่ 3 นำรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศฉบับสมบูรณ์ เสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และนำไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

ขั้นที่ 4 ได้รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສກາ ที่ปรับปรุงแก้ไขเป็นฉบับสมบูรณ์ สำหรับนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສກາ ต่อไป

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

3.3.1 ทำหนังสือถึงผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มาใช้บริการที่หอสมุดคຸຣຸສກາ และวิทยบริการ ระหว่างเดือนตุลาคม 2552 – กันยายน 2553 (ปีงบประมาณ 2553) เพื่อขอความอนุเคราะห์การให้สัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยได้แนบข้อมูลเกี่ยวกับงานวิจัยและคำถามการสัมภาษณ์ไปพร้อมกับหนังสือขอความอนุเคราะห์ให้ข้อมูลการสัมภาษณ์ โดยการขอยืนยันจากผู้รับการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง สำหรับกลุ่มผู้บริหารคຸຣຸສກາและผู้ปฏิบัติงานของคຸຣຸສກາ ผู้วิจัยได้ขออนุญาตสัมภาษณ์ล่วงหน้าด้วยการโทรศัพท์ยืนยัน

3.3.2 ขออนุญาตผู้ให้การสัมภาษณ์ว่าจะทำการบันทึกเสียงขณะสัมภาษณ์ โดยมีผู้ช่วยผู้วิจัย เป็นผู้ทำการบันทึกเสียงและจดประเด็นการสัมภาษณ์

3.3.3 นำผลการสัมภาษณ์มาสรุปเป็นประเด็นการสัมภาษณ์ ส่งผลสรุปการสัมภาษณ์ไปให้ผู้เข้ารับการสัมภาษณ์ทั้ง 40 คน เพื่อตรวจสอบยืนยันสรุปผลการสัมภาษณ์

3.3.4 ปรับปรุงแก้ไขข้อมูลตามคำแนะนำของผู้เข้ารับการสัมภาษณ์ และกำหนดแนวทางในการพัฒนารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສກາ

3.3.5 นำร่างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສກາ เสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม ตรวจสอบความถูกต้อง และนำไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

3.3.6 จัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus group) เพื่อระดมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้บริหารคຸຣຸສກາที่เกี่ยวข้อง จำนวน 20 คน ให้คำแนะนำและให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับร่างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສກາ ที่พัฒนาขึ้น

3.3.7 นัดหมายผู้เชี่ยวชาญหรือผู้บริหารคณาจารย์ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 20 คน เข้าร่วมสนทนากลุ่ม (Focus group) ในวันที่ 25 พฤษภาคม 2553 เวลา 09.30 น. ณ ห้องประชุมมาลากุล อาคารสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา 1 ชั้น 3 สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา

3.3.8 ผู้วิจัยขออนุญาตผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม (Focus group) ที่จะทำการบันทึกเสียงขณะสนทนากลุ่ม โดยมีผู้ช่วยวิจัยเป็นผู้ทำการบันทึกเสียง เพื่อนำข้อคิดเห็นที่ได้จากการสนทนากลุ่มมาวิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อคิดเห็นที่ได้ให้ตรงประเด็นมากที่สุด

3.3.9 นำรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ที่ได้ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำและข้อคิดเห็นจากข้อ 3.3.8 เสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม ตรวจสอบความถูกต้อง และนำไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

3.3.10 นำข้อคิดเห็นของผู้บริหารคณาจารย์ จำนวน 20 คน จากการจัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus group) มาวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการสร้างเครื่องมือการวิจัย คือแบบสอบถาม

3.3.11 สร้างแบบสอบถาม เพื่อสอบถามความคิดเห็นจากบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา จำนวน 159 คน

3.3.12 นำแบบสอบถาม จากข้อ 3.3.11 เสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม ตรวจสอบความถูกต้อง และนำไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

3.3.13 ได้แบบสอบถาม นำแบบสอบถามเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความเหมาะสมสอดคล้องของเครื่องมือ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2540 : 31) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence / IOC) ของความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพิจารณาคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่า IOC = 0.50 ขึ้นไป ผู้วิจัยจึงจะเลือกข้อคำถามนั้นๆไว้

3.3.14 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มาใช้บริการ ณ หอสมุดคุรุสภาและวิทยบริการ จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามแล้วหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 0.93

3.3.15 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3.3.16 เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีจัดเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งได้แบบสอบถามกลับคืนตามจำนวนที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.3.17 นำข้อคิดเห็นที่ได้จากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เนื้อหา เพื่อให้ได้แนวคิดในการพัฒนารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສກາ ให้ตรงประเด็นความคิดเห็นมากที่สุด

3.3.18 ได้รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສກາ ที่พัฒนาจากข้อ 3.3.17 เสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม ตรวจสอบความถูกต้อง และนำไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

3.3.19 ได้รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສກາ ฉบับสมบูรณ์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Version 11.5)

4.1.1 หาข้อมูลทั่วไปโดยการหาค่าร้อยละ (Percentage)

4.1.2 ตรวจสอบสมมติฐาน โดยการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยวิธี Crosstabulation ใช้สถิติ Pearson Chi-square

4.2 ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ มาทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ตามขั้นตอน ดังนี้

4.2.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และการหาค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยาย

4.2.2 นำเทปบันทึกเสียงคำสัมภาษณ์ มาถอดความแบบคำต่อคำ นำมาวิเคราะห์จัดกลุ่ม แยกประเภท เพื่อให้ได้ส่วนประกอบที่สำคัญของรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສກາ

4.2.3 จัดพิมพ์ด้วยโปรแกรมประมวลผลคำ (Word processing program)

4.2.4 นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์เนื้อหา จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้บริหาร คຸຣຸສກາ และผู้ปฏิบัติงานคຸຣຸສກາ และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา มาสร้างเป็นรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສກາ

4.3 ผู้วิจัยนำรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສກາ ที่พัฒนาขึ้น เข้าสู่การสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อระดมความคิดเห็นจากผู้บริหารคຸຣຸສກາที่เกี่ยวข้อง จำนวน 20 คน ให้คำแนะนำและให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສກາ ที่ผู้วิจัยออกแบบ

4.4 นำแนวคิดที่ได้จากการจัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) มาวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສກາ เพื่อให้ได้รูปแบบที่เหมาะสม

4.5 นำรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສກາ ที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเป็นฉบับสมบูรณ์แล้ว มาวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อนำไปสร้างเครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

4.6 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ มาแยกเป็นกลุ่มตามตัวแปรที่ศึกษา เพื่อดำเนินการวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย

4.7 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยมีเกณฑ์ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วย

ระดับ 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ

ระดับ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

4.8 ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ การศึกษา และประสบการณ์การทำงาน นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยวิธีหาค่าร้อยละ (Percentage)

4.9 ข้อมูลความคิดเห็น เกี่ยวกับรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສກາ ใน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านบทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສກາ และด้านปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສກາ นำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เป็นรายชื่อ รายด้าน และภาพรวม

4.10 เกณฑ์ในการแปลความหมาย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แปลความหมายความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพ คຸຣຸສກາ ด้วยเกณฑ์ในการพิจารณาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับความเหมาะสมตามเกณฑ์ของ Best (อ้างถึงในประภาศรี รุจิระชัย, 2547 : 60) ดังนี้

4.21 – 5.00 หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด

3.41 – 4.20 หมายถึง อยู่ในระดับมาก

2.61 – 3.40 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง

1.81 – 2.60 หมายถึง อยู่ในระดับน้อย

1.00 - 1.80 หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

4.11 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

4.11.1 สถิติเชิงบรรยาย

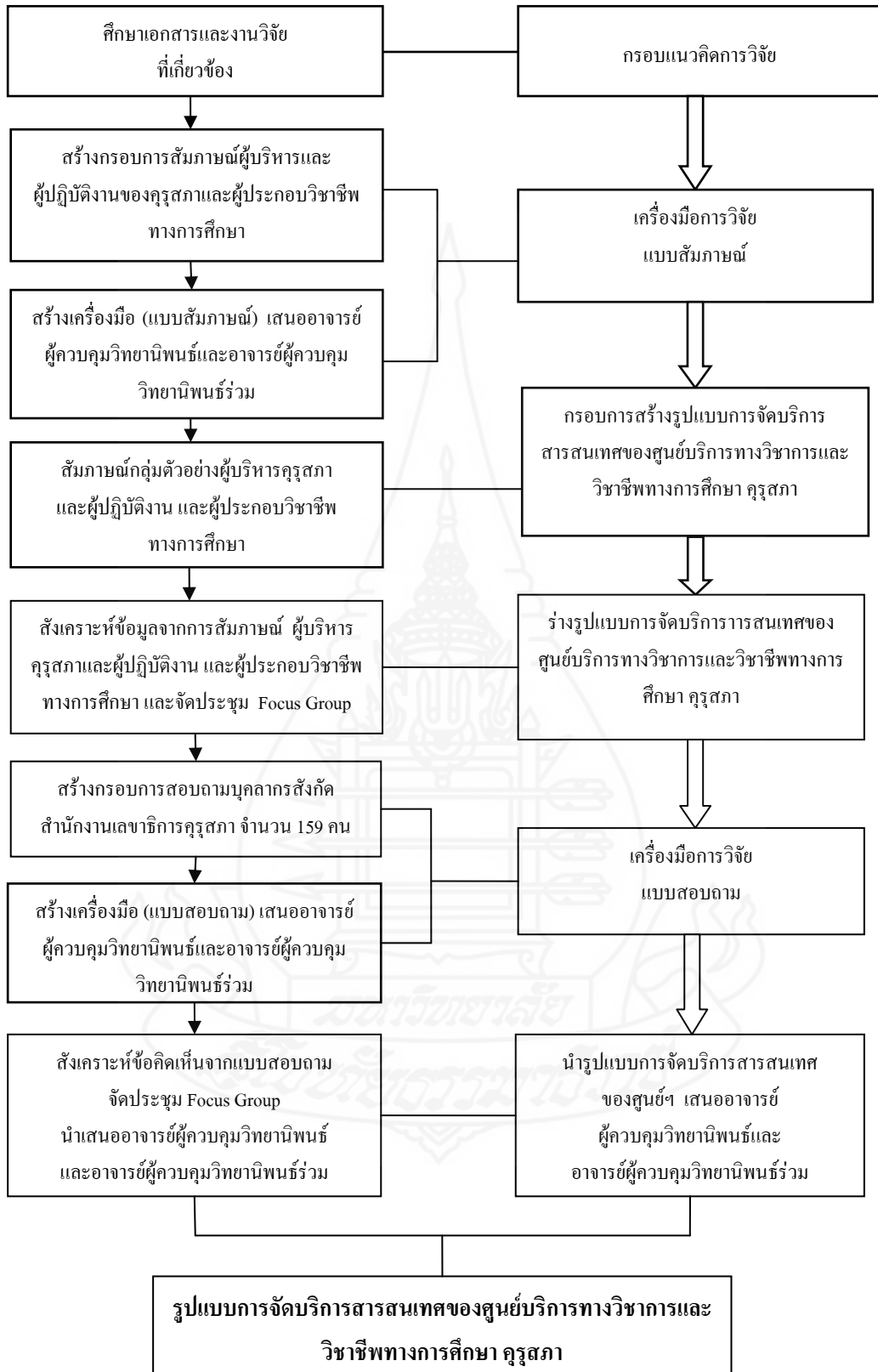
1. ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

4.12 ผู้วิจัยนำรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ที่ปรับปรุงแก้ไขตามแนวคิดของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา จำนวน 159 คน เข้าสู่การสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อระดมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญสร้างรูปแบบ จำนวน 7 คน ให้คำแนะนำและให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ที่ผู้วิจัยออกแบบ

4.13 นำแนวคิดที่ได้จากการจัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) ของผู้เชี่ยวชาญไปปรับปรุงแก้ไข และนำเสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วมตรวจสอบความถูกต้อง และนำไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

4.14 ได้รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ต่อไป





ภาพที่ 3.1 ภาพแสดงขั้นตอนการวิจัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอแบ่งออกเป็น 7 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์ นำมาใช้กำหนดแนวทางการสร้างกรอบรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากแนวคิดที่ได้จากการจัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อระดมความคิดเห็นในร่างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา เพื่อนำมาใช้กำหนดเป็นกรอบแนวทางในการสร้างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาใช้ในการกำหนดรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากแนวคิดที่ได้จากการจัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) ของผู้เชี่ยวชาญสร้างรูปแบบ นำมาปรับปรุง แก้ไข เป็นรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา

ตอนที่ 7 รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภาฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ต่อไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นผู้บริหารครูสภา จำนวน 10 คน และผู้ปฏิบัติงานของครูสภา จำนวน 10 คน ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา จำนวน 20 คน โดยการวิเคราะห์ค่าร้อยละ ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4.1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ที่เป็นผู้บริหารครูสภาและผู้ปฏิบัติงานของครูสภา กลุ่มละ 10 คน (N=20)

	สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	1) ชาย	5	25
	2) หญิง	15	75
ตำแหน่ง	1) ผู้อำนวยการสำนักฯ	2	10
	2) ผู้อำนวยการกลุ่ม	8	40
	3) นักวิชาการ	3	15
	4) เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไปชำนาญการ	1	5
	5) เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไปปฏิบัติการ	1	5
	6) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ชำนาญการ	1	5
	7) เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ ปฏิบัติการ	4	20
ระดับการศึกษา	1) ปริญญาตรี	9	45
	2) ปริญญาโท	11	55
	3) ปริญญาเอก	1	5
ประสบการณ์การทำงาน	1) ต่ำกว่า 5 ปี	6	30
	2) ตั้งแต่ 5-15 ปี	2	10
	3) ตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป	12	60

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ที่เป็นผู้บริหารครูสภา และผู้ปฏิบัติงานของครูสภา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 75 จำแนกเป็นดำรงตำแหน่งเป็น ผู้อำนวยการสำนัก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 รองลงมาดำรงตำแหน่ง ผู้อำนวยการกลุ่ม จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 55 รองมาสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45 และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 5

ตารางที่ 4.2 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ที่เป็นผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา จำนวน 20 คน (N=20)

	สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	1) ชาย	14	70
	2) หญิง	6	30
สังกัด	1) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา	20	100
ตำแหน่ง	1) ครู	10	50
	2) ผู้บริหารสถานศึกษา	5	25
	3) ผู้บริหารการศึกษา	3	15
	4)ศึกษานิเทศก์	2	10
ระดับการศึกษา	5) ปริญญาตรี	8	40
	6) ปริญญาโท	9	45
	7) ปริญญาเอก	3	15
ประสบการณ์การทำงาน	1) ต่ำกว่า 5 ปี	2	10
	2) ตั้งแต่ 5-15 ปี	2	10
	3) ตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป	16	80

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ที่เป็นผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 70 เพศหญิง จำนวน 6 คิดเป็นร้อยละ 30 จำแนกเป็นสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 100 เป็นครู จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาเป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 สำเร็จการศึกษา

ระดับปริญญาโท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40 มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมา มีประสบการณ์ในการทำงาน ตั้งแต่ 5 - 15 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10 มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์ และนำแนวคิดที่ได้มาใช้กำหนดแนวทางการสร้างกรอบรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา

ผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์ที่เป็นผู้บริหารคุรุสภาและผู้ปฏิบัติงานของคุรุสภา

ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นที่ได้จากผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ที่เป็นผู้บริหารคุรุสภาและผู้ปฏิบัติงานของคุรุสภา กลุ่มละ 10 คนรวมเป็น 20 คน พบว่า รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ประกอบด้วย

1. บทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ได้แก่
 - 1.1 ด้านการจัดบริการสารสนเทศ
 - 1.2 ด้านการประชาสัมพันธ์
 - 1.3 ด้านการประสานความร่วมมือ
2. ปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ได้แก่
 - 2.1 ด้านการบริหารจัดการ
 - 2.2 ด้านบุคลากร
 - 2.3 ด้านงบประมาณ
 - 2.4 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์ มีดังนี้

1. บทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา
 - 1.1 ด้านการจัดบริการสารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการ

และวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา จากความคิดเห็นของผู้บริหารครูสภาและผู้ปฏิบัติงานของครูสภา จำแนกตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ด้านการจัดบริการสารสนเทศ พบว่า ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ควรเป็นศูนย์กลางแหล่งความรู้ด้านวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ที่ช่วยให้ผู้ประกอบการวิชาชีพทางการศึกษาและประชาชนทั่วไป เข้าใช้บริการได้ ใน 2 ช่องทาง คือ ช่องทางเข้าใช้บริการ ณ จุดให้บริการโดยเจ้าหน้าที่ครูสภา และช่องทางการใช้บริการด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา โดยศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา จัดให้มีบริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

ช่องทางที่ 1 การให้บริการ ณ จุดให้บริการโดยเจ้าหน้าที่ครูสภา ที่ผู้ประกอบการวิชาชีพทางการศึกษาและผู้สนใจทั่วไป สามารถเข้าใช้บริการสารสนเทศด้านวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา โดยศูนย์ จัดให้บริการที่นั้งอ่าน หนังสือ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ บริการอินเทอร์เน็ตสำหรับสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ บริการสารสนเทศสื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ ตำรา วารสาร จุลสาร รายงานประจำปี รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ มติ ประกาศ ระเบียบ และข้อบังคับ สื่อโสตทัศน์ ได้แก่ วิดีทัศน์ รูปภาพ สไลด์ประกอบเสียง และภาพยนตร์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) CD-ROM หนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็ม (Full Text) ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งแบบออฟไลน์และแบบออนไลน์ โดยผู้ใช้บริการสามารถสอบถามข้อมูลการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ได้ตลอดในเวลาทำการ

ช่องทางที่ 2 การใช้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ผู้ประกอบการวิชาชีพทางการศึกษาและผู้สนใจทั่วไป สามารถเข้าใช้บริการด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา สื่อสารสนเทศที่จัดให้บริการบนเว็บไซต์ ได้แก่ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-books) วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journals) เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ มัลติมีเดีย สื่อสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ บริการฐานข้อมูล เช่น ฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็ม (Full Text) ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ทั้งแบบออฟไลน์และแบบออนไลน์ ฐานข้อมูล CD-ROM ตอบคำถามบนเว็บไซต์ เช่น FAQ และ Q&A บริการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ เช่น Search Engines Directory Search Engines และ Meta Search Engines การให้บริการ e-learning ที่มีการถ่ายทอดเนื้อหาการเรียน การสอน และการอบรม ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการชี้แหล่งสารสนเทศ เช่น ชี้แหล่งสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ชี้แหล่งสารสนเทศหอสมุดรัฐสภาอเมริกา และชี้แหล่งสารสนเทศบนเว็บไซต์องค์กรวิชาชีพเฉพาะด้าน การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ดาวน์โหลดแบบฟอร์ม ดาวน์โหลดโปรแกรม และดาวน์โหลดเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น

1.2 ด้านการประชาสัมพันธ์

ผลการวิเคราะห์รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສກາ จากความคิดเห็นของผู้บริหารคຸຣຸສກາและผู้ปฏิบัติงานของคຸຣຸສກາ จำแนกตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສກາ ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສກາ ควรดำเนินการประชาสัมพันธ์ไปยังผู้ประกอบการวิชาชีพทางการศึกษาและประชาชนทั่วไป ได้ทราบข่าวสารการดำเนินงานด้านการให้บริการสารสนเทศของศูนย์ฯ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ มีทัศนคติที่ดี และให้การสนับสนุนการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສກາ ใน 2 ช่องทาง ภายใต้การบริหารจัดการใน 5 ด้าน ได้แก่ **1. การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการประชาสัมพันธ์** เช่น การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติความต้องการของผู้ใช้บริการ ข้อมูลการมาใช้บริการ ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบลักษณะสื่อสารสนเทศที่ต้องการ ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อความต้องการในการให้บริการสารสนเทศ โดยศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສກາ ต้องนำข้อมูลที่ได้จัดเก็บรวบรวมนำมาวิเคราะห์เพื่อการวางแผนการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ประกอบการวิชาชีพทางการศึกษาและประชาชนทั่วไป ได้เข้าใช้บริการ **2. การวางแผนการประชาสัมพันธ์** ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສກາ จะต้องศึกษาสถานการณ์และสภาพปัญหาการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສກາ เพื่อให้ได้ข้อปัญหา สำหรับนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการประชาสัมพันธ์ การกำหนดวัตถุประสงค์ การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย การกำหนดกลยุทธ์การใช้สื่อ การกำหนดงบประมาณ และการกำหนดวิธีการประเมินผลการดำเนินงาน **3. การจัดบุคลากรด้านการประชาสัมพันธ์** โดยศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສກາ จะต้องจัดให้มีบุคลากรด้านการประชาสัมพันธ์อย่างเพียงพอและเหมาะสมกับการดำเนินงานการให้บริการสารสนเทศของศูนย์ฯ ใน 2 ช่องทาง เช่น บุคลากรปฏิบัติงานด้านการเขียน บุคลากรปฏิบัติงานด้านการพูด บุคลากรปฏิบัติงานด้านการผลิตสื่อและการเผยแพร่ และบุคลากรปฏิบัติงานด้านการติดตามและประเมินผล **4. การเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมาย** โดยศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສກາ จะต้องดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์การจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສກາ ให้กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้ประกอบการวิชาชีพทางการศึกษาและผู้สนใจทั่วไปรับทราบข้อมูลข่าวสารการให้บริการสารสนเทศของศูนย์ฯ อย่างสม่ำเสมอ **5. การเลือกสื่อประชาสัมพันธ์ให้เหมาะสม** โดยศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສກາ ต้องพิจารณาเลือกสื่อประชาสัมพันธ์ให้เหมาะสม โดยพิจารณาถึงความรวดเร็วต่อการรับข้อมูลข่าวสารของผู้รับบริการ ความคงทนถาวร

เนื้อที่และระยะเวลาการให้บริการของสื่อประชาสัมพันธ์นั้นๆ และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ สื่อประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ พบว่า **สื่อบุคคล** ได้แก่ การอภิปรายทางวิชาการ การจัดบรรยาย การเข้าร่วมการสัมมนา การฝึกอบรม และการแนะนำองค์กร **สื่อกิจกรรมพิเศษ** ได้แก่ การจัดนิทรรศการ การจัดประชุมสัมมนา อภิปรายทางวิชาการ การออกหน่วยเคลื่อนที่ และการจัดประกวดต่างๆ เช่น การจัดประกวดบทร้อยแก้วและบทร้อยกรอง **สื่อวิทยุและโทรทัศน์** ได้แก่ รายการวิทยุกระจายเสียง รายการโทรทัศน์ สปอตเพื่อการประชาสัมพันธ์ **สื่อสิ่งพิมพ์** ได้แก่ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร จดหมายเวียน จดหมายข่าว จุลสาร แผ่นปลิว แผ่นพับ ป้ายประกาศ หนังสือรายงานประจำปี และการจัดประกวดคำขวัญต่าง ๆ **สื่อโทรคมนาคม** ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เว็บไซต์ สื่อมวลชนสัมพันธ์ผ่านระบบออนไลน์ เช่น Face book Twister สื่อสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Publisher) ได้แก่ **สื่อภาพนิ่งและภาพยนต์** ได้แก่ วิดีโอ วีดีทัศน์ สไลด์ ภาพวาด ภาพถ่าย และภาพกิจกรรมต่าง ๆ

1.3 ด้านการประสานความร่วมมือ

ผลการวิเคราะห์รูปแบบการจัดการบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา จากความคิดเห็นของผู้บริหารครูสภาและผู้ปฏิบัติงานของครูสภา จำแนกตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ด้านการประสานความร่วมมือ พบว่า ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา จะต้องดำเนินการสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน ภายใต้การบริหารจัดการ 3 ด้าน ได้แก่

1. การวางแผนสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายแหล่งสารสนเทศด้านวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา โดยศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา จะต้องมีการศึกษาวิเคราะห์ จัดเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อประโยชน์ในการวางแผนสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายแหล่งสารสนเทศด้านวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ช่องทางความร่วมมือที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัย/สถาบัน/วิทยาลัย/สถานศึกษา เช่น เครือข่าย THAILINET , เครือข่าย THAISARN เครือข่ายงานแหล่งสารสนเทศมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) , เครือข่ายห้องสมุดแห่งประเทศไทย (ThaiLIS), สถาบันบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ ได้แก่ ศูนย์บริการสาระสังเขปวิทยานิพนธ์ (Dissertation Abstracts International) ของบริษัท University Microfilm ศูนย์บริการสาระสังเขปและบรรณานุกรม Biological abstracts และ Bioresearch Index ของบริษัทไบโอซิส (BIOSIS) หน่วยงานทางการศึกษา ได้แก่ สำนักงานสภาการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศาสนาและวัฒนธรรม

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน และสถานศึกษา สมาคม/ชมรมวิชาชีพ ได้แก่ สมาคมวิชาการไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ โทรคมนาคม และสารสนเทศแห่งประเทศไทย หรือ Electrical Engineering/Electronics, Computer, Telecommunications and Information Technology Association of Thailand (ECTI Thailand) และสมาคมวิชาการและเทคนิคไทย - ฝรั่งเศส สมาคมวิชาชีพ แพทยสภา สมาคมวิชาชีพวิศวกร สมาคมวิชาชีพทนายความ สมาคมวิชาชีพบัญชี สมาคมวิชาชีพวิศวกร และสมาคมวิชาชีพพยาบาล

2. การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารร่วมกันในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์จากแหล่งข่าวต่าง ๆ โดยศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพ การศึกษา ศุภสภา มีการสร้างความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารร่วมกันในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์กับเครือข่ายแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ด้วยวิธีการรับ-ส่ง อีเมล (e-mail) และการถ่ายโอนไฟล์ข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต (File Transfer Protocol : FTP) จึงจะช่วยให้ผู้ประกอบการวิชาชีพทางการศึกษาและผู้สนใจทั่วไป สามารถสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ ใน 2 ช่องทาง อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การพัฒนาระบบจัดเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสืบค้นและใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน โดยศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ศุภสภา จะต้องพัฒนาระบบสืบค้นข้อมูลการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Search engine) เพื่อการสืบค้นข้อมูลจากเครือข่ายแหล่งสารสนเทศที่ใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน เช่น การสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมออนไลน์ การสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลวารสารออนไลน์ การสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลหนังสือออนไลน์ การสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลวารสารออนไลน์ การสืบค้นข้อมูลจากเว็บไซต์สารสนเทศเฉพาะด้าน ซึ่งการประสานความร่วมมือกับเครือข่ายแหล่งสารสนเทศเหล่านี้ จะช่วยให้ผู้ประกอบการวิชาชีพทางการศึกษาและประชาชนทั่วไป สามารถเข้าถึงการจัดให้บริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ศุภสภา ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ได้ข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามความต้องการ และมีประสิทธิภาพ

2. ปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ศุภสภา ได้แก่

- 2.1 ด้านการบริหารจัดการ
- 2.2 ด้านงบประมาณ
- 2.3 ด้านบุคลากร
- 2.4 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์ มีดังนี้

2.1 ด้านการบริหารจัดการ

ผลการวิเคราะห์รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการ และวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา จำแนกตามปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของ ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา จากความคิดเห็นของผู้บริหาร คุรุสภาและผู้ปฏิบัติงานของคุรุสภา ด้านการบริหารจัดการ พบว่า การบริหารจัดการศูนย์บริการทาง วิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ให้บรรลุเป้าหมายทั้งคนและงาน คือ ความคล่องตัว ประหยัด รวดเร็ว และอยู่รอดได้ในสถานะที่ไม่แน่นอน ประกอบด้วยการบริหารจัดการใน 3 ด้าน ได้แก่ 1. การวางแผนการดำเนินงานที่เหมาะสมต่อการเปลี่ยนแปลง โดยผู้บริหาร จะต้องมีการ จัดเก็บ รวบรวมข้อมูลที่มีผลกระทบกับการดำเนินงาน ทั้งแหล่งข้อมูลจากสภาพแวดล้อมภายใน องค์กร แหล่งข้อมูลจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร และแหล่งข้อมูลจากสภาพแวดล้อมของงาน โดยแหล่งข้อมูลจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับ นโยบาย และรางวัลการจูงใจ แหล่งข้อมูลจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ได้แก่ ระบบการเมือง ระบบกฎหมาย ข้อบังคับ ระบบทรัพยากร ระบบเศรษฐกิจ และระบบเทคโนโลยีและวิทยาการ และ แหล่งข้อมูลจากสภาพแวดล้อมของงาน เช่น เทคโนโลยี ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ การเมือง และสังคม เพื่อนำไปวิเคราะห์ สังเคราะห์ ให้ได้แนวคิดในการวางแผนการดำเนินงานในอนาคตอย่างเหมาะสม และทันการเปลี่ยนแปลง 2. รูปแบบการดำเนินงานต้องสอดคล้องกับองค์การสมัยใหม่ โดยผู้บริหาร ต้องมีรูปแบบการดำเนินงานที่สอดคล้องกับองค์การสมัยใหม่ มีลักษณะเป็นพลวัตรแปรเปลี่ยน ไปตามสถานการณ์ ทั้ง ด้านวัฒนธรรม เทคโนโลยี งาน สายการบังคับบัญชา อำนาจและการควบคุม จุดมุ่งหมายในอาชีพ ภาวะผู้นำ การตลาด การทำงาน จุดเน้น ทรัพยากร และมีคุณภาพ 3. การ ปรับปรุงโครงสร้างและการจัดการเพื่อการเปลี่ยนแปลง โดยผู้บริหารจะต้องแสวงหาข้อมูล เพื่อนำมา วิเคราะห์ สังเคราะห์ ให้ได้แนวคิดสนับสนุนการปรับปรุงโครงสร้างการดำเนินงานให้เข้ากับงานและ สภาพแวดล้อมได้ตามความจำเป็น ทั้ง ด้านบุคคล ด้านเงิน ด้านงาน และทรัพยากรสารสนเทศที่ ให้บริการ ให้สามารถพัฒนาไปได้อย่างรวดเร็วและต่อเนื่องทั้งด้านคุณภาพและประสิทธิภาพ เกิด ความคล่องตัวในการทำงาน ภายใต้การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การวางแผน การจัด องค์กร การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ และการควบคุม

2.2 ด้านงบประมาณ

ผลการวิเคราะห์รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการ และวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา จำแนกตามปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของ ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ด้านงบประมาณ จากความคิดเห็นของ

ผู้บริหารคณาจารย์และผู้บริหารของคณาจารย์ พบว่า การบริหารจัดการด้านงบประมาณของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คณาจารย์ จะต้องมีการจัดทำแผนงบประมาณเพื่อใช้เป็นค่าใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศสำหรับให้บริการ ค่าใช้จ่ายสำหรับบุคลากร ค่าใช้จ่ายสำหรับลงทุนในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้การบริหารจัดการ ใน 3 ด้าน ได้แก่ 1. **วางแผนการใช้จ่ายทั้งแผนระยะสั้นและแผนระยะยาว** โดยผู้บริหารจะต้องมีการจัดทำแผนการใช้จ่ายเพื่อใช้เป็นการอภิปรายในการดำเนินงานในอนาคต การจัดทำแผนการใช้จ่ายนั้นจะต้องจัดทำทั้งแผนระยะสั้นและแผนระยะยาว โดยแผนระยะสั้น 1 ปี และแผนระยะยาว 5 ปี โดยมีโครงการ แผนงาน/กิจกรรม รองรับการทำงานตามแผนนั้น ๆ 2. **จัดหาเงินงบประมาณสำหรับเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ** โดยศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คณาจารย์ ต้องจัดทำแบบคำขอตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อขออนุมัติเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตามความต้องการและจำเป็น มีการติดตามความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วมาก ดังนั้น การจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศต้องพิจารณาให้ได้อุปกรณ์ที่เหมาะสม มีความคุ้มค่ากับการลงทุน และการใช้ประโยชน์ 3. **ตรวจสอบติดตามการใช้จ่ายเงินงบประมาณเป็นระยะๆ** โดยผู้บริหาร จะต้องดำเนินการตรวจสอบติดตามการใช้จ่ายเงินงบประมาณเป็นระยะๆ เพราะการตรวจสอบติดตามแผนการดำเนินงานเป็นระยะๆ ช่วยให้ผู้บริหารทราบว่า แผนงาน/โครงการ ที่วางไว้ได้ดำเนินการให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้หรือไม่ หากไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดจะต้องรีบดำเนินการแก้ไขปรับปรุงให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดโดยเร็ว 4. **การประเมินผลการปฏิบัติงาน** โดยผู้บริหาร จะต้องประเมินผลการดำเนินงานว่า เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ กรณี ที่ไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ต้องปรับเปลี่ยน แก้ไขปรับปรุงให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ โดยแหล่งสนับสนุนงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลและคณาจารย์ อย่างเพียงพอและเหมาะสม สำหรับเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อจัดหา อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หนังสือ ตำรา วารสาร การประชาสัมพันธ์ การประสานความร่วมมือ และเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับให้บริการ ซึ่งงบประมาณนอกจากจะได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลและคณาจารย์ แล้ว ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คณาจารย์ อาจมีงบประมาณรายได้จากการรับบริจาค หรืองบประมาณการจัดการรายได้เอง เช่น ค่าถ่ายเอกสาร ค่าบริการอินเทอร์เน็ต ค่าจัดอบรม เพราะงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนอย่างเพียงพอและเหมาะสม จะช่วยให้การจัดบริการสารสนเทศ ใน 2 ช่องทาง ประสบความสำเร็จ

2.3 ด้านบุคลากร

ผลการสังเคราะห์รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการ และวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສກາ จำแนกตามปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของ ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສກາ จากความคิดเห็นของผู้บริหารคຸຣຸສກາและ ผู้ปฏิบัติงานของคຸຣຸສກາ พบว่า บุคลากรของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສກາ เป็นปัจจัยการให้บริการที่สำคัญ ที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญและมีวิธีการจัดการเพื่อให้มาซึ่งคนดี มีความรู้ มีความสามารถ และมีคุณสมบัติที่เหมาะสม ภายใต้การบริหารจัดการใน 4 ด้าน ได้แก่

1. การวางแผนสรรหาบุคลากรให้เหมาะสมกับภารกิจงาน โดยผู้บริหารควรมีการวางแผน อัตรากำลังให้เหมาะสมกับลักษณะงานที่ให้บริการไว้ล่วงหน้า การสรรหาเพื่อให้ได้มาซึ่งคนดี มีความรู้ มีความสามารถ และมีคุณสมบัติที่เหมาะสม ผู้บริหารควรมีเทคนิค วิธีการสรรหา และวิธีการคัดเลือกที่มีประสิทธิภาพ เช่น คัดเลือกผู้ที่มีความสนใจ มีจิตบริการ มีความรู้ มีความ เข้าใจในลักษณะการทำงาน มีทัศนคติที่ดี มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม และสามารถใช้อุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการให้บริการได้จริง
2. การสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยผู้บริหารจะต้องสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เพราะการ สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ช่วยให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานทุ่มเทในการทำงานด้วยความ มุ่งมั่น ตั้งใจ เพราะมีขวัญกำลังใจที่ดี
3. การพัฒนาในงานวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง โดยผู้บริหาร ต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรในงานวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง เพราะการพัฒนาวิชาชีพให้ กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้บุคคลมีความรู้ มีความสามารถ ก้าวทันการ เปลี่ยนแปลงใหม่ๆ และสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการแบบมืออาชีพ
5. การประเมินประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน โดยผู้บริหารควรใช้เครื่องมือในการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ โดยเครื่องมือการประเมินที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การจัดระบบรายงานผล มาตรฐานผลงาน การดำเนินการแก้ไข และการให้รางวัลตอบแทน และบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การเป็นผู้รู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเอง มีคุณสมบัติที่เหมาะสม มีความรู้ มีความสามารถ มีทักษะในการปฏิบัติงาน และมีจิตบริการ จึงจะช่วยให้การจัดบริการสารสนเทศ ใน 2 ช่องทาง ประสบความสำเร็จ

2.4 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและ วิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສກາ จำแนกตามปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของ ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສກາ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จากความคิดเห็น ของผู้บริหารคຸຣຸສກາและผู้ปฏิบัติงาน คຸຣຸສກາ พบว่า การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສກາ ให้มีประสิทธิภาพ ใน 2 ช่องทาง

ประกอบด้วย การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1. การวางแผนจัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมกับภารกิจดำเนินงาน โดยผู้บริหารจะต้องมีการวางแผนการบริหารจัดการ เพื่อการจัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้จัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศของศูนย์ฯ สำหรับให้บริการผู้ใช้บริการ ใน 2 ช่องทาง 2. การกำหนดรายการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องจัดหา โดยผู้บริหารจะต้องกำหนดรายการเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ต้องดำเนินการจัดหาตามแผนที่วางไว้จนกระทั่งได้รับอนุมัติ เพื่อให้มาซึ่งรายการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องการ 3. การบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผู้บริหารต้องบริหารจัดการบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ให้บริการ ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง ไม่เกิดความเสียหาย ทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่าย ข้อมูลสารสนเทศ และการบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของศูนย์ฯ 4. การป้องกันรักษาความมั่นคงปลอดภัยให้แก่ทรัพยากรสารสนเทศ ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญและต้องมีความรู้ความเข้าใจในการป้องกันรักษาความมั่นคงปลอดภัยให้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศ โดยการกำหนดเป็นนโยบายหรือมาตรการให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ ฮาร์ดแวร์คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ และข้อมูล/สารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการวิชาชีพทางการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นที่ได้จากผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ที่เป็นผู้ประกอบการวิชาชีพทางการศึกษา จำนวน 20 คน ประกอบด้วย ครู จำนวน 10 คน ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 5 คน ผู้บริหารการศึกษา จำนวน 3 คน และบุคลากรทางการศึกษาอื่น (ศึกษานิเทศก์) จำนวน 2 คน พบว่ารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาศึกษาครูสภา ประกอบด้วย

1. บทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาศึกษาครูสภา ได้แก่
 - 1.1 ด้านการจัดบริการสารสนเทศ
 - 1.2 ด้านการประชาสัมพันธ์
 - 1.3 ด้านการประสานความร่วมมือ
2. ปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาของครูสภา ได้แก่
 - 2.1 ด้านการบริหารจัดการ
 - 2.2 ด้านงบประมาณ
 - 2.3 ด้านบุคลากร

2.4 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์ มีดังนี้

1. บทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาคูรุสภา

1.1 ด้านการจัดบริการสารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาคูรุสภา จากความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา จำแนกตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาคูรุสภา ด้านการจัดบริการสารสนเทศ พบว่า ควรเป็นศูนย์กลางแหล่งความรู้ด้านวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ที่ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและประชาชนทั่วไปสามารถเข้าใช้บริการ ใน 2 ช่องทาง คือ ณ จุดให้บริการโดยเจ้าหน้าที่คูรุสภา และช่องทางการให้บริการด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาคูรุสภา โดย

ช่องทางที่ 1 การให้บริการ ณ จุดให้บริการโดยเจ้าหน้าที่คูรุสภา ที่ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและประชาชนทั่วไป สามารถเข้าใช้บริการของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาคูรุสภา โดยศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาคูรุสภา จัดให้มีบริการที่นั่งอ่านหนังสือ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ บริการอินเทอร์เน็ต สำหรับสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ บริการสื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ ตำรา วารสาร จุลสาร รายงานประจำปี รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ มติ ประกาศ ระเบียบ และข้อบังคับด้านวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา บริการสื่อโสตทัศน ได้แก่ วิทยุทัศน์ รูปภาพ สไลด์ประกอบเสียง ภาพยนตร์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) ฐานข้อมูล CD-ROM หนังสือพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็ม (Full Text) ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ทั้งแบบออฟไลน์และแบบออนไลน์ เป็นต้น

ช่องทางที่ 2 การให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านเว็บไซต์ (Website) ที่ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและผู้สนใจทั่วไป สามารถเข้าใช้บริการต่าง ๆ ด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาคูรุสภา โดยสื่อสารสนเทศที่ให้บริการบนเว็บไซต์ ได้แก่ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-books) วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journals) สื่อสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น หนังสือพิมพ์ รายงานประจำปี รายงานการวิจัย มติ ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ สื่อโสตทัศน ได้แก่ วิทยุทัศน์ รูปภาพ สไลด์ประกอบเสียง ภาพยนตร์ ฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็ม (Full Text) ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ทั้งแบบออฟไลน์และแบบออนไลน์ และ CD-ROM การให้บริการตอบคำถาม เช่น FAQ Q&A บริการสืบค้นสารสนเทศ เช่น

Search Engines Directory Search Engines และ Meta Search Engines การให้บริการ e-learning ที่มีการถ่ายทอดเนื้อหาการเรียน การสอน การอบรม ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการชี้แหล่งสารสนเทศ และบริการดาวน์โหลด เช่น ดาวน์โหลดแบบฟอร์ม ดาวน์โหลดคู่มือ ดาวน์โหลดโปรแกรม และดาวน์โหลดเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น

1.2 ด้านการประชาสัมพันธ์

ผลการวิเคราะห์รูปแบบการจัดการบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา จากความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา จำแนกตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ด้านการประชาสัมพันธ์พบว่า ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ควรบริหารจัดการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและประชาชนทั่วไปรับทราบข่าวสารข้อมูลการให้บริการสารสนเทศใน 2 ช่องทาง ภายใต้การบริหารจัดการ 5 ด้าน ได้แก่ **1. การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการประชาสัมพันธ์** โดยศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา จะต้องจัดเก็บ รวบรวม ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ ความต้องการของผู้ใช้บริการ ข้อมูลการมาใช้บริการ ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบลักษณะสื่อสารสนเทศที่ต้องการ ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อความต้องการในการให้บริการสารสนเทศ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนประชาสัมพันธ์ต่อไป **2. การวางแผนการประชาสัมพันธ์** โดยศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา จะต้องศึกษาสถานการณ์และสภาพปัญหาการจัดการบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ กำหนดเป้าหมาย กำหนดกลยุทธ์การใช้สื่อ กำหนดงบประมาณ และการกำหนดวิธีการประเมินผลการดำเนินงานการประชาสัมพันธ์ **3. การจัดบุคลากรด้านการประชาสัมพันธ์** โดยศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา จะต้องจัดบุคลากรในด้านการประชาสัมพันธ์ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา กับการจัดให้บริการสารสนเทศ ใน 2 ช่องทาง อย่างเหมาะสม เช่น จัดให้มีบุคลากรด้านการเขียน บุคลากรด้านการพูด บุคลากรด้านการผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ บุคลากรด้านการเผยแพร่ และบุคลากรด้านการติดตามประเมินผล **4. การเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมาย** โดยศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา จะต้องดำเนินการเผยแพร่ข่าวสารการจัดการบริการสารสนเทศไปยังผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและประชาชนทั่วไปผ่านสื่อมวลชนแขนงต่าง ๆ เช่น สื่อบุคคล สื่อกิจกรรมพิเศษ เว็บไซต์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และ Social Network **5. การเลือกสื่อประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสม** โดยศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา จะต้องพิจารณาถึงความรวดเร็วต่อการรับข่าวสาร ความคงทนถาวรของสื่อประชาสัมพันธ์ที่ให้บริการ เนื้อที่และระยะเวลาของสื่อประชาสัมพันธ์ที่

ให้บริการ และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ โดยสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ **สื่อบุคคล** เช่น การจัดอภิปรายทางวิชาการ การจัดบรรยาย การจัดประชุมสัมมนา การจัดอบรม และการแนะนำองค์กร **สื่อกิจกรรมพิเศษ** เช่น การจัดนิทรรศการ การจัดสัมมนา การออกหน่วยเคลื่อนที่ และการจัดประกวดต่างๆ เช่น การจัดประกวดบทร้อยแก้วและบทร้อยกรอง **สื่อวิทยุและโทรทัศน์** เช่น รายการวิทยุกระจายเสียง รายการโทรทัศน์ สปอตเพื่อการประชาสัมพันธ์ **สื่อสิ่งพิมพ์** เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร จดหมายเวียน จดหมายข่าว จุลสาร แผ่นปลิว แผ่นพับ ป้ายประกาศ หนังสือรายงานประจำปี และการจัดประกวดคำขวัญต่างๆ **สื่ออินเทอร์เน็ต** ได้แก่ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เว็บไซต์ สื่อมวลชนสัมพันธ์ผ่านระบบออนไลน์ เช่น Face book Twister สื่อสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Publisher) เช่น โทรศัพท์ โทรสาร **สื่อภาพนิ่งและภาพยนต์** เช่น วิดีโอ วิดีทัศน์ สไลด์ ภาพวาด ภาพถ่าย และภาพกิจกรรมต่างๆ เป็นต้น

1.3 ด้านการประสานความร่วมมือ

ผลการวิเคราะห์รูปแบบการจัดการบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการ

และวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา จากความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา จำแนกตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ด้านการประสานความร่วมมือ พบว่า ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา จะต้องมีการบริหารจัดการด้านการประสานความร่วมมือกับเครือข่ายแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อสร้างความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน ภายใต้การบริหารจัดการรวม 3 ด้าน ได้แก่

1. การวางแผนสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายแหล่งสารสนเทศด้านวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา โดยช่องทางความร่วมมือที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัย/สถาบัน/วิทยาลัย/สถานศึกษา เช่น เครือข่าย THAILINET เครือข่าย THAISARN เครือข่ายงานแหล่งสารสนเทศมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) เครือข่ายห้องสมุดแห่งประเทศไทย (ThaiLIS) สถาบันบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ ได้แก่ ศูนย์บริการสารระสังเขปวิทยานิพนธ์ (Dissertation Abstracts International) ของบริษัท University Microfilm และศูนย์บริการสารระสังเขปและบรรณานุกรม Biological abstracts และ Bioresearch Index ของบริษัทไบโอซิส (BIOSIS) หน่วยงานทางการศึกษา ได้แก่ สำนักงานสภาการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศาสนาและวัฒนธรรม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน และสถานศึกษา **สมาคม/ชมรมวิชาชีพ** ได้แก่ สมาคมวิชาการไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ โทรคมนาคม และสารสนเทศแห่งประเทศไทย หรือ

Electrical engineering/Electronics, Computer, telecommunications and Information Technology Association of Thailand (ECTI Thailand) และสมาคมวิชาการและเทคโนโลยีไทย-ฝรั่งเศส สมาคมวิชาชีพแพทยสภา สมาคมวิชาชีพวิศวกร สมาคมวิชาชีพทนายความ สมาคมวิชาชีพบัญชี สมาคมวิชาชีพวิศวกร และสมาคมวิชาชีพพยาบาล

2. การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารร่วมกันในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์จากแหล่งข่าวต่าง ๆ ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพการศึกษาของคุรุสภา จำเป็นต้องสร้างความมือในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารร่วมกันในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์จากเครือข่ายแหล่งสารสนเทศทั้งจากภายในและภายนอก ด้วยวิธีการรับ-ส่ง อีเมล (e-mail) และการถ่ายโอนไฟล์ข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต (File Transfer Protocol : FTP)

3. การพัฒนาระบบจัดเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสืบค้นและการใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน โดยศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา จะต้องพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การพัฒนาระบบสืบค้นข้อมูล (Search engine) เพื่อการสืบค้นข้อมูลจากความร่วมมือของเครือข่ายแหล่งสารสนเทศในการใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน เช่น ฐานข้อมูลบรรณานุกรมออนไลน์ ฐานข้อมูลออนไลน์ ฐานข้อมูลสารานุกรมออนไลน์ ข้อมูลวารสารออนไลน์ และเว็บไซต์สารสนเทศเฉพาะด้าน เป็นต้น

2. ปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ได้แก่

- 2.1 ด้านการบริหารจัดการ
- 2.2 ด้านงบประมาณ
- 2.3 ด้านบุคลากร
- 2.4 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์ มีดังนี้

2.1 ด้านการบริหารจัดการ

ผลการสังเคราะห์รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา จำแนกตามปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา จากความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ด้านการบริหารจัดการ พบว่า ผู้บริหารศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา จะต้องบริหารจัดการใน 3 ด้าน ได้แก่

1. การวางแผนการดำเนินงานที่เหมาะสมต่อการเปลี่ยนแปลง โดยผู้บริหารจะต้องมีการศึกษา วิเคราะห์ จัดเก็บ รวบรวมข้อมูลทั้งจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เช่น กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบาย และรางวัลการจูงใจ สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร เช่น ระบบการเมือง ระบบกฎหมาย ข้อบังคับ ระบบทรัพยากร

ระบบเศรษฐกิจ และระบบเทคโนโลยีและวิทยาการ สภาพแวดล้อมของงาน เช่น เทคโนโลยี ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ การเมือง และสังคม โดยนำสาระสำคัญที่ได้จากการวิเคราะห์ มากำหนด เป็นภารกิจ เป้าหมาย และทิศทางการดำเนินงานในอนาคตต่อไป **2. รูปแบบการดำเนินงานต้อง สอดคล้องกับองค์การสมัยใหม่** โดยผู้บริหารจะต้องพัฒนารูปแบบการดำเนินงานให้สอดคล้องกับ ลักษณะการดำเนินงานขององค์การสมัยใหม่ ที่มีลักษณะเป็นพลวัตรแปรเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ ทั้งทางด้านวัฒนธรรม เทคโนโลยี งาน สายการบังคับบัญชา อำนาจและการควบคุม จุดมุ่งหมายใน อาชีพ ภาวะผู้นำ การตลาด การทำงาน จุดเน้น ทรัพยากร และมีคุณภาพ **3. การปรับปรุงโครงสร้าง และการจัดการเพื่อการเปลี่ยนแปลง** โดยผู้บริหารจะต้องมีการศึกษาวิเคราะห์แสวงหาข้อมูล ประกอบการสนับสนุนการปรับปรุงโครงสร้างการดำเนินงานให้เข้ากับงาน และสภาพแวดล้อมได้ ตามความจำเป็น ทั้งด้านบุคคล ด้านเงิน ด้านงาน ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ และเทคโนโลยี สารสนเทศ ให้สามารถพัฒนาไปได้อย่างรวดเร็วทั้งทางด้านคุณภาพและประสิทธิภาพ เกิดความ คล่องตัวในการทำงาน โดยการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้ากับงาน การสั่งการ และการควบคุม

2.2 ด้านงบประมาณ

ผลการวิเคราะห์รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและ วิชาชีพทางการศึกษา ศุภสภา จำแนกตามปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของ ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ศุภสภา จากความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพ ทางการศึกษา ด้านงบประมาณ พบว่า ควรบริหารจัดการงบประมาณ ใน 3 ด้าน ได้แก่

- 1. วางแผนการใช้จ่ายทั้งแผนระยะสั้นและแผนระยะยาว** ที่ผู้บริหารจะต้องมีกระบวนการจัดทำ แผนการใช้จ่ายทั้งแผนระยะสั้น 1 ปี และแผนระยะยาว 5 ปี เพื่อใช้เป็นกรอบทิศทางการดำเนินงาน ในอนาคต และต้องกำหนดแผนงาน/โครงการ และกิจกรรมรองรับการดำเนินงานตามแผนนั้น ๆ
- 2. จัดหาเงินงบประมาณสำหรับเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ** โดยผู้บริหารจะต้องจัดทำคำขอตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อขออนุมัติจัดซื้อจัดหาทรัพยากร สารสนเทศที่ให้บริการตามความต้องการและจำเป็น โดยพิจารณาถึง ความคุ้มค่า และการใช้ ประโยชน์
- 3. ตรวจสอบติดตามการใช้จ่ายเงินงบประมาณเป็นระยะๆ** โดยผู้บริหารจะต้องมีการ ตรวจสอบแผนการดำเนินงานเป็นระยะๆ ว่า แผนงาน/โครงการ ที่วางไว้ได้ดำเนินกิจกรรม เป็นไป ตามแผนที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ หากไม่เป็นไปตามที่กำหนดต้องรีบดำเนินการแก้ไขให้เป็นไป ตามแผนที่กำหนด
- 4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน** โดยผู้บริหาร จะต้องมีการประเมินผลการ ดำเนินงานว่า เป็นไปตามแผนวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ กรณี ที่ไม่เป็นไปตาม แผนที่กำหนดไว้ต้องปรับเปลี่ยน แก้ไขปรับปรุง ให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ โดยแหล่งสนับสนุน

งบประมาณที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลและคณาจารย์ อย่างเพียงพอและเหมาะสมกับค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อ จัดหา อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หนังสือ ตำรา วารสาร สื่อประชาสัมพันธ์ การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน และเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้จะได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากรัฐบาลและคณาจารย์แล้ว ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คณาจารย์ อาจมีงบประมาณรายได้จากการรับบริจาค หรือ งบประมาณรายได้จากการจัดหาเอง เช่น ค่าถ่ายเอกสาร ค่าบริการอินเทอร์เน็ต ค่าจัดอบรม เป็นต้น

2.3 ด้านบุคลากร

ผลการวิเคราะห์รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คณาจารย์ จำแนกตามปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คณาจารย์ จากความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ด้านบุคลากร พบว่า ผู้บริหารต้องมีวิธีการจัดการเพื่อให้ได้มาซึ่งคนดี มีคุณสมบัติที่เหมาะสม มีความรู้ความสามารถ และมีทักษะในการปฏิบัติงาน ด้วยการบริหารจัดการใน 4 ด้าน ได้แก่ 1. การวางแผนสรรหาบุคลากรให้เหมาะสมกับภารกิจงาน โดยผู้บริหารต้องมีการวางแผนอัตรากำลังสำหรับการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คณาจารย์ ให้เหมาะสมกับลักษณะงานไว้ล่วงหน้า โดยใช้เทคนิควิธีการสรรหาและเทคนิคการคัดเลือกที่มีประสิทธิภาพ พิจารณาเลือกผู้ที่มีความสนใจในงานบริการสารสนเทศ มีความรู้ ความเข้าใจในลักษณะการทำงาน มีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ มีบุคลิกที่เหมาะสม สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการให้บริการได้จริง 2. การสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน การสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารต้องจัดระบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการจูงใจและการบำรุงขวัญ เพื่อให้บุคลากรทุ่มเทการทำงานด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจ และมีขวัญกำลังใจที่ดี 3. การพัฒนาในงานวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง โดยผู้บริหารต้องพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในงานวิชาชีพ ให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ตลอดเวลา 5. การประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารจะต้องจัดให้มีระบบการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น การจัดระบบรายงานผล มาตรฐานผลงาน การดำเนินการแก้ไข และการให้รางวัลตอบแทน

2.4 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการสังเคราะห์รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คณาจารย์ จำแนกตามปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คณาจารย์ จากความคิดเห็นของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ผู้บริหารต้องบริหารจัดการใน 4 ด้าน ได้แก่ 1. การวางแผนจัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมกับภารกิจงาน ต้องมีการวางแผน

จัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้ในการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ สำหรับการบริการสารสนเทศ ทั้ง 2 ช่องทาง ให้สามารถสืบค้นและจัดส่งข้อมูลสารสนเทศไปให้ผู้ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การกำหนดรายการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องจัดหา ต้องกำหนดรายการเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ที่ต้องการจัดหาและดำเนินงานตามขั้นตอนที่เขียนไว้ในแผนจนกระทั่งได้รับอนุมัติก่อนนำไปใช้ในการดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งรายการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องการ

3. การบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการบำรุงรักษาระบบให้สามารถบริการได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ระบบสามารถให้บริการได้โดยไม่เกิดความขัดข้องเสียหาย การบำรุงรักษามี 2 วิธี คือ

1. การบำรุงรักษาเชิงแก้ไข คือ หน่วยงานจัดเจ้าหน้าที่บำรุงรักษาเองหรือทำสัญญาจ้างบริษัทภายนอกบำรุงรักษา และ
2. การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน คือ การตรวจสอบอุปกรณ์และซอฟต์แวร์เป็นประจำเพื่อให้แน่ใจว่าสามารถให้บริการได้โดยไม่ขัดข้อง

4. การป้องกันรักษาความมั่นคงปลอดภัยให้แก่ทรัพยากรสารสนเทศ การป้องกันรักษาความมั่นคงปลอดภัยให้แก่ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ ต้องมีการกำหนดมาตรการในการป้องกันรักษาความมั่นคงปลอดภัย เช่น การกำหนดมาตรการป้องกันไม่ให้มีผู้โจรกรรมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แล้วเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงาน มาตรการป้องกันไม่ให้บุคคลภายนอกเจาะเข้าสู่ระบบเครือข่ายหรือฐานข้อมูล มาตรการป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์ เป็นต้น โดยเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ ฮาร์ดแวร์คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ และข้อมูล/สารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์เนื้อหาข้อคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารคณาจารย์และผู้บริหารปฏิบัติงานของคณาจารย์และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา

ผลการวิเคราะห์เนื้อหาข้อคิดเห็นที่ได้จากผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ที่เป็นผู้บริหารคณาจารย์และผู้บริหารปฏิบัติงานของคณาจารย์ กลุ่มละ 10 รวม 20 คน และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษารวม 20 คน ผู้วิจัยนำแนวคิดจากการสัมภาษณ์ไปวิเคราะห์ สังเคราะห์ และสรุปเป็นองค์ความรู้เพื่อให้ได้แนวทางในการสร้างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คณาจารย์

1. บทบาทหน้าที่สำคัญของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาคณาจารย์ ได้แก่

- 1.1 ด้านการจัดบริการสารสนเทศ
- 1.2 ด้านการประชาสัมพันธ์
- 1.3 ด้านการประสานความร่วมมือ

2. ปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาคณาจารย์ ได้แก่

- 2.1 ด้านการบริหารจัดการ
- 2.2 ด้านงบประมาณ
- 2.3 ด้านบุคลากร
- 2.4 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์ มีดังนี้

1. บทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ได้แก่

1.1 ด้านการจัดบริการสารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา จำแนกตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ด้านการจัดบริการสารสนเทศ จากความคิดเห็นของผู้บริหารคุรุสภาและผู้ปฏิบัติงานของคุรุสภา และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและประชาชนทั่วไป สามารถเข้าใช้บริการสารสนเทศด้านวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาจากศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ใน 2 ช่องทาง คือ ช่องทางการบริการ ณ จุดให้บริการโดยเจ้าหน้าที่คุรุสภา และช่องทางบริการด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์

ช่องทางที่ 1 การให้บริการ ณ จุดให้บริการโดยเจ้าหน้าที่คุรุสภา ที่ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและผู้สนใจทั่วไป สามารถเข้าใช้บริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา โดยศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา จัดให้มีบริการที่นั่งอ่านหนังสือ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ บริการอินเทอร์เน็ต บริการสื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ ตำรา วารสาร จุลสาร รายงานประจำปี รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ มติ ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ ด้านวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา การให้บริการสื่อโสตทัศน ได้แก่ วัสดุทัศน รูปภาพ สไลด์ประกอบเสียง และภาพยนตร์ บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) บริการฐานข้อมูล ได้แก่ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ทั้งแบบออฟไลน์และแบบออนไลน์ เช่น ฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็ม (Full Text) และฐานข้อมูล CD-ROM โดยเปิดให้บริการในวันและเวลาราชการ

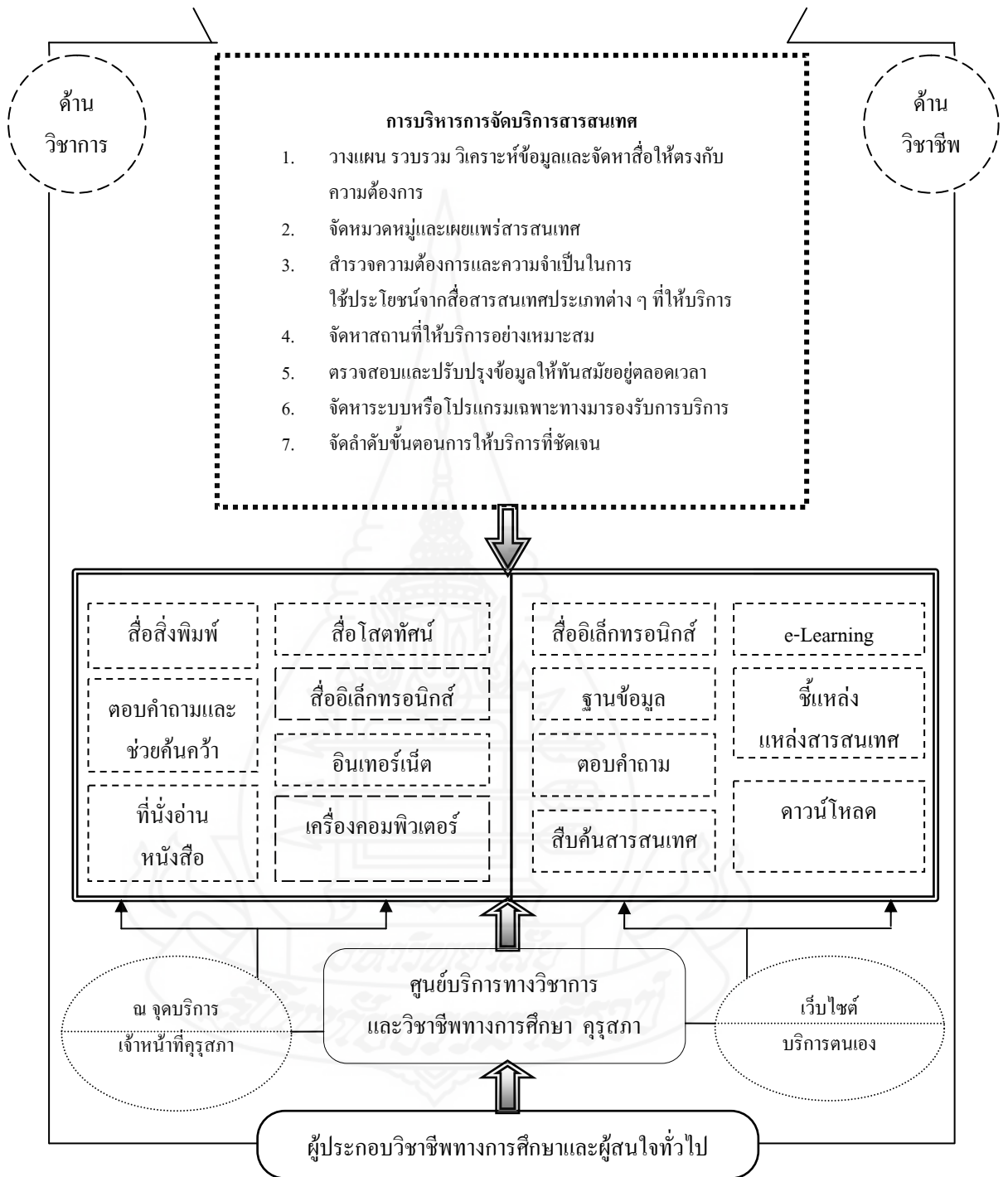
ช่องทางที่ 2 การให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านเว็บไซต์ ที่ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและผู้สนใจทั่วไป สามารถเข้าใช้บริการต่าง ๆ ด้วยตนเองโดยสื่อสารสนเทศที่ให้บริการบนเว็บไซต์ ประกอบด้วย สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-books) วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journals) สื่อมัลติมีเดีย ได้แก่ ตัวอักษร

รูปภาพ สไลด์ประกอบเสียง ภาพยนตร์ และวิดีโอ บริการฐานข้อมูล ได้แก่ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งแบบออฟไลน์และแบบออนไลน์ เช่น ฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็ม (Full Text) และฐานข้อมูล CD-ROM บริการตอบคำถาม ได้แก่ FAQ และ Q&A บริการสืบค้นสารสนเทศ ได้แก่ Search Engines Directory Search Engines และ Meta Search Engines บริการ e-learning บริการชี้แหล่งสารสนเทศ ได้แก่ ชี้แหล่งสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ชี้แหล่งสารสนเทศหอสมุดรัฐสภาอเมริกา และชี้แหล่งสารสนเทศบนเว็บไซต์องค์กรวิชาชีพเฉพาะด้าน บริการดาวน์โหลด ได้แก่ ดาวน์โหลดแบบฟอร์ม ดาวน์โหลดเอกสารต่างๆ และดาวน์โหลดโปรแกรม โดยผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลบนเว็บไซต์ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ทุกที่ ทุกเวลา ดังแสดงในภาพประกอบ 4.1



1.บทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ

1.1 ด้านการจัดบริการสารสนเทศ



ภาพที่ 4.1 ร่างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา จำแนกตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ ด้านการจัดบริการสารสนเทศ

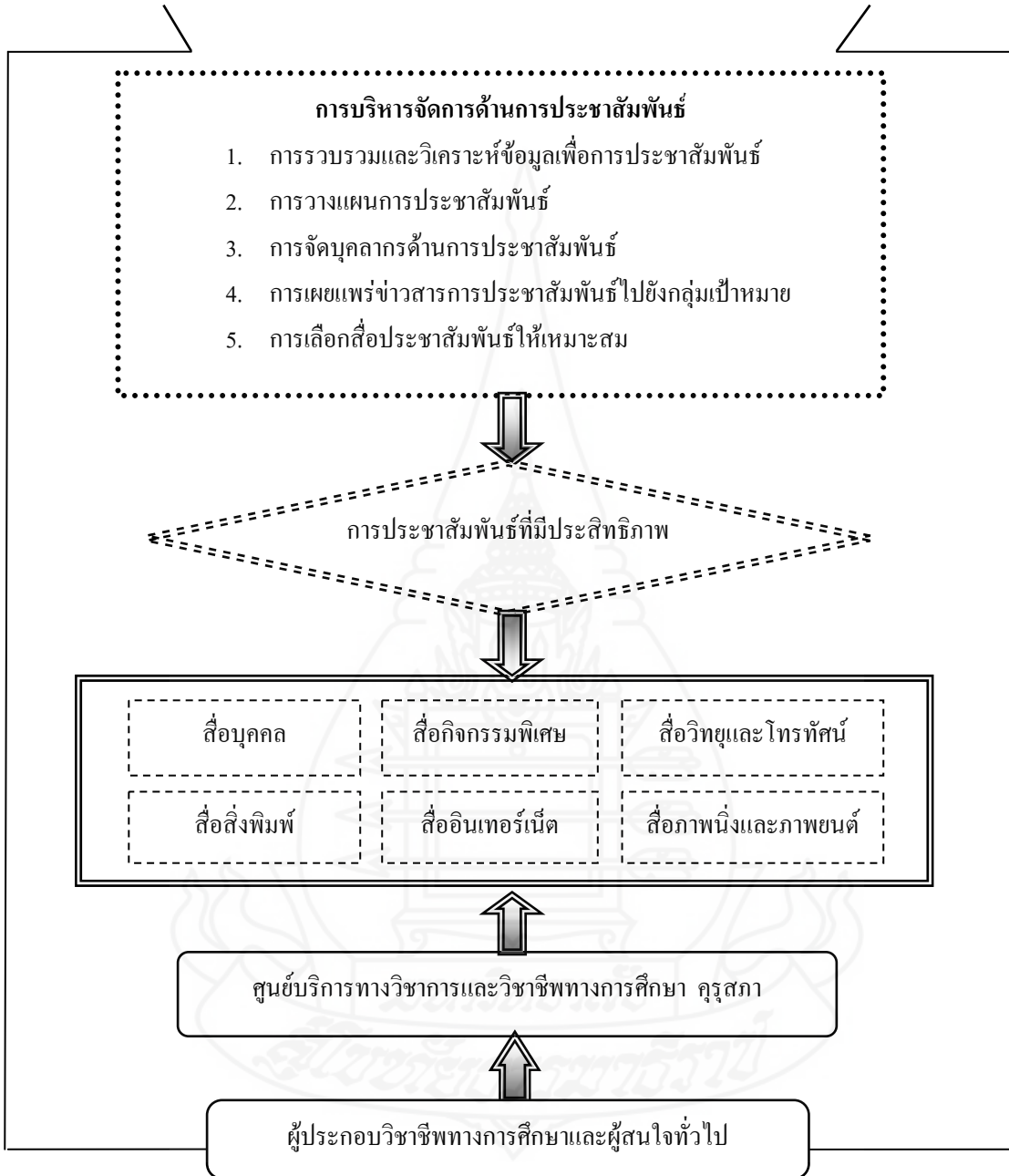
1.2 ด้านการประชาสัมพันธ์

ผลการวิเคราะห์รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา จากความคิดเห็นของผู้บริหารครูสภาและผู้ปฏิบัติงานของครูสภา และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา จำแนกตามบทบาทหน้าที่การจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า การประชาสัมพันธ์ ให้ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและผู้สนใจทั่วไปรับทราบข่าวสารข้อมูลการให้บริการสารสนเทศศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ควรบริหารจัดการใน 2 ช่องทาง ภายใต้การบริหารจัดการใน 5 ด้าน ได้แก่ **1. การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการประชาสัมพันธ์** โดยผู้บริหารจะต้องจัดเก็บ รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ ความต้องการของผู้ใช้บริการ ข้อมูลการมาใช้บริการ ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบลักษณะสื่อสารสนเทศที่ต้องการ ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อความต้องการในการให้บริการสารสนเทศ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อกำหนดแนวทางในการวางแผนประชาสัมพันธ์ต่อไป **2. การวางแผนการประชาสัมพันธ์** โดยผู้บริหารต้องศึกษาสถานการณ์และสภาพปัญหาการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ กำหนดเป้าหมาย กำหนดกลยุทธ์การใช้สื่อ กำหนดงบประมาณ และการกำหนดวิธีการประเมินผลการดำเนินงานการประชาสัมพันธ์ **3. การจัดบุคลากรด้านการประชาสัมพันธ์** โดยผู้บริหารจะต้องจัดบุคลากรในด้าน การประชาสัมพันธ์ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา อย่างเหมาะสม กับงานให้บริการสารสนเทศ ใน 2 ช่องทาง เช่น จัดให้มีบุคลากรด้านการเขียน บุคลากรด้านการพูด บุคลากรด้านการผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ บุคลากรด้านการเผยแพร่ และบุคลากรด้านการติดตามประเมินผล **4. การเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมาย** โดยผู้บริหารจะต้องดำเนินการเผยแพร่ข่าวสารการจัดบริการสารสนเทศไปยังผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและผู้สนใจทั่วไป ผ่านสื่อมวลชนแขนงต่าง ๆ เช่น สื่อบุคคล สื่อกิจกรรมพิเศษ เว็บไซต์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และ Social Network **5. การเลือกสื่อประชาสัมพันธ์ให้เหมาะสม** โดยผู้บริหารจะต้องพิจารณาถึงความรวดเร็วต่อการรับข่าวสาร ความคงทนถาวรของสื่อประชาสัมพันธ์ที่ให้บริการ เนื้อที่และระยะเวลาของสื่อประชาสัมพันธ์ที่ให้บริการ และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ และสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ **สื่อบุคคล** เช่น การจัดอภิปรายทางวิชาการ การจัดบรรยาย การจัดประชุมสัมมนา การจัดอบรม และการแนะนำองค์กร **สื่อกิจกรรมพิเศษ** เช่น การจัดนิทรรศการ การจัดสัมมนา การออกหน่วยเคลื่อนที่ และการจัดประกวดต่างๆ เช่น การจัดประกวดบทร้อยแก้วและบทร้อยกรอง **สื่อวิทยุและโทรทัศน์** เช่น รายการวิทยุกระจายเสียง รายการโทรทัศน์ สปอตเพื่อการประชาสัมพันธ์ **สื่อสิ่งพิมพ์** เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร จุลสาร จดหมายเวียน จดหมายข่าว แผ่นปลิว แผ่นพับ ป้ายประกาศ หนังสือรายงานประจำปี และการจัด

ประกวดคำขวัญต่างๆ สื่ออินเทอร์เน็ต ได้แก่ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เว็บไซต์ สื่อมวลชน
สัมพันธ์ผ่านระบบออนไลน์ เช่น Face book Twister สื่อสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic
Publisher) เช่น โทรศัพท์ โทรสาร สื่อภาพนิ่งและภาพยนต์ เช่น วิดีโอ วีดิทัศน์ สไลด์ ภาพวาด
ภาพถ่าย และภาพกิจกรรมต่างๆ เป็นต้น ดังแสดงในภาพประกอบ 4.2



1. บทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ
- 1.2 ด้านการประชาสัมพันธ์



ภาพที่ 4.2 าร่างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คुरुสภา จำแนกตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ ด้านการประชาสัมพันธ์

1.3 ด้านการประสานความร่วมมือ

ผลการวิเคราะห์รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการ และวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา จากความคิดเห็นของผู้บริหารครูสภาและผู้ปฏิบัติงานของ ครูสภา และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา จำแนกตามบทบาทหน้าที่การจัดบริการสารสนเทศของ ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ด้านการประสานความร่วมมือ พบว่า ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ควรสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายแหล่ง สารสนเทศต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อแบ่งปันและใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน ภายใต้การบริหารจัดการใน 3 ด้าน ได้แก่

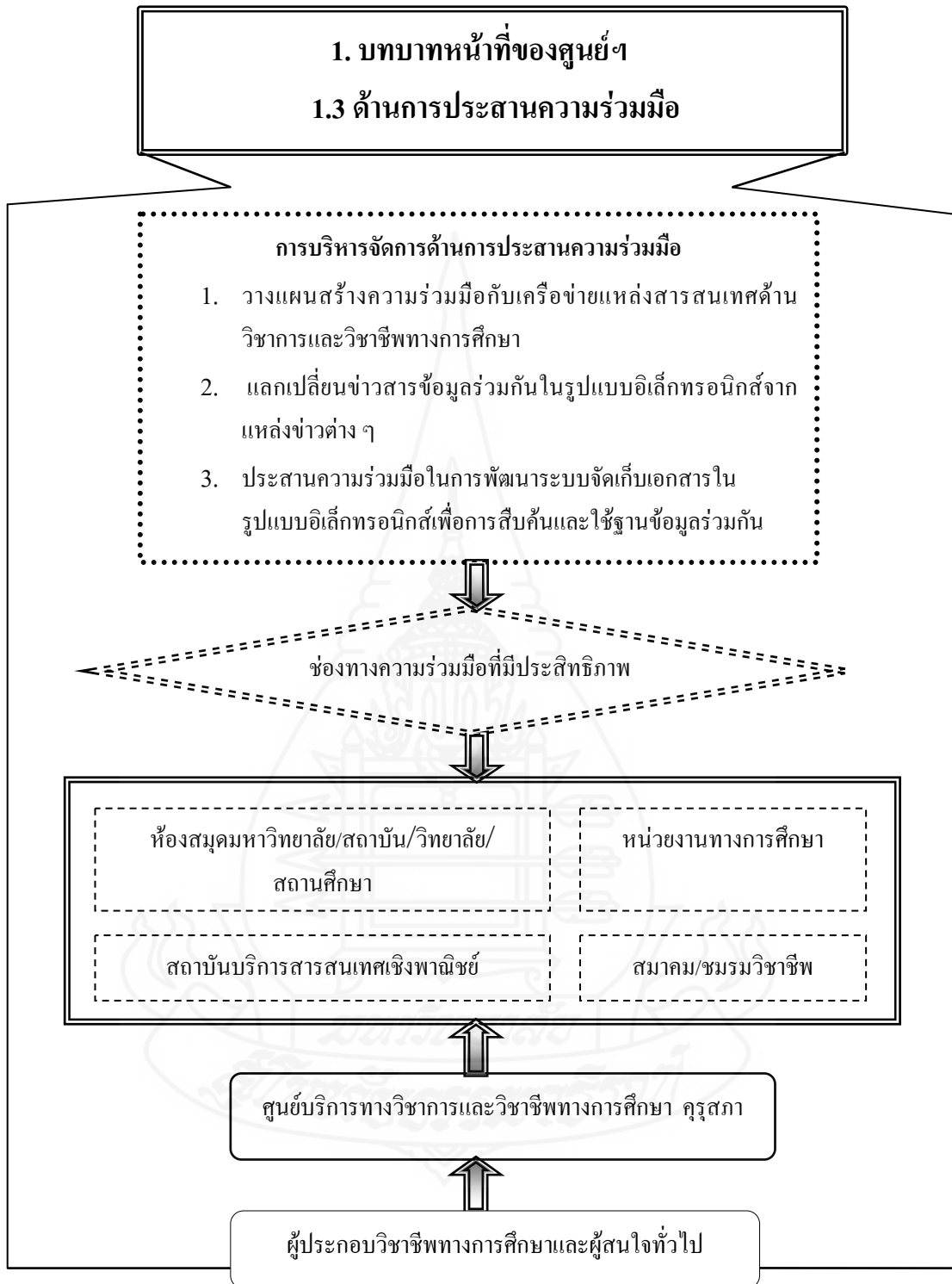
1. การวางแผนสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายแหล่ง สารสนเทศด้านวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา โดยผู้บริหารต้องมีการวางแผนสร้างความร่วมมือ กับเครือข่ายแหล่งสารสนเทศด้านวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา มีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลนำมา ศึกษาวิเคราะห์ เพื่อใช้ในการกำหนดแนวทางการวางแผนสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายแหล่ง สารสนเทศด้านวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยช่องทางความ ร่วมมือที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัย/สถาบัน/ วิทยาลัย/สถานศึกษา เช่น เครือข่าย THAILINET เครือข่าย THAISARN เครือข่ายงานแหล่ง สารสนเทศมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) เครือข่ายห้องสมุดแห่งประเทศไทย (ThaiLIS) สถาบันบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ ได้แก่ ศูนย์บริการสารระสังเขปวิทยานิพนธ์ (Dissertation Abstracts International) ของบริษัท University Microfilm และศูนย์บริการสารระสังเขปและ วรรณคดี Biological abstracts และ Bioresearch Index ของบริษัทไบโอซิส (BIOSIS) หน่วยงาน ทางการศึกษา ได้แก่ สำนักงานสภาการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมแห่งชาติ สำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการ การศาสนาและวัฒนธรรม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน และสถานศึกษา สมาคม/ชมรมวิชาชีพ ได้แก่ สมาคมวิชาการไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ โทรคมนาคม และสารสนเทศแห่งประเทศไทย หรือ Electrical engineering/Electronics, Computer Telecommunications and Information Technology Association of Thailand (ECTI Thailand) และ สมาคมวิชาการและเทคนิคไทย - ฝรั่งเศส สมาคมวิชาชีพแพทยสภา สมาคมวิชาชีพวิศวกร สมาคม วิชาชีพนายควม สมาคมวิชาชีพบัญชี สมาคมวิชาชีพวิศวกร และสมาคมวิชาชีพพยาบาล

2. การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารร่วมกันในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์จากแหล่งข่าวต่าง ๆ ศูนย์บริการทาง วิชาการและวิชาชีพการศึกษาของครูสภา จะต้องมีการสร้างความร่วมมือใน การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ร่วมกันในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์จากเครือข่ายแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ด้วยวิธีการรับ-ส่ง อีเมล (e-mail) และการถ่ายโอนไฟล์ข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต (File Transfer Protocol : FTP) จึงจะช่วยให้ ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและผู้สนใจทั่วไป สามารถสืบค้นข้อมูลสารสนเทศผ่านการจัดบริการ

สารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ใน 2 ช่องทาง

3. การพัฒนาระบบจัดเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสืบค้นและการใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน โดยผู้บริหารจะต้องดำเนินการพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ การพัฒนาระบบสืบค้นข้อมูล (Search engine) เพื่อการสืบค้นข้อมูลจากความร่วมมือของเครือข่ายแหล่งสารสนเทศในการใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน เช่น สืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมออนไลน์ สืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลสารานุกรมออนไลน์ สืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลหนังสือออนไลน์ สืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลวารสารออนไลน์ และสืบค้นข้อมูลจากเว็บไซต์สารสนเทศเฉพาะด้าน การประสานความร่วมมือกับเครือข่ายแหล่งสารสนเทศดังกล่าวข้างต้น จะช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ได้ข้อมูลและสารสนเทศ ถูกต้อง ครบถ้วน และตรงตามความต้องการ ดังแสดงในภาพประกอบ 4.3





ภาพที่ 4.3 ร่างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพ
ทางการศึกษา ครูสภา จำแนกตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ ด้านการประสานความร่วมมือ

2. ด้านปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ได้แก่

- 2.1 ด้านการบริหารจัดการ
- 2.2 ด้านงบประมาณ
- 2.3 ด้านบุคลากร
- 2.4 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

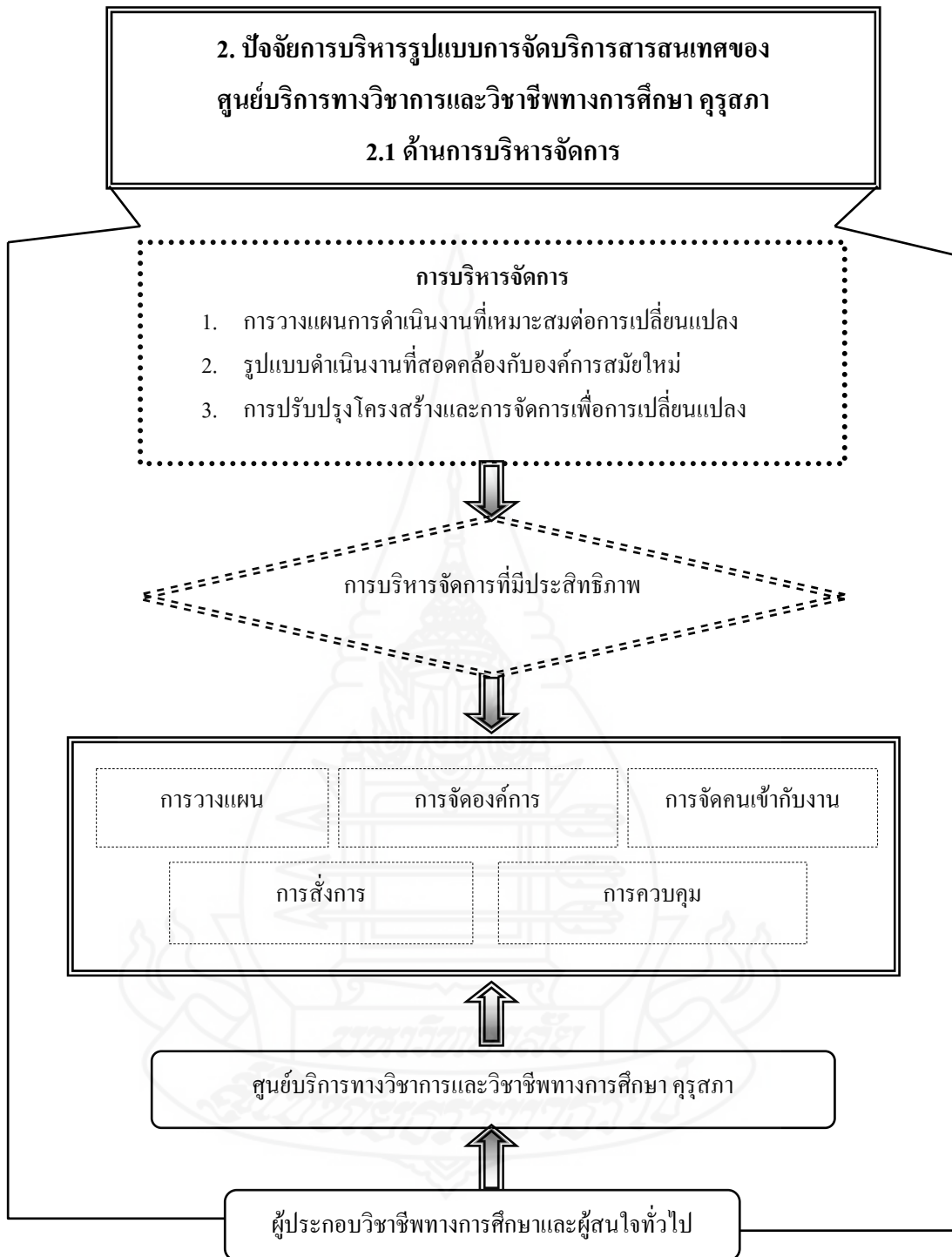
ผลการวิเคราะห์ มีดังนี้

2.1 ด้านการบริหารจัดการ

ผลการวิเคราะห์รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา จำแนกตามปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา จากความคิดเห็นของผู้บริหาร ครูสภา ผู้ปฏิบัติงานครูสภา และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ด้านการบริหารจัดการ พบว่า จะต้องบริหารจัดการใน 3 ด้าน ได้แก่ 1. การวางแผนการดำเนินงานที่เหมาะสมต่อการเปลี่ยนแปลง โดยผู้บริหารจะต้องมีการศึกษา วิเคราะห์ จัดเก็บ รวบรวมข้อมูล ทั้งจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เช่น กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบาย และรางวัลการจูงใจ สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร เช่น ระบบการเมือง ระบบกฎหมาย ข้อบังคับ ระบบทรัพยากร ระบบเศรษฐกิจ และระบบเทคโนโลยีและวิทยาการ สภาพแวดล้อมของงาน เช่น เทคโนโลยี ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ การเมือง และสังคม โดยนำสาระสำคัญที่ได้กำหนดเป็นภารกิจ เป้าหมาย และทิศทางการดำเนินงานในอนาคตต่อไป

2. รูปแบบการดำเนินงานต้องสอดคล้องกับองค์กรสมัยใหม่ โดยผู้บริหารจะต้องพัฒนารูปแบบการดำเนินงานให้สอดคล้องกับลักษณะการดำเนินงานขององค์กรสมัยใหม่ ที่มีลักษณะเป็นพลวัต แปรเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ทั้งทางด้านวัฒนธรรม เทคโนโลยี งาน สายการบังคับบัญชา อำนาจ และการควบคุม จุดมุ่งหมายในอาชีพ ภาวะผู้นำ การตลาด การทำงาน จุดเน้น ทรัพยากร และมีคุณภาพ

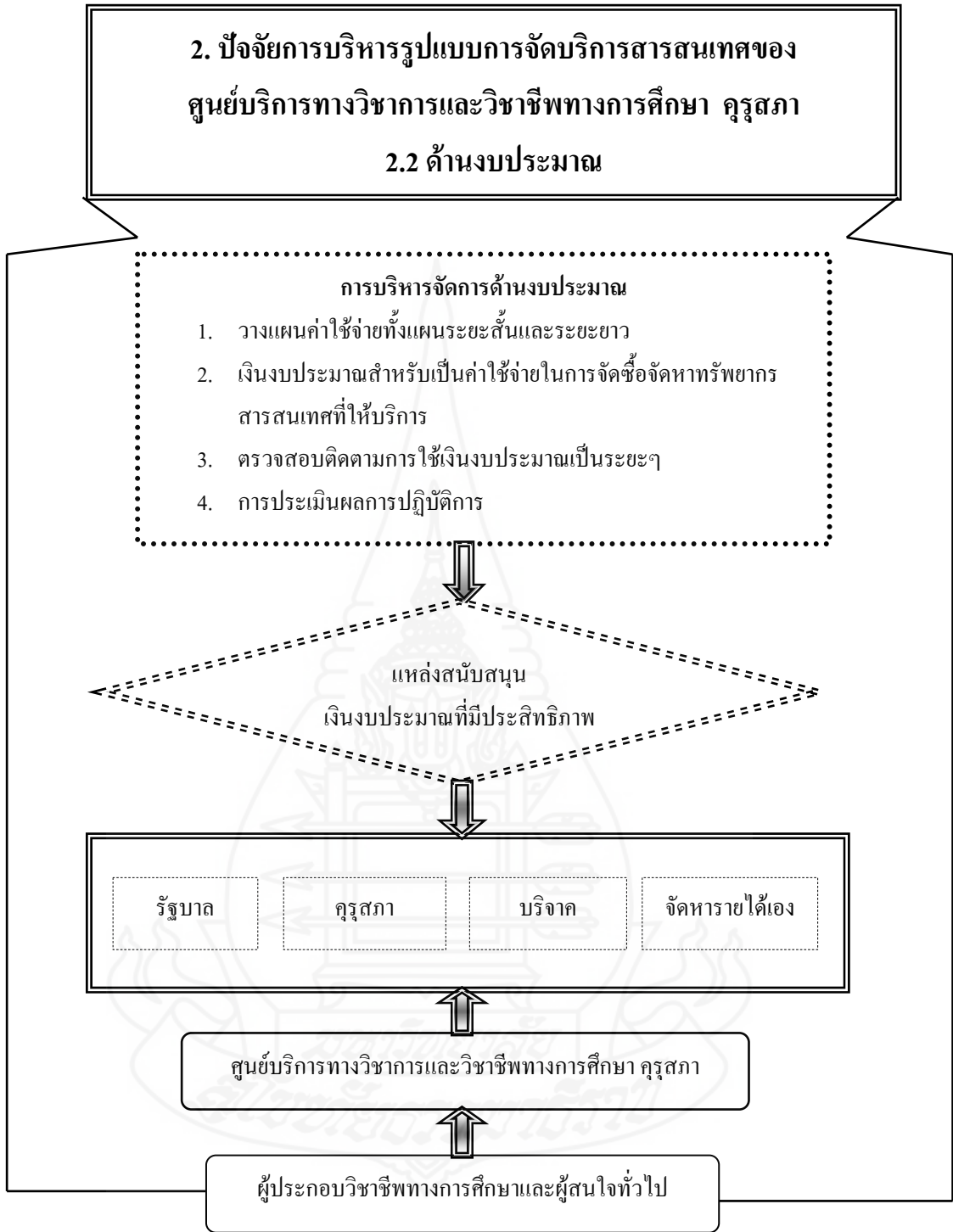
3. การปรับปรุงโครงสร้างและการจัดการเพื่อการเปลี่ยนแปลง โดยผู้บริหารจะต้องมีการศึกษาวิเคราะห์แสวงหาข้อมูลประกอบการสนับสนุนการปรับปรุงโครงสร้างการดำเนินงานให้เข้ากับงาน และสภาพแวดล้อมได้ตามความจำเป็น ทั้งด้านบุคคล ด้านเงิน ด้านงาน ทรัพยากรสารสนเทศ ที่ให้บริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สามารถพัฒนาไปได้อย่างรวดเร็วทั้งทางด้านคุณภาพและประสิทธิภาพ เกิดความคล่องตัวในการทำงาน โดยการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การจัดคนเข้ากับงาน การสั่งการ และการควบคุม ดังแสดงในภาพประกอบ 4.4



ภาพที่ 4.4 ร่างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา
 คुरुสภา จำแนกตามปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของ
 ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คुरुสภา ด้านการบริหารจัดการ

ผลการวิเคราะห์รูปแบบการจัดการบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา จำแนกตามปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดการบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ด้านงบประมาณ จากความคิดเห็นของผู้บริหารของคุรุสภาและผู้ปฏิบัติงานของคุรุสภา และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา พบว่า งบประมาณสำหรับการใช้ในการบริหารจัดการศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ให้เกิดประสิทธิภาพจะต้องใช้งบประมาณในการดำเนินงานเป็นจำนวนมาก ทั้งด้านการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ ด้านบุคลากร และการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้การบริหารจัดการใน 3 ด้าน ได้แก่

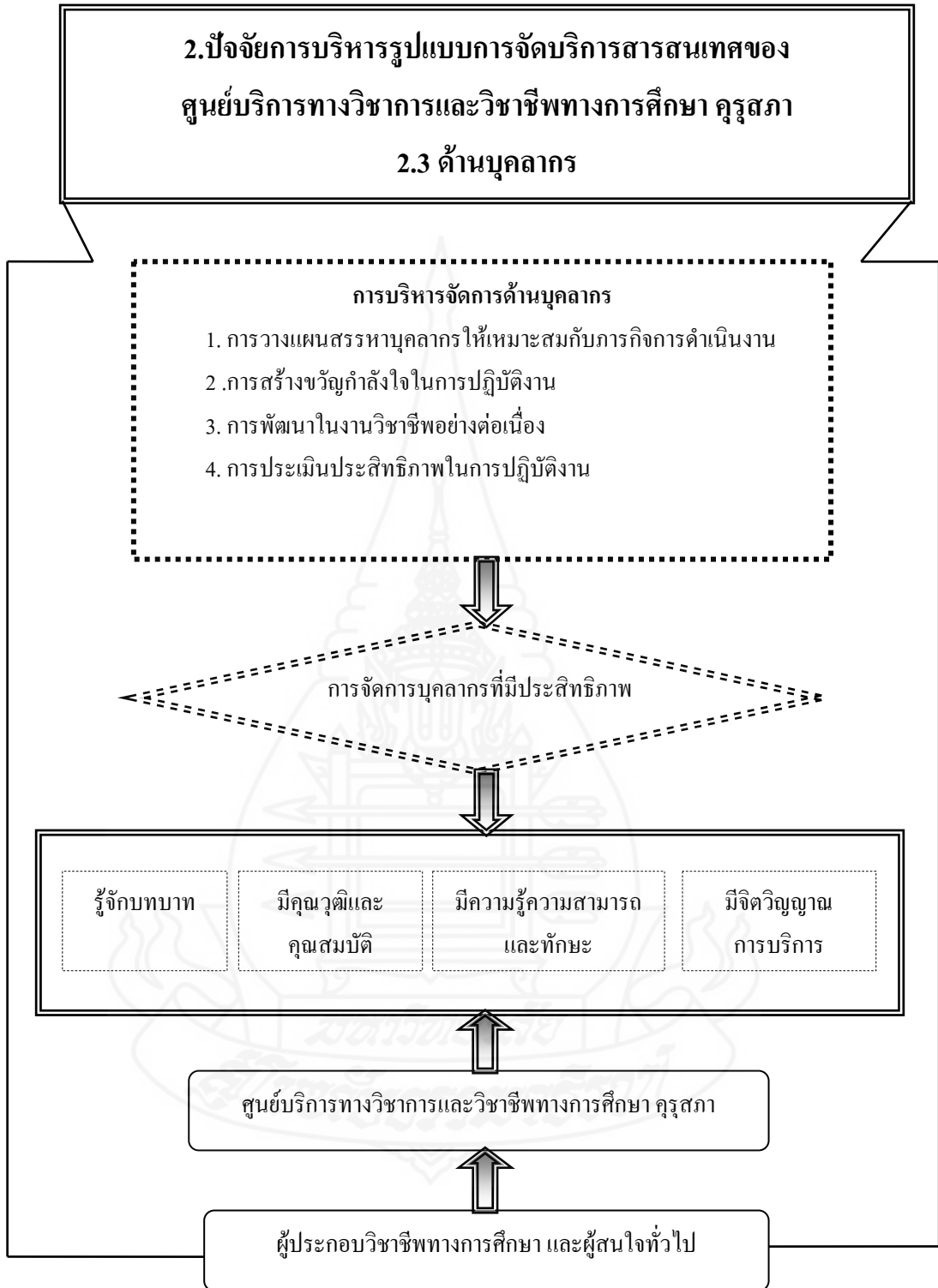
1. วางแผนการใช้จ่ายทั้งแผนระยะสั้นและแผนระยะยาว โดยผู้บริหารจะต้องจัดทำแผนการใช้จ่ายเพื่อใช้เป็นกรอบทิศทางการดำเนินงานของศูนย์ฯ ในอนาคต ซึ่งการจัดทำแผนนั้น ต้องจัดทั้งแผนระยะสั้นและแผนระยะยาว โดยการจัดวางแผนระยะสั้น 1 ปี และแผนระยะยาว 5 ปี และต้องมีแผนงาน/โครงการ กิจกรรม รองรับการดำเนินงานตามแผนนั้น ๆ
2. จัดหาเงินงบประมาณสำหรับเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ โดยผู้บริหาร จะต้องจัดทำคำขอตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี เพื่อขออนุมัติจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตามความต้องการและจำเป็น
3. ตรวจสอบติดตามการใช้จ่ายเงินงบประมาณเป็นระยะๆ โดยผู้บริหารจะต้องมีการตรวจสอบแผนการดำเนินงานเป็นระยะๆ ว่าแผนงาน/โครงการที่วางไว้ได้ดำเนินกิจกรรม เป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ หากไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด ต้องรีบดำเนินการแก้ไขให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยผู้บริหาร จะต้องมีการประเมินผลการจัดให้บริการสารสนเทศของศูนย์ฯ ว่า เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด กรณี ที่ไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ต้องปรับเปลี่ยน แก้ไขปรับปรุงให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ โดยแหล่งสนับสนุนงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การสนับสนุนจากรัฐบาล/ คุรุสภา อย่างเพียงพอเหมาะสมกับค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อ จัดหา อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ หนังสือ ตำรา วารสารต่างๆ ที่ให้บริการ การประชาสัมพันธ์ ตลอดจนการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน นอกจากนี้จะได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล และคุรุสภาแล้ว ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา อาจมีรายได้จากการรับบริจาค หรือจากการจัดหารายได้เอง เช่น ค่าถ่ายเอกสาร ค่าบริการอินเทอร์เน็ต ค่าจัดอบรม เป็นต้น ดังแสดงในภาพประกอบ 4.5



ภาพที่ 4.5 ร่างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา จำแนกตามปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ด้านงบประมาณ

ผลการวิเคราะห์รูปแบบการจัดการบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສກາ จำแนกตามปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดการบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສກາ จากความคิดเห็นของผู้บริหาร คຸຣຸສກາและผู้ปฏิบัติงานคຸຣຸສກາ และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ด้านบุคลากร พบว่า ผู้บริหารต้องมีวิธีการจัดการเพื่อให้ได้มาซึ่งคนดี มีคุณสมบัติที่เหมาะสม มีความรู้ความสามารถ และมีทักษะในการปฏิบัติงาน ด้วยการบริหารจัดการใน 4 ด้าน ได้แก่ 1. การวางแผนสรรหาบุคลากรที่เหมาะสมกับภารกิจดำเนินงาน โดยผู้บริหารต้องมีการวางแผนอัตรากำลัง สำหรับการจัดการบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສກາ ให้เหมาะสมกับลักษณะงานไว้ล่วงหน้า มีการใช้เทคนิควิธีการสรรหาและเทคนิคการคัดเลือกที่มีประสิทธิภาพ พิจารณาเลือกผู้ที่มีความสนใจในงานบริการสารสนเทศ มีความรู้ ความเข้าใจในลักษณะการทำงาน มีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ มีบุคลิกที่เหมาะสม สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการให้บริการได้จริง 2. การสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน การสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน จะต้องจัดระบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการจูงใจและการบำรุงขวัญ เพื่อให้บุคลากรทุ่มเทการทำงานด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจ และมีขวัญกำลังใจที่ดี 3. การพัฒนาในงานวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง โดยผู้บริหารต้องพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในงานวิชาชีพให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ตลอดเวลา 5. การประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารจะต้องจัดให้มีระบบการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น การจัดระบบรายงานผล มาตรฐานผลงาน การดำเนินการแก้ไข และการให้รางวัลตอบแทน ดังแสดงในภาพประกอบ 4.6

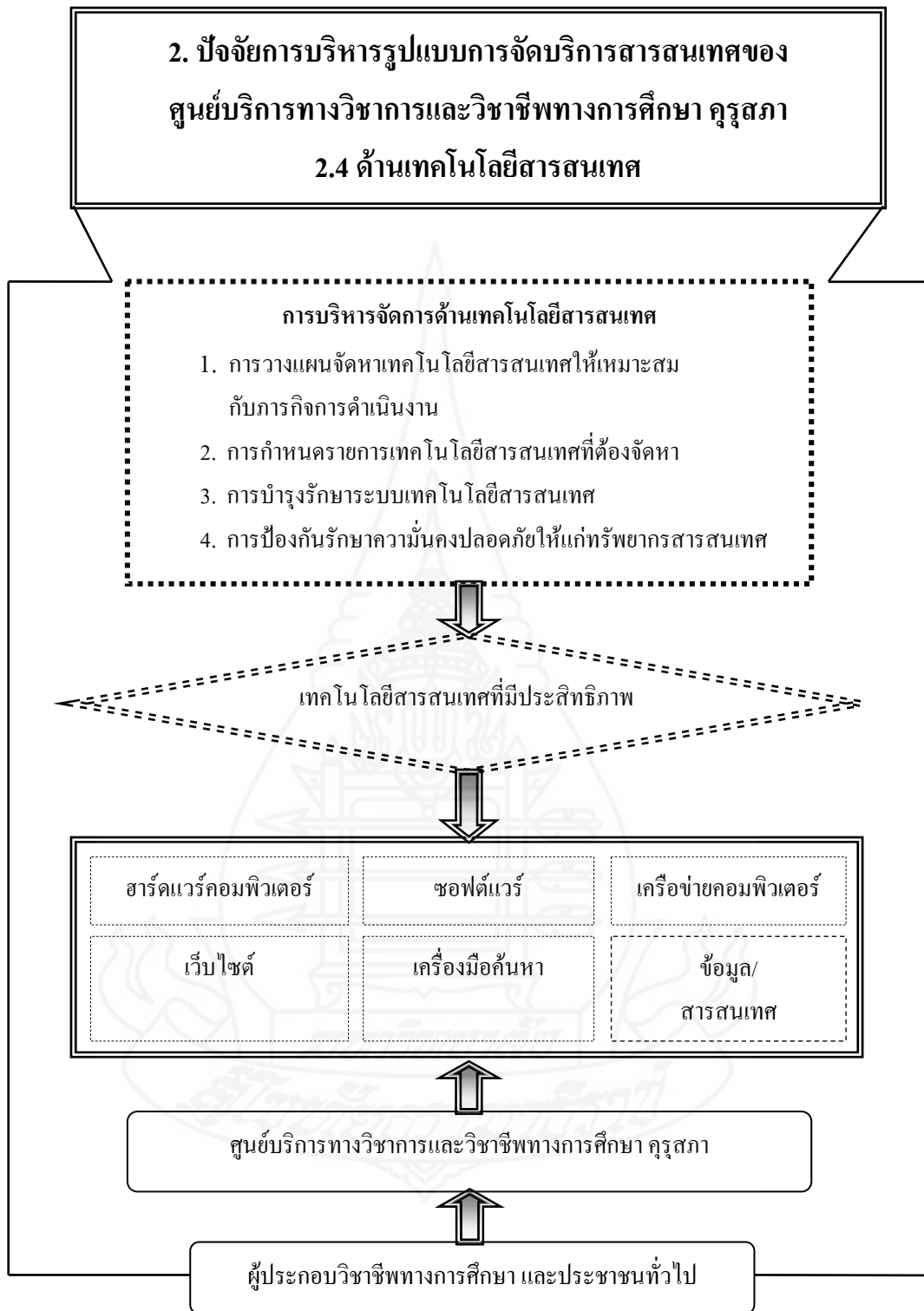




ภาพที่ 4.6 าร่างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คुरुสกา จำแนกตามปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของ ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คुरुสกา ด้านบุคลากร

ผลการวิเคราะห์รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ศรศสภฯ จำแนกตามปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ศรศสภฯ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จากความจากความคิดเห็นของผู้บริหารศรศสภฯและผู้ปฏิบัติงานของศรศสภฯ และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา พบว่า ผู้บริหารต้องบริหารจัดการใน 4 ด้าน ได้แก่ 1. การวางแผนจัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมกับภารกิจงานดำเนินงาน ต้องมีการวางแผนจัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้ในการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ สำหรับการให้บริการสารสนเทศ ทั้ง 2 ช่องทาง ให้สามารถสืบค้นและจัดส่งข้อมูลสารสนเทศไปให้ผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2. การกำหนดรายการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องจัดหา ต้องกำหนดรายการเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ที่ต้องการจัดหาและดำเนินงานตามขั้นตอนที่เขียนไว้ในแผนจนกระทั่งได้รับอนุมัติก่อนนำไปใช้ในการดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งรายการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องการ 3. การบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการบำรุงรักษาระบบให้สามารถบริการได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ระบบสามารถให้บริการได้โดยไม่เกิดความขัดข้องเสียหาย 4. การป้องกันรักษาความมั่นคงปลอดภัยให้แก่ทรัพยากรสารสนเทศ ต้องมีการกำหนดมาตรการในการป้องกันรักษาความมั่นคงปลอดภัย เช่น การกำหนดมาตรการป้องกันไม่ให้มีผู้โจรกรรมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แล้วเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงาน มาตรการป้องกันไม่ให้บุคคลภายนอกเจาะเข้าสู่ระบบเครือข่ายหรือฐานข้อมูล มาตรการป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์ เป็นต้น โดยเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ ฮาร์ดแวร์คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ และข้อมูล/สารสนเทศ ดังแสดงในภาพประกอบ 4.7





ภาพที่ 4.7 ร่างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา จำแนกตามปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากการจัดประชุมกลุ่มผู้บริหารคณาจารย์ (Focus Group)

จำนวน 20 คน

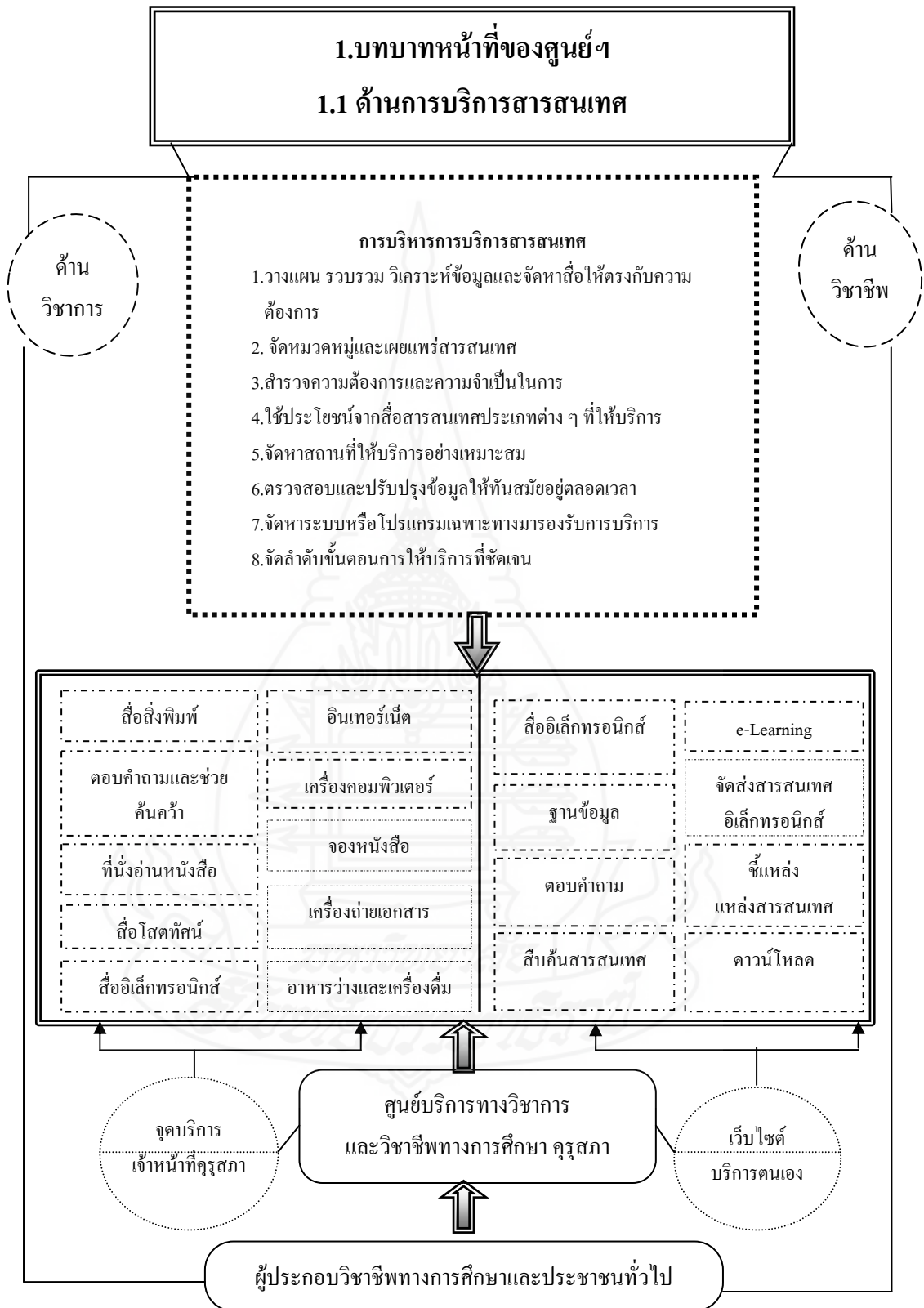
ผลการวิเคราะห์ มีดังนี้

1. บทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คณาจารย์

ได้แก่

1.1 ด้านการบริการสารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์ร่างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คณาจารย์ จำแนกตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คณาจารย์ ด้านการจัดบริการสารสนเทศ จากการระดมความคิดเห็นของผู้บริหารคณาจารย์ ในการจัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) จำนวน 20 คน พบว่า ทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คณาจารย์ ที่ให้บริการ ประกอบด้วย หนังสือตำราทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา วารสารทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ข้อมูลสถิติทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา เอกสาร สิ่งพิมพ์ทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา องค์กรความรู้ทางวิชาชีพเฉพาะสาขาวิชาชีพ บทความการวิจัยทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ผลงานทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ประกาศ ระเบียบข้อบังคับ มติ เกี่ยวกับวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา CD VCD DVD ทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-journal) ทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา บริการอบรมความรู้ทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาผ่านระบบ e-learning บริการ Internet บริการเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ บริการเครื่องถ่ายเอกสาร บริการที่นั่งอ่านหนังสือ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการจัดส่งสารสนเทศทางอิเล็กทรอนิกส์ บริการจองหนังสือทั้งในและต่างประเทศ และบริการอาหารว่างและเครื่องดื่มแบบคิดค่าบริการ ซึ่งสอดคล้องกับร่างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาของคณาจารย์ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น ส่วนการจัดให้บริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คณาจารย์ ในช่องทางที่ 1 การให้บริการ ณ จุดให้บริการโดยเจ้าหน้าที่คณาจารย์ ที่ประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพิ่มเติมการให้บริการเครื่องถ่ายเอกสาร บริการจัดส่งสารสนเทศทางอิเล็กทรอนิกส์ บริการจองหนังสือจองหนังสือ บริการอาหารว่างและเครื่องดื่มแบบคิดค่าบริการ ผู้วิจัยนำไปปรับปรุงแก้ไขรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คณาจารย์ ตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังแสดงในภาพประกอบ 4.8

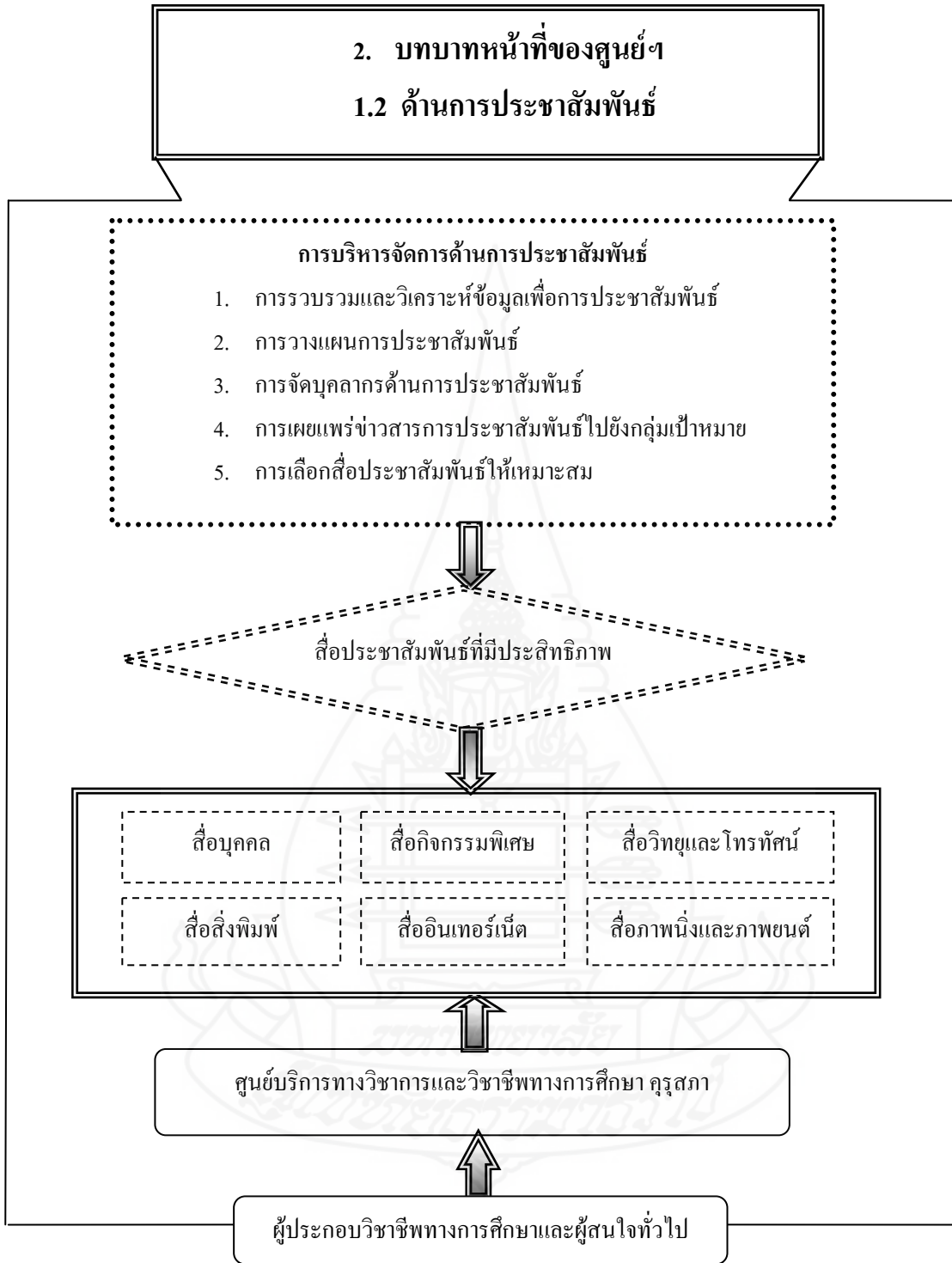


ภาพที่ 4.8 ร่างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา จำแนกตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ ด้านการจัดบริการสารสนเทศ

1.2 ด้านการประชาสัมพันธ์

ผลการวิเคราะห์ร่างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา จำแนกตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ด้านการประชาสัมพันธ์ จากการระดมความคิดเห็นของผู้บริหารคุรุสภา ในการจัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) จำนวน 20 คน พบว่า การประชาสัมพันธ์ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ควรสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ โทรศัพท์มือถือ ไทยวารสารทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาของคุรุสภา รายงานประจำปี นิทรรศการ กิจกรรม การจัดอบรมสัมมนา แผ่นพับ ป้ายประกาศ และหน่วยงานสถานศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับร่างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ที่ผู้วิจัยออกแบบดังแสดงในภาพประกอบ 4.9



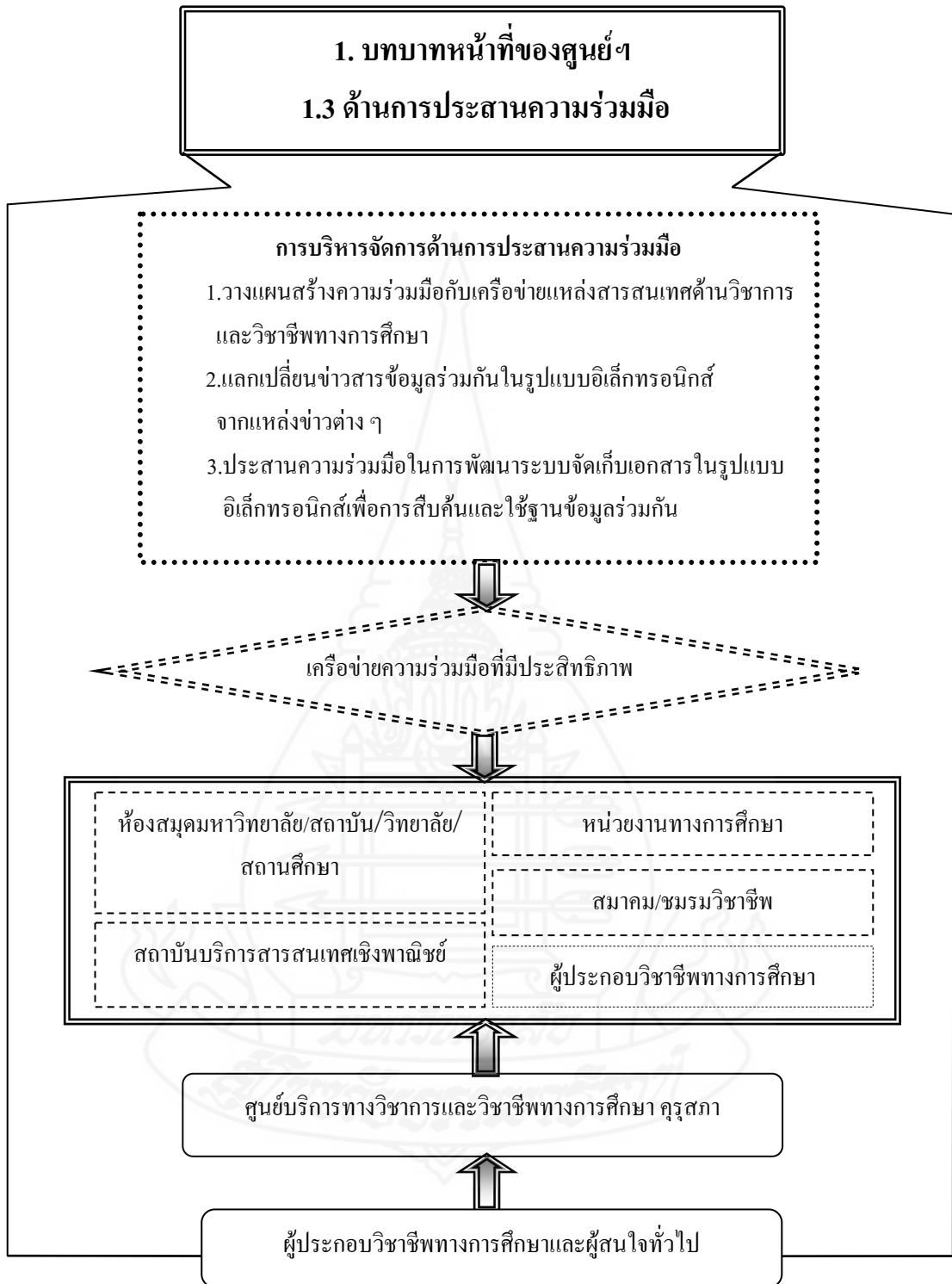


ภาพที่ 4.9 รำรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา จำแนกตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ ด้านการประชาสัมพันธ์

1.3 ด้านการประสานความร่วมมือ

ผลการวิเคราะห์ร่างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ศุภสภา จำแนกตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ศุภสภา ด้านการประสานความร่วมมือ จากการระดมความคิดเห็นของผู้บริหารศุภสภา ในการจัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) จำนวน 20 คน พบว่า การประสานความร่วมมือของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ศุภสภา ควรมีรูปแบบความร่วมมือที่เป็นเครือข่าย แหล่งสารสนเทศด้านวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ มีการสร้างความร่วมมือเพื่อแบ่งปันและใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกับสถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งสอดคล้องกับร่างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ศุภสภา ด้านการประสานความร่วมมือที่ผู้วิจัยออกแบบ ดังแสดงในภาพประกอบ 4.10





ภาพที่ 4.10 ร่างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา จำแนกตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ ด้านการประสานความร่วมมือ

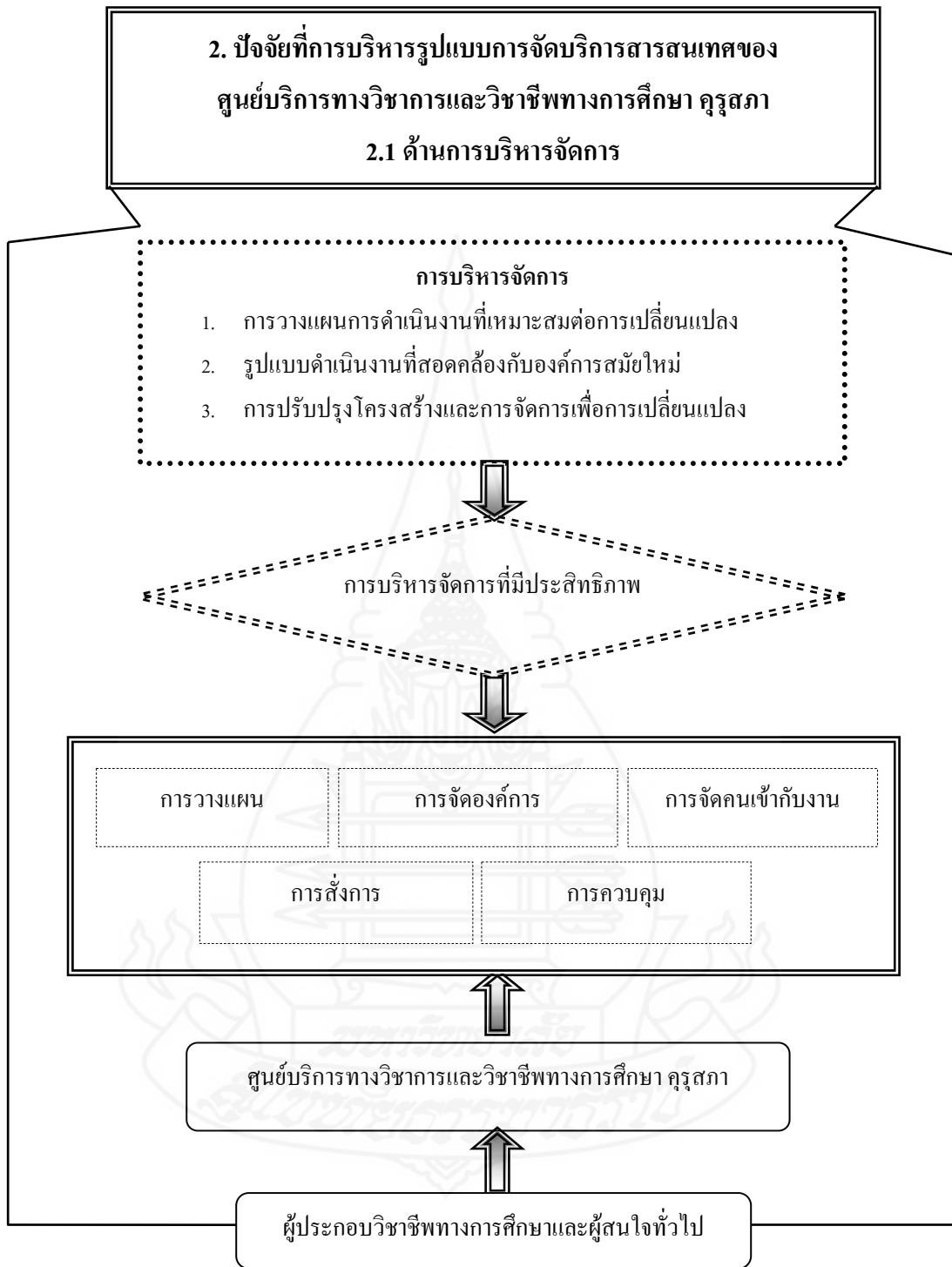
2. ด้านปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ได้แก่

- 2.1 ด้านการบริหารจัดการ
- 2.2 ด้านงบประมาณ
- 2.3 ด้านบุคลากร
- 2.4 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลสังเคราะห์ มีดังนี้

2.1 ด้านการบริหารจัดการ

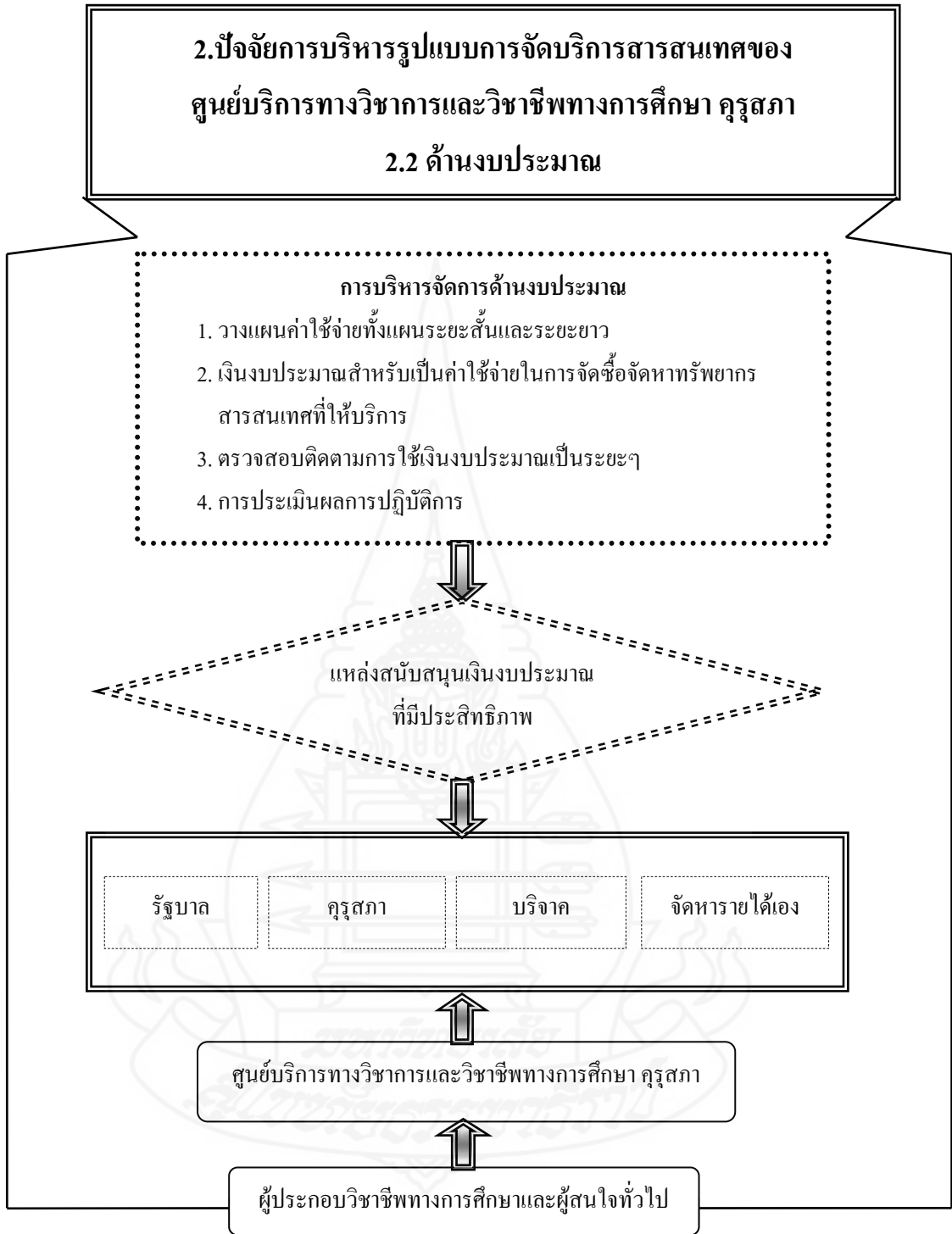
ผลการวิเคราะห์ร่างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา จำแนกตามปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ด้านการบริหารจัดการ จากการระดมความคิดเห็นของผู้บริหารคุรุสภา ในการจัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) จำนวน 20 คน พบว่า ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ควรเป็นส่วนหนึ่งของห้องสมุดวิชาชีพ มีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน มีการจัดทำแผนกลยุทธ์สำหรับการดำเนินงาน มีระบบงานที่ชัดเจน และมีฐานะเทียบเท่าสำนัก โดยสอดคล้องกับร่างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ด้านการประสานความร่วมมือที่ผู้วิจัยออกแบบ ดังแสดงในภาพประกอบ 4.11



ภาพที่ 4.11 รูปแบบการให้บริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา จำแนกตามปัจจัยการบริหารการให้บริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ด้านการบริหารจัดการ

ผลการวิเคราะห์ร่างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา จำแนกตามปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ด้านงบประมาณ จากการระดมความคิดเห็นของผู้บริหารคุรุสภา ในการจัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) จำนวน 20 คน พบว่า งบประมาณของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ควรได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลคุรุสภา และการจัดหารายได้เอง เช่น รายได้จากค่าบริการ รายได้จากการจำหน่ายสื่อ และรายได้จากค่าถ่ายเอกสาร ซึ่งสอดคล้องกับร่างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ด้านงบประมาณที่ผู้วิจัยออกแบบ ดังแสดงในภาพประกอบ 4.12

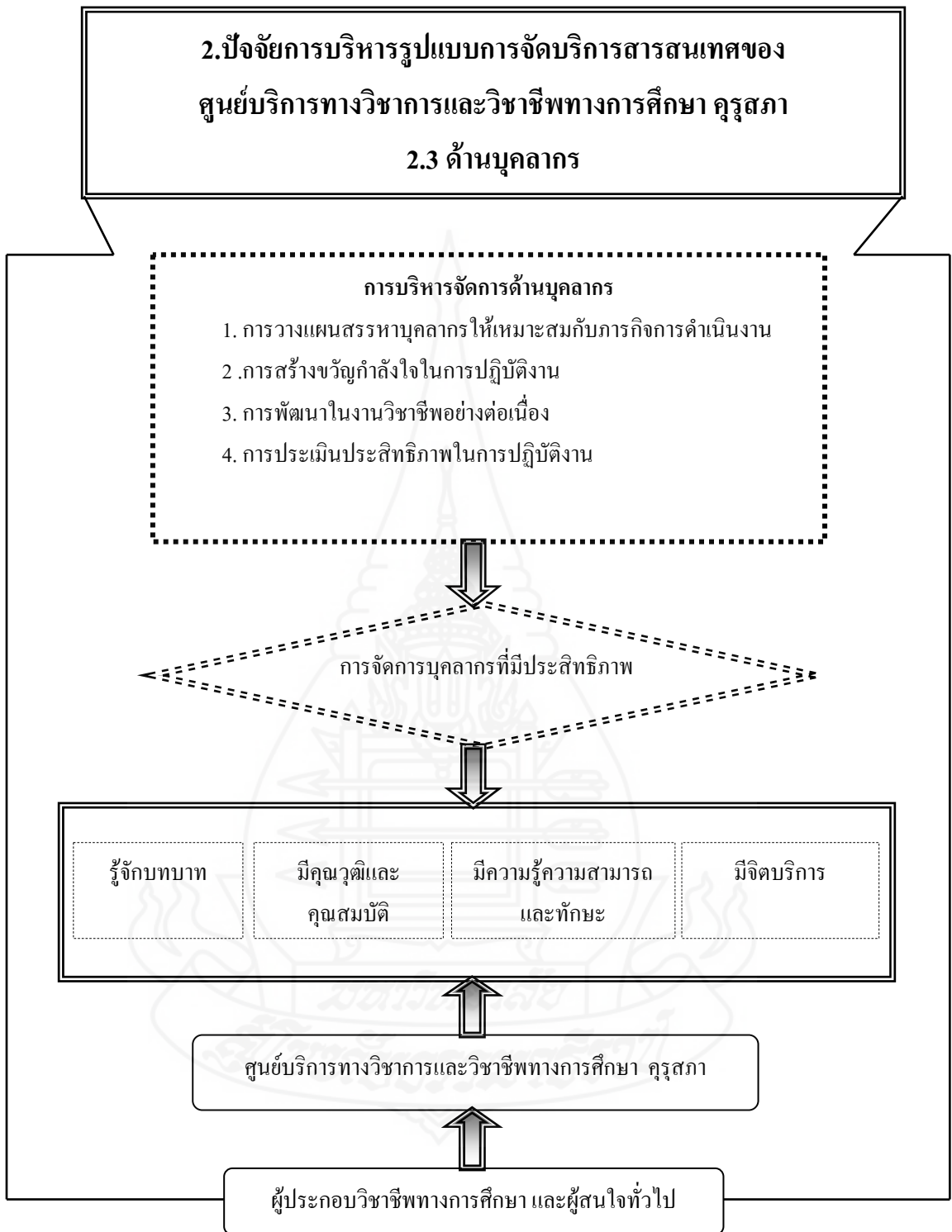




ภาพที่ 4.12 รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา จำแนกตามปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ด้านงบประมาณ

ผลการวิเคราะห์ร่างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ศุภสภา จำแนกตามปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ศุภสภา ด้านบุคลากร จากการระดมความคิดเห็นการจัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) ของผู้บริหารศุภสภา จำนวน 20 คน พบว่า บุคลากรของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ศุภสภา ควรคัดเลือกโดยพิจารณาถึงความรู้ความสามารถ และคุณสมบัติที่ตรงตามความต้องการของศูนย์ฯ เป็นสำคัญ มีการสร้างความก้าวหน้าในสายงานที่ชัดเจนเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากร มีแผนและแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสม มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรที่ชัดเจน บุคลากรมีจิตให้บริการ จึงจะทำให้การบริการสารสนเทศมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับร่างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ศุภสภา ด้านบุคลากรที่ผู้วิจัยออกแบบ ดังแสดงในภาพประกอบ 4.13

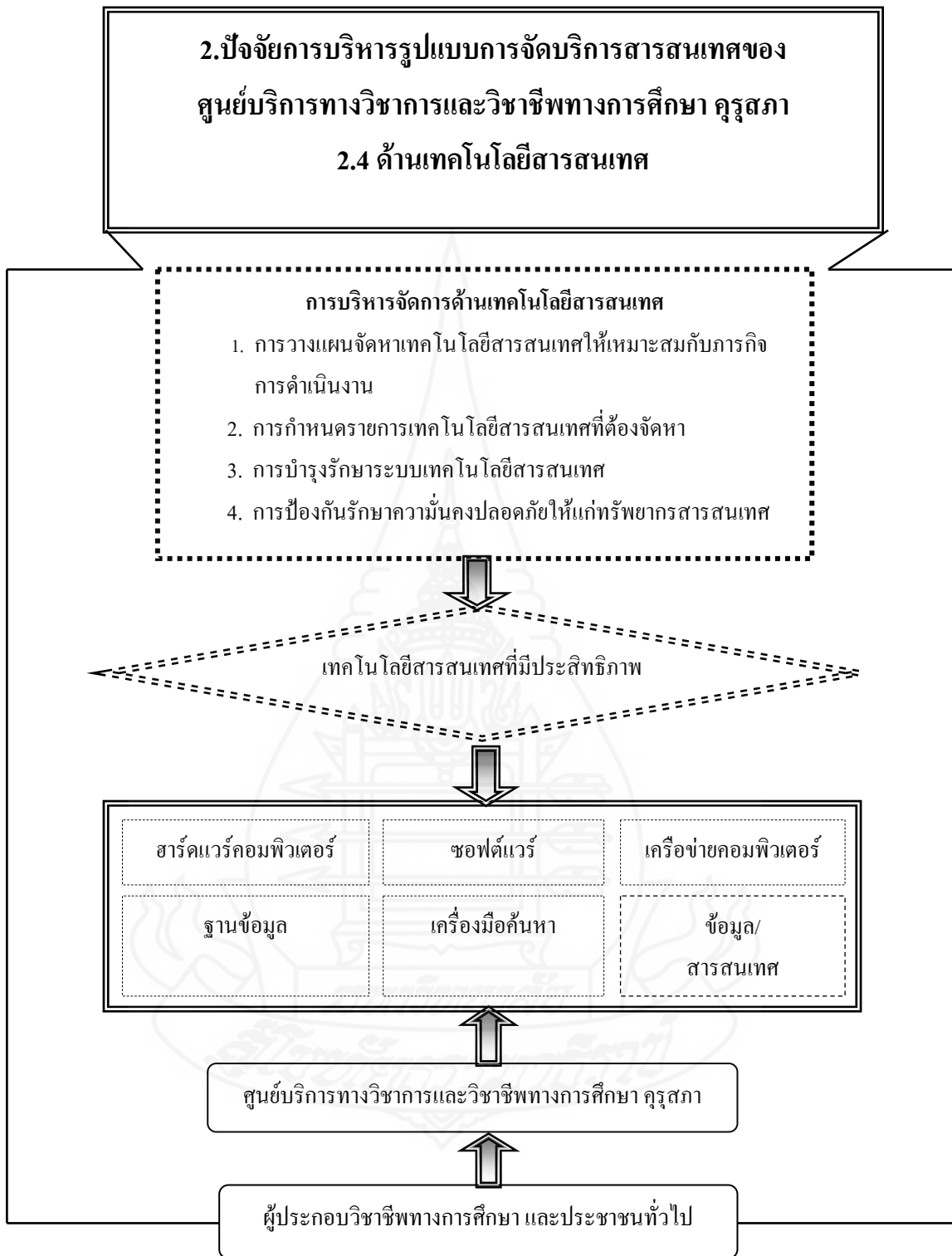




ภาพที่ 4.13 รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา จำแนกตามปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาครูสภา ด้านบุคลากร

ผลการวิเคราะห์ร่างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา จำแนกตามปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จากการระดมความคิดเห็นการจัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) ของผู้บริหารครูสภา จำนวน 20 คน พบว่า เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพช่วยให้ผู้รับบริการเข้าถึงแหล่งข้อมูลสารสนเทศของศูนย์ฯ ได้ด้วยความสะดวก และรวดเร็ว ฐานข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ สามารถตอบสนองความต้องการสารสนเทศด้านวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา การสืบค้นสารสนเทศทำได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ข้อมูลสารสนเทศเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นสารสนเทศอย่างเพียงพอและเหมาะสม จึงจะช่วยให้การบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับร่างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ผู้วิจัยออกแบบ ดังแสดงในภาพประกอบ 4.14





ภาพที่ 4.14 รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา จำแนกตามปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ การศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. อายุ		
1.1 ต่ำกว่า 25 ปี	35	21.9
1.2 ตั้งแต่ 25-30	76	47.5
1.3 ตั้งแต่ 31-36	48	30.6
1.4 ตั้งแต่ 37-42	-	-
1.5 ตั้งแต่ 43-48	-	-
1.6 มากกว่า 48 ปีขึ้นไป	-	-
รวม	159	100.0
2. การศึกษา		
2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-
2.2 ปริญญาตรี	32	20.0
2.3 ปริญญาโท	102	63.8
2.4 สูงกว่าปริญญาโท	25	15.6
รวม	159	100.0
3. ประสบการณ์การทำงาน		
3.1 ต่ำกว่า 5ปี	32	20.0
3.2 ตั้งแต่ 5-14 ปี	102	63.8
3.3 ตั้งแต่ 15-24 ปี	25	15.6
3.4 ตั้งแต่ 25-34 ปี	-	-
3.5 มากกว่า 34 ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	159	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ที่มีช่วงอายุ ตั้งแต่ 25-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.5 รองลงมาคือช่วงอายุตั้งแต่ 31 - 36 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.6 และที่มี

ช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.9 การศึกษาระดับปริญญาโทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.8 รองลงมาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 20.0 และระดับสูงกว่าปริญญาโทน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.6 และประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 5 - 14 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 63.8 รองลงมา มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.0 และมีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 15 -24 ปี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.6

**ตอนที่ 5 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรสังกัดสำนักงาน
เลขานุการคณบดี จำนวน 159 คน**

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คณบดี ในภาพรวม 2 ด้าน คือ บทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คณบดี และปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คณบดี

ที่	ด้าน	N=159		ระดับความคิดเห็น	อันดับ
		(\bar{X})	S.D.		
1.	บทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ				
1.1	ด้านการให้บริการสารสนเทศ	3.82	0.79	มาก	1
1.2	ด้านการประชาสัมพันธ์	3.51	0.62	มาก	3
1.3	ด้านการประสานความร่วมมือ	3.56	0.75	มาก	2
	รวม	3.62	0.72	มาก	
2.	ปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการ				
	สารสนเทศของศูนย์ฯ				
2.1	ด้านการบริหารจัดการ	4.02	0.54	มาก	2
2.2	ด้านบุคลากร	4.11	0.51	มาก	1
2.3	ด้านงบประมาณและที่มาของงบประมาณ	3.67	0.69	มาก	4
2.4	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.98	0.85	มาก	3
	รวม	3.94	0.91	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ด้านบทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา และด้านปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ในภาพรวมอยู่ในระดับ ($\bar{X} = 3.94$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ ด้านปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ($\bar{X} = 3.94$) ความคิดเห็นระดับน้อย ได้แก่ ด้านบทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ($\bar{X} = 3.62$)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ด้านบทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ จำแนกเป็นรายชื่อ

ที่	บทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ	N=159		ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
		\bar{X}	S.D.		
1.	บทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ				
	1.การให้บริการสารสนเทศ				
	1.1 หนังสือตำราทางวิชาการ / วิชาชีพ ทางการศึกษา	1.88	0.87	น้อย	23
	1.2 วารสารทางวิชาการ /วิชาชีพทาง การศึกษา	3.18	0.53	ปานกลาง	21
	1.3 นิตยสาร	3.18	0.60	ปานกลาง	19
	1.4 หนังสือพิมพ์	3.20	0.79	ปานกลาง	18
	1.5 ข้อมูลทางสถิติทางวิชาการ / วิชาชีพทางการศึกษา	3.63	0.66	มาก	12
	1.6 เอกสาร /สิ่งพิมพ์ทางวิชาการ/ วิชาชีพทางการศึกษา	3.75	0.54	มาก	6
	1.7 เอกสาร / สิ่งพิมพ์ทางวิชาการ / วิชาชีพทางการศึกษา	3.64	0.52	มาก	11
	1.8 บทความการวิจัยทางวิชาการ / วิชาชีพทางการศึกษา	3.67	0.76	มาก	8

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ที่	บทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ	N=159		ระดับความ ความคิดเห็น	อันดับ
		(\bar{X})	S.D.		
1.9	ผลงานวิจัยทางวิชาการ / วิชาชีพทางการศึกษา	3.73	0.74	มาก	7
1.10	บทความวิจัยทางวิชาการ / วิชาชีพทางการศึกษา	3.88	0.79	มาก	4
1.11	ผลงานทางวิชาการ /วิชาชีพทางการ ศึกษา	3.88	0.60	มาก	5
1.12	ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ มติเกี่ยว กับวิชาการ/วิชาชีพทางการศึกษา	3.57	0.68	มาก	13
1.13	CVD/VCD/DVD ทางวิชาการ / วิชาชีพทางการศึกษา	3.66	0.82	มาก	9
1.14	มัลติมีเดียทางวิชาการ / วิชาชีพ ทางการศึกษา	3.72	0.91	มาก	7
1.15	บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ทางวิชาการ /วิชาชีพทางการ ศึกษา	3.52	0.87	มาก	14
1.16	บริการอบรมความรู้ทางวิชาการ/ วิชาชีพทางการศึกษา	3.52	0.89	มาก	15
1.17	บริการ Internet	3.65	0.36	มาก	10
1.18	บริการเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการ สืบค้นข้อมูลสารสนเทศ	3.17	0.32	ปานกลาง	22
1.19	บริการเครื่องถ่ายเอกสาร	3.89	0.34	มาก	3
1.20	บริการที่นั่งอ่านหนังสือ	3.93	0.89	มาก	2
1.21	บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	3.27	0.81	มาก	16
1.22	บริการจัดส่งสารสนเทศทาง อิเล็กทรอนิกส์	3.57	0.82	มาก	13
1.23	บริการจองหนังสือทั้งในและ ต่างประเทศ	3.93	0.89	มาก	1

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ที่	บทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ	N=159		ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
		\bar{X}	S.D.		
1.24	บริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม แบบคิดค่าบริการ	3.27	0.81	มาก	17
รวม		3.51	0.62	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ด้านบทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระดับสูงสุด ได้แก่ บริการจองหนังสือและบริการที่นั่งอ่านหนังสือ ($\bar{X} = 3.93$) ส่วนที่มีค่าความคิดเห็นระดับน้อยสุด ได้แก่ หนังสือตำราทางวิชาการ / วิชาชีพทางการศึกษา ($\bar{X} = 1.88$)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการจัดบริการ
สารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คुरुสภา ด้านบทบาท
หน้าที่ของศูนย์ฯ ด้านการประชาสัมพันธ์

ที่	บทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ	N=159		ระดับความ คิดเห็น	อันดับ
		(\bar{X})	S.D.		
2.	ด้านการประชาสัมพันธ์				
2.1	เว็บไซต์	3.27	0.81	ปานกลาง	9
2.2	โทรศัพท์	3.78	0.24	มาก	3
2.3	วารสารทางวิชาการ / วิชาชีพทางการ ศึกษา	3.01	0.91	ปานกลาง	10
2.4	รายงานประจำปี	3.88	0.61	มาก	2
2.5	นิทรรศการ	3.92	0.99	มาก	1
2.6	กิจกรรม	3.74	0.68	มาก	4
2.7	อบรม/สัมมนา	3.57	0.82	มาก	6
2.8	แผ่นพับ	3.41	0.71	มาก	8
2.9	ป้ายประกาศ	3.64	0.81	มาก	5
2.10	หน่วยงาน / สถานศึกษา	3.42	0.98	มาก	7
	รวม	3.56	0.75	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของ
ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คुरुสภา ด้านบทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ ด้านการ
ประชาสัมพันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน
โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระดับสูงสุด ($\bar{X} = 3.92$) ได้แก่ นิทรรศการ ส่วนความคิดเห็น
ระดับน้อย ได้แก่ วารสารทางวิชาการ / วิชาชีพทางการศึกษา ($\bar{X} = 3.01$)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ด้านบทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ ด้านการประสานความร่วมมือ

ที่	บทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ	N=159		ระดับความคิดเห็น	อันดับ
		(\bar{X})	S.D.		
3. ด้านการประสานความร่วมมือ					
3.1	มีรูปแบบความร่วมมือที่เป็นภาคีเครือข่าย แหล่งสารสนเทศด้านวิชาการ /วิชาชีพ ทางการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ	3.68	0.81	มาก	3
3.2	มีการสร้างความร่วมมือเพื่อแบ่งปันและใช้ ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกับสถาบัน การศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน	3.87	0.82	มาก	2
3.3	ด้านภารกิจและบทบาทหน้าที่ใน การประสานความร่วมมือ	3.92	0.74	มาก	1
รวม		3.82	0.79	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการฯ ด้านบทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ ด้านการประสานความร่วมมือในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระดับสูงสุด ($\bar{X} = 3.92$) ได้แก่ ด้านบทบาทหน้าที่ในการประสานความร่วมมือ รองลงมาคือ มีการสร้างความร่วมมือเพื่อแบ่งปันและใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกับสถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน ความคิดเห็นระดับน้อยสุด ($\bar{X} = 3.68$) ได้แก่ มีรูปแบบความร่วมมือที่เป็นภาคีเครือข่ายแหล่งสารสนเทศด้านวิชาการ /วิชาชีพ ($\bar{X} = 3.68$)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คुरुสภา ด้านปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คुरुสภา ด้านการบริหารจัดการ

ท.	ปัจจัยที่สนับสนุนรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คुरुสภา	N=159		ระดับความคิดเห็น	อันดับ
		\bar{X}	S.D.		
3. ด้านการบริหารจัดการ					
3.1	ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาควรเป็นส่วนหนึ่งของห้องสมุดวิชาชีพ	4.06	0.62	มาก	2
3.2	มีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน	3.92	0.51	มาก	5
3.3	มีการจัดทำแผนกลยุทธ์สำหรับการดำเนินงานของศูนย์ฯ	4.26	0.44	มากที่สุด	1
3.4	มีระบบงานที่ชัดเจน	3.99	0.68	มาก	4
3.5	มีฐานะเทียบเท่าสำนัก	4.05	0.47	มาก	3
รวม		4.06	0.54	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คुरुสภา ด้านปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คुरुสภา ด้านการบริหารจัดการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ ($\bar{X} = 4.06$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระดับสูงสุด ($\bar{X} = 4.26$) ได้แก่ มีการจัดทำแผนกลยุทธ์สำหรับการดำเนินงานของศูนย์ฯ ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระดับรองลงมา ($\bar{X} = 4.06$) ได้แก่ ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คुरुสภา ควรเป็นส่วนหนึ่งของห้องสมุดวิชาชีพ และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.92$) ได้แก่ มีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการ
สารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา
ปัจจัยการบริหารรูปแบบการให้บริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการ
และวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ด้านบุคลากร

ที่	ปัจจัยการบริหารรูปแบบการให้บริการ สารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและ วิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา	N=159		ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
		\bar{X}	S.D.		
2. ด้านบุคลากร					
2.1	บุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์ ฯ ควรคัดเลือกและพิจารณาถึงความรู้ ความสามารถและคุณสมบัติที่ตรง ความต้องการของศูนย์ ฯ เป็นสำคัญ	4.05	0.46	มาก	4
2.2	มีแผนการสร้างความก้าวหน้าในสายงาน ที่ชัดเจนเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ บุคลากร	4.14	0.54	มาก	2
2.3	ควรมีแผน / แนวทางการพัฒนาบุคลากร ที่เหมาะสม	3.92	0.28	มาก	5
2.4	มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากร ที่ชัดเจน	4.37	0.76	มากที่สุด	1
2.5	บุคลากรมีจิตใจให้บริการ	4.09	0.50	มาก	3
รวม		4.11	0.31	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการสารสนเทศของ
ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ด้านปัจจัยการบริหารรูปแบบการให้บริการ
สารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ด้านบุคลากร ในภาพรวมอยู่
ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระดับ
สูงสุด ($\bar{X} = 4.37$) ได้แก่ มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรที่ชัดเจน ระดับค่าเฉลี่ยความ
คิดเห็นระดับรองลงมา ($\bar{X} = 4.14$) ได้แก่ มีแผนการสร้างความก้าวหน้าในสายงานที่ชัดเจนเพื่อสร้าง

ขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากร และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นระดับน้อย ($\bar{X} = 3.92$) ได้แก่ ควรมีแผน / แนวทางการพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสม

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ด้านปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ด้านงบประมาณ

ที่	ปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา	N=159		ระดับ	
		\bar{X}	S.D.	ความคิดเห็น	อันดับ
3. ด้านงบประมาณ					
3.1	ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงาน ฯ	4.08	0.73	มาก	1
3.2	มีการจัดทำแผนงบประมาณทั้งระยะสั้นและระยะยาว	3.76	0.79	มาก	2
3.3	มีเงินรายได้จากการบริจาค	3.63	0.65	มาก	3
3.4	มีเงินรายได้จากค่าจำหน่ายสื่อ	3.45	0.50	มาก	5
3.5	มีเงินรายได้จากค่าบริการถ่ายเอกสาร	3.46	0.78	มาก	4
รวม		3.68	0.54	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ด้านปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศ ด้านงบประมาณ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระดับสูงสุด ($\bar{X} = 4.08$) ได้แก่ ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงาน ฯ ระดับรองลงมา ได้แก่ มีการจัดทำแผนงบประมาณทั้งระยะสั้นและระยะยาว ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น ($\bar{X} = 3.76$) ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระดับน้อย ($\bar{X} = 3.45$) ได้แก่ มีเงินรายได้จากค่าจำหน่ายสื่อ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ด้านปัจจัยการบริหารรูปแบบการให้บริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่	ปัจจัยการบริหารรูปแบบการให้บริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา	N=159		ระดับความคิดเห็น	อันดับ
		(\bar{X})	S.D.		
4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ					
4.1	เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพช่วยให้ผู้รับบริการเข้าถึงแหล่งข้อมูลสารสนเทศของศูนย์ฯ ได้ด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	4.30	0.86	มากที่สุด	1
4.2	ฐานข้อมูลมีความสมบูรณ์สามารถตอบสนองความต้องการสารสนเทศด้านวิชาการ /วิชาชีพทางการศึกษาได้อย่างเพียงพอ	3.93	0.79	มาก	4
4.3	ระบบสืบค้นสารสนเทศทำได้ง่าย สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	3.67	0.99	มาก	5
4.4	ข้อมูลสารสนเทศเป็นปัจจุบัน	3.99	0.02	มาก	3
4.5	มีเครื่องคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นสารสนเทศอย่างเพียงพอและเหมาะสม	4.02	0.93	มาก	2
รวม		3.98	0.72	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ด้านปัจจัยการบริหารรูปแบบการให้บริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($X=3.98$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X}=4.30$) ได้แก่ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพช่วยให้ผู้รับบริการเข้าถึงแหล่งข้อมูลสารสนเทศของศูนย์ฯ ได้ด้วยความสะดวก และรวดเร็ว ระดับรองลงมา ระดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ($\bar{X} = 4.30$) ได้แก่ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นสารสนเทศอย่างเพียงพอและเหมาะสม และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระดับน้อยสุด ($\bar{X}=3.67$) ได้แก่ ระบบสืบค้นสารสนเทศทำได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

ตอนที่ 6 สร้างรูปแบบการให้บริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คुरुสภา แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา จำนวน 159 คน โดยจัดเรียงตามลำดับความคิดเห็นจากระดับความคิดเห็นสูงสุดไปยังระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด เพื่อใช้เป็นกรอบในการสร้างรูปแบบการให้บริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คुरुสภา ใน 2 ด้าน คือ ด้านบทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คुरुสภา ประกอบด้วย ด้านการบริการสารสนเทศ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการประสานความร่วมมือ และด้านปัจจัยการบริหารรูปแบบการให้บริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คुरुสภา ประกอบด้วย ด้านการบริหารจัดการ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

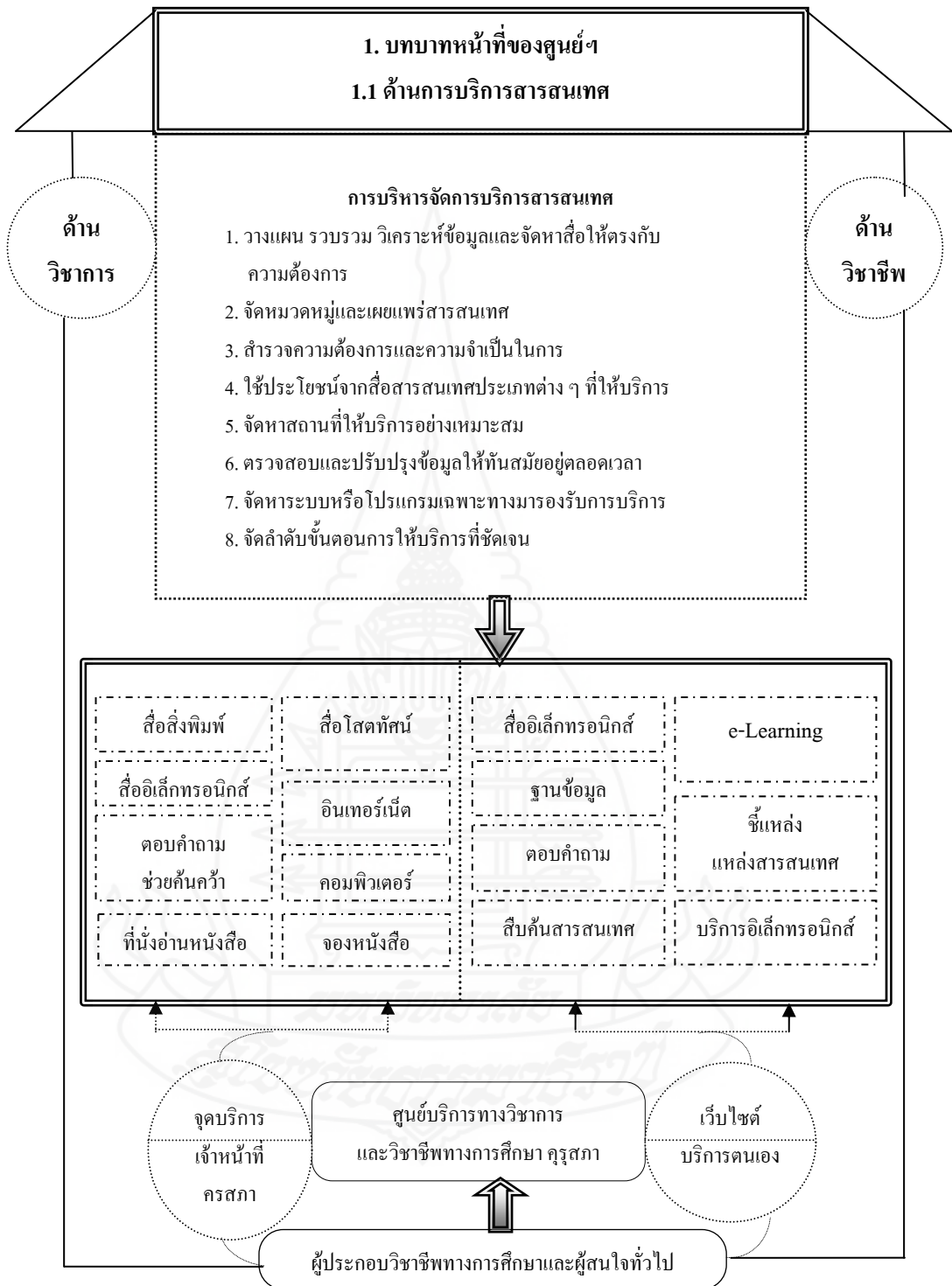
ผลการวิเคราะห์ มีดังนี้

1. บทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คुरुสภา

1.1 ข้อมูลความคิดเห็นด้านการจัดการบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คुरुสภา ที่ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลและจัดเรียงเป็นหมวดหมู่เพื่อนำมาวิเคราะห์ในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า จัดให้บริการจองหนังสือทั้งในและต่างประเทศ ความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงสุด ระดับรองลงมา ได้แก่ บริการที่นั่งอ่านหนังสือ บริการเครื่องถ่ายเอกสาร บทความย่องานวิจัยทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ผลงานทางวิชาการ/วิชาชีพทางการศึกษา เอกสาร / สิ่งพิมพ์ทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ผลงานวิจัยทางวิชาการ/วิชาชีพทางการศึกษา มัลติมีเดียทางวิชาการ / วิชาชีพทางการศึกษา บทความการวิจัยทางวิชาการ /วิชาชีพทางการศึกษา CVD/VCD/DVD ทางวิชาการ / วิชาชีพทางการศึกษา บริการ Internet องค์ความรู้ทางวิชาชีพเฉพาะสาขาวิชาชีพ ข้อมูลทางสถิติทางวิชาการ / วิชาชีพทางการศึกษา ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ มติเกี่ยวกับวิชาการ/วิชาชีพทางการศึกษา บริการจัดส่งสารสนเทศทางอิเล็กทรอนิกส์ บริการอบรมความรู้ทางวิชาการ/วิชาชีพทางการศึกษา ผ่านระบบ

e-learning บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ทางวิชาการ /วิชาชีพทางการศึกษา บริการตอบคำถามและช่วยคั่นคว้า บริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารทางวิชาการ/วิชาชีพทางการศึกษา นิตยสาร บริการเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ และความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ จัดให้บริการหนังสือตำราทางวิชาการ /วิชาชีพทางการศึกษา ผู้วิจัยนำแนวคิดมาสร้างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาคูรุสภา ดังแสดงในภาพประกอบ 4.15

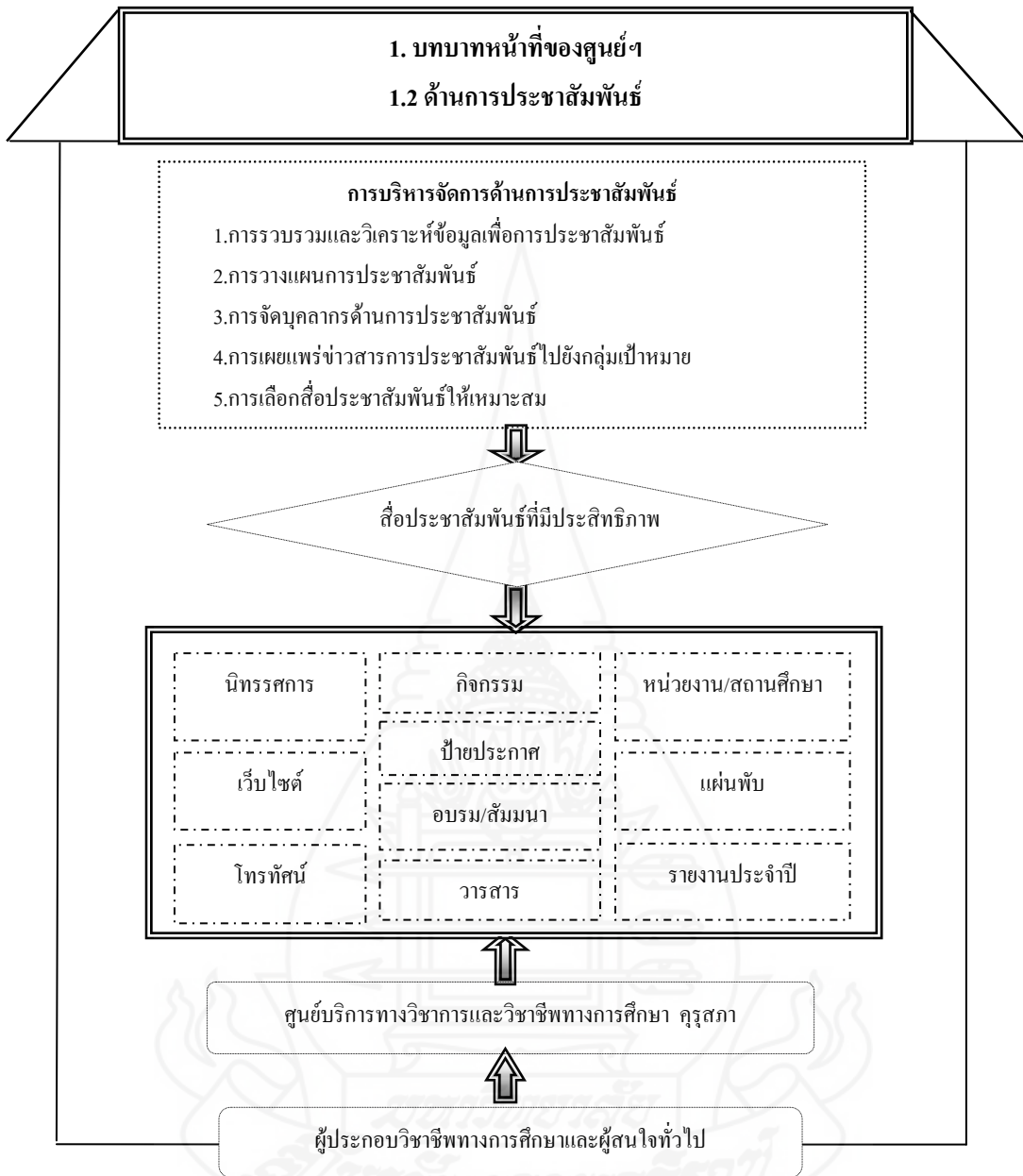




ภาพที่ 4.15 รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา จำแนกตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ ด้านการบริการสารสนเทศ

1.2 ข้อมูลความคิดเห็นด้านการประชาสัมพันธ์ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ที่ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลและจัดเรียงเป็นหมวดหมู่ เพื่อนำมาวิเคราะห์ ในภาพรวมความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านบทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ ด้านการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การจัดนิทรรศการ ความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมา ได้แก่ เว็บไซต์ โทททัศน์ กิจกรรม ป้ายประกาศอบรม/สัมมนา หน่วยงาน / สถานศึกษา แผ่นพับ รายงานประจำปี และความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อวารสารทางวิชาการ / วิชาชีพทางการศึกษา ผู้วิจัยนำแนวคิดมาสร้างรูปแบบการประชาสัมพันธ์ฯ ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ดังแสดงในภาพประกอบ 4.16

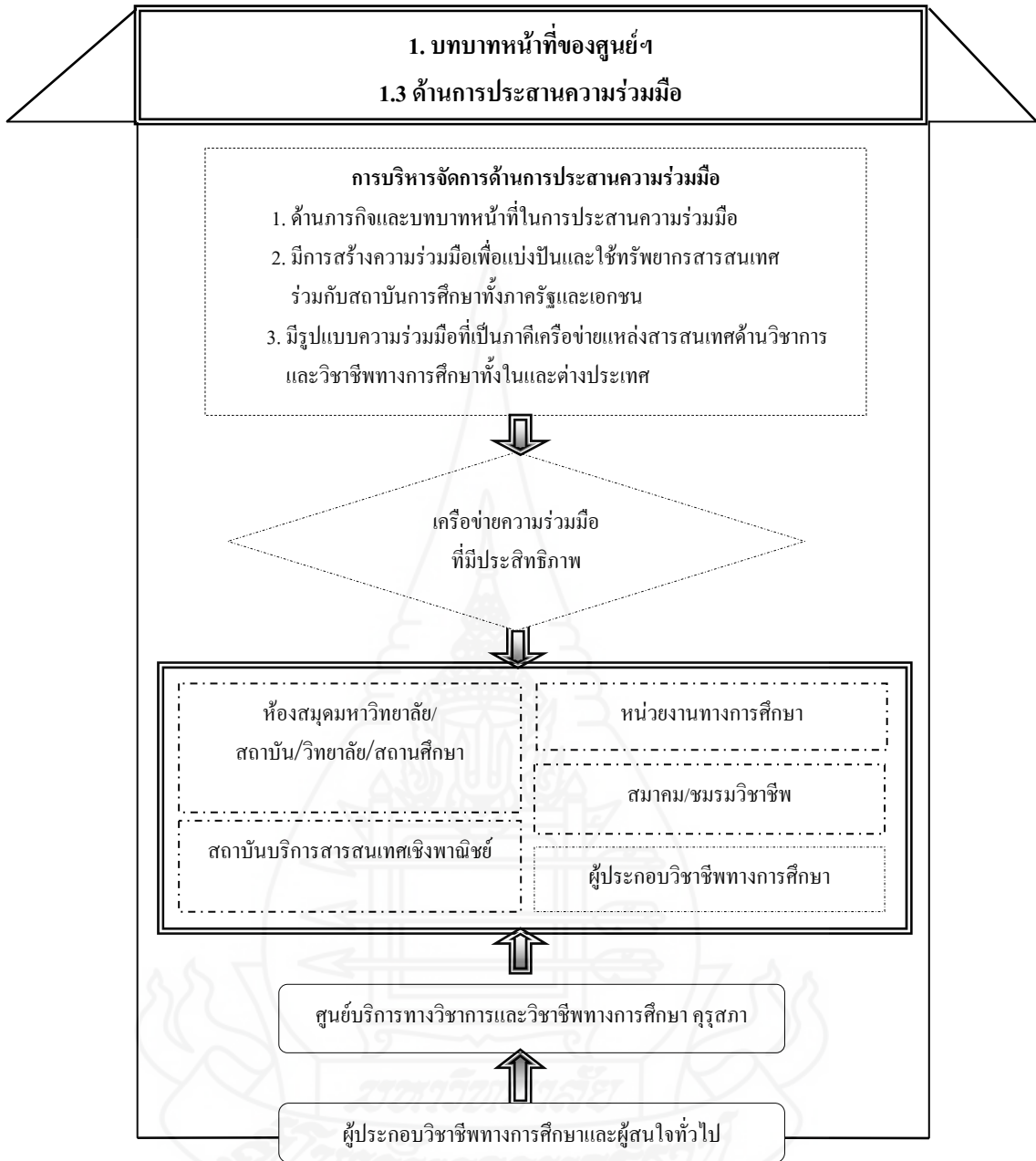




ภาพที่ 4.16 รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คुरुสกา จำแนกตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ ด้านการประชาสัมพันธ์

1.3 ข้อมูลความคิดเห็นด้านการประสานความร่วมมือของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ที่ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลและจัดเรียงหมวดหมู่เพื่อนำมาวิเคราะห์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านบทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ ในการประสานความร่วมมือ ความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมา ได้แก่ มีการสร้างความร่วมมือเพื่อแบ่งปัน และใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกับสถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน และความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด ได้แก่ มีรูปแบบความร่วมมือที่เป็นภาคีเครือข่ายแหล่งสารสนเทศด้านวิชาการ/วิชาชีพทางการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ ผู้วิจัยนำแนวคิดมาสร้างรูปแบบการประสานความร่วมมือของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ดังแสดงในภาพประกอบ 4.17



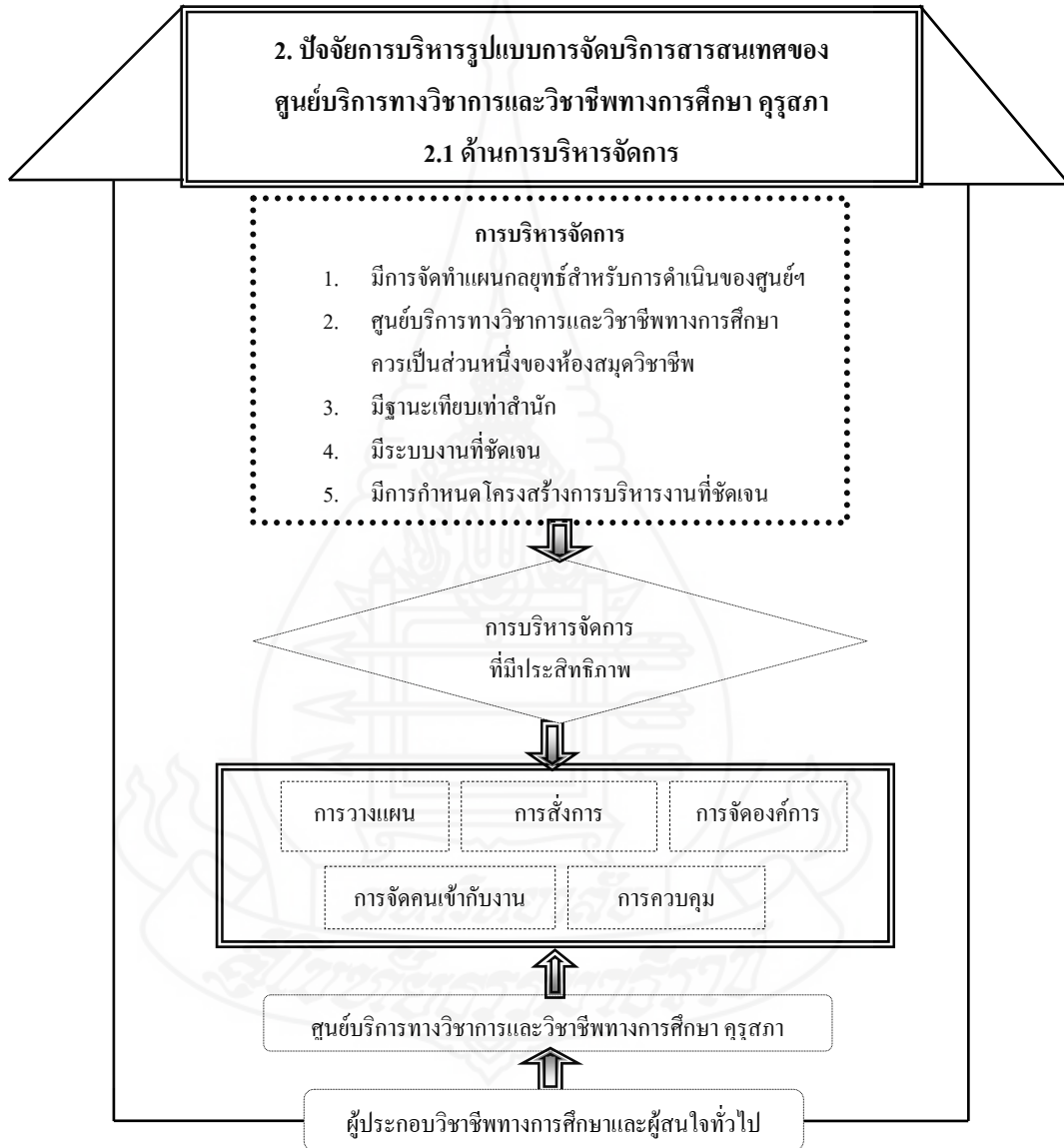


ภาพที่ 4.17 ร่างรูปแบบการจัดการบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา จำแนกตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ ด้านการประสานความร่วมมือ

2. ปัจจัยการบริหารจัดการรูปแบบการให้บริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา

2.1 ข้อมูลความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการ ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ที่ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลและจัดเรียงหมวดหมู่เพื่อนำมาวิเคราะห์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการจัดทำแผนกลยุทธ์

สำหรับการดำเนินงานของศูนย์ฯ อยู่ในระดับความคิดเห็นสูงสุด ระดับรองลงมา ได้แก่ ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ควรเป็นส่วนหนึ่งของห้องสมุดวิชาชีพ มีฐานะเทียบเท่าสำนัก มีระบบงานที่ชัดเจน และความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด ได้แก่ มีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน ผู้วิจัยนำมาสร้างรูปแบบการบริหารจัดการของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ดังแสดงในภาพประกอบ 4.18



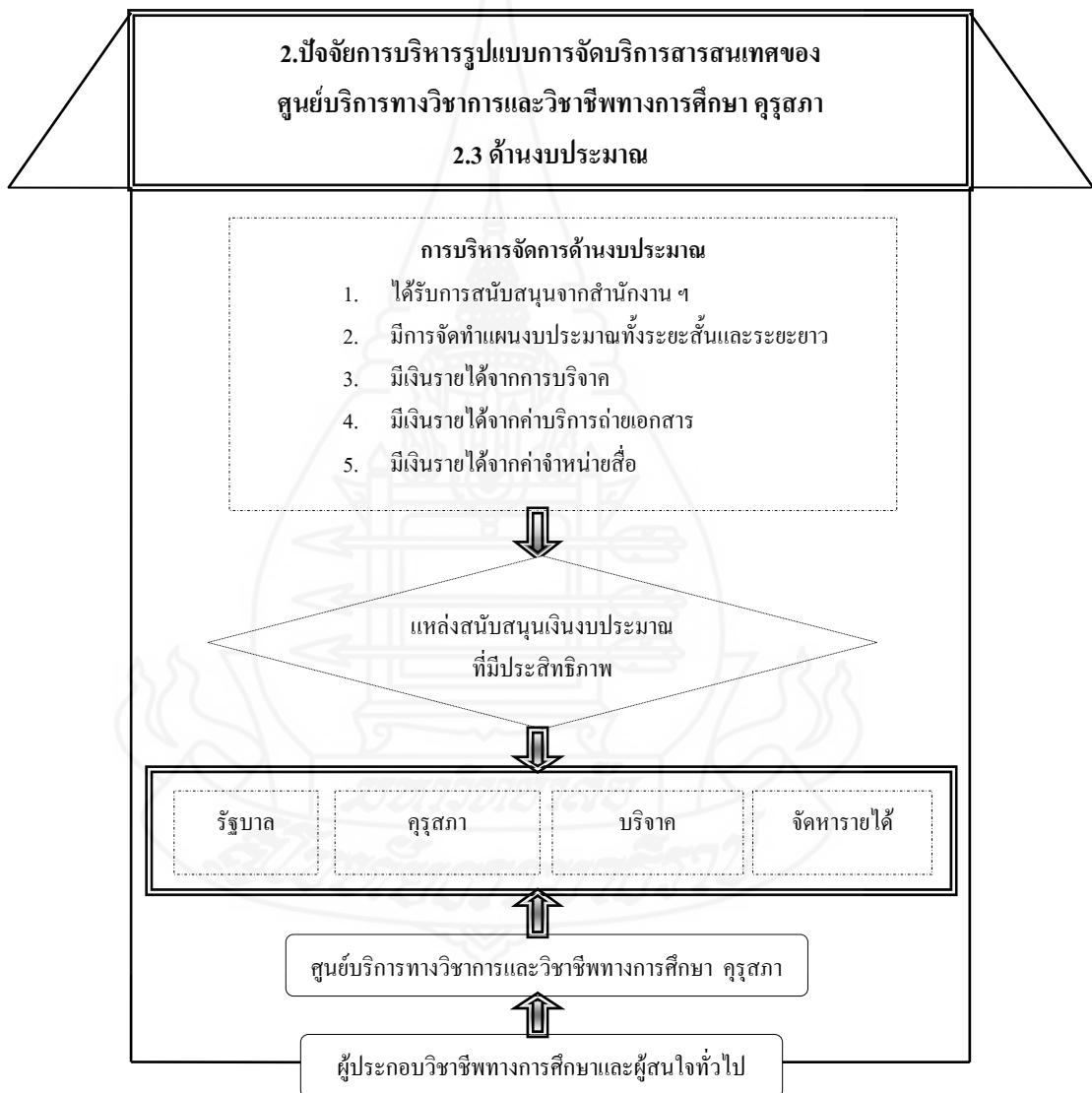
ภาพที่ 4.18 รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา จำแนกตามปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ด้านการบริหารจัดการ

2.2 ข้อมูลความคิดเห็นด้านบุคลากรของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา
 ครูสภา ที่ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นและจัดเรียงเป็นหมวดหมู่ เพื่อนำมาวิเคราะห์ ในภาพรวม
 อยู่ในระดับมากทุกด้าน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรที่
 ชัดเจน อยู่ในระดับความคิดเห็นสูงสุด ระดับรองลงมา ได้แก่ มีแผนการสร้างควมก้าวหน้าในสายงาน
 ที่ชัดเจนเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากร บุคลากรมีจิตให้บริการ บุคลากรที่ปฏิบัติงานใน
 ศูนย์ ฯ ควรคัดเลือกและพิจารณาถึงความรู้ ความสามารถ และคุณสมบัติที่ตรงความต้องการของศูนย์ ฯ
 เป็นสำคัญ และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด ได้แก่ ควรมีแผน/แนวทางการพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสม
 ผู้วิจัยนำแนวคิดมาสร้างรูปแบบด้านบุคลากรของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา
 ครูสภา ดังแสดงในภาพประกอบ 4.19



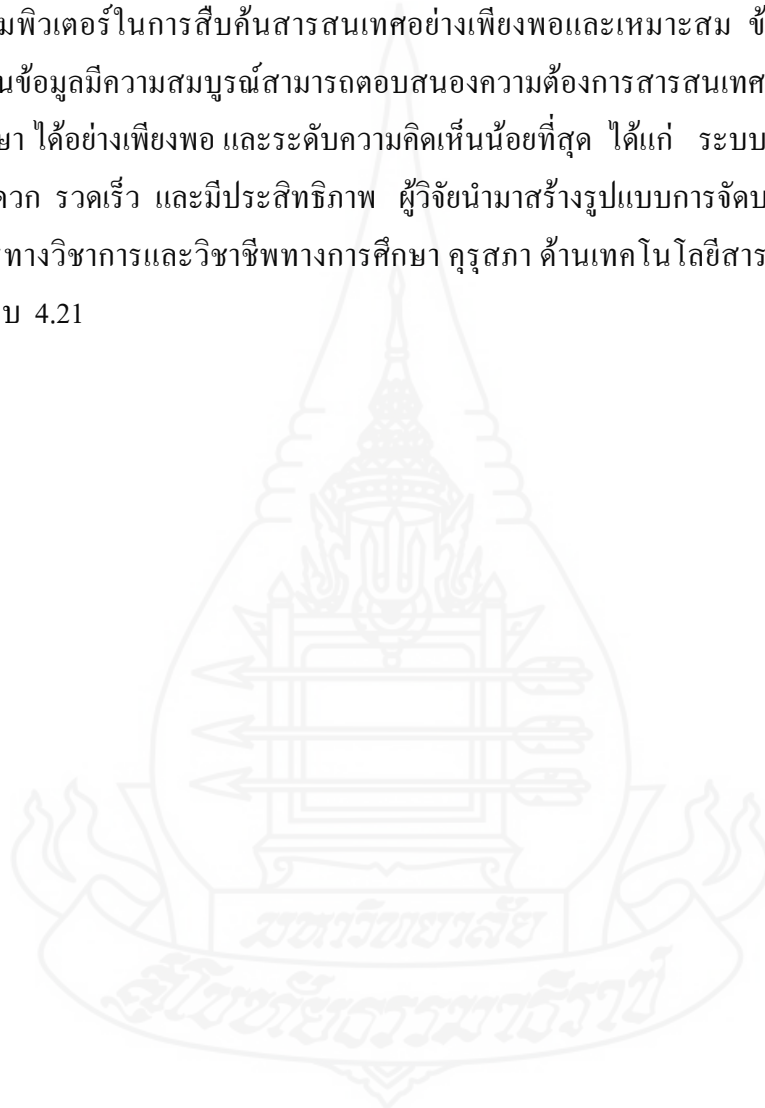
ภาพที่ 4.19 รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา
 ครูสภา จำแนกตามปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการ
 และวิชาชีพทางการศึกษาครูสภา ด้านบุคลากร

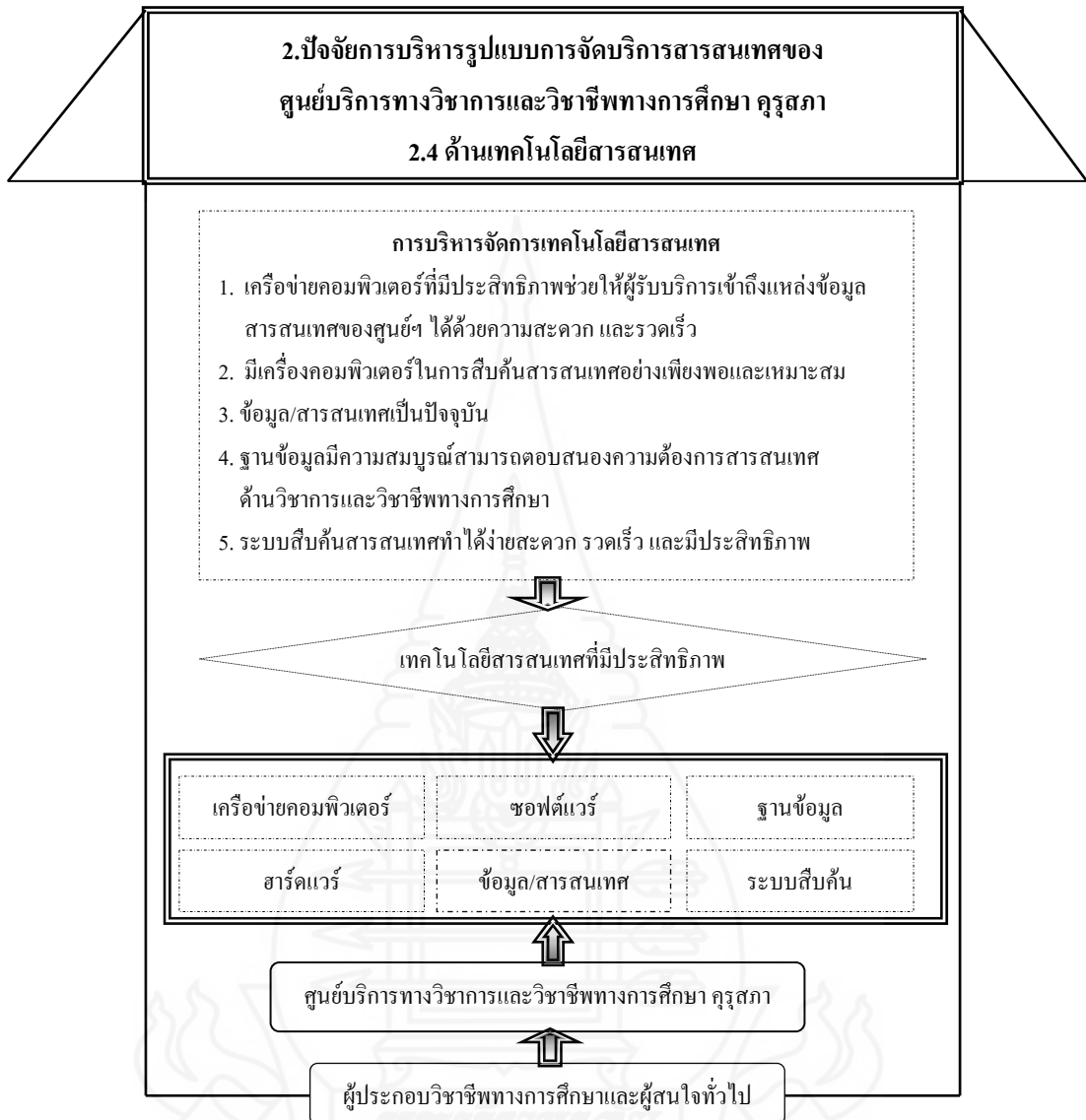
2.3 ข้อมูลความคิดเห็นด้านงบประมาณ ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ที่ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นและจัดเรียงหมวดหมู่เพื่อนำมาวิเคราะห์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ควรได้รับการสนับสนุนจากสำนักงาน ฯ อยู่ในระดับความคิดเห็นสูงสุด รองลงมา ได้แก่ มีการจัดทำแผนงบประมาณทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีเงินรายได้จากการบริจาค มีเงินรายได้จากค่าบริการถ่ายเอกสาร และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด ได้แก่ มีเงินรายได้จากค่าจำหน่ายสื่อ ผู้วิจัยนำมาสร้างรูปแบบด้านงบประมาณของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ดังแสดงในภาพประกอบ 4.20



ภาพที่ 4.20 รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา จำแนกตามปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ด้านงบประมาณ

2.4 ข้อมูลความคิดเห็นด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลและจัดเรียงเป็นหมวดหมู่เพื่อนำมาวิเคราะห์ความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพช่วยให้ผู้รับบริการเข้าถึงแหล่งข้อมูลสารสนเทศของศูนย์ ฯ ได้ด้วยความสะดวก และรวดเร็ว ความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงสุด ระดับรองลงมา ได้แก่ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นสารสนเทศอย่างเพียงพอและเหมาะสม ข้อมูลสารสนเทศเป็นปัจจุบัน ฐานข้อมูลมีความสมบูรณ์สามารถตอบสนองความต้องการสารสนเทศด้านวิชาการ /วิชาชีพทางการศึกษา ได้อย่างเพียงพอ และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด ได้แก่ ระบบสืบค้นสารสนเทศทำได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยนำมาสร้างรูปแบบการจัดการบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังแสดงในภาพประกอบ 4.21





ภาพที่ 4.21 รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา จำแนกตามปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์เนื้อหาจากการระดมความคิดเห็นในการจัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) ของผู้เชี่ยวชาญสร้างรูปแบบ จำนวน 7 คน เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขตามความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

จัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) ผู้เชี่ยวชาญสร้างรูปแบบ จำนวน 7 คน (ภาคผนวก จ) โดยผู้วิจัยได้ประสานและเรียนเชิญผู้เชี่ยวชาญสร้างรูปแบบเข้าร่วมสนทนากลุ่ม เพื่อ

ระดมความคิดเห็นในรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คณาจารย์ ที่ผู้วิจัยออกแบบ ในการจัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. การเตรียมการก่อนจัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group)

1.1 กำหนดหัวข้อประเด็นและแนวคำถามที่จะใช้ในการจัดการวิจัยออกมาร่างเป็นแนวคำถาม แล้วนำมาจัดลำดับความคิดให้เป็นหมวดหมู่ (ภาคผนวก ง)

1.2 การเตรียมบุคลากรในการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ผู้วิจัยได้เตรียมบุคลากรในการจัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) ดังนี้

1.2.1 ผู้ดำเนินการสนทนา (Moderator) ผู้ดำเนินการสนทนา จะดำเนินการโดยการถามคำถาม และกำกับการสนทนาให้เป็นไปตามแนวทางของหัวข้อที่จะศึกษาโดยการถามคำถาม และกำกับการสนทนาให้เป็นไปตามแนวทางหัวข้อที่จะศึกษา เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ชัดเจนและตรงประเด็นที่จะศึกษา ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการสนทนากลุ่มด้วยตนเอง จึงสามารถที่จะควบคุมประเด็นการสนทนากลุ่มได้ รวมทั้งสร้างบรรยากาศในการสนทนากลุ่มให้เป็นกันเอง ไม่ตึงเครียด เพื่อให้ผู้ร่วมสนทนากลุ่มรู้สึกอิสระที่จะแสดงความคิดเห็นและร่วมสนทนากลุ่มอย่างจริงจัง

1.2.2 ผู้จดบันทึกคำสนทนา (Note – Taker) คือ ผู้ทำหน้าที่บันทึกการสนทนากลุ่มให้ได้มากที่สุด รวมทั้ง สังเกตกริยาท่าทางของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม สำหรับการจดบันทึกคำสนทนา ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากผู้เข้าร่วมสนทนาขออนุญาตบันทึกคำสนทนากลุ่ม โดยมีผู้ช่วยวิจัยที่มีประสบการณ์ในการวิจัย และเคยทำงานภาคสนามมาแล้วเป็นผู้จดบันทึกคำสนทนากลุ่ม

1.2.3 การเตรียมอุปกรณ์ในการรวบรวมข้อมูลในการจัดประชุมสนทนากลุ่มครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดเตรียมอุปกรณ์ในการรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย อุปกรณ์บันทึกเสียง (MP3) และกล้องบันทึกภาพ เพราะในการจัดกลุ่มสนทนานั้น จะมีการถกประเด็นที่สำคัญ มีการโต้แย้งในกระแสความคิดเห็นที่ขัดแย้งกัน ซึ่งในประเด็นนี้จะทำให้ผู้จดบันทึกไม่สามารถบันทึกคำสนทนาได้ทันทั่วทั้ง จำเป็นต้องใช้วิธีบันทึกเสียงในการแสดงความคิดเห็น ที่จะมีทั้งแบบสอดคล้องและแบบโต้แย้งไว้ ดังนั้น อุปกรณ์บันทึกเสียงจึงเป็นอุปกรณ์บันทึกข้อมูลที่ดีที่สุด เพราะสามารถเก็บรายละเอียดของข้อมูลได้อย่างชัดเจน ถูกต้องแม่นยำที่สุด ซึ่งการบันทึกเสียงนี้ผู้ช่วยวิจัยเป็นผู้ทำการบันทึกเสียง

2. สถานที่จัดสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยใช้ห้องประชุมมาลากุล อาคารสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา 1 ชั้น 3 เป็นสถานที่จัดสนทนากลุ่ม เนื่องจากผู้เชี่ยวชาญสะดวกในการเข้าร่วมสนทนา

3. ระยะเวลาในการจัดสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยใช้เวลาในการจัดกลุ่มสนทนาประมาณ 2.00 ชั่วโมง เพื่อระดมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

4. การกำหนดบุคคลที่เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม การเลือกผู้ร่วมสนทนากลุ่มในครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกผู้เข้าร่วมสนทนาที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาของคุรุสภา ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญสร้างรูปแบบ จำนวน 7 คน รวมทั้งผู้วิจัย 1 คน ผู้ช่วยผู้วิจัย 3 คน ผู้สังเกตการณ์วิจัย 1 คน รวมเป็น 12 คน

5. ขั้นตอนการดำเนินการสนทนากลุ่มในการวิจัย ครั้งนี้

5.1 การนัดหมายผู้เชี่ยวชาญสนทนากลุ่ม โดยผู้วิจัยได้ติดต่อประสานผู้เชี่ยวชาญ โดยการโทรศัพท์ยืนยันการเข้าร่วมประชุม และประสานขอใช้ห้องประชุมมาลากุล อาคารสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา 1 ชั้น 3 สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา กับกลุ่มอาคารสถานที่ สำนักอำนวยการ เพื่อดำเนินการจัดเตรียมเครื่องบันทึกเสียง อาหารว่างและเครื่องดื่ม และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม

5.2 การดำเนินการจัดสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัย ร่วมกันต้อนรับผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม เมื่อถึงกำหนดเวลา ผู้วิจัยได้กล่าวแนะนำตนเองในฐานะผู้ดำเนินการจัดสนทนากลุ่ม และแนะนำผู้ช่วยผู้วิจัย ได้แก่ นางสาวศิรดา เกตุเอี่ยม นายธรรมรัตน์ ชูเถื่อน และนางระวีวรรณ อ้นอ่วม จากนั้น ผู้วิจัยได้อธิบายความมุ่งหมายของการจัดสนทนากลุ่มในครั้งนี้ และผู้วิจัยเริ่มการสนทนากลุ่ม โดยผู้วิจัยให้ความเป็นกันเองกับสมาชิกผู้เข้าร่วมสนทนา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงและได้รับความร่วมมือมากที่สุด

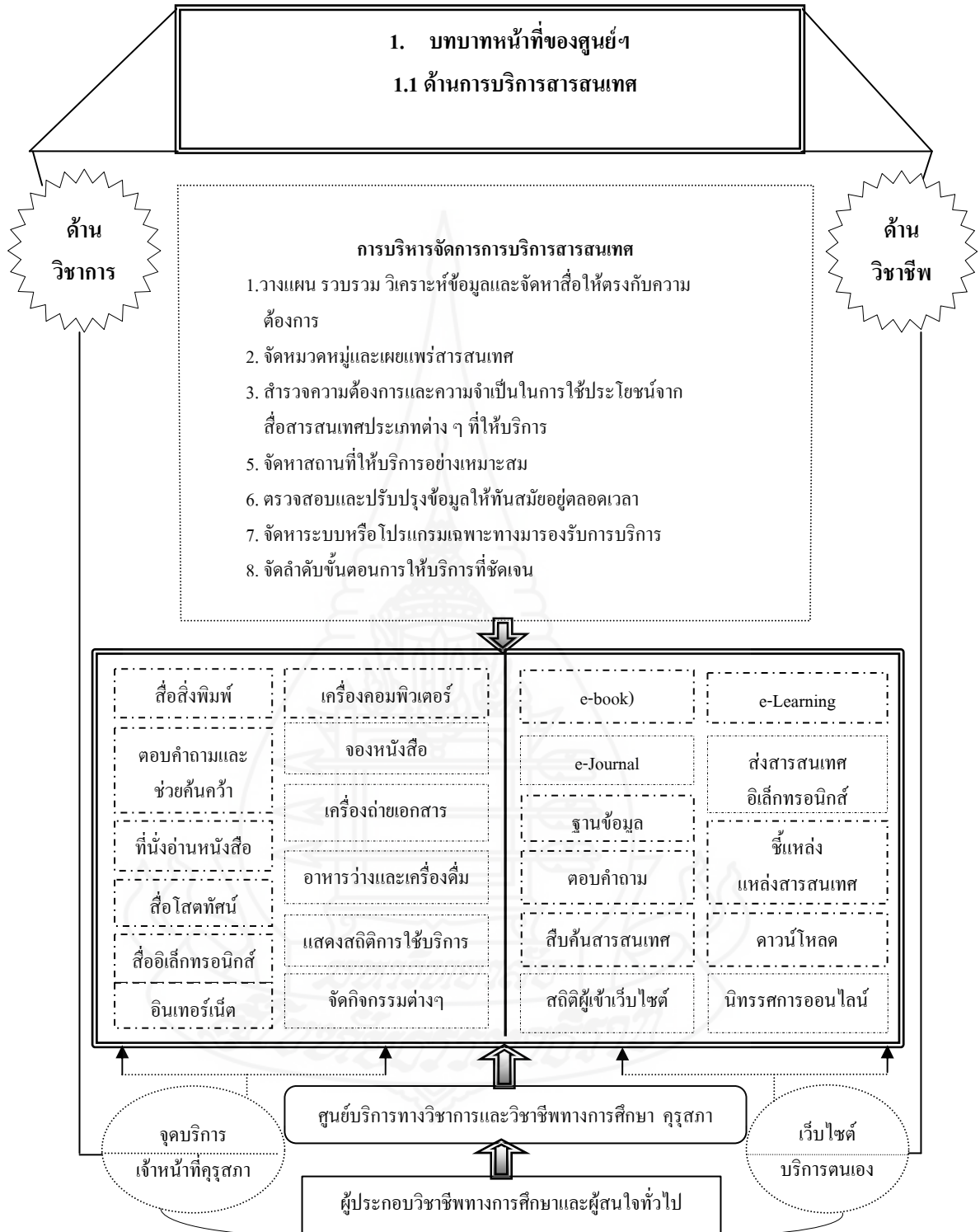
6. ผู้วิจัยสรุปผลการจัดสนทนากลุ่ม โดยนำข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อสร้างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาของคุรุสภาระดับสมบูรณต่อไป

ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ มีดังนี้

1. ด้านการบริการสารสนเทศ

ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ ด้านการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา พบว่า ในประเด็นนี้ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่ารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ที่ผู้วิจัยออกแบบไว้นั้น มีความสมบูรณ์ ถูกต้อง เหมาะสม และเพื่อความสมบูรณ์ครบถ้วนมากยิ่งขึ้น จึงได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ควรดำเนินการจัดหาหนังสือและวัสดุสารสนเทศต่าง ๆ มาให้บริการอย่างเพียงพอและ

เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ จัดระบบการเก็บข้อมูลข่าวสาร/วัสดุสารสนเทศอย่างเป็นระบบ โดยแยกตามเนื้อหา จัดตามหมวดหมู่ และมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอตลอดเวลา จัดบริการสารสนเทศทันสมัย จัดบริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) จัดบริการส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จัดบริการนิทรรศการออนไลน์ เน้นการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ที่ผู้ใช้เข้าถึงด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และประหยัดค่าใช้จ่าย และจัดแสดงสถิติผู้เข้าเยี่ยมชมบนหน้าเว็บไซต์ ในการจัดหาสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์เพื่อให้บริการของศูนย์ฯ นั้น ควรเทียบกับเกณฑ์ของห้องสมุดเฉพาะของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี (2544 : 3) โดยประยุกต์จากเกณฑ์มาตรฐานของห้องสมุดเฉพาะของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยลงมาให้สอดคล้องกับการให้บริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาของคุรุสภา โดยมาตรฐานที่กำหนดไว้ คือ ควรมีทรัพยากรสารสนเทศในสาขาวิชาเฉพาะรวมกันไม่น้อยกว่า 10,000 รายการ โดยทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดควรมีได้แก่ หนังสือวิชาการ หนังสืออ้างอิง รายงานวิจัย รายงานการประชุมทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ฐานข้อมูลในสาขาวิชาเฉพาะ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และจัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ เช่น การจัดฝึกอบรมสืบค้นข้อมูลสารสนเทศเป็นระยะๆ มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลของหน่วยงานเพื่อเป็นแหล่งรวบรวมประมวลผลข้อมูลและสืบค้นสารสนเทศฯ โดยบุคลากรสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องบนระบบเครือข่ายภายในหน่วยงาน ผู้วิจัยนำข้อคิดเห็นและเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ของข้อมูล ผู้วิจัยจึงขอเสนอรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ด้านการบริการสารสนเทศ ดังแสดงในภาพประกอบ 4.22

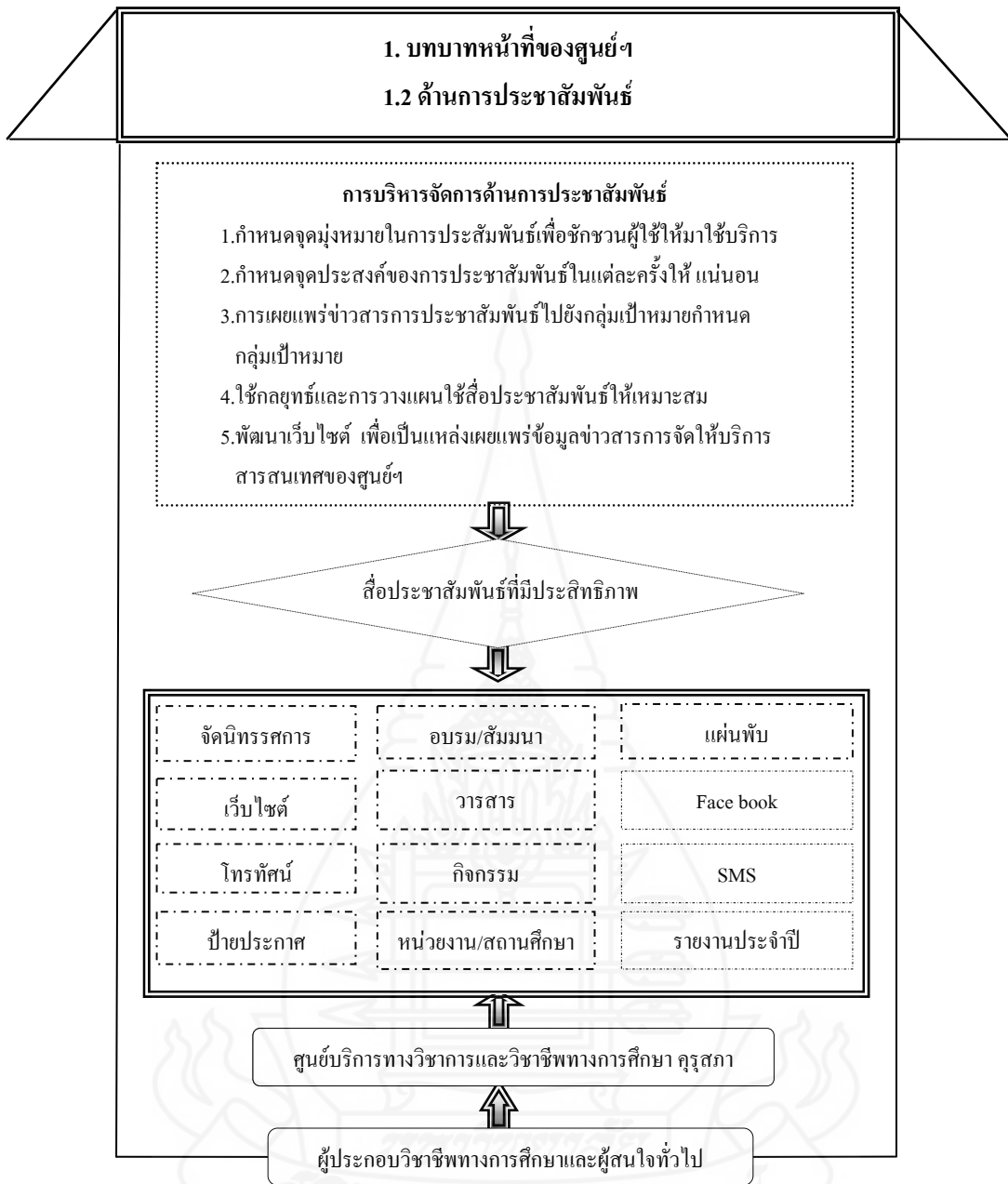


ภาพที่ 4.22 รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา จำแนกตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ ด้านการบริการสารสนเทศ

2. ด้านการประชาสัมพันธ์

ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ในประเด็นนี้ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่ารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ด้านการประชาสัมพันธ์ที่ผู้วิจัยออกแบบไว้นั้น มีความสมบูรณ์ ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อความสมบูรณ์ครบถ้วนมากยิ่งขึ้น จึงได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า การประชาสัมพันธ์ของการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ให้ผู้ใช้บริการรับทราบ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อชักชวนให้มาใช้บริการ เพื่อให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์ฯ เพื่อป้องกันและแก้ไขความเข้าใจผิด ในการประชาสัมพันธ์สิ่งที่จะต้องคำนึงถึง คือ กำหนดจุดประสงค์ของการประชาสัมพันธ์ในแต่ละครั้งให้แน่นอน เนื้อหา ข่าวสาร ข้อมูลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ใช้กลยุทธ์และสื่อในการประชาสัมพันธ์ให้เหมาะสม เช่น การทำข่าว การจัดทำเอกสาร การใช้สื่อ และการนำเยี่ยมชมศูนย์ฯ และเน้นการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ โดยการพัฒนาเว็บไซต์ เพื่อเป็นแหล่งเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการจัดให้บริการสารสนเทศของศูนย์ฯ ให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง บนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของคุรุสภา และควรประชาสัมพันธ์ผ่าน Face book และ SMS ผู้วิจัยนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ของข้อมูล ผู้วิจัยจึงขอเสนอรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ด้านการประชาสัมพันธ์ ดังแสดงในภาพประกอบ 4.23



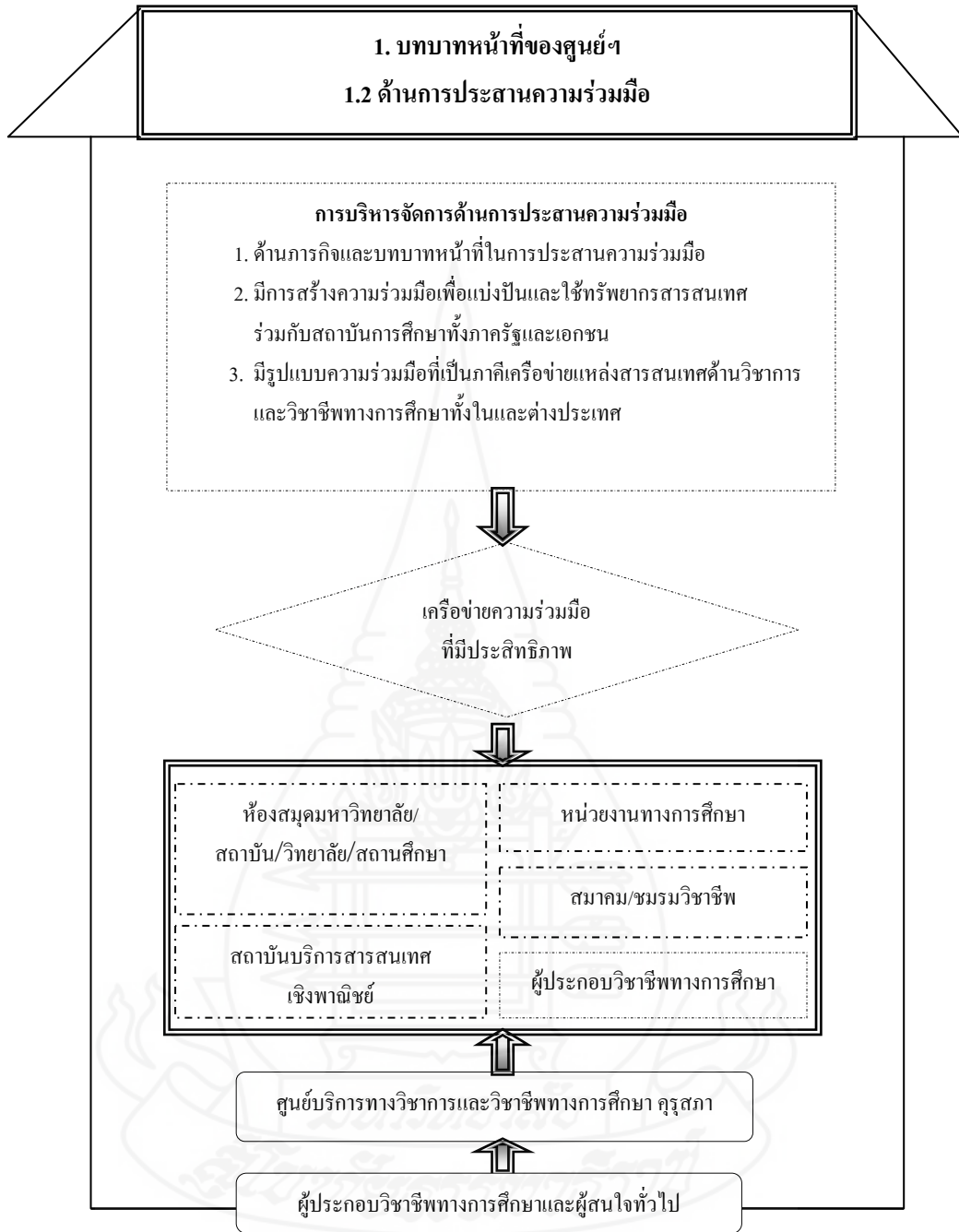


ภาพที่ 4.23 รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา จำแนกตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ ด้านการประชาสัมพันธ์

3. ด้านการประสานความร่วมมือ

ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ด้านการประสานความร่วมมือ พบว่า ในประเด็นนี้ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่า รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ในด้านการประสานความร่วมมือที่ผู้วิจัยออกแบบไว้นั้น มีความสมบูรณ์ ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อความสมบูรณ์ครบถ้วนมากยิ่งขึ้น ผู้เชี่ยวชาญจึงได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาของครูสภา ควรมีการประสานความร่วมมือกับผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาหรือบุคคลที่ประสบความสำเร็จในวิชาชีพทางการศึกษา เพื่อนำผลงานของบุคคลเหล่านั้นไปเผยแพร่ หรืออาจเชิญเป็นวิทยากรบรรยายให้ความรู้ในวิชาชีพที่ประสบผลสำเร็จ เพื่อเป็นองค์ความรู้และแนวคิดให้กับบุคคลอื่นต่อไป ผู้วิจัยนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ของข้อมูล ผู้วิจัยจึงขอเสนอรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ด้านการประสานความร่วมมือ ดังแสดงในภาพประกอบ 4.24





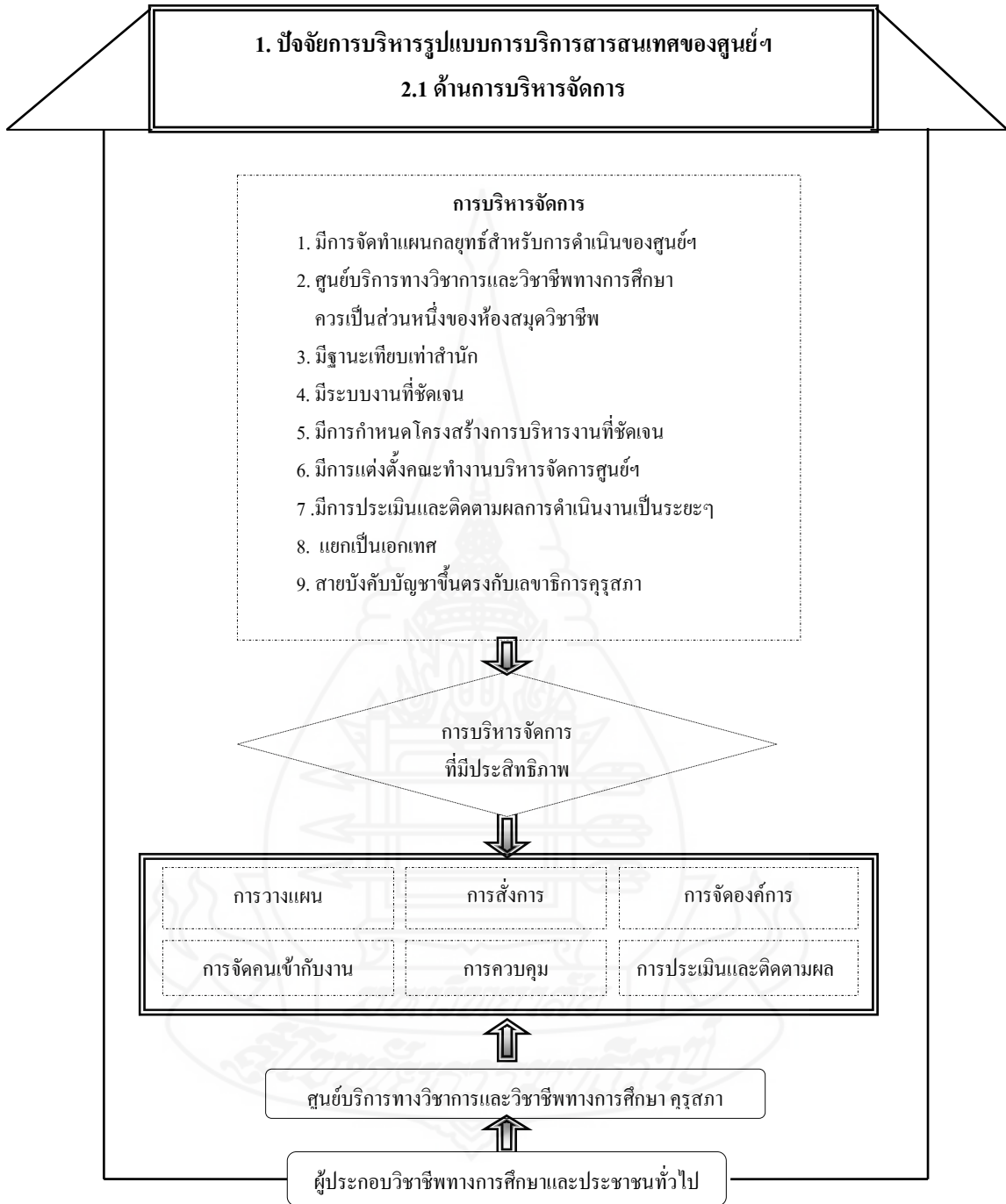
ภาพที่ 4.24 รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา จำแนกตามบทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ ด้านการประสานความร่วมมือ

4. ด้านการบริหารจัดการ

ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ด้านการบริหารจัดการ พบว่า ในประเด็นนี้ ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยกับรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ในด้านการบริหารจัดการ ตามที่ผู้วิจัยออกแบบ เพราะมีความสมบูรณ์ ถูกต้อง และเหมาะสม ประกอบกับผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการของศูนย์ฯ จึงได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า การดำเนินงานของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา จะประสบผลสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับบริหารจัดการที่ดีทั้งการวางแผน การควบคุม การสั่งการ การจัดองค์การ การจัดคนเข้ากับงาน ตลอดจนผู้บริหาร พนักงานเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน คณะกรรมการทุกฝ่าย ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา และผู้สนใจเล็งเห็นความสำคัญ และให้ความร่วมมือ ในการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาของครูสภา ให้เป็นแหล่งบริการข้อมูลข่าวสารความรู้ด้านวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ที่ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาผู้สนใจทั่วไป และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของครูสภาเอง ได้เข้ามาศึกษา ค้นคว้า เพื่อพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ทันต่อเหตุการณ์ ตามทันการเปลี่ยนแปลงของสังคม เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา นอกจากนั้น ผู้บริหารศูนย์ฯ จะต้องเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติของการเป็นผู้นำที่ดี คือ มีความเข้าใจในจิตวิทยาการบริหาร ในการบริหารงาน และการบริหารคน เพราะ คน เป็นผู้กำหนด วิธีการหรือระบบ (System) การได้มาและการบริหาร การใช้ไปของทรัพยากร (Resource Management) เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และผลสำเร็จของงาน ผู้นำที่เข้าใจจิตใจ ของมนุษย์ จะสามารถคาดเดา พฤติกรรม แสดงออกของคนคนนั้นได้ไม่ยาก และสามารถเตรียมสถานการณ์รองรับไว้ล่วงหน้าเพื่อป้องกัน ผลเสียหายจากปฏิกิริยาตอบโต้ของคนได้ เพราะการเป็นผู้รู้จักการวิเคราะห์หาเหตุและผล (Analytical Mind) เพราะผู้นำจะต้องเป็นผู้ที่ตั้งคำถามอยู่ตลอดเวลา เป็นผู้ที่เรียนรู้ตลอดเวลา ให้ความสำคัญกับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน (Shared vision) อย่างเปิดใจกว้าง และรับฟังร่วมแรงร่วมใจทำงานเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จร่วมกัน (Team Learning) รู้จักการคิดเชิงระบบ (System thinking) มีทักษะการวิเคราะห์ มองเหตุผล โดยสามารถมองเห็น คาดการณ์ ผลลัพธ์ในอนาคตได้ รวมทั้งการสังเคราะห์กระบวนการที่สามารถนำไปสู่ความสำเร็จที่ต้องการ และความรู้ดังกล่าวของบุคคลที่อยู่ร่วมกันในองค์กรสามารถ นำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) และสังคมแห่งการเรียนรู้ (Learning Society) ได้ในที่สุด ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในสังคมโลกยุคใหม่ (New Society) ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และไม่มีสิ้นสุด เพราะการเข้าใจในจิตวิทยาการบริหารจนสามารถวิเคราะห์ผลกระทบของเหตุการณ์ต่อจิตใจของผู้ได้บังบัญชาได้ ก็จะสามารถคาดเดา พฤติกรรม แสดงออกของคนคนนั้นได้ นอกจากนั้น

ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับการประสานงานกับส่วนงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จึงจะช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการจัดให้บริการสารสนเทศ สำหรับโครงสร้างการดำเนินงานของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ศุภสภา ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าการแยกออกเป็นเอกเทศ มีฐานะเทียบเท่าสำนัก และบริหารงานโดยองค์คณะบุคคล ที่ได้รับแต่งตั้งจากสำนักงานเลขาธิการศุภสภา โดยให้คณะทำงานดังกล่าวมีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและการวางแผนการดำเนินงานของศูนย์ฯ มีการประเมินและติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะๆ เพื่อพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง สายบังคับบัญชาให้ขึ้นตรงกับเลขาธิการศุภสภา มีการจัดแบ่งงานออกเป็นฝ่ายต่าง ๆ เช่น ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายงานเทคนิค ฝ่ายงานบริการ ฝ่ายงานบำรุงรักษา และฝ่ายงานวิชาการ จึงจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานและส่งผลดีต่อศุภสภา และสังคมโดยภาพรวม ผู้วิจัยนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์ ถูกต้อง และครบถ้วนของข้อมูล ผู้วิจัยจึงขอเสนอรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ศุภสภา ด้านการบริหารจัดการ ดังแสดงในภาพประกอบ 4.25

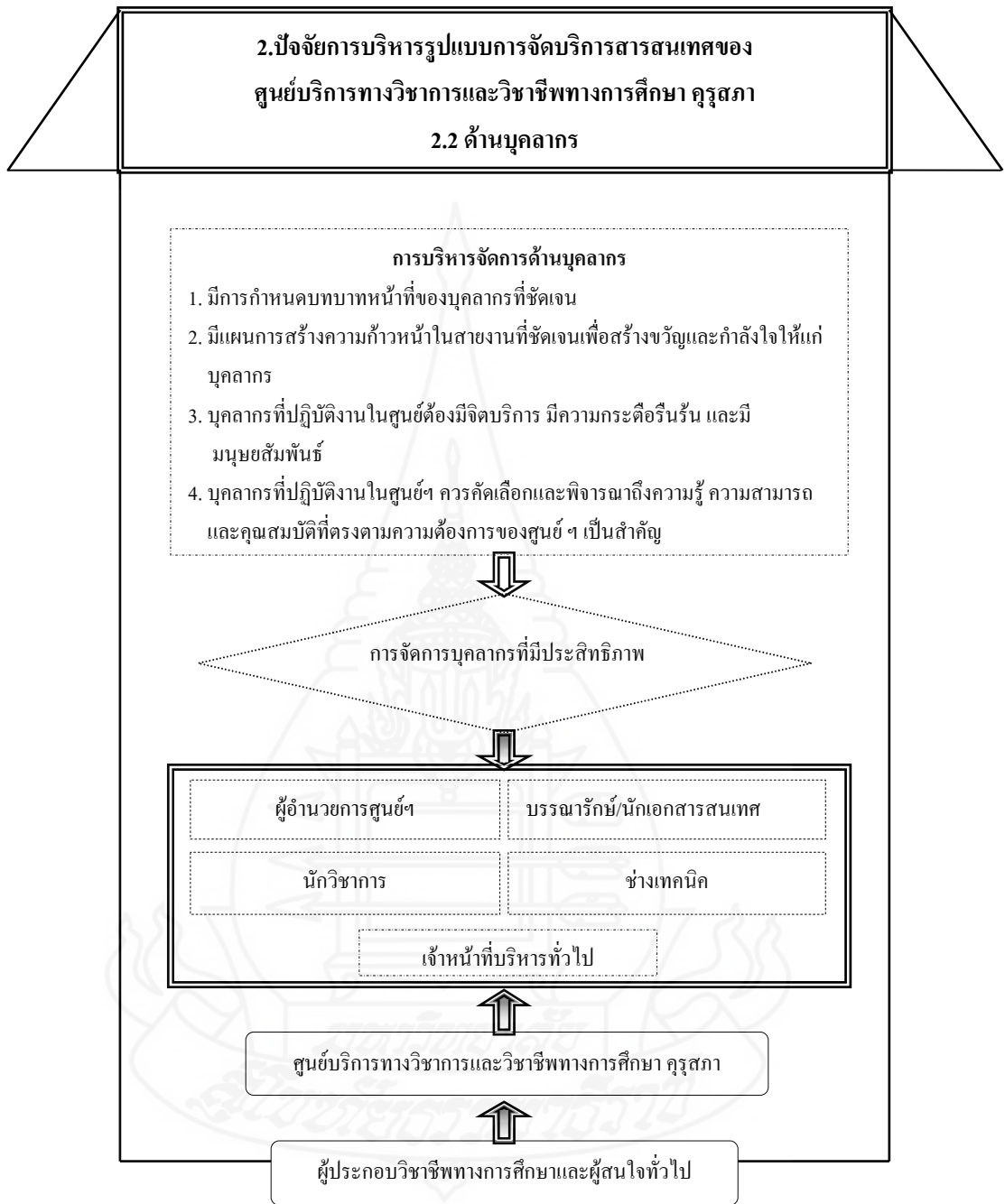




ภาพที่ 4.25 รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา จำแนกตามปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ด้านการบริหารจัดการ

5. ด้านบุคลากร

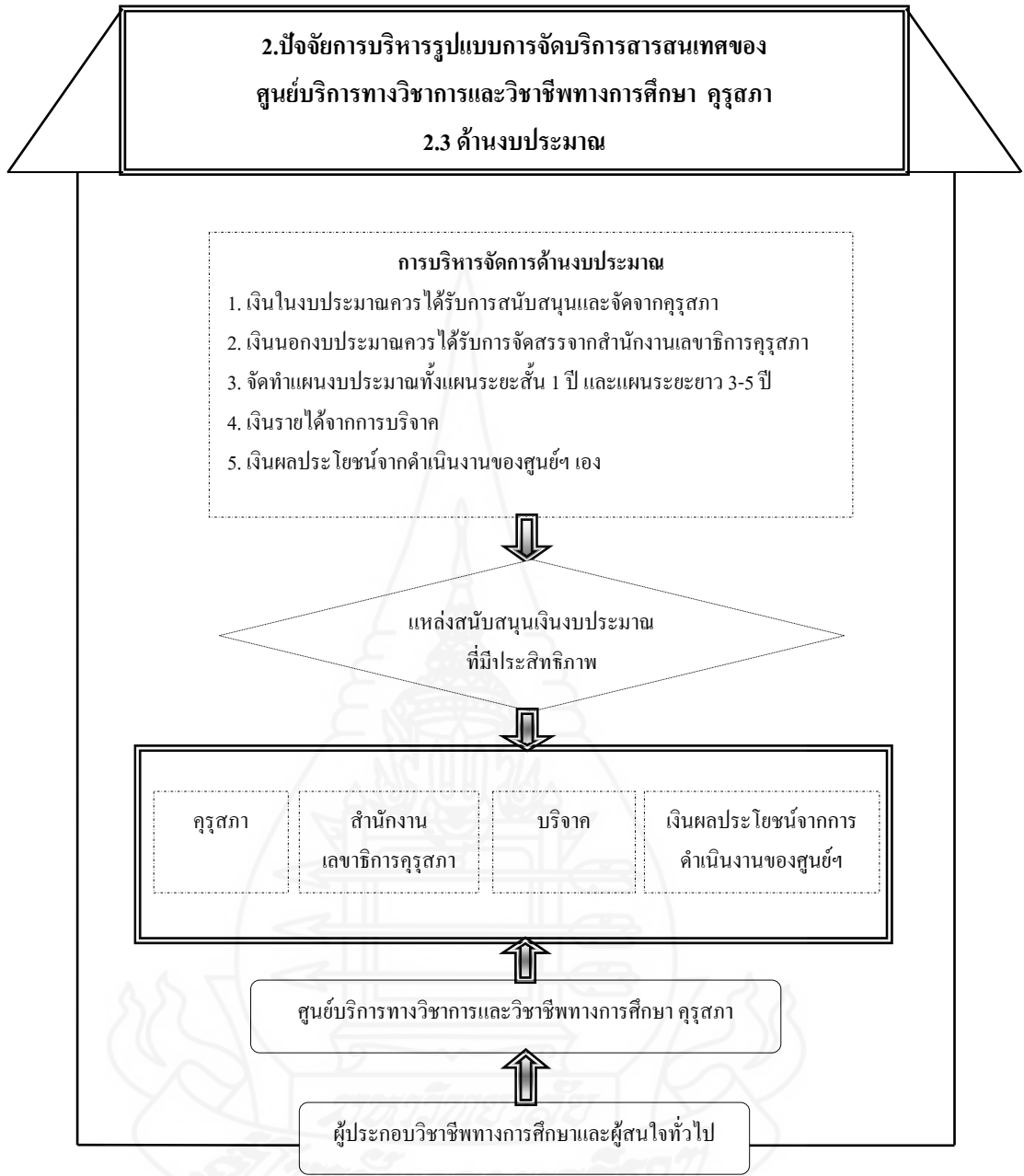
ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการเกี่ยวกับวิชาชีพทางการศึกษา คณาจารย์ ด้านบุคลากร พบว่า ในประเด็นนี้ ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยกับรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คณาจารย์ ด้านบุคลากร ที่ผู้วิจัยออกแบบ เนื่องจากมีความสมบูรณ์ ถูกต้อง เหมาะสม และเพื่อความสมบูรณ์ครบถ้วนมากยิ่งขึ้น จึงได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติงานภายในศูนย์ฯ จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ มีความสามารถ รู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเอง และมีทักษะรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการเป็นอย่างดี จึงจะทำให้ปัญหาและอุปสรรคการให้บริการสารสนเทศของศูนย์ฯ ได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ โดยบุคลากรของศูนย์ฯ ควรประกอบด้วย ผู้อำนวยการศูนย์ บรรณารักษ์หรือ นักเอกสารสนเทศ นักวิชาการช่างเทคนิค และเจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางบรรณารักษศาสตร์ สารสนเทศศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ สารนิเทศ เทคโนโลยีการศึกษา และสาขาวิชาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ผู้บริหารต้องเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความชำนาญในวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความสามารถ และทักษะ ในการให้บริการอย่างมืออาชีพ ตลอดจนมีแผนการสร้างความรู้ความก้าวหน้าในสายงานที่ชัดเจนเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ บุคลากร จึงจะช่วยให้การบริการสารสนเทศของศูนย์ฯ ประสบผลสำเร็จ ผู้วิจัยนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข ให้มีความสมบูรณ์ ถูกต้อง และครบถ้วนของข้อมูล ผู้วิจัยจึงขอเสนอรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คณาจารย์ ด้านบุคลากร ดังแสดงในภาพประกอบ 4.26



ภาพที่ 4.26 รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา จำแนกตามปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ด้านบุคลากร

6. ด้านงบประมาณ

ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการเกี่ยวกับวิชาชีพทางการศึกษา คณาจารย์ ด้านงบประมาณ พบว่า ในประเด็นนี้ ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยกับรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คณาจารย์ ด้านงบประมาณ ที่ผู้วิจัยออกแบบ เนื่องจากมีความสมบูรณ์ ถูกต้อง เหมาะสม และเพื่อความสมบูรณ์ครบถ้วนมากยิ่งขึ้น จึงได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า งบประมาณ เป็นสิ่งจำเป็นที่ช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คณาจารย์ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คณาจารย์ ต้องได้รับการจัดสรรและสนับสนุนจากคณาจารย์ และสำนักงานเลขาธิการคณาจารย์ ทั้งเงินในงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ ซึ่งผู้บริหารต้องเล็งเห็นความสำคัญและช่วยสนับสนุนอย่างเพียงพอทุกปี โดยในปีแรกควรได้รับไม่ต่ำกว่าร้อยละ 5 ของงบประมาณ และในปีต่อ ๆ ไป ควรคำนึงถึงอัตราการเพิ่มของราคาทรัพยากรสารสนเทศ วัสดุครุภัณฑ์ ทุกประเภท โดยเฉลี่ยไม่ควรได้รับงบประมาณต่ำกว่าร้อยละ 10 ของจำนวนเงินที่เคยได้รับในปีที่ผ่านมา จึงจะทำให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ ฯ เช่น เป็นค่าใช้จ่ายในการจัดหาวัสดุครุภัณฑ์ การจัดกิจกรรม ค่าซ่อมบำรุงรักษา ค่าโฆษณา และเผยแพร่ผลงาน การเช่าซื้อวัสดุหรือเครื่องมือ ผู้วิจัยนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อความสมบูรณ์ ถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล ผู้วิจัยจึงขอเสนอรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คณาจารย์ ด้านงบประมาณ ดังแสดงในภาพประกอบ 4.27

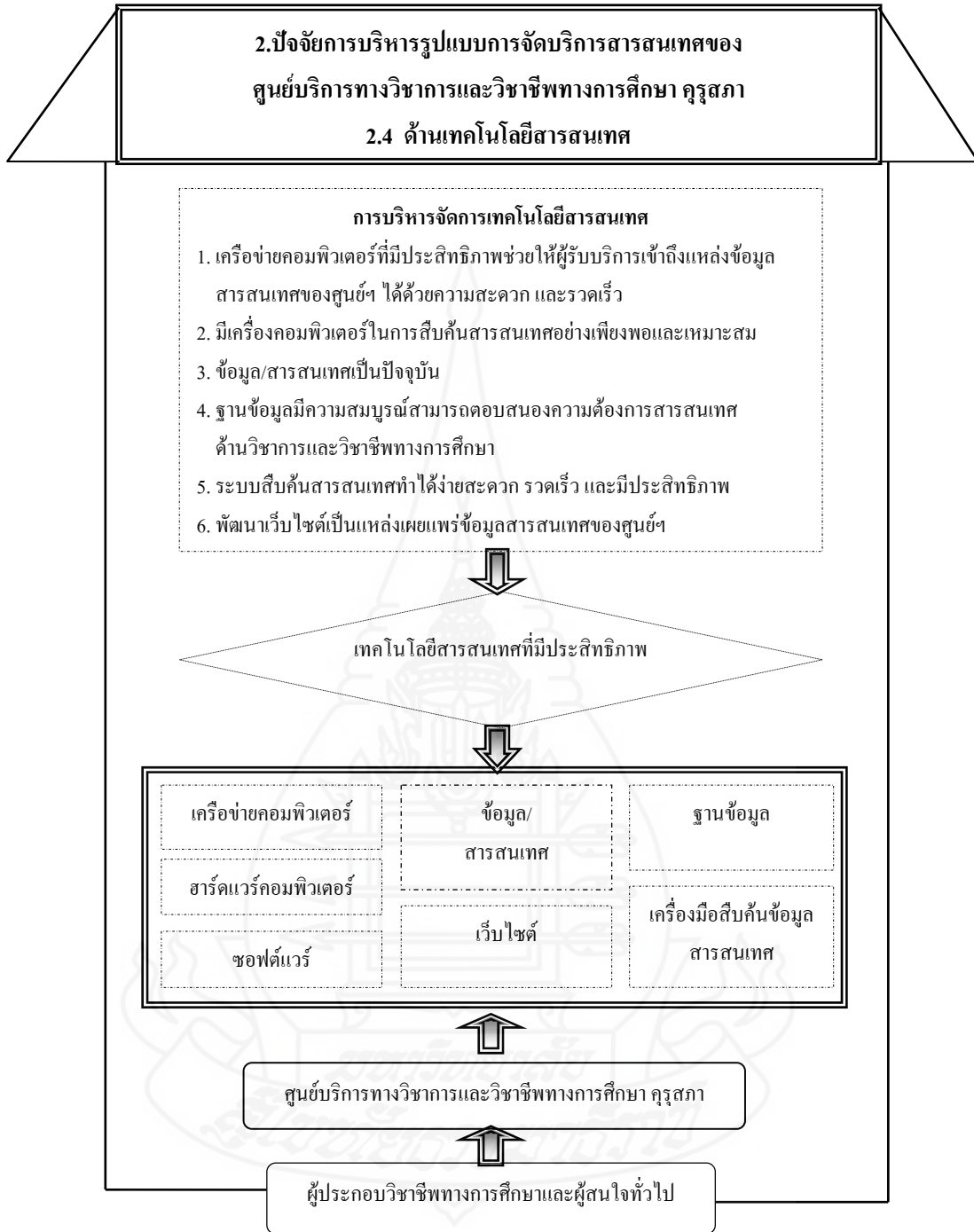


ภาพที่ 4.27 รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา จำแนกตามปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ด้านงบประมาณ

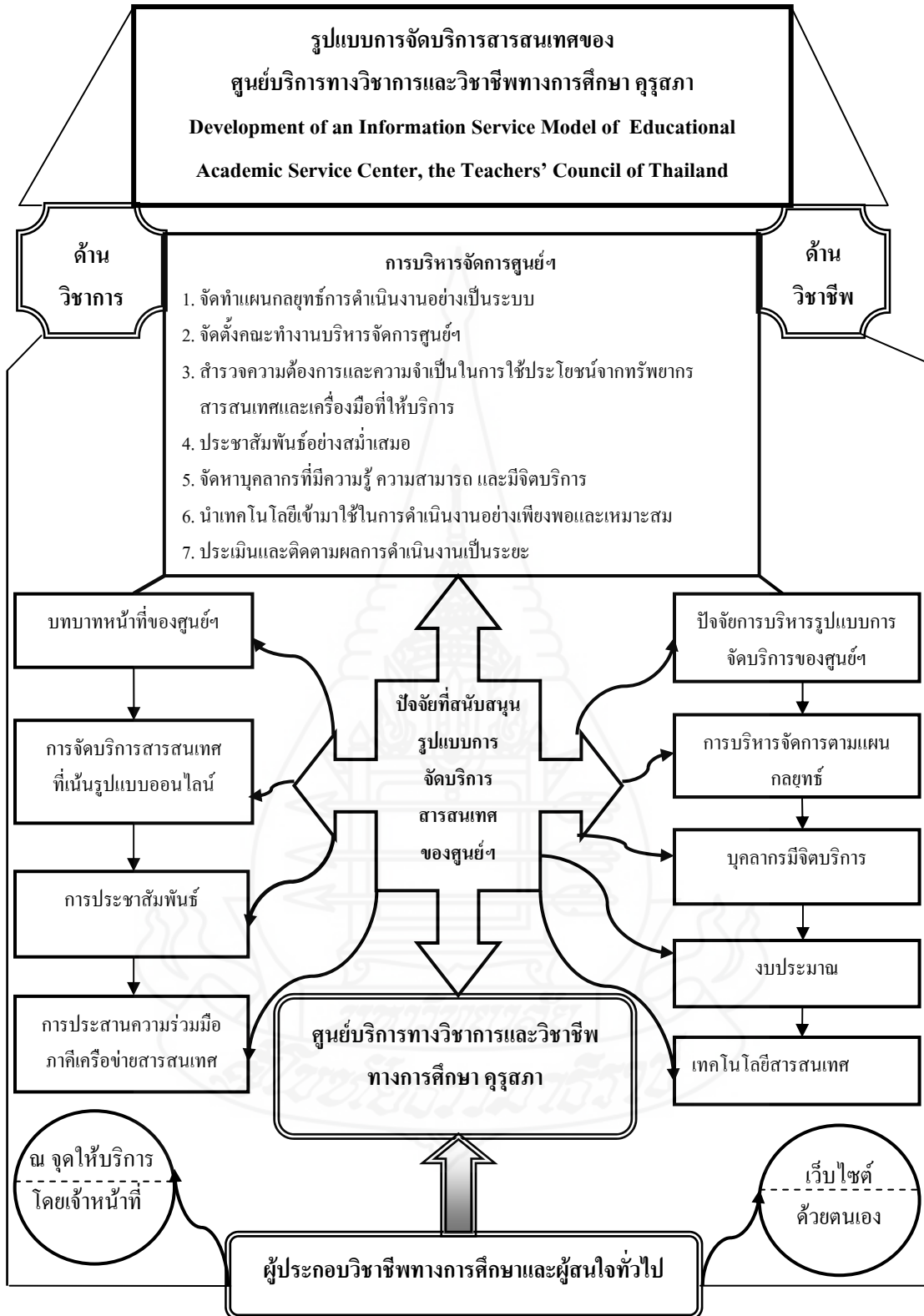
7. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการเกี่ยวกับวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສກາ ด้านงบประมาณ พบว่า ในประเด็นนี้ ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยกับรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສກາ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ผู้วิจัยออกแบบ เนื่องจากมีความสมบูรณ์ ถูกต้องเหมาะสม และเพื่อความสมบูรณ์ครบถ้วนมากยิ่งขึ้น จึงได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສກາ ในระยะเริ่มแรกนั้น ควรพัฒนาเว็บไซต์ เพื่อเป็นแหล่งเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการให้บริการสารสนเทศ พัฒนาระบบฐานข้อมูลของหน่วยงานสำหรับใช้เป็นแหล่งจัดเก็บ รวบรวมประมวลผลข้อมูล และพัฒนาเครื่องมือสืบค้นข้อมูล/สารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลสารสนเทศของศูนย์ฯ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพบนระบบเครือข่ายของหน่วยงาน ผู้วิจัยนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อความสมบูรณ์ ถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล ผู้วิจัยจึงขอเสนอรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສກາ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังแสดงในภาพประกอบ 4.28





ภาพประกอบ 4.28 รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา จำแนกตามปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ



ภาพที่ 4.29 รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ศุภสภา มีวัตถุประสงค์การวิจัย วิธีการดำเนินการวิจัย ผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

พัฒนารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ศุภสภา ประกอบด้วย ด้านบทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ศุภสภา ได้แก่ ด้านการจัดบริการสารสนเทศ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการประสานความร่วมมือ และด้านปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ศุภสภา ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.2 วิธีการดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารศุภสภา จำนวน 65 คน ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มาใช้บริการที่หอสมุดศุภสภาและวิทยบริการ ในช่วงปีงบประมาณ 2553 (ตุลาคม 2552 – กันยายน 2553) จำนวน 461 คน ประกอบด้วย ครู จำนวน 228 คน ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 129 คน ผู้บริหารการศึกษา จำนวน 67 คน บุคลากรทางการศึกษาอื่น (ศึกษานิเทศก์) จำนวน 37 คน

1.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ รวม 40 คน ได้แก่ ผู้บริหารศุภสภา และผู้ปฏิบัติงานของศุภสภา ที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนประวัติของศุภสภา ช่วงปีงบประมาณ 2553 จำนวน 20 คน และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มาใช้บริการที่หอสมุดศุภสภาและวิทยบริการ ในช่วงปีงบประมาณ 2553 (ตุลาคม 2552 – กันยายน 2553) จำนวน 20 คน ประกอบด้วย ครู จำนวน 10 คน ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 5 คน ผู้บริหารการศึกษา จำนวน 3 คน บุคลากรทางการศึกษาอื่น (ศึกษานิเทศก์) จำนวน 2 คน

1.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มี 3 ประเภท คือ แบบสัมภาษณ์ แบบสอบถาม และการสนทนากลุ่ม ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1) **แบบสัมภาษณ์** เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ได้แก่ ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ สถานที่ทำงาน ที่ตั้ง ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขโทรสาร หมายเลขโทรศัพท์มือถือ e-mail วันที่ เวลา และสถานที่สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นคำถามเกี่ยวกับรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ประกอบด้วย ด้านบทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ได้แก่ ด้านการจัดบริการสารสนเทศ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการประสานความร่วมมือ และด้านปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

2) **แบบสอบถาม**

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยสังเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้บริหารคุรุสภา จำนวน 20 คน จากการจัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ การศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ใน 2 ด้าน ประกอบด้วย ด้านบทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา และด้านปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา โดยแบ่งเป็นแบบมาตราส่วนการประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 57 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด ให้นักลกรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา จำนวน 159 คน แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เชิงพรรณา

1.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 2 สัมภาษณ์ผู้บริหารและปฏิบัติงานของคุรุสภา กลุ่มละ 10 คน

เกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการจับริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา และสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการของหอสมุดคุรุสภาและวิทยบริการ จำนวน 20 คน

ขั้นตอนที่ 3 นำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 และ 2 มาสร้างกรอบร่างรูปแบบการจับริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา

ขั้นตอนที่ 4 จัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus group) เพื่อระดมความคิดเห็นร่างรูปแบบการจับริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ที่ผู้วิจัยออกแบบ จากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและผู้บริหารคุรุสภาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 20 คน

ขั้นตอนที่ 5 ได้ร่างรูปแบบการจับริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา

ขั้นตอนที่ 6 นำร่างรูปแบบจากขั้นตอนที่ 5 มาวิเคราะห์ สังเคราะห์เนื้อหา เพื่อให้เกิดองค์ความรู้และเกิดแนวคิดในการสร้างเครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถาม เพื่อสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา จำนวน 159 คน เพื่อให้ความคิดเห็นรูปแบบการจับริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ที่ผู้วิจัยออกแบบ

ขั้นตอนที่ 7 จัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus group) เพื่อระดมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 7 คน ให้ความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ รูปแบบการจับริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ที่ผู้วิจัยออกแบบ

ขั้นตอนที่ 8 ปรับปรุงแก้ไขรูปแบบการจับริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ขั้นตอนที่ 9 ได้รูปแบบการจับริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ฉบับสมบูรณ์

ขั้นตอนที่ 10 สรุปผลการวิจัยและเขียนรายงานวิทยานิพนธ์

1.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ มาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1) **ข้อมูลเชิงปริมาณ** เป็นข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ของ

ผู้เข้าร่วมวิจัย และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา และการหาค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows

2) **ข้อมูลเชิงคุณภาพ** คือ ข้อมูลความคิดเห็นที่ได้จากการสัมภาษณ์ และจากการจัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) ใช้ค่าสถิติการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) นำมาสร้างรูปแบบ แล้วนำเสนอในรูปของการพรรณนาความ ค่าเฉลี่ย (X) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) นำเสนอในรูปของตารางข้อมูลและการพรรณนาความ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows

1.3 ผลการวิจัย

จากการศึกษารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คुरुสภา สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การศึกษา ได้ดังนี้

1.3.1 บทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา

คुरुสภา

1) **ด้านการจัดบริการสารสนเทศ** ผลการวิจัยพบว่า ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คुरुสภา ควรจัดให้บริการสารสนเทศ ใน 2 ช่องทาง ในช่องทางที่ 1 คือการให้บริการ ณ จุดให้บริการโดยเจ้าหน้าที่คुरुสภา และช่องทางที่ 2 ให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านเว็บไซต์ โดยศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คुरुสภา ควรจัดให้มีบริการในรูปแบบที่หลากหลายเน้นบริการสารสนเทศเฉพาะทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา เท่านั้น เช่น บริการจองหนังสือ บริการที่นั่งอ่านหนังสือ บริการเครื่องถ่ายเอกสาร บทคัดย่อ งานวิจัย ผลงานทางวิชาการ/วิชาชีพทางการศึกษา บริการเอกสาร / สิ่งพิมพ์ ผลงานวิจัย มัลติมีเดีย บทความ CVD/VCD/DVD Internet องค์กรความรู้ทางวิชาชีพเฉพาะสาขาวิชาชีพ ข้อมูลทางสถิติ ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ มติ จัดส่งสารสนเทศทางอิเล็กทรอนิกส์ อบรมความรู้ทางวิชาการ/วิชาชีพทางการศึกษา ผ่านระบบ e-learning หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ตอบคำถามและช่วยค้นคว้า อาหารว่างและเครื่องดื่มหนังสือพิมพ์ วารสาร เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ หนังสือตำราวิชาการ / วิชาชีพทางการศึกษา บริการบรรณานุกรมรายชื่อหนังสือใหม่ บริการหน้าสารบรรณวารสาร และบริการจัดแสดงสิ่งพิมพ์ใหม่ บริการข่าวสารทันสมัย บริการยืม – คืน และวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-journal)

2) *ด้านการประชาสัมพันธ์* ผลการวิจัยพบว่า ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาคูรุธสภา ควรมีการประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกเพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาคูรุธสภา ใน 2 ช่องทาง ให้มีประสิทธิภาพ โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น สื่อบุคคล สื่อกิจกรรมพิเศษ สื่อวิทยุและโทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออินเทอร์เน็ต สื่อภาพนิ่งและภาพยนตร์ อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบและเข้าใช้บริการ มีการสื่อสารเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร ข้อมูล ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาคูรุธสภา กับผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ผู้สนใจทั่วไป สถานศึกษา และหน่วยงานอื่น ๆ ผ่านทางเว็บไซต์ นิทรรศการ การอบรมสัมมนา และสื่อต่าง ๆ พร้อมทั้งสามารถปรับรูปแบบให้มีความเหมาะสมเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ

3) *ด้านการประสานความร่วมมือ* ผลการวิจัยพบว่า ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาคูรุธสภา ควรสร้างความร่วมมือเพื่อแบ่งปันและใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันกับเครือข่ายแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัย/สถาบัน/วิทยาลัย/สถานศึกษา หน่วยงานทางการศึกษา สถาบันบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ และสมาคม/ชมรมวิชาชีพ และมีรูปแบบความร่วมมือที่เป็นภาคีเครือข่ายแหล่งสารสนเทศด้านวิชาการ/วิชาชีพทางการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งความร่วมมือกับผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่ประสบความสำเร็จในวิชาชีพ เพื่อนำผลงานที่ประสบผลสำเร็จนั้น ไปเผยแพร่เป็นตัวอย่างให้ผู้อื่นได้ศึกษาค้นคว้าต่อไป ซึ่งความร่วมมือดังกล่าวจะช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศได้มากที่สุดและตรงตามความต้องการที่สุด ที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Shannon (2007) ที่พบว่า การเชื่อมโยงโดยตรงให้กับข้อมูลที่แสดงบนเว็บไซต์เพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมที่รวดเร็วขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Khode & Kumar (2004) ที่พบว่า การคัดเลือกเว็บไซต์ที่เข้าถึงแหล่งข้อมูลออนไลน์มาจัดบริการสารสนเทศออนไลน์เพื่อการวิจัย คัดเลือกจากเว็บไซต์ต้องค์กรธุรกิจการค้า เว็บไซต์ของรัฐบาล และเว็บไซต์ของสถาบันการศึกษา ซึ่งจะให้สารสนเทศฉบับเต็ม สำหรับแหล่งข้อมูลออนไลน์ที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย โดยแบ่งประเภทของแหล่งค้นคว้าที่พบข้อมูลมากที่สุดคือ E-journal, E-book, Directories of E-journal, Online E-book, Conference Proceedings, Newspapers, Online Databases and Encyclopaedias ect. และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jefferson (1977) ที่พบว่า ความสำเร็จของความร่วมมือระหว่างห้องสมุดขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ และหน้าที่ของห้องสมุดแต่ละแห่งที่ร่วมมือกัน ความร่วมมือที่สำคัญ คือ การยืมระหว่างห้องสมุด การจัดทำสัปดาห์ การจัดทำบรรณานุกรม การให้บริการข่าวสารทันสมัย และนอกจากนั้นความร่วมมือระหว่างห้องสมุดจะต้องพัฒนาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงความรู้ในโลกแห่งเทคโนโลยี และทันต่อความต้องการของผู้ใช้ ดังนั้น ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดควรขยายให้มีความร่วมมือทุกระดับ ตั้งแต่ระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับภูมิภาค

1.3.2 ปัจจัยที่สนับสนุนรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการ และวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา

1) **ด้านการบริหารจัดการ** ผลการวิจัยพบว่า ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ควรบริหารจัดการ ทั้งด้านคน ด้านเงิน ด้านงาน และรูปแบบการดำเนินงาน จะต้องสอดคล้องกับรูปแบบองค์กรสมัยใหม่ มีการจัดทำแผนกลยุทธ์สำหรับการดำเนินงานของศูนย์ฯ โดยศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ควรเป็นส่วนหนึ่งของห้องสมุดวิชาชีพ มีระบบงานที่ชัดเจน และมีการจัดโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน จึงจะทำให้การบริหารจัดการของศูนย์ฯ สามารถพัฒนาการให้บริการของศูนย์ฯ ไปได้อย่างรวดเร็วทั้งทางด้านคุณภาพและประสิทธิภาพ เกิดความคล่องตัวในการทำงาน

2) **ด้านบุคลากร** ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ควรพิจารณาจากผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณสมบัติตรงตามความต้องการของศูนย์ฯ เป็นสำคัญ ผู้บริหารจะต้องมีแผนการสร้างควมก้าวหน้าในสายงาน มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ มีแนวทางในการพัฒนาอย่างชัดเจนและเหมาะสม เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากร โดยบุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา จะต้องเป็นบุคคลที่มีจิตบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ และมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพของตนเอง และมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ มีวุฒิความรู้ ความสามารถและประสบการณ์เหมาะสมกับหน้าที่ในแต่ละฝ่าย เช่น ผู้อำนวยการศูนย์ฯ ทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร มีคุณวุฒิสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท ในส่วนบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการ มีคุณวุฒิสำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาโท ปริญญาตรี และหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง

3) **ด้านงบประมาณ** ผลการวิจัย พบว่า ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ควรได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานเลขาธิการครูสภา โดยจะต้องจัดทำแผนงบประมาณค่าใช้จ่ายทั้งแผนระยะสั้นและแผนระยะยาว สำหรับใช้เป็นค่าใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ของศูนย์ฯ นอกจากนั้นศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา อาจมีเงินงบประมาณจากการจัดหารายได้เอง เช่น รายได้จากการรับบริจาค รายได้จากค่าจำหน่ายสื่อ และรายได้จากค่าถ่ายเอกสาร

4) **ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ** ผลการวิจัย พบว่า ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการของศูนย์ฯ โดยการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ พัฒนาระบบสืบค้นข้อมูลออนไลน์ที่ทำให้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ข้อมูลสารสนเทศที่ให้บริการเป็นปัจจุบันอยู่

เสมอ ฐานข้อมูลหรือระบบสารสนเทศที่ให้บริการตอบสนองความต้องการสารสนเทศด้านวิชาการ และวิชาชีพทางการศึกษาอย่างเพียงพอและเหมาะสม มีการจัดทำและดัดแปลงข้อมูลที่จัดเก็บเป็น รูปแบบดิจิทัล สร้างเว็บไซต์สำหรับเผยแพร่สารข้อมูล ข้อเสนอแนะ อีกทั้งยังเป็นช่องทางในการเข้าถึง สารสนเทศและการสื่อสารที่มีอยู่ในศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ที่มีการ เชื่อมโยงแหล่งสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศอื่นๆ เพราะผู้ใช้บริการต้องการสารสนเทศที่ทันสมัย และทันต่อความต้องการ

2. อภิปรายผล

การพัฒนา รูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพ ทางการศึกษา ครูสภา มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

2.1 บทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา

2.1.1 ด้านการจัดบริการสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า ศูนย์บริการทางวิชาการ และวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ควรจัดให้บริการสารสนเทศ ใน 2 ช่องทาง ในช่องทางที่ 1 คือการ ให้บริการ ณ จุดให้บริการโดยเจ้าหน้าที่ครูสภา และช่องทางที่ 2 ให้บริการ โดยใช้เทคโนโลยี สารสนเทศด้านเว็บไซต์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ โดยศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ควรจัดให้มีบริการในรูปแบบที่ หลากหลายและเน้นบริการสารสนเทศเฉพาะทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาเท่านั้น เช่น บริการจองหนังสือ บริการที่นั่งอ่านหนังสือ บริการเครื่องถ่ายเอกสาร บทคัดย่องานวิจัย ผลงานทาง วิชาการ/วิชาชีพทางการศึกษา บริการเอกสาร / สิ่งพิมพ์ ผลงานวิจัย มัลติมีเดีย บทความ CVD/VCD/DVD Internet องค์กรความรู้ทางวิชาชีพเฉพาะสาขาวิชาชีพ ข้อมูลทางสถิติ ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ มติ จัดส่งสารสนเทศทางอิเล็กทรอนิกส์ อบรมความรู้ทางวิชาการ/วิชาชีพทางการ ศึกษา ผ่านระบบ e-learning หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ตอบคำถามและช่วยค้นคว้า อาหารว่าง และเครื่องดื่มหนังสือพิมพ์ วารสาร เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ หนังสือตำรา วิชาการ / วิชาชีพทางการศึกษา ที่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุพิน อุดมผล (2536) ที่พบว่า อาจารย์ใช้ บริการข่าวสารทันสมัย 3 ประเภท ได้แก่ บริการบรรณานุกรมรายชื่อหนังสือใหม่ บริการหน้าสาร บรรณวารสาร และบริการจัดแสดงสิ่งพิมพ์ใหม่ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนาภรณ์ แคนนา (2549) ที่พบว่า สื่อสิ่งพิมพ์ที่อาจารย์ใช้ในระดั้มาก ได้แก่ หนังสือตำราภาษาไทย หนังสือตำรา ภาษาต่างประเทศ วารสารวิชาการภาษาไทย และวารสารวิชาการภาษาต่างประเทศ และการบริการ สารสนเทศที่อาจารย์มีความต้องการในระดั้มาก ได้แก่ บริการรายชื่อหนังสือใหม่ของสำนักบรรณ สารสนเทศบนเว็บ บริการเวียนหน้าสารบัญวารสารฉบับใหม่ บริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะ

เรื่องตามความต้องการของอาจารย์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rebecca & Lorraine (2004) ที่พบว่า ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการบนเว็บไซต์มากที่สุดคือ หนังสือและวารสาร จัดเรียงตามหัวเรื่องแยกตามสาขาวิชา ผู้ใช้ต้องการ e-book และ e-journal เพิ่มมากขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Shannon (2007) ที่พบว่า นักศึกษาค้นหาสารสนเทศโดยค้นหาจากหัวเรื่องมากที่สุดรองลงมา คือ ค้นหาจากชื่อเรื่อง นักศึกษาต้องการ e-book และ e-journal เฉพาะสาขาเพิ่มขึ้น และเพิ่มการเชื่อมโยงโดยตรงให้กับข้อมูลที่แสดงบนเว็บไซต์เพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมที่รวดเร็วขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของภานิณี ปานน้อย (2553 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) คือ มีการดำเนินการจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ฉบับเต็มสามารถอ่านและดาวน์โหลดได้ และมีฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นโดยห้องสมุด ด้านบริการ (Service) คือ บริการยืมต่อ (Renew) ด้วยตนเองผ่านทางเว็บไซต์และบริการช่วยเหลือการวิจัย ด้านสถานที่ (Place) ที่ตั้งของห้องสมุดสามารถเข้าใช้ได้สะดวก และจัดให้มีช่องทางในการสื่อสารกับผู้ใช้หลายช่องทาง ด้านการส่งเสริมการใช้ (Promotion) มีการพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดให้มีความทันสมัย และจัดให้มีมุมโทรทัศน์หรือชมภาพยนตร์ มีการตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม และมีที่นั่งโซฟาให้บริการ และปรับลดขั้นตอนหรือกฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวก

2.1.2 ด้านการประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ควรมีการประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกเพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ใน 2 ช่องทางมีประสิทธิภาพ โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น สื่อบุคคล สื่อกิจกรรมพิเศษ สื่อวิทยุและโทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออินเทอร์เน็ต สื่อภาพนิ่งและภาพยนตร์ อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบและเข้าใช้บริการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทวีกานต์ ผดุงสันต์ (2546 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า มีการสื่อสารเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร ข้อมูล ของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา กับสถานศึกษาในเครือข่าย และหน่วยงานอื่น ๆ ผ่านทางเว็บไซต์ นิทรรศการ การอบรมสัมมนา และสื่อต่าง ๆ พร้อมทั้งสามารถปรับรูปแบบให้มีความเหมาะสมเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของภานิณี ปานน้อย (2553) ที่พบว่า จัดให้มีช่องทางในการสื่อสารกับผู้ใช้หลายช่องทาง และประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุดผ่านทางเครือข่ายออนไลน์

2.1.3 ด้านการประสานความร่วมมือ ผลการวิจัยพบว่า ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ควรสร้างความร่วมมือเพื่อแบ่งปันและใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันกับเครือข่ายแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐและภาคเอกชน เช่น ห้องสมุดมหาวิทยาลัย/สถาบัน/วิทยาลัย/สถานศึกษา หน่วยงานทางการศึกษา สถาบันบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ และสมาคม/ชมรมวิชาชีพ และมีรูปแบบความร่วมมือที่เป็นภาคีเครือข่ายแหล่งสารสนเทศด้านวิชาการ/วิชาชีพทางการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งความร่วมมือกับผู้ประกอบวิชาชีพ

ทางการศึกษาที่ประสบความสำเร็จในวิชาชีพ เพื่อนำผลงานที่ประสบผลสำเร็จนั้น ไปเผยแพร่เป็นตัวอย่างให้ผู้อื่นได้ศึกษาค้นคว้าต่อไป ซึ่งความร่วมมือดังกล่าวจะช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศได้มากที่สุดและตรงตามความต้องการที่สุด ที่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Shannon (2007) ที่พบว่า การเชื่อมโยงโดยตรงให้กับข้อมูลที่แสดงบนเว็บไซต์เพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมที่รวดเร็วขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Khode & Kumar (2004) ที่พบว่า การคัดเลือกเว็บไซต์ที่เข้าถึงแหล่งข้อมูลออนไลน์ มาจัดบริการสารสนเทศออนไลน์เพื่อการวิจัย คัดเลือกจากเว็บไซต์องค์กรธุรกิจ การค้า เว็บไซต์ของรัฐบาล และเว็บไซต์ของสถาบันการศึกษา ซึ่งจะให้สารสนเทศฉบับเต็ม สำหรับแหล่งข้อมูลออนไลน์ที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย โดยแบ่งประเภทของแหล่งค้นคว้าที่พบข้อมูลมากที่สุดคือ E-journal, E-book, Directories of E-journal, Online E-book, Conference Proceedings, Newspapers, Online Databases and Encyclopaedias ect. และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jefferson (1977) ที่พบว่า ความสำเร็จของความร่วมมือระหว่างห้องสมุดขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ และหน้าที่ของห้องสมุดแต่ละแห่งที่ร่วมมือกัน ความร่วมมือที่สำคัญ คือ การยืมระหว่างห้องสมุด การจัดทำสัปดาห์ การจัดทำบรรณานุกรม การให้บริการข่าวสารทันสมัย และนอกจากนั้นความร่วมมือระหว่างห้องสมุดจะต้องพัฒนาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงความรู้ในโลกแห่งเทคโนโลยี และทันต่อความต้องการของผู้ใช้ ดังนั้น ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดควรขยายให้มีความร่วมมือทุกระดับ ตั้งแต่ระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับภูมิภาค

2.2 ปัจจัยที่สนับสนุนรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คुरुสภา

2.2.1 *ด้านการบริหารจัดการ* ผลการวิจัยพบว่า ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คुरुสภา ควรบริหารจัดการ ทั้งด้านคน ด้านเงิน ด้านงาน และรูปแบบการดำเนินงาน จะต้องสอดคล้องกับรูปแบบองค์การสมัยใหม่ มีการจัดทำแผนกลยุทธ์สำหรับการดำเนินงานของศูนย์ฯ โดยศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คुरुสภา ควรเป็นส่วนหนึ่งของห้องสมุดวิชาชีพ มีระบบงานที่ชัดเจน และมีการจัดโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน จึงจะทำให้การบริหารจัดการของศูนย์ฯ สามารถพัฒนาการให้บริการของศูนย์ฯ ไปได้อย่างรวดเร็วทั้งทางด้านคุณภาพและประสิทธิภาพ เกิดความคล่องตัวในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อิศรา ทุมแสน (2547) รูปแบบศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาที่เหมาะสมในเขตพื้นที่การศึกษา ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่พบว่า โครงสร้างศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาขึ้นอยู่กับเขตพื้นที่โดยตรง มีโครงสร้างที่สอดคล้องกับเป้าหมายและบทบาทหน้าที่โดยแบ่งโครงสร้างตามขอบข่ายของงานออกเป็น 5 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายเลขานุการ-ธุรการ ฝ่ายผลิตและซ่อมแซม ฝ่ายบริการและจัดหา ฝ่ายวิจัยและพัฒนาและฝ่ายเทคโนโลยี

สารสนเทศซึ่งเป็นงานหลัก และด้านการบริหารการจัดการศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ศูนย์เทคโนโลยีและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ต้องบริหารจัดการให้สอดคล้องกับสภาพและความต้องการของท้องถิ่น โดยให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในรูปแบบคณะกรรมการที่ปรึกษา มีการกำหนดภารกิจ และการดำเนินงานมีแผนระยะสั้นระยะยาว ผู้บริหารมีความเป็นมืออาชีพ มีวิสัยทัศน์ มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาและมีบุคลากรที่เพียงพอ มีความชำนาญเหมาะสมกับงาน และงบประมาณที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิรงรอง สุปัญญาเดชา (2546) รูปแบบการจัดศูนย์วิทยากร สำหรับโรงเรียนประถมศึกษา ในด้านภารกิจ บทบาทหน้าที่ โครงสร้างและองค์ประกอบของศูนย์วิทยากร ที่พบว่า โครงสร้างและองค์ประกอบของศูนย์วิทยากร มีหัวหน้าศูนย์วิทยากรทำหน้าที่บริหารงานให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีคุณลักษณะความเป็นผู้นำ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความรู้ ความสามารถหรือประสบการณ์ทางด้านเทคโนโลยีการศึกษาและมีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนบุคลากรประจำศูนย์วิทยากรมีหน้าที่ให้คำแนะนำการใช้สื่อแก่ผู้สอน ผู้เรียน ศูนย์วิทยากรควรตั้งอยู่ในบริเวณศูนย์กลางของอาคารเรียนต่าง ๆ มีแสงสว่างพอเหมาะ สะอาด ปลอดภัย ร่มรื่น มีพื้นที่จัดสวนให้สวยงาม การดำเนินการด้านสื่อควรใช้ทฤษฎีสื่อที่ประสมและความแตกต่างระหว่างบุคคล มีการจัดมุมความรู้เป็นสัดส่วนตามความเหมาะสม มีการจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอ และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

2.2.2 ด้านบุคลากร ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ควรพิจารณาจากผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณสมบัติตรงตามความต้องการของศูนย์ฯ เป็นสำคัญ นอกจากนั้นผู้บริหารจะต้องมีแผนการสร้าง ความก้าวหน้าในสายงาน มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ มีแนวทางในการพัฒนาอย่างชัดเจนและเหมาะสม เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ ให้แก่บุคลากร โดยบุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภาจะต้องเป็นบุคคลที่มีจิตบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ และมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพของตนเองและมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทวีกันต์ ผดุงสันต์ (2546) ศึกษาแบบศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา สำหรับสถานศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา ในจังหวัดนครราชสีมา ที่พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานต้องมีวุฒิความรู้ ความสามารถและประสบการณ์เหมาะสมกับหน้าที่ในแต่ละฝ่าย คือ ผู้อำนวยการทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร มีคุณวุฒิสำเร็จ การศึกษาระดับปริญญาโท ในส่วนบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการ มีคุณวุฒิสำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาโท ปริญญาตรี และหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นเรศ หมื่นรอด (2550) ศึกษาแบบการบริการสารสนเทศของศูนย์ภาษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ที่พบว่า ควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ในด้านทักษะการบริการ ความกระตือรือร้น และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการ ให้บริการ รวมทั้งจัดสรรเจ้าหน้าที่ให้มีเพียงพอกับงานให้บริการ

2.2.3 ด้านงบประมาณ ผลการวิจัย พบว่า ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ควรได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานเลขาธิการครูสภา และจะต้องจัดทำแผนงบประมาณการใช้จ่ายทั้งแผนระยะสั้นและแผนระยะยาว สำหรับจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ นอกจากนี้ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา อาจมีเงินงบประมาณจากการจัดหารายได้เอง เช่น รายได้จากการรับบริจาค รายได้จากค่าจำหน่ายสื่อ และรายได้จากค่าถ่ายเอกสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทวิกานต์ ผดุงสันต์ (2546) ศึกษารูปแบบศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา สำหรับสถานศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา ในจังหวัดนครราชสีมา ที่พบว่า ควรมีการวางแผนและจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณทั้งแผนระยะสั้นและระยะยาว 3-5 ปี รวมทั้งมีการสรุปไปพิจารณา และประเมินผลการปฏิบัติงานทุกปีการศึกษา

2.2.4 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการวิจัย พบว่า ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา ควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการของศูนย์ฯ ใน 2 ช่องทาง โดยการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ พัฒนาระบบสืบค้นข้อมูลออนไลน์ที่ทำได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ข้อมูลสารสนเทศที่ให้บริการเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ฐานข้อมูลหรือระบบสารสนเทศที่ให้บริการตอบสนองความต้องการสารสนเทศด้านวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาอย่างเพียงพอและเหมาะสม มีการจัดทำและคัดแปลงข้อมูลที่จัดเก็บเป็นรูปแบบดิจิทัล สร้างเว็บไซต์สำหรับเผยแพร่สารสนเทศอีกทั้งยังเป็นช่องทางการเข้าถึงสารสนเทศและการสื่อสาร ที่มีอยู่ในศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา และมีเชื่อมโยงแหล่งสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอารีย์ เพชรหวาน (2547: ออนไลน์) ที่ทำการศึกษา การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริการตอบคำถามของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพและปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริการตอบคำถามของบรรณารักษ์ห้องสมุดเอกชน และ (2) เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริการตอบคำถามจำแนกตามระดับการศึกษาและสาขาวิชาและประสบการณ์ทำงานให้บริการตอบคำถาม พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในงานบริการตอบคำถาม คือ คอมพิวเตอร์ เครื่องอ่านซีดีรอม เครื่องพิมพ์ โทรสาร โมเด็ม ตามลำดับ ส่วนฐานข้อมูลที่ห้องสมุดส่วนใหญ่นำมาใช้ได้แก่ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูล OPEC ฐานข้อมูลซีดีรอม และฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศ วิธีให้บริการพบว่าฐานข้อมูลซีดีรอมส่วนใหญ่บรรณารักษ์เป็นผู้สืบค้นข้อมูลให้ผู้ใช้ ส่วนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้ผู้ใช้สืบค้นเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภากร แก้ววรรณ (2547: ออนไลน์) ที่ทำการศึกษา การใช้คอมพิวเตอร์ในห้องสมุดวิทยาลัยเทคนิคในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้

คอมพิวเตอร์โดยการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ ปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจนำคอมพิวเตอร์มาใช้ ความต้องการและปัญหาในการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานห้องสมุดวิทยาลัยเทคนิคในประเทศไทย ผลการวิจัย พบว่า งานห้องสมุดที่ได้นำคอมพิวเตอร์มาใช้มากที่สุด คือ งานสร้างฐานข้อมูลหนังสือ งานธุรการและสารบรรณ และงานบริการคั่นคืน รายการบรรณานุกรม ตามลำดับ ปัญหาการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ที่ห้องสมุด คือ ประสิทธิภาพของเครื่องไม่ดี ซอฟต์แวร์ที่ใช้งานอยู่ใช้ได้เฉพาะงานใดงานหนึ่ง ขาดบุคลากรที่มีความรู้เฉพาะด้านคอมพิวเตอร์ และมีงบประมาณจำกัด ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต้องการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการบริการของห้องสมุด และผู้ใช้บริการต้องการสารสนเทศที่ทันสมัยและทันต่อความต้องการ

3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยการพัฒนาแบบการจั้ดบริการของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສຸກາ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การนำผลวิจัยไปใช้ และ การศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการวิจัย การพัฒนาแบบการจั้ดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສຸກາ ใน 2 ด้าน คือ ด้านบทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສຸກາ ได้แก่ ด้านการบริการสารสนเทศ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการประสานความร่วมมือ และปัจจัยการบริหารแบบการจั้ดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສຸກາ ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ มีลักษณะแบบกว้าง ๆ สามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริง หรือเป็นแนวทางในการพัฒนาขึ้นเป็นการจั้ดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คຸຣຸສຸກາ ที่เหมาะสมต่อไป โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ คือ

3.1.1 ควรสำรวจความต้องการใช้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา อย่างต่อเนื่องเพื่อให้จั้ดบริการได้ตรงตามความต้องการ

3.1.2 ควรจัดตั้งคณะทำงาน เพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการสารสนเทศ

3.1.3 ควรกำหนดนโยบายรูปแบบการจั้ดบริการสารสนเทศให้ชัดเจน

3.1.4 ควรจัดเตรียมงบประมาณสำหรับเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม

3.1.5 ควรประชาสัมพันธ์การให้บริการสารสนเทศของศูนย์ฯ อย่างสม่ำเสมอ

3.1.6 ควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เพื่อก้าวทันการเปลี่ยนแปลง

3.1.7 ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ และให้ความสำคัญกับการให้บริการ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

3.1.8 ควรประเมินผลการดำเนินงานเป็นระยะๆ พร้อมทั้งรายงานให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ และนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนา ส่งเสริม สนับสนุน ปรับปรุง การให้บริการให้เป็นที่ประทับใจของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.2.1 ควรศึกษาสภาพปัญหาและความต้องใช้สารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คुरुสภา เพราะศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คुरुสภา เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและผู้สนใจทั่วไป สามารถใช้บริการและฝึกทักษะในการค้นหาความรู้ด้วยตนเอง

3.2.2 ควรศึกษาความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คुरुสภา ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและผู้สนใจทั่วไป เพื่อทราบแนวคิดความต้องการให้ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คुरुสภา จัดบริการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการค้นหาข้อมูลของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คुरुสภา ได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงจะช่วยให้ศูนย์ฯ สามารถพัฒนาการบริการสารสนเทศได้อย่างต่อเนื่องและก้าวทันการเปลี่ยนแปลง

3.2.3 ควรศึกษาการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คुरुสภา เพราะการประเมินผลการดำเนินงานจะช่วยให้ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คुरुสภา สามารถปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทุกครั้งที่ใช้บริการ

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กิตติ ภัคดีวัฒนกุล (2546) *คัมภีร์ระบบสารสนเทศ* กรุงเทพมหานคร คอนซัลท์
กรแก้ว จันทภาษา (2552) “การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)” ค้นคืนวันที่ 26 มิถุนายน
2552 จาก <http://home.kku.ac.th/korcha/dis5.html/>
- กฤษมันต์ วัฒนามรงค์ (2549) *เทคโนโลยีการศึกษาวิชาชีพ* กรุงเทพมหานคร สันทนาการพิมพ์
กาญจนา ใจกว้าง (2549) “ฮาร์ดแวร์คอมพิวเตอร์” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชา การจัดการชั้นสูง
สำหรับสถาบันบริการสารสนเทศ หน่วยที่ 2* นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- กานดา พุทธรักษา (2539) *การพัฒนารูปแบบศูนย์วิทยาการในโรงเรียน โครงการนำร่องศูนย์พัฒนา
อัจฉริยภาพเด็กและเยาวชน* กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ครรชิต มาลัยวงศ์ (2537) “ไอทีกับธุรกิจแนวคิดและแนวทาง ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และ
คอมพิวเตอร์แห่งชาติ แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ 2543-2547” นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ครรชิต มาลัยวงศ์ (2539) *ก้าวไกลไปกับคอมพิวเตอร์ สาระคอมพิวเตอร์ที่ข้าราชการต้องรู้
(ฉบับปรับปรุง'39) พิมพ์ครั้งที่ 4* กรุงเทพมหานคร กระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี
และสิ่งแวดล้อม ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ
- งามพิศ สัตย์สงวน (2547) *การวิจัยเชิงคุณภาพทางมานุษยวิทยา* กรุงเทพมหานคร
สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จักรพรรดิ ะทา (2551) *สารานุกรมวิชาชีพครูเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว
กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์คุรุสภา ลาดพร้าว*
- จริยา เหนียนเฉลย (2542) *เทคโนโลยีการศึกษา* กรุงเทพมหานคร พิมพ์ดี
- ช่วงโชติ พันธุเวช (2542) *เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)* กรุงเทพมหานคร
พิศิษฐ์การพิมพ์
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2538) “การจัดทำโครงการหน่วยงานเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา”
ใน *เอกสารการสอนชุดวิชา ประสบการณ์วิชาชีพมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีและสื่อสาร
การศึกษา หน่วยที่ 12* นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ (2552) “การพัฒนาระบบการจัดบริการสารสนเทศ” ค้นคืนวันที่ 26 มิถุนายน
2552 จาก [Http://Library.rsu.ac.th/](http://Library.rsu.ac.th/)

- ชุตินา สัจจนันท์ (2546) “การวิจัยกับวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์”
กรุงเทพมหานคร ชมรมผู้สอนวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์
สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย
- ชุมพล ศฤงคารศิริ (2537) “ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ” กรุงเทพมหานคร ป. สัมพันธ์พาณิชย์
ไชยยศ เรืองสุวรรณ (2533) “เทคโนโลยีการศึกษา ทฤษฎีและการวิจัย” กรุงเทพมหานคร โอเดียนสโตร์
- ณัฐพล รัตนานนท์ (2550) “ความต้องการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับ
ปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง” วิทยานิพนธ์ (เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน
มนุษยศาสตร์) กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2542) *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ* กรุงเทพมหานคร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ทวิกานต์ ผดุงสันต์ (2546) “การพัฒนารูปแบบศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา สำหรับสถานศึกษา สังกัด
กรมอาชีวศึกษา ในจังหวัดนครราชสีมา” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต นครราชสีมา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา สาขาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา
- ทักษิณี ไชยศักดิ์ “การจัดตั้งศูนย์บริการทางวิชาการระดับประถมศึกษา โรงเรียนปิ่นสร้อยแยลส์
วิทยาลัยจังหวัดเชียงใหม่” ปริญญานิพนธ์ สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน
- ทักษิณีวรรณ ศรีประดิษฐ์ (2548) “ระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล” เอกสารการสอนชุดวิชาคอมพิวเตอร์
เบื้องต้น (ฉบับปรับปรุง) หน่วยที่ 8 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ทศไพบย เปียรบรรุด (2546) “การประเมินระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต” ใน
เอกสาร การสอน ชุดวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศเบื้องต้น หน่วยที่ 5 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ธงชัย สันติวงษ์ (2546) *การบริหารค่าตอบแทน* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ประชุมช่าง
นันทา วิฑูรย์ศักดิ์ (2536) *สารนิเทศและการศึกษาค้นคว้า* กรุงเทพมหานคร ดี.ดี. บุ๊คสโตร์
- นิลุบล โรจน์สัตครัตน์ (2546) “การใช้อินเทอร์เน็ตในงานบริการสารสนเทศของห้องสมุด
สถาบันราชภัฏ” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ชลบุรี มหาวิทยาลัยบูรพา
- นเรศ หมั่นรอด (2550) “รูปแบบการบริการสารสนเทศของศูนย์ภาษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
ปริญญานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา
- น้ำทิพย์ วิภาวิน (2548) *การบริหารห้องสมุดยุคใหม่* กรุงเทพมหานคร เอสอาร์ พรินติ้ง แมสโปรดักส์
- น้ำทิพย์ วิภาวิน (2547) *ห้องสมุดยุคใหม่กับไอที* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ดี แอล เอส
บุญเหลือ ทองเอี่ยม และสุขสวัสดิ์ ภาษิต (2532) “การบริหารและการนิเทศงาน โสตทัศนศึกษา”
กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยรามคำแหง คณะศึกษาศาสตร์

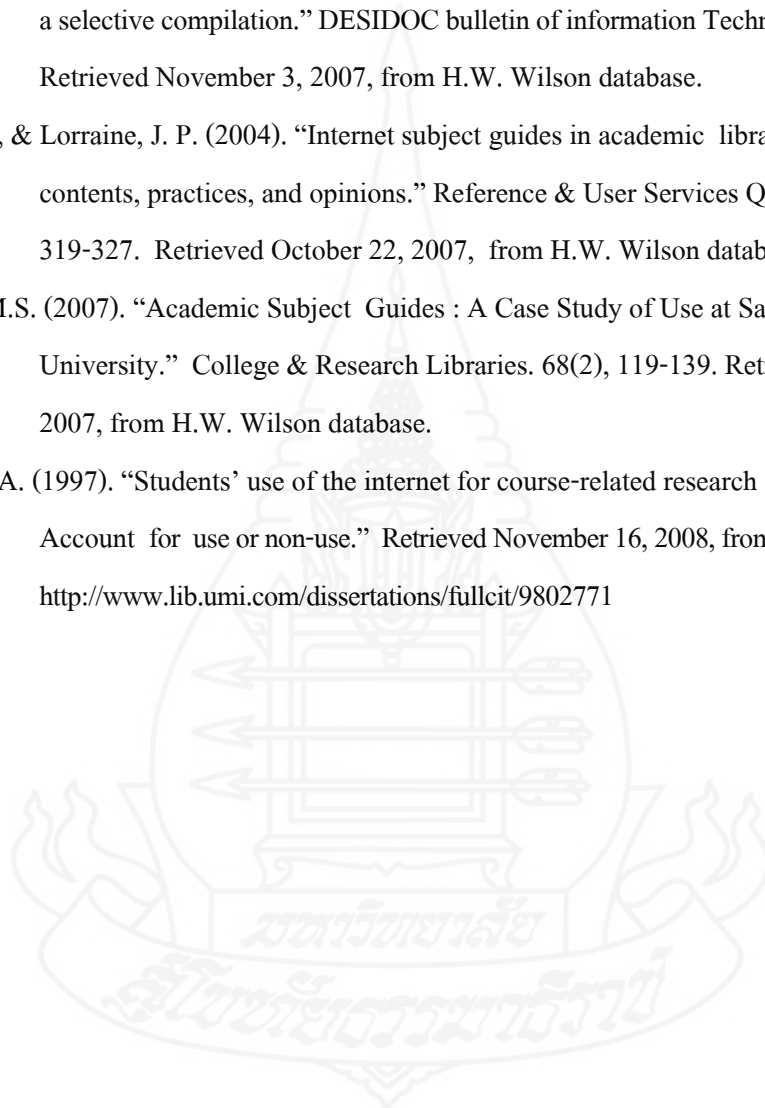
- บุษบา สุธีธร (2546) “การสื่อสารการตลาดในงานสารสนเทศ” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชา การสื่อสาร* หน่วยที่ 10 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชานิเทศศาสตร์
- ประภากร แก้ววรรณ (2547) *ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ* อุตรธานี สถาบันราชภัฏ อุตรธานี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- ประภาวดี สืบสนธิ์ (2550) “ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชา สัมมนาการจัดการสารสนเทศ* หน่วยที่ 8 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศิลปศาสตร์
- ประภาศรี รุจิรัชย์ (2547) “สภาพการให้บริการสารสนเทศของหอสมุดคุรุสภา สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา” *ปริญญาานิพนธ์* สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- ปรีดา วปรีดา (2523) “โครงการจัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษาสำหรับวิทยาลัยครูบุรีรัมย์” *ปริญญาานิพนธ์* คุรุศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ภาควิชาโสตทัศนศึกษา
- ประเภทการบริการสารสนเทศ (2552) “การบริการสารสนเทศ” ค้นคืนวันที่ 8 พฤษภาคม 2552 จาก [Http://home.kku.ac.th/hslib/malee/42731/document/cheap 5 service 1.pdf](http://home.kku.ac.th/hslib/malee/42731/document/cheap%20service%201.pdf)
- เพชฌัญญู กิจระการ (2533) “การวิจัยสำหรับนักเทคโนโลยีการศึกษา” มหาสารคาม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตมหาสารคาม
- พัทตร์ผอง วัฒนสินธุ์ และผลสุ เดชะรินทร์ (2542) “การจัดการเชิงกลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ” กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พัชรินทร์ คุณาวุฒิ (2552) เอกสารประกอบการบรรยาย โครงการพัฒนาสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา เป็นองค์กรประสิทธิภาพ “การพัฒนาระบบงานบริการให้เหนือชั้น” กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์คุรุสภา ลาดพร้าว
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2543) “วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 8)” กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พวา พันธุ์เมฆา (2541) “สารสนเทศกับการศึกษาค้นคว้า” กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ (2553) “การใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสำหรับผู้บริหารการศึกษา” ค้นคืนวันที่ 15 พฤษภาคม 2553 จาก http://classroom.hu.ac.th/courseware/ComApp/System/ch5_7.html
- มาลี ลำสกุล (2547) “เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 2) นนทบุรี สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

- ยุทธนา จันทร์แสง. (2548) “สภาพปัญหาและความต้องการในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ปริญญานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร สาขาการจัดการทั่วไป
- รัตนะ บัวสนธ์ (2551) *วิจัยเชิงคุณภาพทางการศึกษา* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์คำสมัย
- รัตนภรณ์ แคนนา (2549) “การใช้และความต้องการบริการสารสนเทศจากสำนักบรรณสารสนเทศเพื่อผลิตผลงานวิชาการของอาจารย์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
- วนิดา จึงประสิทธิ์ (2532) “การบริหารงานและบริการงานโสตทัศนศึกษา” นครปฐม มหาวิทยาลัยศิลปากร คณะศึกษาศาสตร์
- วศิน เพิ่มทรัพย์ (2548) “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ” กรุงเทพมหานคร โปรวิชั่น
- วิรงรอง สุปัญญาเดชา (2546) “การพัฒนารูปแบบการจัดศูนย์วิทยาการ สำหรับโรงเรียนประถมศึกษา” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา นครราชสีมา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
- วิลาวัลย์ มากุ้ม “องค์กรแห่งการเรียนรู้” ค้นคืนวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2553 จาก [Http://www.ksp.or.th](http://www.ksp.or.th)
- ศิริชัย กาญจนวาสี (2550) “รายงานผลการประเมินผลการดำเนินงานของคุรุสภาตามพระราชบัญญัติสภาครู และบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546” กรุงเทพมหานคร
- ศฤงค์พงษ์ ลิ้มปิยะเชิฐ (2545) “การพัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่ มสธ” วารสารสุโขทัยธรรมมาธิราช นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- สมพร พุทธาพิทักษ์ผล (2546) “การจัดการสารสนเทศ” หน้าที่ 1 ใน ประมวลสาระชุดวิชาเทคโนโลยีเพื่อจัดการสารสนเทศ เล่ม 1 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- สมพิศ สุขแสน (2550) “สภาพและความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลสารสนเทศทางวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต อุดรดิตถ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
- สมยศ นาวิการ (2543) “การบริหาร” กรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครพิมพ์
- สมิต สัจฉกร “เทคนิคการประสานงาน” กรุงเทพมหานคร สายธาร 2546 ค้นคืนวันที่ 28 ตุลาคม 2552 จาก [Http://www.digop.moj.go.th/Knowledge/sep11.doc](http://www.digop.moj.go.th/Knowledge/sep11.doc)

- สำราญ กมลายุทธ์ (2543) “ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี” ใน *เอกสารการสอน ชุดวิชา
ประสบการณ์ วิชาชีพเทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจ* หน่วยที่ 5 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- สรินยา ทองประสูตร (2549) “การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการวิจัยของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยบูรพา” *วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ชลบุรี* มหาวิทยาลัยบูรพา
- สารสนเทศและบริการสารสนเทศ (2552) ค้นคืนวันที่ 8 พฤษภาคม 2552 จาก
http://home.kku.ac.th/malee_ka/412231/document/chap1.pdf
- สุชาดา กิระนันท์ (2541) *เทคโนโลยีสารสนเทศสถิติ* กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุนันทา บุญประสิทธิ์ (2548) *ปริญญาานิพนธ์ “รูปแบบการพัฒนาครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน
ช่วง 1-2 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นครสวรรค์เขต 3”*
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
- สุภางค์ จันทวานิช (2549) *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เสน่ห์ จุ้ยโต (2545) *รายงานการวิจัย (ฉบับย่อ) เรื่อง “แบบจำลองการบริหารเชิงกลยุทธ์ของศูนย์
วิทย์พัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช”* นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ฝ่ายพัฒนาและเผยแพร่งานวิจัยสถาบันและพัฒนา
- เสาวภา ตั้งไพศาลสัมพันธ์ (2538) “การจัดบริการแนะแนวด้านบริการสารสนเทศสำหรับนักเรียน
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนในเครือมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทย”
ปริญญาานิพนธ์ หลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
สาขาวิชาประถมศึกษา
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552 และที่แก้ไข
เพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์คุรุสภา ลาดพร้าว
- สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา (2546) “พระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546”
กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์คุรุสภา ลาดพร้าว
- สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา (2550) “รายงานประจำปี 2550” สำนักพิมพ์ บริษัท พี เอ ลีฟวิ่ง จำกัด
- สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา (2550) “สำนักนโยบายและแผน แผนยุทธศาสตร์คุรุสภา
ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550-2554)”
- สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา (2552) “ระเบียบคุรุสภา ว่าด้วยการจัดแบ่งส่วนงานและขอบเขตหน้าที่
ของส่วนงานในสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา พ.ศ. 2552” กรุงเทพมหานคร
โรงพิมพ์คุรุสภา ลาดพร้าว
- สำนักงาน กพร. (2546) “พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี 2546” ค้นคืนวันที่
13 พค. 2553 จาก [http://www.opdc.go.th/Law/File_download/1097807787-\\$.pdf](http://www.opdc.go.th/Law/File_download/1097807787-$.pdf)

- องอาจ จิยะจันทร์ (2523) “เอกสารประกอบการสอนเทคโนโลยี 420 การจัดการบริหารสื่อการสอน”
กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
เทคโนโลยีทางการศึกษา ศึกษาศาสตร์
- อมรรัตน์ เชาวลิต (2541) “ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหบัณฑิตต่อระบบการจัดบริการ
สารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกริก” กรุงเทพมหานคร
มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต แผนกบริหารการศึกษา
- อรพรรณ พรสีมา (2540) *เทคโนโลยีทางการสอน* กรุงเทพมหานคร
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คณะศึกษาศาสตร์
- อรุณ กิจสมเจตน์ (2539) *การบริหารงานกับมนุษย์สัมพันธ์ในทัศนะของผู้เขียน* ยะลา
วิทยาลัยสาธาณสุขยะลา
- อรุณลักษณ์ ทุมมาภรณ์ (2545) “การใช้บริการสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการในสำนักวิทยบริการ”
สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร” กำแพงเพชร มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- อารีย์ เพชรหวน (2541) “การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริการตอบคำถามของบรรณารักษ์
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน” กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยรามคำแหง
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
- อังสนา รงไชย (2550) *หลักการสืบค้นสารสนเทศและการใช้โปรแกรมค้นหา* เชียงใหม่
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คณะมนุษยศาสตร์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์
- อิสรา ทุมแสน (2547) “รูปแบบศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาที่เหมาะสมในเขต
พื้นที่การศึกษตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542” ปริญญาโท
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สาขาเทคโนโลยีการศึกษา
- Borko, Harold. (1978). “Education and Training of Information Specialists in Data Base Utilization.”
Jerusalem Conference on Information Technology : 55-57.
- Brazzeal, B. (2006). “Research guides as library instruction tools.” *Reference services Review*.
34(3), 358-367.
- Dahl, C. (2001). “Electronic pathfinders in academic libraries : an analysis of their content and form.”
College & research libraries. 62(3) : 227-237. Retrieved October 22, 2007, from
H.W. Wilson database.
- Richard L. Daft (1997) *Management* Chicago : Dryden Pr.

- Harrod's librarians' glossary: 9,000 terms used in information management, library science, publishing, the book trades, and archive management. (1995). 8th ed. Aldershot, Hants.: Gower.
- Katz, W. A. (1978). *Introduction to reference work*. New York: McGraw-Hill.
- Khode, S., & Kumar, D. (2004). "Free information sources and services on internet for libraries : a selective compilation." *DESIDOC bulletin of information Technology*. 24(4), 13-18. Retrieved November 3, 2007, from H.W. Wilson database.
- Rebecca, J., & Lorraine, J. P. (2004). "Internet subject guides in academic libraries : an analysis of contents, practices, and opinions." *Reference & User Services Quarterly*. 43(4), 319-327. Retrieved October 22, 2007, from H.W. Wilson database.
- Shannon, M.S. (2007). "Academic Subject Guides : A Case Study of Use at San Jose State University." *College & Research Libraries*. 68(2), 119-139. Retrieved November 15, 2007, from H.W. Wilson database.
- Wilson, R. A. (1997). "Students' use of the internet for course-related research : Factors which Account for use or non-use." Retrieved November 16, 2008, from <http://www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/9802771>



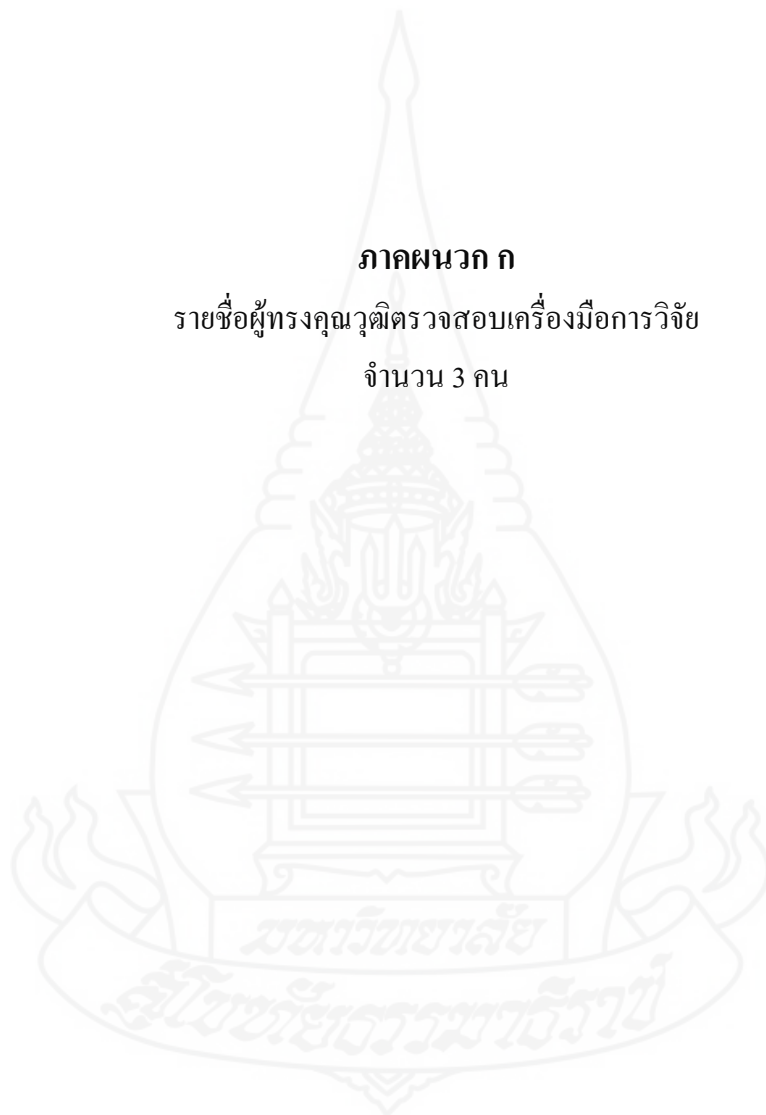
ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

จำนวน 3 คน



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

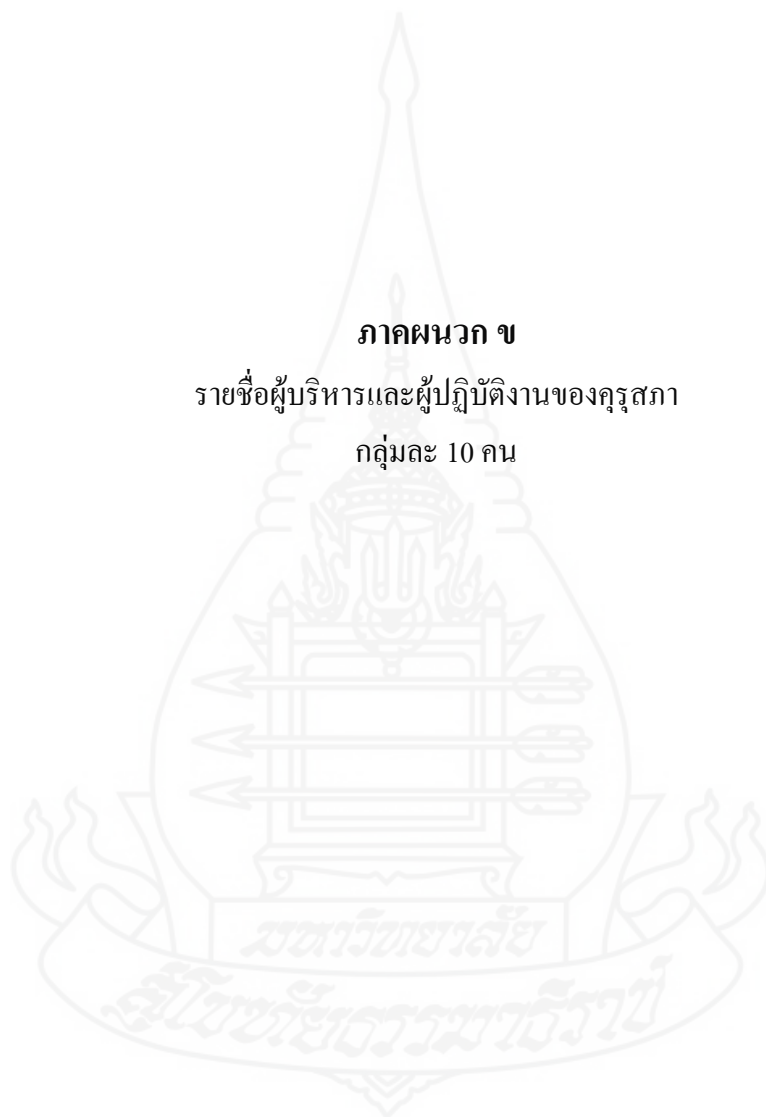
-
1. อาจารย์ ดร. สมศักดิ์ คลประสิทธิ์ นักวิชาการศึกษา สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
 2. อาจารย์ ดร. พรศรี นิมแก้ว ผู้อำนวยการสำนักมาตรฐานวิชาชีพ สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา
 3. นางสาวชญานิศ รุจิรัชย์ ผู้อำนวยการกลุ่มสารสนเทศและวิทยบริการ



ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้บริหารและปฏิบัติงานของคุรุสภา

กลุ่มละ 10 คน



สัมภาษณ์

ผู้บริหารคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานคณาจารย์ กลุ่มละ 10 คน

ผู้บริหารคณาจารย์ จำนวน 10 คน

- | | |
|--------------------------------|---|
| 1. นางศุภมาส ไพรัชเวสส์ | หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน |
| 2. นายบุญส่ง นาวารักษ์ | ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ |
| 3. นางธัญญาดา เพชรนาค | ผู้อำนวยการกลุ่มการประชุมคณะกรรมการมาตรฐานวิชาชีพ |
| 4. นางวิบูลย์ศิลป์ พิษยมงคล | ผู้อำนวยการกลุ่มบริการผู้ขอประกอบวิชาชีพ |
| 5. นางโสภิตา สุวรรณะ | ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล |
| 6. นางสาวกัญญา สมหวัง | ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารทั่วไปทางการทะเบียน |
| 7. นางเบญจวรรณ ศิริพรชัยกุล | ผู้อำนวยการกลุ่มคณาจารย์เขตพื้นที่การศึกษา |
| 8. นางสาวกัททีณี เชาวน์เมธากุล | ผู้อำนวยการกลุ่มประชาสัมพันธ์ |
| 9. นางนิรมล นาฏกระสูตร | ผู้อำนวยการกลุ่มการเงิน |
| 10. นางสาวละเมียด สิริทิกุล | ผู้อำนวยการกลุ่มการพัสดุ |

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของคณาจารย์ จำนวน 10 คน

- | | |
|---------------------------------|--|
| 1. ดร.จิตติรัตน์ วิเชียรรัตน์ | ผู้ชำนาญการ |
| 2. นางรัตนา ศรีเปง | ผู้ชำนาญการ |
| 3. นางสาวชุตติกาญจน์ เอี่ยมแจ้ | เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป ชำนาญการ |
| 4. นางสาวศิรดา เกตุเอี่ยม | นักวิชาการ |
| 5. นางสาวนิภาพร ฝอยทอง | เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศปฏิบัติการ |
| 6. นายธรรมรัตน์ ชูเถื่อน | เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศปฏิบัติการ |
| 7. นางสาวศรินันท์ สำราญดี | เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศปฏิบัติการ |
| 8. นางสาวภาภรณ์ศิลป์ สิทธิเวชย์ | เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศปฏิบัติการ |
| 9. นางสาวเจนจิรา ช่วยนา | เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ |
| 10. นางสาวระวีวรรณ อ้นอ่วม | เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไปปฏิบัติการ |

ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา

จำนวน 20 คน



รายชื่อผู้ประกอบการวิชาชีพทางการศึกษา จำนวน 20 คน

ผู้ประกอบการวิชาชีพครู

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1. นายวินัย เกตุทอง | โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนีย์) นนทบุรี |
| 2. นางวิลาวัลย์ สุริยะฉาย | โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนีย์) นนทบุรี |
| 3. นางวัฒนา กิจไพบูลย์พันธ์ | โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนีย์) นนทบุรี |
| 4. นางสาวหทัยภัทร จินสุทธิ | โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนีย์) นนทบุรี |
| 5. นายอภิวัฒน์ จันทร์ทองคำ | โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนีย์) นนทบุรี |
| 6. นางสาวกัลยาณี จำปี | โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนีย์) นนทบุรี |
| 7. นายเผด็จ ทิมกลิ่น | โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนีย์) นนทบุรี |
| 8. นายไกรมาตย์ นพเมือง | โรงเรียนมัธยมวัดเพลง นนทบุรี |
| 9. นางฉวีรุจิรภัทร วงศ์กลม | โรงเรียนมัธยมวัดเพลง นนทบุรี |
| 10. นางศรีรัตนา ดิษฐ์ใจเย็น | โรงเรียนวัดเขมาภิรตาราม นนทบุรี |

ผู้ประกอบการวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษา

- | | |
|----------------------------|---|
| 1. นายเสวก สังข์จันทร์ | ผู้อำนวยการโรงเรียนเกริงกระเวีย กาญจนบุรี |
| 2. นายสุทธิชัย ดิษฐ์ใจเย็น | ผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมวัดด่าน กรุงเทพมหานคร |
| 3. นายอริชาติ สวัสดิ์ | ผู้อำนวยการโรงเรียนรัตนานิเบศร์ นนทบุรี |
| 4. นายเฉลิม พงศาปาน | ผู้อำนวยการโรงเรียนราชวินิตบางเขน กรุงเทพมหานคร |
| 5. นายภักดี คงคำ | ผู้อำนวยการโรงเรียนเทพลีลา กรุงเทพมหานคร |

ผู้ประกอบการวิชาชีพผู้บริหารการศึกษา

- | | |
|-----------------------|---|
| 1. นายสุวิทย์ มูลคำ | ผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา เขต 1 นนทบุรี |
| 2. นายชนารักษ์ สมคะเน | รองผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา เขต 1 ราชบุรี |
| 3. นายประทีป ทองด้วง | รองผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา เขต 1 สุราษฎร์ธานี |

ผู้ประกอบการวิชาชีพศึกษานิเทศก์

- | | |
|---------------------|---|
| 1. นายพิชัย วงศ์กลม | ศึกษานิเทศก์เชี่ยวชาญ สพป. ฉะเชิงเทรา เขต 2 |
|---------------------|---|

2. นางนาถดา ทองหยวก

. นนทบุรี เขต 2

ภาคผนวก ง

แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของคุรุสภา



แบบสัมภาษณ์

เรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและ
วิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure Interview) แบ่งออกเป็น

2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 คำถามการสัมภาษณ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

1.1 ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....

1.2 สถานที่ทำงาน.....

ที่ตั้ง.....

1.3 ตำแหน่ง.....

1.4 ระดับการศึกษา.....

1.5 ประสบการณ์ในการทำงาน.....ปี

1.6 ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก.....

1.7 หมายเลขโทรศัพท์..... โทรสาร.....

โทรศัพท์มือถือ..... e-mail.....

1.8 วันที่สัมภาษณ์.....เวลา.....

สถานที่สัมภาษณ์.....

ตอนที่ 2 คำถามการสัมภาษณ์

1. ท่านคิดว่าศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาของคุรุสภา ควรมีบทบาทหน้าที่ในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้อย่างไร

1.1 ด้านการจัดบริการสารสนเทศ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

1.2 ด้านการประชาสัมพันธ์.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

1.3 ด้านการประสานความร่วมมือ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่าปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดการศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาของคุรุสภา ให้มีประสิทธิภาพควรมีกระบวนการจัดการในแต่ละด้านต่อไปนี้ อย่างไร

2.1 ด้านการบริหารจัดการ

.....

.....

.....

2.2 ด้านบุคลากร

2.3 ด้านงบประมาณ

2.4 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

นางราณี จินสุทธิ

นักศึกษาปริญญาโท แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์

ภาคผนวก จ

รายชื่อผู้บริหารครูสภา จำนวน 20 คน
เข้าร่วมสนทนากลุ่ม (Focus Group)



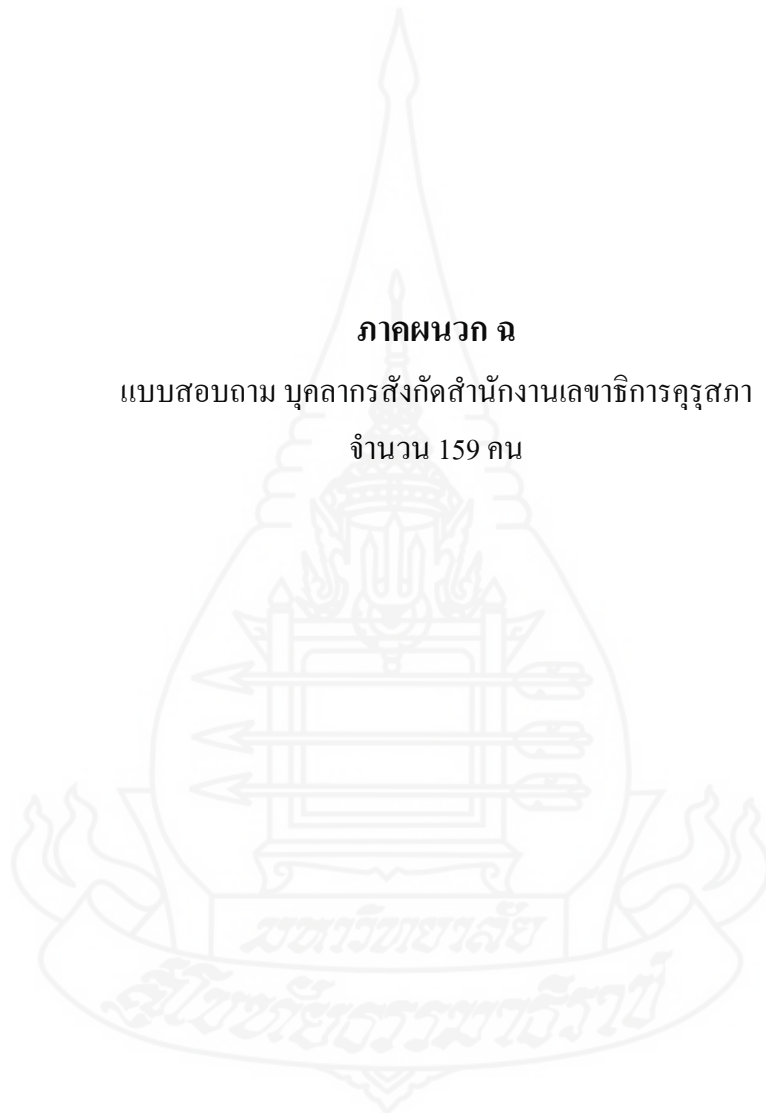
รายชื่อผู้บริหารคุรุสภา
เข้าร่วมประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group)

ที่	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง
1	ดร. องค์กร อมรสิรินันท์	เลขาธิการคุรุสภา
2	นายศรายุทธ เจริญผล	รองเลขาธิการคุรุสภา
3	นายณรงค์ฤทธิ์ มะลิวัลย์	รองเลขาธิการคุรุสภา
4	นายสุรินทร์ อินทรักษา	รองเลขาธิการคุรุสภา
5	นางชีรวัดนา มีศิลป์	ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและแผน
6	นายบุญส่ง นาวารักษ์	ผู้อำนวยการสำนักอำนาจการ
7	ดร. พรศรี นิยมแก้ว	ผู้อำนวยการสำนักมาตรฐานวิชาชีพ
8	นายสุรศักดิ์ จินตรัตน์	ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ
9	ดร. วิลาวัลย์ มากุ้ม	ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาและส่งเสริมวิชาชีพ
10	นางสาวรจนา วงศ์ข้าหลวง	ผู้อำนวยการสำนักการประชุม
11	นางศุภฤกษ์ ไพรัชเวสส์	หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน
12	นางเกศธิดา เจียวสอาด	ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
13	นางสาวนิลวรรณ โรงแสง	ผู้อำนวยการกลุ่มวิจัยติดตามและประเมินผล
14	นางสาววราภรณ์ สายน้อย	ผู้อำนวยการกลุ่มแผนและงบประมาณ
15	นางกรรณิการ์ เทียรบุญเลิศรัตน์	ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบงาน
16	นางโสภิตา สุวรรณะ	ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล
17	นางรัชณี ยุครินทร์	ผู้อำนวยการกลุ่มรับรองความรู้และความชำนาญในการประกอบวิชาชีพ
18	นางสาวชญาณิช รุจิรัชย์	ผู้อำนวยการกลุ่มสารสนเทศและวิทยบริการ
19	นางสาวกรรณิการ์ บารมี	ผู้อำนวยการกลุ่มมาตรฐานการประกอบวิชาชีพ
20	นางสาววิภา ลักณาพรวิสิฐ	ตำแหน่งผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาการประกอบวิชาชีพ

ภาคผนวก จ

แบบสอบถาม บุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา

จำนวน 159 คน



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา รวม 2 ด้าน ประกอบด้วย ด้านบทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา และด้านปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะนำไปใช้ประโยชน์ในการสร้างรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ต่อไป

แบบสอบถามฉบับนี้มี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะโดยทั่วไป

ผู้วิจัยขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ และขอได้โปรดส่งแบบสอบถามกลับคืนผู้วิจัย ภายในวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2555 ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

(นางราณี จินสุทธิ)

นักศึกษาปริญญาโท แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อมูลที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. อายุ

- ต่ำกว่า 25 ปี
- ตั้งแต่ 25 – 30 ปี
- ตั้งแต่ 31 – 36 ปี
- ตั้งแต่ 37 – 42 ปี
- ตั้งแต่ 43 – 48 ปี
- มากกว่า 48 ปี ขึ้นไป

2. การศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- ปริญญาโท
- สูงกว่าปริญญาโท

3. ประสบการณ์การทำงาน

- ต่ำกว่า 5 ปี
- ตั้งแต่ 5 – 14 ปี
- ตั้งแต่ 15 – 24 ปี
- ตั้งแต่ 25 – 34 ปี
- มากกว่า 34 ปี ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและ
วิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความอย่างละเอียด และพิจารณาให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการ
จัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ครูสภา
และกาเครื่องหมาย ✓ ตามระดับความคิดเห็นของท่าน ซึ่งกำหนดระดับไว้ ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ 4	หมายถึง	เห็นด้วย
ระดับ 3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
ระดับ 2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ระดับ 1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ด้านบทบาทหน้าที่ของศูนย์ฯ					
	1. การให้บริการสารสนเทศ					
	1.1 หนังสือตำราทางวิชาการ/วิชาชีพทางการศึกษา					
	1.2 วารสารทางวิชาการ/วิชาชีพทางการศึกษา					
	1.3 นิตยสาร					
	1.4 หนังสือพิมพ์					
	1.5 ข้อมูลสถิติทางวิชาการ/วิชาชีพทางการศึกษา					
	1.6 เอกสาร/สิ่งพิมพ์ทางวิชาการ/วิชาชีพทางการศึกษา					
	1.7 องค์ความรู้ทางวิชาชีพเฉพาะสาขาวิชาชีพ					
	1.8 บทความการวิจัยทางวิชาการ/วิชาชีพทางการศึกษา					
	1.9 ผลงานวิจัยทางวิชาการ/วิชาชีพทางการศึกษา					
	1.10 บทความย่องานวิจัยทางวิชาการ/วิชาชีพทางการศึกษา					
	1.11 ผลงานทางวิชาการ/วิชาชีพทางการศึกษา					
	1.12 ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ มติ เกี่ยวกับวิชาการ/ วิชาชีพทางการศึกษา					
	1.13 CD/VCD/DVD ทางวิชาการ/วิชาชีพทางการศึกษา					

1.14	มัลติมีเดียทางวิชาการ/วิชาชีพทางการศึกษา					
------	--	--	--	--	--	--

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	1.15 บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ทางวิชาการ/วิชาชีพทางการศึกษา					
	1.16 บริการอบรมความรู้ทางวิชาการ/วิชาชีพทางการศึกษา ผ่านระบบ e-learning					
	1.17 บริการ Internet					
	1.18 บริการเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล สารสนเทศ					
	1.19 บริการเครื่องถ่ายเอกสาร					
	1.20 บริการที่นั่งอ่านหนังสือ					
	1.21 บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า					
	1.22 บริการจัดส่งสารสนเทศทางอิเล็กทรอนิกส์					
	1.23 บริการจองหนังสือ					
	1.24 บริการอาหารว่างและเครื่องดื่มแบบคิดค่าบริการ					
	2. การประชาสัมพันธ์					
	2.1 เว็บไซต์					
	2.2 โททอล์ค					
	2.3 วารสารทางวิชาการ/วิชาชีพทางการศึกษา					
	2.4 รายงานประจำปี					
	2.5 นิทรรศการ					
	2.6 กิจกรรม					
	2.7 อบรม/สัมมนา					
	2.8 แผ่นพับ					
	2.9 ป้ายประกาศ					
	2.10 หน่วยงาน/สถานศึกษา					

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	3. การประสานความร่วมมือ					
	3.1 มีรูปแบบความร่วมมือที่เป็นภาคีเครือข่ายแหล่ง สารสนเทศด้านวิชาการ/วิชาชีพทางการศึกษา ทั้งในและต่างประเทศ					
	3.2 มีการสร้างความร่วมมือเพื่อแบ่งปันและใช้ทรัพยากร สารสนเทศร่วมกับสถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและ เอกชน					
	3.3 มีการประสานความร่วมมือกับผู้ประกอบวิชาชีพ ทางการศึกษาที่ประสบความสำเร็จในวิชาชีพ เพื่อนำผลงานที่ประสบความสำเร็จไปเผยแพร่					
2	ด้านปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการฯ					
	1. ด้านการบริหารจัดการ					
	1.1 ศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา ควรเป็นส่วนหนึ่งของห้องสมุดวิชาชีพ					
	1.2 มีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน					
	1.3 มีการจัดทำแผนกลยุทธ์สำหรับการดำเนินงาน ของศูนย์ฯ					
	1.4 มีระบบงานที่ชัดเจน					
	1.5 มีฐานะเทียบเท่าสำนัก					
	2. ด้านบุคลากร					
	2.1 บุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์ฯ ควรคัดเลือกและ พิจารณาถึงความรู้ความสามารถและคุณสมบัติ ที่ตรงตามความต้องการของศูนย์ฯ เป็นสำคัญ					
	2.2 มีแผนการสร้างควมก้าวหน้าในสายงานที่ชัดเจน เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากร					

	2.3 ควรมีแผน/แนวทางการพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสม					
	2.4 มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรที่ชัดเจน					
	2.5 บุคลากรมีจิตให้บริการ					

ที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	3. ด้านงบประมาณ					
	3.1 ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานฯ					
	3.2 มีการจัดทำแผนงบประมาณทั้งระยะสั้นและระยะยาว					
	3.3 มีเงินรายได้จากการบริจาค					
	3.4 มีเงินรายได้จากค่าจำหน่ายสื่อ					
	3.5 มีเงินรายได้จากค่าบริการถ่ายเอกสาร					
	4. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ					
	4.1 เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพช่วยให้ผู้รับบริการเข้าถึงแหล่งข้อมูลสารสนเทศของศูนย์ฯ ได้ด้วยความสะดวก และรวดเร็ว					
	4.2 ฐานข้อมูลมีความสมบูรณ์สามารถตอบสนองความต้องการสารสนเทศด้านวิชาการ/วิชาชีพทางการศึกษาได้อย่างเพียงพอ					
	4.3 ระบบสืบค้นสารสนเทศทำได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ					
	4.4 ข้อมูลสารสนเทศเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ					
	4.5 มีเครื่องคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นสารสนเทศอย่างเพียงพอและเหมาะสม					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะโดยทั่วไป

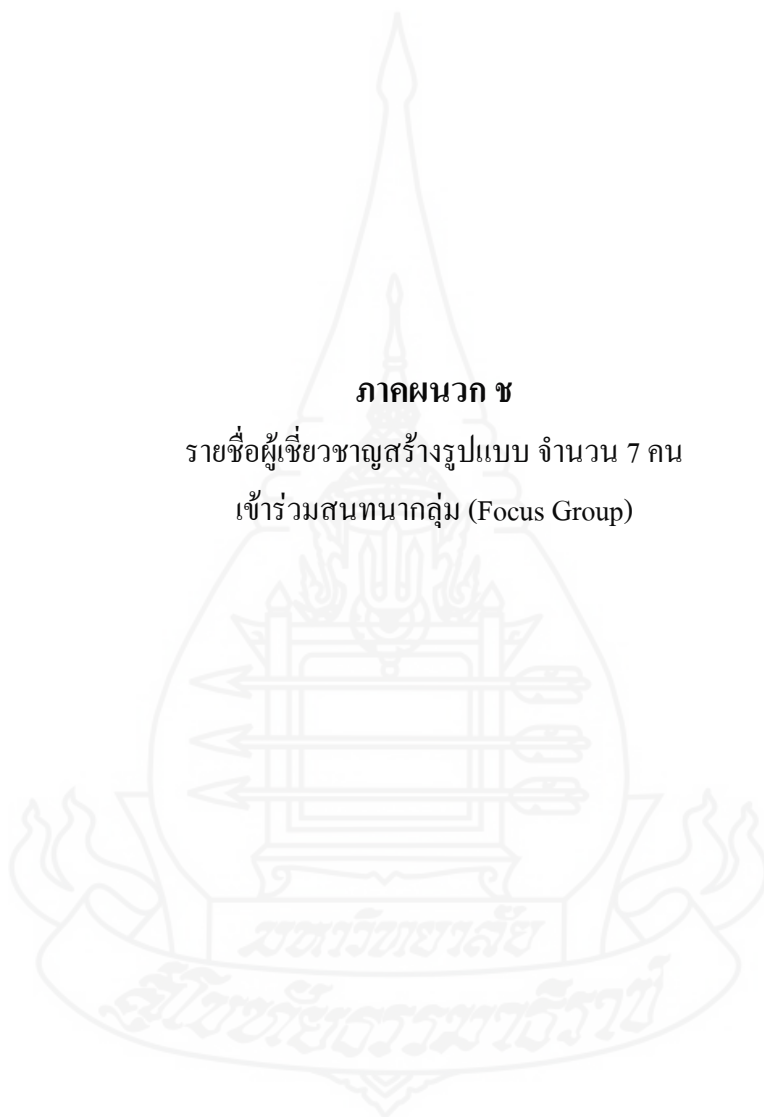
.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญสร้างรูปแบบ จำนวน 7 คน
เข้าร่วมสนทนากลุ่ม (Focus Group)



รายชื่อผู้เชี่ยวชาญสร้างรูปแบบ
จำนวน 7 คน เข้าร่วมประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group)

ที่	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง
1.	อาจารย์ ดร. ดิเรก พรสีมา	ประธานกรรมการคुरुสภา
2.	รองศาสตราจารย์ ดร. กาญจนา บุญส่ง	รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
3.	อาจารย์ ดร.นิคม นาคคล้าย	รองคณบดีคณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏ พิบูลสงคราม
4.	อาจารย์ ดร. สถาพร จำรัสพงษ์	ผู้อำนวยการ โรงเรียนวัด โศภพระเจดีย์ นครปฐม (เอกเผ่าพิทยา)
5.	อาจารย์ ดร.มงคล นาฏกระสูตร	อาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
6.	นางสาวชฎาจันทร์ โชตินิรันดรชัย	หัวหน้างานพัฒนาหลักสูตร วิชาห้องสมุดและ สารสนเทศเพื่อการศึกษา คั่นคว้า มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
7.	นายชาญศักดิ์ เหลืองไตรรัตน์	ผู้อำนวยการกลุ่มเทคโนโลยีการสื่อสาร ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงศึกษาธิการ

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญสร้างรูปแบบ



แบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญสร้างรูปแบบ

ชื่อเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการพัฒนารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ใน 2 ด้าน ประกอบด้วย ด้านบทบาทหน้าที่ของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ได้แก่ ด้านการบริการสารสนเทศ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านความร่วมมือและด้านปัจจัยการบริหารรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านบุคลากรด้าน ด้านงบประมาณ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จากบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา จำนวน 159 คน มีแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 57 ข้อ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ระดับความความคิดเห็นแต่ละด้านในระดับมากนำไปพัฒนารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา เสนอผู้เชี่ยวชาญสร้างรูปแบบ จำนวน 7 คน เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนารูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา ที่ผู้วิจัยออกแบบ โดยวิธีการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group)

1. บทบาทหน้าที่การจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา คุรุสภา

1.1 ด้านการบริการสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

1.2 ด้านการประชาสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะ

1.3 ด้านการประสานความร่วมมือ

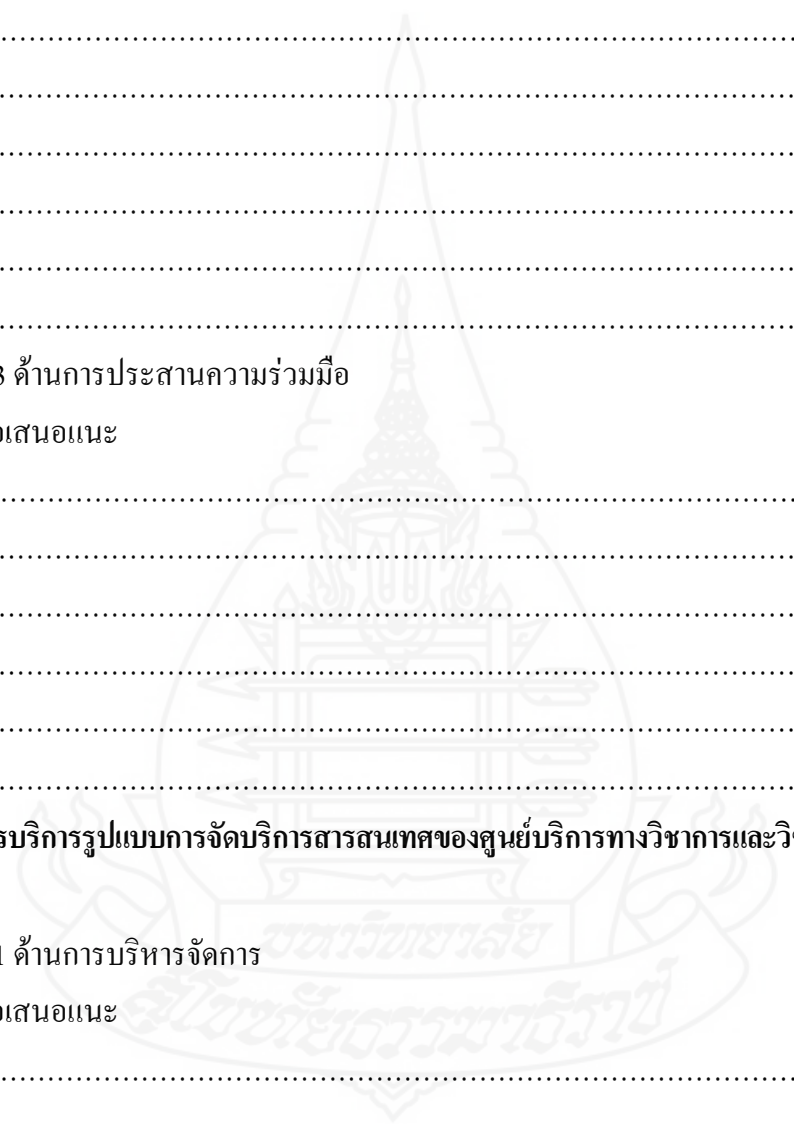
ข้อเสนอแนะ

2. ปัจจัยการบริการรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษา

ครูสภา

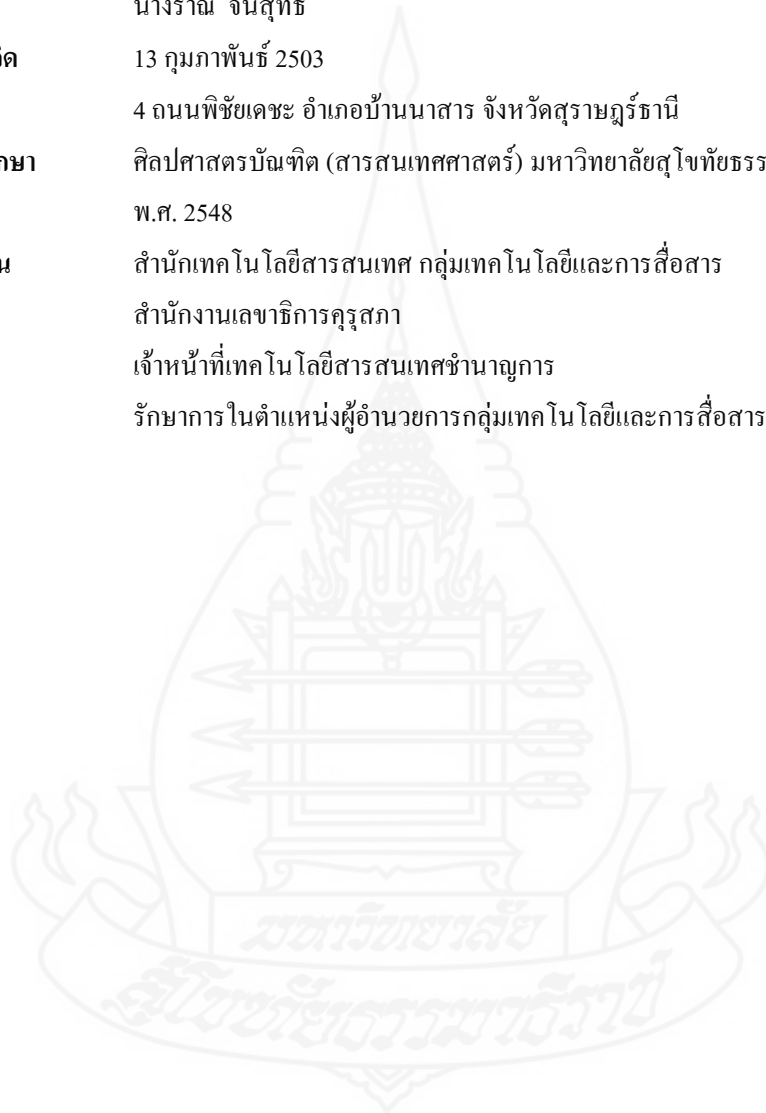
2.1 ด้านการบริหารจัดการ

ข้อเสนอแนะ



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางราณี จินสุทธิ
วัน เดือน ปีเกิด	13 กุมภาพันธ์ 2503
สถานที่เกิด	4 ถนนพิชัยเดชะ อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (สารสนเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2548
สถานที่ทำงาน	สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มเทคโนโลยีและการสื่อสาร สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศชำนาญการ รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการกลุ่มเทคโนโลยีและการสื่อสาร



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางราณี จินสุทธิ์
วัน เดือน ปีเกิด	13 กุมภาพันธ์ 2503
สถานที่เกิด	4 ถนนพิชัยเคหะ อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (สารสนเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2548
สถานที่ทำงาน	สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มเทคโนโลยีและการสื่อสาร สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศชำนาญการ รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการกลุ่มเทคโนโลยีและการสื่อสาร

