

การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อให้บริการภายใต้แผนปฏิบัติ
ราชการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง*

**The Implementation of Innovation and Information Technology for providing
services under the Action Plan of Ramkhamhaeng University Library**

พลัญญ์ เลิศอัศวะวณิช**

Pallatt Lert-asawawanit

6514830032@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา องค์ประกอบ ปัญหาและอุปสรรค พร้อมทั้งศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่สำคัญของการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง ประกอบด้วย 4 ปัจจัยสำคัญ ดังนี้ 1) ด้านโครงสร้างขององค์กร สำนักหอสมุดกลาง ได้กำหนดโครงสร้างตามวิสัยทัศน์ หน้าที่ พันธกิจ และเป้าประสงค์ที่มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้กำหนดไว้ โดยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการและให้บริการตามมาตรฐานของห้องสมุดอัตโนมัติ 2) ด้านทรัพยากร บุคลากรมีความตระหนักถึงความสำคัญของนวัตกรรมและเทคโนโลยี 3) ด้านติดต่อสื่อสารภายในตั้งคณะกรรมการและผู้ที่เกี่ยวข้อง 4) ด้านทัศนคติ ผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญและมีทักษะในการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยพบปัญหาและอุปสรรค คือ 1) ปัญหาด้านโครงสร้างขององค์กรที่ซับซ้อนขาดความเป็นเอกภาพ 2) ปัญหาทรัพยากร เครื่องมือเก่า 3) ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสารที่ไม่ชัดเจน 4) ปัญหาด้านทัศนคติบางกลุ่มไม่เห็นด้วยกับเทคโนโลยีใหม่ ส่วนแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค คือ 1) ปรับโครงสร้างขององค์กร 2) ควรจัดทำแผน ICT เพื่อจัดสรรงบประมาณสำหรับอุปกรณ์รุ่นใหม่ 3) ยื่นเอกสารข้อมูลให้มีความน่าเชื่อถือเพื่อขออนุมัติงบประมาณ 4) นำตัวชี้วัด (KPI) และ ISO มาเป็นตัวควบคุมการปฏิบัติงานของบุคลากรเจ้าหน้าที่ของสำนัก

คำสำคัญ: เทคโนโลยีสารสนเทศ; นวัตกรรม; สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง

Keywords: Information Technology; Innovation; Ramkhamhaeng University Library

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อให้บริการภายใต้แผนปฏิบัติราชการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

**นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาควิชาการศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ดังนั้นบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศในการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารมีความสำคัญมาก เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการทำให้ภาครัฐมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเช่นกันการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดการบริหารจัดการทรัพยากรทั้งทางบุคคลและทรัพยากรองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานบริหารและการดำเนินงานทำให้หน่วยงานภาครัฐมีความสามารถที่สูงขึ้น และมีการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองของประเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศยังช่วยในการสร้างศักยภาพของหน่วยงานภาครัฐ ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดการบริหารจัดการที่ไม่จำเป็น และเพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

สำนักหอสมุดกลาง ซึ่งเป็นส่วนราชการภายใต้การกำกับของมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีบทบาทและวิสัยทัศน์เป็นแหล่งค้นคว้าวิจัย สนับสนุนการเรียนการสอนที่มุ่งขยายโอกาสทางการศึกษา ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาคนให้พัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน มีการนำเทคโนโลยีมาทำงานร่วมกัน โดยมีการเชื่อมโยงกันเป็นระบบเครือข่ายโดยใช้โปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ในการบริหารจัดการทรัพยากรห้องสมุด ให้เข้าถึงข้อมูลได้ทั้งส่วนกลาง และห้องสมุดสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติฯ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่เป็นแหล่งข้อมูล สารสนเทศเพื่อสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าวิจัย เพื่อให้มหาวิทยาลัยอยู่ในแนวหน้าของภูมิภาค ซึ่งสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง หน้าที่หลัก คือการบริหารจัดการองค์กรและการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศตามนโยบายและเป้าหมายของมหาวิทยาลัย หน้าที่ที่สอง คือการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศมาเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามแผนงานที่กำหนด หน้าที่ที่สาม การพัฒนาบุคลากรและคุณภาพของบุคลากรให้พอเพียงและสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยต่อการดำเนินงานด้านบริการด้านทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีคุณภาพ หน้าที่ที่สี่สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดและการเรียนรู้อื่นๆ เพื่อสนับสนุนองค์ความรู้และการเรียนรู้และการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน หน้าที่ที่ห้า บริหารจัดการด้านการบริการพื้นฐาน และบริการอื่นๆ ตามความเหมาะสม ในรูปแบบที่หลากหลาย มีระเบียบการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายได้รับการบริการอย่างเสมอภาค สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย (อ้างอิงในมหาวิทยาลัยรามคำแหง, สำนักหอสมุดกลาง, 2566)

จากความเป็นมาข้างต้น เทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการศึกษาและการทำงาน ผู้วิจัยซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต และเป็นผู้ให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อให้บริการ รวมถึงปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหา เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถนำผลการศึกษาค้นคว้าไปพัฒนาปรับปรุงด้านนวัตกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศ และบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงต่อไป.

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

วงพัคตร์ ภูพันธ์ศรี (2566, หน้า 153-154) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการจัดการนวัตกรรมในองค์กรไว้ 5 ประเด็น คือโครงสร้างองค์กร (Structure), บุคลากร(People), กระบวนการ (Process), กลยุทธ์ ยุทธวิธี (Strategy) และเครื่องมือและเทคโนโลยีสารสนเทศ(Information Technology/Tool)

รัฐศิริินทร์ วงกานนท์ (2566, หน้า 48) ได้อธิบายว่า องค์กรต่างๆในปัจจุบันจำเป็นต้องพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อความสามารถทางการแข่งขัน จึงจำเป็นที่องค์กรจะต้องปรับตัวและสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม

Milbrey Mclaughlin (1975, อ้างถึงใน วิธนา พิงวิวัฒน์นกุล, 2566, หน้า 68) ได้อธิบายว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นกระบวนการขององค์กรที่ต่อเนื่องเป็นพลวัตซึ่งได้รับการปรุงแต่งและหล่อหลอมโดยปฏิสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายและกลยุทธ์ของนโยบายกับสภาพขององค์กรที่รับผิดชอบในการดำเนินการให้สำเร็จลุล่วง

เสกสรร นิสัยกล้า (2550, หน้า 27-28 อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธ์, 2566, หน้า 13-14) George C. Edward อธิบายไว้ว่า มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ 4 ประการ ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร (Communication), ทรัพยากร (Resource), ทศนคติของนักปฏิบัติ (Attitude), โครงสร้างขององค์กรที่นำนโยบายไปปฏิบัติ (Structure)

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อให้บริการภายใต้แผนปฏิบัติราชการของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง		
แนวคิดของ George C. Edward การนำนโยบายไปปฏิบัติ มีปัจจัย 4 ประการได้แก่ 1. โครงสร้างขององค์กรที่นำนโยบายไปปฏิบัติ 2. ทรัพยากร 3. การติดต่อสื่อสาร 4. ทศนคติของนักปฏิบัติหรือผู้ปฏิบัติงาน	ปัญหาและอุปสรรคในการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อให้บริการภายใต้แผนปฏิบัติราชการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง	แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อให้บริการภายใต้แผนปฏิบัติราชการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เป็นการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากตำรา บทความทางวิชาการ เอกสารทางวิชาการ วารสาร หนังสือ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย ข้อมูลหลักฐานต่าง ๆ ที่มีอยู่ รวมทั้งได้สืบค้นจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Internet) เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้บริการ

2. การวิจัยสนาม (Field Research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือแบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) โดยมีกรอก กำหนดคำถามไว้ล่วงหน้าและเป็นคำถามตายตัว

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ในการวิจัยครั้งนี้ มีประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

1. ประชากร (Population) ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ได้แก่

- | | |
|--|------------|
| 1) ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง | จำนวน 1 คน |
| 2) หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ สำนักหอสมุดกลาง | จำนวน 1 คน |
| 3) หัวหน้างานนโยบายและแผน | จำนวน 1 คน |
| 4) หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุด | จำนวน 1 คน |
| 5) หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ | จำนวน 1 คน |

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์ ผู้วิจัย จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกและบันทึกเสียงก่อนการสัมภาษณ์ทุกครั้ง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสาร ทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น

1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น

1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้น อย่างละเอียด

1.4 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่เป็นส่วนราชการจัดทำขึ้น เพื่อประโยชน์ ในการปฏิบัติ เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

2. วิธีการรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการ โดยผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาผู้วิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) โดยผู้วิจัยต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ โดยจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบปลายเปิด (Open ended Questions) ในการสัมภาษณ์จัดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์ (วิโรจน์ กอสกุล, 2566, หน้า 49)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษารังนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น

2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัยโดยแยกตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย รูปแบบวิธีการการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้บริการ สภาพปัญหาและอุปสรรค แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อให้บริการ โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อให้บริการภายใต้แผนปฏิบัติการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อให้บริการภายใต้แผนปฏิบัติการ ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีปัจจัยด้านต่าง ๆ มีดังนี้

1) ด้านโครงสร้าง (Structure)

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้กำหนดโครงสร้างตามวิสัยทัศน์ หน้าที่ พันธกิจ และเป้าประสงค์ที่มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้กำหนดไว้ โครงสร้างที่กำหนดเป็นลักษณะ Module ของห้องสมุดอัตโนมัติ ที่แบ่งเป็น 3 ฝ่ายที่สำคัญ คือ ฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุด ฝ่ายจัดการทรัพยากร และฝ่ายบริการสารสนเทศ มีหน้าที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ มีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบเป็นส่วน ๆ ที่

เชื่อมโยงกันและทำงานเป็นทีม และมีการประกันคุณภาพหรือ ISO เป็นระบบควบคุมและการประเมินงานที่เป็นไปตามเกณฑ์

2) ด้านทรัพยากร (Resource)

2.1 ด้านบุคคล มีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่มีความเหมาะสมตามความรู้ ความสามารถ บุคลากรสามารถเรียนรู้งาน หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้อย่างรวดเร็ว และมีความตระหนักถึงความสำคัญของนวัตกรรมและเทคโนโลยี และมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรมความรู้ใหม่ ๆ เช่น การจัดอบรมด้าน AI ภายในสำนักฯ

2.2 เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ บางท่านมีความคิดเห็นว่าเป็นพอและเหมาะสมแล้ว แต่ในมุมมองบางท่านยังเห็นว่า ขาดแคลนและไม่มีความทันสมัย เช่น ขาดโน้ตบุ๊กเพื่อให้นักศึกษายืมใช้ ไม่มีฮาร์ดแวร์ หรือซอฟต์แวร์ ในเวอร์ชันใหม่ ๆ

3) ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)

มีการประชุมของคณะกรรมการและบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องภายในมหาวิทยาลัย และมีการประชาสัมพันธ์ของข้อมูลในการสื่อสาร เช่น Board, Line. มีการให้บริการกับนักศึกษาด้วยการจัดทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เช่น E book , Proxy server, การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ฯ

4) ด้านทัศนคติของนักปฏิบัติหรือผู้ปฏิบัติงาน (Attitude)

มีการบริหารงานองค์กรให้มีความล้าหน้าหรือทันสมัยจัดเป็นไปอย่างง่ายและได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ผู้บริหาร เช่น หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ มีการถ่ายทอดนโยบายจากผู้บริหารให้กับบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการให้ทราบหน้าที่ในแต่ละหน่วยได้เป็นอย่างดี

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อให้บริการภายใต้แผนปฏิบัติการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง สามารถสรุปได้ดังนี้

1) ด้านโครงสร้าง (Structure) มีปัญหาโครงสร้างที่ซับซ้อน ยุ่งยาก ขาดความเป็นเอกภาพ คือ หอสมุดวิทยาเขตบางนา จะรวมอยู่กับฝ่ายบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดกลาง ทำให้ไม่มีอิสระในการปฏิบัติงานและเป็นหน่วยงานที่ใหญ่ ทำให้การทำงานล่าช้า แต่ปัจจุบันได้แก้ไขโครงสร้างนี้แล้ว

2) ด้านทรัพยากร (Resource)

2.1 ด้านบุคคล มีปัญหาอัตรากำลังที่ไม่เหมาะสม คือ บางหน่วยมีลักษณะคนล้นงาน บางฝ่ายจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ หรือบางฝ่ายมีจำนวนพอดีแล้ว แต่ประสิทธิภาพการทำงานและขีดความสามารถไม่ดีพอ

2.2 เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ ปัญหาทรัพยากรสมัยใหม่ เช่น ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์, E book ฯ มีราคาสูง ปัญหาเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ เก่า อายุการใช้งานนาน เช่น คอมพิวเตอร์ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมืออุปกรณ์ของห้องสืบค้นข้อมูล ทั้งฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ เวอร์ชันเก่า อุปกรณ์เครื่องมือ และอุปกรณ์สนับสนุนอย่างอื่น เช่น โต๊ะเคาน์เตอร์ที่ให้บริการยืมคืน ชั้น 1 สภาพเก่า ไม่ทันสมัย ปัญหาของการปรับปรุงในเรื่องของการตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการอยู่ที่เป็นตัวเล่มกับระบบห้องสมุดอัตโนมัติให้ตรงกัน

3) ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ปัญหาการสื่อสารไม่ชัดเจนระหว่างสำนักฯ กับ มหาวิทยาลัย เช่น การของบประมาณด้าน ICT ซึ่งมหาวิทยาลัยไม่อนุมัติ เพราะเห็นว่าไม่จำเป็น ซึ่งมีการสื่อสารข้อมูลที่ไม่ชัดเจน เช่น คุณลักษณะหรือสเปคของระบบทางเข้าออกเพื่อจัดทำแผนด้าน ICT

4) ด้านทัศนคติของนักปฏิบัติหรือผู้ปฏิบัติงาน (Attitude) ปัญหาบุคลากรบางกลุ่มมีการต่อต้าน การเปลี่ยนแปลงที่จะต้องเริ่มต้นใหม่กับการเรียนรู้นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีสารสนเทศ

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อให้บริการภายใต้แผนปฏิบัติราชการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง สามารถสรุปได้ดังนี้

1) ด้านโครงสร้าง (Structure) ควรปรับเปลี่ยนโครงสร้างให้เหมาะสมและสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลและของมหาวิทยาลัยตามหลักของ PMQA และควรลดจำนวนฝ่ายในสำนักฯ ให้มีความเหมาะสม

2) ด้านทรัพยากร (Resource)

2.1 ด้านบุคคล ควรมีการบริหารจัดการบุคคลโดยกระจายหน้าที่ความรับผิดชอบงานให้เหมาะสมตามภาระหน้าที่ และควรพัฒนาบุคลากรโดยนำ ISO มาใช้ในการควบคุมการดำเนินงานให้มีคุณภาพ

2.2 เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ ควรวิเคราะห์ถึงงบประมาณ วางแผนเลือกใช้งบประมาณที่เหมาะสมที่สุด ใช้วิธีการร่วมมือกันของเครือข่ายระหว่างหอสมุดต่างๆ เช่น การทำการวิจัย ใช้เครือข่าย ThaiLIS เป็นต้น ควรทำแผนด้าน ICT ของงบประมาณเสนอมหาวิทยาลัยเพื่อจัดซื้ออุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ปฏิบัติงาน

3) ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ควรจัดทำเอกสารข้อมูลประกอบเพิ่มเติมสำหรับการของบประมาณด้าน ICT ให้มีความน่าเชื่อถือและควรปรึกษาผู้มีประสบการณ์จากฝ่ายสำนักเลขานุการ ที่เคยทำงานด้านเทคโนโลยีมาก่อน เป็นตัวกลางประสานความเข้าใจให้ตรงกัน พร้อมทั้งควรมีการประชุมย่อยระหว่างฝ่ายต่างๆที่เกี่ยวข้องก่อนจะเข้าที่ประชุมใหญ่ของสำนักฯ

4) ด้านทัศนคติของนักปฏิบัติหรือผู้ปฏิบัติงาน (Attitude) ควรใช้ตัวชี้วัด (KPI) มาเป็นตัวควบคุมคุณภาพของการบริการ เพราะเป็นตัวที่เป็นดัชนีชี้วัดผลงานหรือความสำเร็จของงาน โดยเทียบผลการปฏิบัติงานกับเป้าหมายหรือมาตรฐานที่ตกลงกันไว้ นอกจากจะใช้ประเมินผลการทำงานของบุคลากรได้แล้ว ยังสามารถใช้วัดและประเมินความก้าวหน้าขององค์กรได้อีกด้วย ตัวชี้วัด (KPI) จะมีความเหมาะสม และเป็นที่น่าเชื่อถือ และสามารถวัดได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งตัวชี้วัด KPI จะแตกต่างกันไปในแต่ละตำแหน่งหรือฝ่าย

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยดังกล่าวสามารถนำแนวคิด George C. Edward (อ้างอิงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธ์, 2566, หน้า13-14) มาอภิปรายผลการวิจัยตามกรอบประเด็นปัญหาในการวิจัย ซึ่งมีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

1. ด้านโครงสร้าง (Structure)

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้กำหนดโครงสร้างตามวิสัยทัศน์ หน้าที่ พันธกิจ และเป้าประสงค์ที่มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้กำหนดไว้ โครงสร้างที่กำหนดเป็นลักษณะ Module ของห้องสมุดอัตโนมัติ ที่แบ่งเป็น 3 ฝ่ายที่สำคัญ คือ ฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุด ฝ่ายจัดการทรัพยากร และฝ่ายบริการ

สารสนเทศ มีหน้าที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ และมีการประกันคุณภาพหรือ ISO เป็นระบบควบคุมและการประเมินงานที่เป็นไปตามเกณฑ์ ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง กล่าวว่า “หอสมุดกลาง วิทยาลัย เป็นแหล่งค้นคว้าวิจัย สนับสนุนการเรียนการสอน ที่มุ่งขยายโอกาสทางการศึกษาด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ” (ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2567, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 11 มกราคม 2567)

2. ด้านทรัพยากร (Resource)

1) ด้านบุคคล มีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่มีความเหมาะสมตามความรู้ ความสามารถ บุคลากรสามารถเรียนรู้งาน หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้อย่างรวดเร็ว และมีความตระหนักถึงความสำคัญของนวัตกรรมและเทคโนโลยี และมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรมความรู้ใหม่ ๆ เช่น การจัดอบรมด้าน AI ภายในสำนักฯ สอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง กล่าวว่า “บุคลากรมีความเหมาะสมตามหน้าที่ความรับผิดชอบ บุคลากรจึงต้องมีการพัฒนาศักยภาพและความรู้ทักษะของตนเองเบื้องต้น” หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุด กล่าวว่า “มีการจัดอบรมด้าน AI ภายในสำนักฯ” (ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2567, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 11 มกราคม 2567)

2) เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ บางคนมีความคิดเห็นว่า เพียงพอและเหมาะสมแล้ว แต่ในมุมมองบางท่านยังเห็นว่า ยังขาดแคลนและไม่มีความทันสมัย สอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของหัวหน้าสำนักงานเลขานุการสำนักหอสมุดกลาง กล่าวว่า “เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ด้านไอที ไม่ทันสมัย และมีอายุการใช้งานนาน ไม่เหมาะสมต่อการให้บริการในยุคดิจิทัล คอมพิวเตอร์ เป็นรุ่นที่ไม่สามารถรองรับซอฟต์แวร์รุ่นใหม่” (หัวหน้าสำนักงานเลขานุการสำนักหอสมุดกลาง, 2567, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 9 มกราคม 2567)

3. ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)

มีการประชุมของคณะกรรมการและบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และ ในการติดต่อประสานงานกัน ภายในของฝ่ายต่าง ๆ เกี่ยวกับนโยบาย ICT สอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของ หัวหน้างานนโยบายและแผน กล่าวว่า “มีการประชุมของคณะกรรมการดำเนินงาน ซึ่งจะรวมหัวหน้าทุกฝ่าย ผู้บริหาร และผู้อำนวยการของสำนักฯ” (หัวหน้างานนโยบายและแผน, 2567, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 10 มกราคม 2567)

4. ด้านทัศนคติของนักปฏิบัติหรือผู้ปฏิบัติงาน (Attitude)

มีการบริหารงานองค์กรให้มีความล้าหน้าหรือทันสมัยเป็นไปอย่างง่ายและได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ผู้บริหาร เช่น หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ มีการถ่ายทอดนโยบายจากผู้บริหารให้กับบุคลากร ฝ่ายปฏิบัติการให้ทราบหน้าที่ในแต่ละหน่วยได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดของ George C. Edward ที่เขียนหนังสือชื่อ “Implementing Public Policy” และสรุปไว้ว่ามีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ 4 ประการ ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านทรัพยากร ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านทัศนคติของนักปฏิบัติ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรมณฑล ชัยศรี (2564) ได้ศึกษา การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรมของ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง ที่พบว่า การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิและนิติกรรม แบ่งเป็น 6 ด้าน ดังนี้ 1)

ด้านวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย 2) ด้านทรัพยากร 3) ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรและ
กิจกรรม 4) ด้านคุณลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ 5) ด้านสังคม 6) ด้านการมีส่วนร่วมของผู้
ปฏิบัติ

**ปัญหาและอุปสรรคของการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อให้บริการ
ภายใต้แผนปฏิบัติการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง**

1.ปัญหาด้านโครงสร้าง (Structure) มีปัญหาโครงสร้างที่ซับซ้อน ยุ่งยาก ขาดความเป็นเอกภาพ
เช่น หอสมุดวิทยาเขตบางนา จะรวมอยู่กับฝ่ายบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดกลาง ทำให้ไม่มีอิสระใน
การปฏิบัติงานและเป็นหน่วยงานที่ใหญ่ ทำให้การทำงานล่าช้า แต่ปัจจุบันได้แก้ไขโครงสร้างนี้แล้ว หัวหน้า
ฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุด กล่าวว่า “ที่ผ่านมา โครงสร้างของสำนักฯ มีหลายฝ่ายจำนวนมาก มีการซับซ้อนของ
หน้าที่ความรับผิดชอบ” (หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุด, 2567, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 8 มกราคม 2567)

2.ปัญหาด้านทรัพยากร (Resource) แบ่งเป็น 1) ด้านบุคคล มีปัญหาอัตรากำลังที่ไม่เหมาะสม คือ
บางหน่วยมีลักษณะจำนวนคนเกิน บางฝ่ายจำนวนบุคลากรไม่มีจำนวนเพียงพอ หรือบางฝ่ายมีจำนวน
เหมาะสมแล้ว แต่ประสิทธิภาพการทำงานและขีดความสามารถไม่ดีพอ สอดคล้องกับ คำสัมภาษณ์ของ
หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ สำนักหอสมุดกลาง กล่าวว่า “บางหน่วยมีลักษณะคนล้นงาน บางฝ่ายจำนวน
บุคลากรไม่เพียงพอ หรือบางฝ่ายมีจำนวนพอดีแล้ว แต่ประสิทธิภาพการทำงานและขีดความสามารถไม่ดีพอ”
(หัวหน้าสำนักงานเลขานุการสำนักหอสมุดกลาง, 2567, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 9 มกราคม 2567) 2) วัสดุ
อุปกรณ์เก่า อายุการใช้งานนาน เช่น คอมพิวเตอร์ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมืออุปกรณ์ของห้องสืบค้นข้อมูล ทั้ง
ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ เวอร์ชันเก่า อุปกรณ์เครื่องมือ และอุปกรณ์สนับสนุนอย่างอื่น ซึ่งสอดคล้องกับคำ
สัมภาษณ์ของหัวหน้างานนโยบายและแผน กล่าวว่า “เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ เก่า อายุการใช้งานนาน เช่น
คอมพิวเตอร์ ฯ” (หัวหน้างานนโยบายและแผน, 2567, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 10 มกราคม 2567)

3.ปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ปัญหาการสื่อสารไม่ชัดเจนระหว่างสำนัก
กับมหาวิทยาลัย เช่น การของบประมาณด้าน ICT ซึ่งมหาวิทยาลัยไม่อนุมัติ เพราะเห็นว่าไม่จำเป็น ซึ่งมีการ
สื่อสารข้อมูลที่ไม่ชัดเจน เช่น คุณลักษณะหรือสเปกของระบบทางเข้าออกเพื่อจัดทำแผนด้าน ICT สอดคล้อง
กับ คำสัมภาษณ์ของหัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ กล่าวว่า “การสื่อสารไม่ชัดเจนระหว่างฝ่ายบริการ
สารสนเทศ กับฝ่ายเทคนิคเทคโนโลยี มีการสื่อสารในด้านเทคนิคเกี่ยวกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ เช่น
คุณลักษณะหรือสเปกของระบบทางเข้าออกเพื่อจัดทำแผนด้าน ICT” (หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ, 2567,
สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 10 มกราคม 2567)

4.ปัญหาด้านทัศนคติของนักปฏิบัติหรือผู้ปฏิบัติงาน (Attitude) ปัญหาบุคลากรบางกลุ่มมีการ
ต่อต้าน กลัวการเปลี่ยนแปลงที่จะต้องเริ่มต้นใหม่กับการเรียนรู้นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีสารสนเทศ
สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาหนัน เวฬุวัน (2564) ศึกษาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน
ของฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค
ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 2019) ที่พบว่า ปัญหาและอุปสรรค คือ 1) ปัญหาบุคลากรขาดทักษะและ
ความรู้ 2) ปัญหาบุคลากรยึดติดกับแนวคิดการปฏิบัติงานในรูปแบบเดิม 3) ปัญหาการปฏิบัติงานด้วยสื่อ
อิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์หลายประเภท 4) ปัญหาเครื่องมือวัสดุ-อุปกรณ์ที่ล้าสมัย

แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้
เพื่อให้บริการภายใต้แผนปฏิบัติการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

1 ด้านโครงสร้าง (Structure) ควรปรับเปลี่ยนโครงสร้างให้เหมาะสมและสอดคล้องกับนโยบายของ
รัฐบาลและของมหาวิทยาลัยตามหลักของ PMQA และควรลดจำนวนฝ่ายในสำนักฯให้มีความเหมาะสม ซึ่ง
สอดคล้องกับ คำสัมภาษณ์ของผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง กล่าวว่า
“ปรับเปลี่ยนโครงสร้างให้เหมาะสมและสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล และของมหาวิทยาลัยให้มีการ
บริหารงานที่ง่ายและรวดเร็วมีความกระชับ ลดจำนวนฝ่ายในสำนักฯให้มีความเหมาะสม โดยอาศัยหลักของ
PMQA” (ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2567, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 11 มกราคม
2567)

2 ด้านทรัพยากร (Resource) ด้านบุคคล ควรมีการบริหารจัดการบุคคลโดยกระจายหน้าที่ความ
รับผิดชอบงานให้เหมาะสมตามภาระหน้าที่ และควรพัฒนาบุคลากรโดยนำ ISO มาใช้ในการควบคุมการ
ดำเนินงานให้มีคุณภาพ สอดคล้องกับ คำสัมภาษณ์ของหัวหน้าสำนักงานเลขานุการ สำนักหอสมุดกลาง
กล่าวว่า “พัฒนาบุคลากรโดยผลักดันให้นำ ISO มาใช้ให้บุคลากรพัฒนาตัวเองให้สูงขึ้น” (หัวหน้าสำนักงาน
เลขานุการสำนักหอสมุดกลาง, 2567, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 9 มกราคม 2567) ด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ
ควรวิเคราะห์ถึงงบประมาณ วางแผนเลือกใช้งบประมาณที่เหมาะสมที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของ
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง กล่าวว่า “วิเคราะห์ถึงงบประมาณ วางแผนเลือกใช้
งบประมาณที่เหมาะสมที่สุด ใช้วิธีการร่วมมือกันของเครือข่ายระหว่างหอสมุดต่างๆ เช่น การทำการวิจัย ใช้
เครือข่าย ThaiLIS เป็นต้น” (ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2567, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล,
11 มกราคม 2567)

3.ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ควรจัดทำเอกสารข้อมูลประกอบเพิ่มเติมสำหรับการ
ของงบประมาณด้าน ICT ให้มีความน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับ คำสัมภาษณ์ของหัวหน้างานนโยบายและแผน
กล่าวว่า “จัดทำเอกสารข้อมูลประกอบเพิ่มเติมให้ถูกต้องและพร้อมยืนยันเกี่ยวกับเรื่องที่จะเสนออนุมัติ เช่น
การของงบประมาณด้าน ICT ต้องยื่นการขออนุมัติใหม่โดยนำเอกสารข้อมูลให้มีความน่าเชื่อถือว่า
ประสิทธิภาพการทำงานของเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวกับด้านบริการมีสภาพไม่เหมาะสมต่อการให้บริการ
ในยุคปัจจุบัน” (หัวหน้างานนโยบายและแผน, 2567, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 10 มกราคม 2567)

4 ด้านทัศนคติของนักปฏิบัติหรือผู้ปฏิบัติงาน (Attitude) ควรใช้ตัวชี้วัด (KPI) มาเป็นตัว
ควบคุมคุณภาพของการบริการ เพราะเป็นตัวที่เป็นดัชนีชี้วัดผลงานหรือความสำเร็จของงาน โดยเทียบผล
การปฏิบัติงานกับเป้าหมายหรือมาตรฐานที่ตกลงกันไว้ นอกจากจะใช้ประเมินผลการทำงานของบุคลากรได้
แล้ว ยังสามารถใช้วัดและประเมินความก้าวหน้าขององค์กรได้อีกด้วย ตัวชี้วัด (KPI) จะมีความเหมาะสม และ
เป็นที่น่าเชื่อถือ และสามารถวัดได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของวิชชดา โภคาพันธ์ (2564)
ศึกษาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายอัยการ
สำนักงานอัยการสูงสุด: กรณีศึกษา สำนักงานคดีอาญา ที่พบว่า มีข้อเสนอแนะในส่วนของระบบงานภายใน
คือ 1.การพัฒนาระบบงานภายในผู้คิดค้นระบบงานภายในควรมีการศึกษากระบวนการที่ใช้ในแต่ละสำนักงาน

และปรับปรุงให้เข้ากับการทำงานจริง 2. ควรมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและจัดทำระบบติดตามประเมินผลเพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพ 3. ควรจัดทำโปรแกรมอบรมที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มทักษะในการใช้เทคโนโลยี 4. ควรพัฒนาและจัดทำคู่มือที่ชัดเจนและสามารถเข้าถึงได้ง่ายเพื่อการใช้งานที่สะดวก

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านโครงสร้าง สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ควรปรับโครงสร้างที่มีขั้นตอนการบังคับบัญชาหรือสายงานที่สั้น กระชับ และไม่ยุ่งยาก เพื่อให้การตัดสินใจในการทำงานที่รวดเร็ว และแก้ไขปัญหาได้ทันเวลาที่

2. ด้านทรัพยากร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ควรมีการจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพจากการซื้อเครื่องมือ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ที่ทันสมัย โน้ตบุ๊กให้นักศึกษายืมใช้ หรือควรมีงบประมาณในการจัดจ้างบุคลากรที่มีความรู้ในด้านเทคโนโลยีขั้นสูง เช่น โปรแกรมเมอร์ และผู้ทำงานเกี่ยวกับการสร้างแอปพลิเคชันที่เป็นของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่เป็นลักษณะเฉพาะ เพื่อให้บริการกับผู้ใช้งาน เช่น นักศึกษา และเจ้าหน้าที่ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

3. ด้านการติดต่อสื่อสาร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ควรมีการจัดประชุมในแต่ละหน่วยงานเป็นประจำทุกเดือน และทำรายงานการประชุมเสนอสำนักงานเลขานุการ สำนักหอสมุดกลาง เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการและเป็นการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเป็นประจำ

4. ด้านทัศนคติของนักปฏิบัติหรือผู้ปฏิบัติงาน สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงควรมีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรหรือค่านิยมขององค์กรที่เกี่ยวกับสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่เป็นองค์กรที่เป็นผู้นำในด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การอบรมเพื่อสร้างวัฒนธรรมหรือค่านิยมองค์กรดังกล่าว หรือการศึกษาดูงานนอกสถานที่ที่มีชื่อเสียงเกี่ยวกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศในวงการหอสมุดของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ในประเทศ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษา การบริหารจัดการด้านภูมิทัศน์บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง คุณภาพการให้บริการด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง แรงจูงใจในการให้บริการด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ทัศนคติต่อการให้บริการด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง และปัจจัยนวัตกรรมบริการที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในมุมมองของนักศึกษา และปัจจัยของภาวะผู้นำที่มีต่อการบริหารจัดการด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- บุญเกียรติ การะเวกพันธ์. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารงานวิชาการนำนโยบายไปปฏิบัติและการประเมินผลนโยบาย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- ปาหนัน เวฬุวัน. (2564). การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของฝ่ายการศึกษาสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 2019). การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พัชรมณฑล ชัยศรี. (2564). การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนสิทธิ์และนิติกรรมของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาดอนเมือง. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รัฐศิรินทร์ ว่างานนท์. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์กรการ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- วิชชุตา โภคาพันธ์. (2564). การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด: กรณีศึกษา สำนักงานคดีอาญา. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- วีณา พิงวิวัฒน์กุล. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารกำหนดและวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต.
- วงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารองค์กรและนวัตกรรมในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2566). แผนปฏิบัติการราชการ 5 ปี (พ.ศ.2566-2570). ค้นเมื่อ 2 มกราคม 2567, จาก https://www.lib.ru.ac.th/about/strategy-document/2566-01-09_RULib-plan2566-2570.pdf

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

- คนที่ 1 ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2567), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 11 มกราคม 2567
- คนที่ 2 หัวหน้าสำนักงานเลขานุการสำนักหอสมุดกลาง. (2567), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 9 มกราคม 2567
- คนที่ 3 หัวหน้างานนโยบายและแผน. (2567), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 10 มกราคม 2567
- คนที่ 4 หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุด. (2567), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 8 มกราคม 2567
- คนที่ 5 หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ. (2567), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 10 มกราคม 2567