

**การประเมินการให้บริการสารสนเทศ และวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด
เพื่อการประกันคุณภาพทางการศึกษา: กรณีศึกษาห้องสมุดสุรศักดิ์ ศรีสุข มหาวิทยาลัยมหิดล**

พลอยชนกภรณ์ เพิ่มแสงสุวรรณ¹

กชพัช เจียวเม่น² สุธิวัชรณ เหมือนโพธิ์³

บทคัดย่อ

ห้องสมุดสุรศักดิ์ ศรีสุข คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งเป็นห้องสมุดระดับคณะ ได้นำเกณฑ์การประกันคุณภาพมาใช้ประเมิน 3 เกณฑ์ คือ (1) เกณฑ์คุณภาพในการประเมินระดับหลักสูตร (AUN-QA) (2) เกณฑ์การรับรองปริญญาในสาขาวิชาชีพกายภาพบำบัดของสภากายภาพบำบัด และ (3) มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการให้บริการของห้องสมุดฯ ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพทางการศึกษาในการรับรองมาตรฐานทางการศึกษา และเพื่อศึกษาพฤติกรรมกรณียืมหนังสือของผู้ใช้บริการในสังกัดห้องสมุดฯ ผลการวิจัยพบว่า คณะฯ และห้องสมุดมีการดำเนินการและการให้บริการตามเกณฑ์การประกันคุณภาพในทุกหัวข้อ 100% ด้านพฤติกรรมกรณียืมหนังสือของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้บริการที่เป็นกลุ่มอาจารย์มีจำนวนครั้งของการยืมหนังสือมากที่สุด คิดเป็น 44% งบประมาณที่ใช้ในการจัดซื้อหนังสือในหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขา กิจกรรมบำบัด มีการจัดซื้อน้อยที่สุด 0.46% หนังสือที่จัดซื้อแต่ไม่มีอยู่ในรายการหนังสืออ้างอิง มคอ. 3 มีการจัดซื้อ 85.71% ของการจัดซื้อหนังสือทั้งหมด หนังสือที่จัดซื้ออยู่ในหลักสูตรแต่ไม่มีอยู่ในเอกสารหนังสืออ้างอิง มคอ.3 มี 6.45%

คำสำคัญ: ห้องสมุด, การประกันคุณภาพทางการศึกษา, พฤติกรรมกรณียืมหนังสือ, เกณฑ์คุณภาพในการประเมินระดับหลักสูตร, AUN-QA

¹บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล อีเมล ploychanokpon.phm@mahidol.ac.th

²เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล อีเมล kotchapatch.kea@mahidol.ac.th

³นักวิชาการศึกษา คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล อีเมล suttivan.mue@mahidol.ac.th

(Received: 18 April 2022; Revised: 2 May 2022; Accepted: 10 June 2022)

Assessment of information technology services and analyze the behavior of using information technology resources of the library for educational quality assurance: A case study of Surasak Srisuk Library, Mahidol University

Ploychanokporn Phoemsangwuwan¹ Kotchapatch Keawmen² Suttiwan Muenpo³

Abstract

Surasak Srisuk Library, Faculty of Physical Therapy Mahidol University, which is a faculty-level library, have used three criteria for quality assurance assessment: (1) The Asean University Network Quality Assurance (AUN-QA); (2) the Criteria for accreditation of a degree in the Physical Therapy profession of the Physical Therapy Council.; (3) The Library Standards of Higher Education Institutions B.E. 2544. The objectives of this study were to assess the service of the library according to the educational quality assurance criteria for the certification of educational standards and to study the book-borrowing behavior of the users of the library. This study assessed the library's services according to the quality assurance criteria. The results showed that the faculty and the library's services and operation met all the criteria according to the quality assurance criteria. Regarding the book-borrowing behavior, this study found that users who were lecturers had the highest number of borrowing times (44%). Moreover, the results showed that the Bachelor of Science program in Occupational Therapy spent the least amount of book-purchasing budget (0.46%). Furthermore, this study found that 85.71% of all books purchased were not listed in TQF 3 reference books. In addition, 6.45% of all books purchased were listed in the curriculum, but not in TQF 3 reference books.

Keywords: Library, Educational quality assurance, Book-borrowing behavior, Curriculum assessment quality criteria, AUN-QA

¹ Librarian, Senior Professional Level, Faculty of Physical Therapy, Mahidol University Library E-mail: ploychanokpon.phm@mahidol.ac.th

² Administration Officer, Faculty of Physical Therapy, Mahidol University Library E-mail: kotchapatch.kea@mahidol.ac.th

³ Educator, Faculty of Physical Therapy, Mahidol University Library E-mail: suddiwan.mue@mahidol.ac.th

บทนำ

การประกันคุณภาพทางการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานทางการศึกษาของสถานศึกษาแต่ละระดับ และประเภทการศึกษา โดยมีกลไกในการควบคุมตรวจสอบระบบการบริหารคุณภาพการศึกษา ที่สถานศึกษาจัดขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชน ว่าสถานศึกษานั้นสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา และบรรลุเป้าประสงค์ ของหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแล (National Education Act BE. 2542, 1999; Quality Assurance Office Faculty of Engineering Mahidol University, 2022) เพื่อให้บัณฑิตมีคุณสมบัติครบถ้วน ตามมาตรฐานคุณภาพที่สังคมต้องการ และยกระดับคุณภาพของบัณฑิตให้ตอบสนองความคาดหวัง ของตลาดแรงงาน สนับสนุนการเคลื่อนย้ายนักศึกษาและแรงงาน กลุ่มครองผู้บริโภค และสร้างโอกาส ในการแลกเปลี่ยนนักศึกษาและความรู้ร่วมมือ

จากคำกล่าวที่ว่า “คุณภาพของห้องสมุดเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญของการประกันคุณภาพทางการศึกษา” จาก Poster presentation เรื่อง บทบาทของห้องสมุดเพื่อการประกันคุณภาพทางการศึกษา: กรณีศึกษาคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (Intharapanich, 2019) ห้องสมุดจึงมีบทบาทหน้าที่ ที่จะต้องดำเนินการ การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบ คุณภาพให้ได้มาตรฐานตามเกณฑ์ การประกันคุณภาพและเป็นไปอย่างมีระบบ เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของห้องสมุด ห้องสมุดสุรศักดิ์ ศรีสุข คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล จึงได้ดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพทางการศึกษา ที่คณะฯ ใช้ในการประกันคุณภาพทางการศึกษาและเกี่ยวข้องกับห้องสมุดในระดับหลักสูตร พบว่า มี 3 เกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง คือ (1) เกณฑ์คุณภาพในการประเมินระดับหลักสูตร (AUN-QA) จากคู่มือ การประเมิน AUN-QA version 3.0 มีเกณฑ์คุณภาพ 11 เกณฑ์ เกณฑ์เกี่ยวกับห้องสมุดมี 3 เกณฑ์ (Wittayawuttikul, 2016; Jewbuddhidham, 2021) คือ (1.1) คุณภาพของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน (Support staff quality) (1.2) โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities and infrastructure) (1.3) การ ปรับปรุงคุณภาพ (Quality enhancement) 2) เกณฑ์การรับรองปริญญาในสาขาวิชาชีพกายภาพบำบัด ของสภากายภาพบำบัดมาเป็นเกณฑ์ จากเกณฑ์จะมีตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานการรับรองสถาบันในหัวข้อ ของปัจจัยเกื้อหนุนของตำราและวารสาร และระบบการสืบค้นข้อมูลและฐานข้อมูล (Faculty of Physical Therapy Mahidol University, 2014) และ(3) ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบัน อุดมศึกษา พ.ศ. 2544 (Ministry of University Affairs, 2001)

ห้องสมุดจึงดำเนินการวิเคราะห์เกณฑ์ทั้ง 3 โดยสร้างแบบจัดเก็บข้อมูลการให้บริการสารสนเทศของคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล ตามหัวข้อของเกณฑ์การประกันคุณภาพทั้ง 3 เพื่อตรวจสอบการมีหรือไม่มี การให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดตามเกณฑ์ในหัวข้อต่าง ๆ นอกจากเกณฑ์การประกันคุณภาพแล้ว ห้องสมุดยังต้องศึกษาถึงงบประมาณ และพฤติกรรมการยืมหนังสือของผู้ใช้บริการของห้องสมุดในระดับหลักสูตร เพื่อศึกษาทรัพยากรของห้องสมุดที่จะสนับสนุนการเรียนการสอนในระดับหลักสูตร ว่ามีความสอดคล้องกับการใช้บริการหรือไม่อย่างไร โดยห้องสมุดได้นำรายการหนังสืออ้างอิงใน เอกสาร มคอ.3¹ รายละเอียดของรายวิชา (Course Specification) มาจักแยกรายการหนังสือที่จัดซื้อตามหลักสูตรการศึกษา ปีการศึกษา 2563 และแบ่งกลุ่มผู้ใช้บริการเป็น 7 กลุ่มแยกตามหลักสูตรการศึกษา สถานะของผู้ใช้บริการห้องสมุด

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อประเมินการให้บริการของห้องสมุดฯ ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพทางการศึกษาในการรับรองมาตรฐานทางการศึกษา
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการยืมหนังสือของผู้ใช้บริการในสังกัดห้องสมุด ฯ

กระบวนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ต้องการศึกษาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ว่าเป็นไปตามเกณฑ์หรือสอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานทางการศึกษาที่คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล ใช้ในการรับรองมาตรฐานทางการศึกษาหรือไม่ และศึกษาพฤติกรรมการยืมหนังสือของผู้ใช้บริการว่าสอดคล้องกับเอกสารหนังสืออ้างอิงใน มคอ.3 หรือไม่อย่างไร โดยใช้วิธีการวัดหรือวิเคราะห์เพื่อประเมินทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดจากแนวทางของเบเกอร์และแลนเคสเตอร์ (Baker and Lancaster, 1991 Cited in Crawley-Low, 2002) และงานของ Galligan ในเรื่อง 10 Metrics you should be using to evaluate your library collection (Supaporn's Blog, 2014) เพื่อตอบโจทย์เกณฑ์การประกันคุณภาพทางการศึกษา จึงได้นำเกณฑ์การประกันคุณภาพที่คณะฯ ใช้ในการประกันคุณภาพ 3 เกณฑ์ดังที่กล่าวไว้ในบทนำ มาสังเคราะห์จัดทำเป็นรูปแบบของ “แบบจัดเก็บข้อมูลการประเมินการให้บริการตามเกณฑ์การประกันคุณภาพ

¹ มคอ. ข้อมูลจาก กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ หรือ Thai Qualifications Framework for Higher Education, TQF : Hed

คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล” ที่มีหัวข้อที่เกี่ยวกับห้องสมุดโดยเฉพาะ และศึกษาพฤติกรรมการยืมหนังสือ จากจำนวนการยืมหนังสือของผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่ม

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา หรือเชิงบรรยาย (Descriptive research) ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลโดยการ ประเมินการมีหรือไม่มี การให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดสุรศักดิ์ ศรีสุข ทำการแจกแจงข้อมูลรายละเอียดของการให้บริการตาม “แบบจัดเก็บข้อมูลการประเมินการให้บริการตามเกณฑ์การประกันคุณภาพคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล” และแจกแจงงบประมาณการจัดซื้อหนังสือโดยใช้ “แบบบันทึกข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ” ดำเนินการค้นคืนข้อมูลสารสนเทศจากโปรแกรมการจัดการห้องสมุดอัตโนมัติ Sierra (เฉพาะข้อมูลหนังสือที่จัดซื้อ)

ศึกษาข้อมูลพฤติกรรมการยืมหนังสือของผู้ใช้บริการ จากข้อมูลจำนวนการยืมหนังสือของผู้ใช้บริการ จากโปรแกรมการจัดการห้องสมุดอัตโนมัติ Sierra โดยใช้ Function “Create List” บันทึกข้อมูลเป็นไฟล์ .txt นำข้อมูลในการค้นคืนเก็บไว้ในแบบการบันทึกข้อมูลที่ออกแบบไว้เป็นไฟล์ .excel แบ่งกลุ่มผู้ให้บริการเป็น 7 กลุ่ม (จัดเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 ต.ค. 2563-30 ก.ย. 2564)

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ การวิจัยครั้งนี้ได้รับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน เลขที่ MU-CIRB 2020/151.1910

ผลของการวิจัย

ประเมินการมีหรือไม่มี การให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดตาม “แบบจัดเก็บข้อมูลการประเมินการให้บริการตามเกณฑ์การประกันคุณภาพคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล”

ตารางที่ 1 แบบจัดเก็บข้อมูลการประเมินการให้บริการตามเกณฑ์การประกันคุณภาพคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล

1. เกณฑ์คุณภาพในการประเมินระดับหลักสูตร (AUN-QA)	รายละเอียดรูปแบบ หลักฐาน และการให้บริการของห้องสมุด	มี	ไม่มี
1. คุณภาพของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน (Support staff quality)	1. ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง การกำหนดเกณฑ์ผ่านการทดสอบภาษาอังกฤษของพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2560	✓	
1.1 เจ้าหน้าที่สนับสนุน	2. ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง ตำแหน่งและมาตรฐานการกำหนดตำแหน่งของพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2552		
1.1.1 คุณสมบัติของบุคลากรห้องสมุด ที่ใช้ในการสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง	3. การรับสมัครงาน มีการกำหนดคุณสมบัติ และหน้าที่ในความรับผิดชอบ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ว่าจ้าง และสอดคล้องต่อการให้บริการ โดยมีการประกาศในรายละเอียดตำแหน่งงาน ที่รับสมัคร ในเว็บไซต์ https://muhr.mahidol.ac.th/E-Recruitment/user/job/view.php?id=4874		
1.1.4 ความสามารถและความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่สนับสนุนเพียงพอหรือไม่	4. เกณฑ์การขอตำแหน่งทางวิชาการ สายสนับสนุน (ความก้าวหน้าในสายอาชีพ พนักงานมหาวิทยาลัย) https://op.mahidol.ac.th/hr/careerpath/		
1.1.5 มีปัญหาอะไรบ้างในการดึงดูดเจ้าหน้าที่สนับสนุนที่มีคุณสมบัติเหมาะสม	5. มีการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับห้องสมุด จัดอบรมโดยหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล		
1.1.4 มิน โยบยาอะไรเกี่ยวกับ การจ้างพนักงานสนับสนุน	6. ประกาศ หลักเกณฑ์และอัตราค่าตอบแทนสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรด้านประจักษ์วิชาการ การฝึกอบรม 2557		
1.1.5 เจ้าหน้าที่สนับสนุนพอใจกับบทบาทของตนหรือไม่	7. มีขั้นตอนการขอฝึกอบรม โดยยื่นคำขอผ่านแบบฟอร์มออนไลน์ “แบบขอทุนสนับสนุนและเข้าร่วมอบรม/ฟังบรรยาย/ประชุมวิชาการ/อบรมเชิงปฏิบัติการ/นำเสนอผลงานวิจัย/สัมมนาเชิงปฏิบัติการ คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล”		
1.2 การจัดการพนักงาน	8. ประกาศ หลักเกณฑ์และวิธีการเปลี่ยนประเภทการจ้างบุคลากรของคณะกายภาพบำบัด ถูกจ้างชั่วคราวเป็นลูกจ้างประจำ		
1.2.1 การวางแผนกำลังคนของพนักงานสนับสนุนดำเนินการอย่างไร			
1.2.2 มีการกำหนดเกณฑ์การสรรหาและเลื่อนตำแหน่งพนักงานสนับสนุนหรือไม่			
1.2.3 มีระบบการจัดการประสิทธิภาพหรือไม่			
1.2.4 แผนพัฒนาอาชีพบุคลากรสายสนับสนุนเป็นอย่างไร			
1.3 การอบรมและการพัฒนา			
1.3.1 ใครมีหน้าที่สนับสนุนกิจกรรมการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน			
1.3.2 กระบวนการและแผนการฝึกอบรมและพัฒนาเป็นอย่างไร			

ตารางที่ 1 (ต่อ)

1. เกณฑ์คุณภาพในการประเมินระดับ หลักสูตร (AUN-QA)	รายละเอียดรูปแบบ หลักฐาน และการให้บริการของห้องสมุด	มี	ไม่มี
1.3.3 ความต้องการการฝึกอบรม มีการระบุอย่างไร			
1.3.4 มีระบบการพัฒนา ความสามารถทางเทคนิคของพนักงาน สนับสนุนหรือไม่			
1.3.5 ชั่วโมงการฝึกอบรมและ จำนวนสถานที่ฝึกอบรมสำหรับ เจ้าหน้าที่สนับสนุนต่อปีคือเท่าไร			
1.3.6 เปอร์เซ็นต์ของเงินเดือนหรือ งบประมาณที่จัดสรรสำหรับ การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่สนับสนุน			
1.2 โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities and Infrastructure)	มีหนังสือภาษาไทย 4,831 เล่ม /ภาษาอังกฤษ 3,488 เล่ม /มีฐานข้อมูล e-Databases 137 ฐานข้อมูล (https://www.li.mahidol.ac.th/e-databases/)	✓	
1.2.1 มีทรัพยากรห้องสมุดเพียงพอ สำหรับการเรียนการสอนและการวิจัย			
1.2.2 สามารถเข้าถึงห้องสมุดได้ง่าย หรือไม่ ในแง่ของที่ตั้ง ช่วงระยะเวลา เปิดให้บริการ	สถานที่ตั้งอยู่ที่ชั้น 3 อาคารคณะกายภาพบำบัด (สาธิตา) /เวลาเปิด 10.00-18.00 น./มีแผ่นป้ายบอกทางไปห้องสมุด	✓	
1.2.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวก และ มีเจ้าหน้าที่ประจำ เพื่อให้การช่วยเหลือ หรือไม่	มีคอมพิวเตอร์สืบค้นภายในห้องสมุด 2 เครื่อง / มีจุดกระจายสัญญาณ wifi ภายในห้องสมุด / มีบรรณารักษ์ 1 คน ในการให้บริการ	✓	
1.2.4 แหล่งการเรียนรู้ได้รับ การเลือก คัดกรองและมีความสอดคล้อง กับวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ของ หลักสูตร	มีคณะกรรมการการศึกษาชุดใหญ่ พิจารณาการจัดซื้อหนังสือ จากการเสนอ รายชื่อหนังสือผ่านฟอร์มออนไลน์ อีเมลล์ และแจ้งต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง	✓	
1.2.5 ห้องสมุดดิจิทัลได้รับ การสร้างขึ้นให้เหมาะสมกับ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี สารสนเทศและเทคโนโลยีการสื่อสาร	มี Website ห้องสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล มีระบบสืบค้น สารสนเทศ Online Public Access Catalog (OPAC) และ EBSCO Discovery Service (EDS) (www.li.mahidol.ac.th) / Website ห้องสมุดสุรศักดิ์ ศรีสุข คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล (http://www.pt.mahidol.ac.th/library/)	✓	

ตารางที่ 1 (ต่อ)

1. เกณฑ์คุณภาพในการประเมินระดับ หลักสูตร (AUN-QA)	รายละเอียดรูปแบบ หลักฐาน และการให้บริการของห้องสมุด	มี	ไม่มี
1.2.6 งบประมาณในภาพรวม ครอบคลุมสื่อการเรียนการสอนและ เครื่องมือที่จำเป็นสำหรับผู้เรียน	มีงบประมาณในการจัดซื้อตำรา วารสาร และสื่อการเรียนการสอน จากเงิน รายได้คณะกายภาพบำบัด (ยอดจากการจัดซื้อตั้งแต่ปี 2559 ถึง 2563 เฉลี่ย มีงบปีละ 30,587.34) และเงินจัดสรรจากบัณฑิตวิทยาลัย (ยอดจากการจัดซื้อ ตั้งแต่ปี 2559 ถึง 2563 เฉลี่ยมีงบปีละ 61,628.31 บาท) เฉลี่ยรวมปีละ 92,215.65 บาท	✓	
1.3 การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Enhancement) คุณภาพของบริการสนับสนุนและ สิ่งอำนวยความสะดวก (ที่ห้องสมุด ห้องปฏิบัติการ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านไอที และบริการนักศึกษา) ขึ้นอยู่ กับการประเมินและการปรับปรุง กลไกการตอบรับเพื่อรวบรวม ข้อมูลและข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่ นักศึกษา คิษย์เก่า และนายจ้าง เป็นไป อย่างเป็นระบบและอยู่ภายใต้การ ประเมินและการปรับปรุง มีการสอบถาม ประเมินความพึง พอใจ รวบรวมข้อมูลข้อเสนอแนะของ ผู้ให้บริการ ต่อการให้บริการของ ห้องสมุด อย่างเป็นระบบ มีการนำข้อมูลจากผู้ให้บริการมา ปรับปรุงอย่างไร	1. มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกปี โดยทำการสำรวจร่วมกับ หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล แยกการสำรวจแต่ละห้องสมุด 2. มีการสำรวจความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะจากการวิภาคหลักสูตรของ ฝ่ายการศึกษาทุกปี 3. มีการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการและดำเนินงานของ ห้องสมุดจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลของคณะกายภาพบำบัด (จากระบบ การประเมิน 360 องศา) 4. นำข้อมูลมาพัฒนาปรับปรุงห้องสมุด เช่น โครงการปรับปรุงพื้นที่ภายใน ห้องสมุดเพื่อเพิ่มพื้นที่นั่งอ่านหนังสือ, การดำเนินการจัดซื้อหนังสือ e-book และการยืมหนังสือผ่านโครงการ Home Delivery เพื่ออำนวยความสะดวก ให้กับผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์ Covid-19 ที่ห้องสมุดไม่ สามารถเปิดให้บริการเพื่อมายืมหนังสือที่ห้องสมุดได้, เปิดให้บริการ Line OA ของห้องสมุด เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ ลดขั้นตอน และประหยัดเวลาในการทำงานของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้บริการตอบคำถาม การส่งข้อมูล การประชาสัมพันธ์ข้อมูล	✓	
2. เกณฑ์การรับรองปริญญาในสาขา วิชาชีพกายภาพบำบัดของสภา กายภาพบำบัด	รายละเอียดรูปแบบ หลักฐาน และการให้บริการของห้องสมุด	มี	ไม่มี
2.1 ตำราหลักในสาขาวิชาพื้นฐาน วิชาชีพกายภาพบำบัดที่ทันสมัย มากกว่า 100 รายชื่อ	มีตำราหลักในสาขาวิชาชีพที่ทันสมัย (10 ปี) ภาษาอังกฤษ 279 รายชื่อ ภาษาไทย 268 รายชื่อ	✓	

ตารางที่ 1 (ต่อ)

2. เกณฑ์การรับรองปริญญาในสาขา วิชาชีพกายภาพบำบัดของสภา กายภาพบำบัด	รายละเอียดรูปแบบ หลักฐาน และการให้บริการของห้องสมุด	มี	ไม่มี
2.2 มีหลักฐานการบอกรับ หรือ แสดงการเข้าถึงวารสารในประเทศไม่ น้อยกว่า 2 รายชื่อ	วารสารเกี่ยวกับกายภาพบำบัด 5 รายชื่อ ในฐานข้อมูล ThaiJO https://www.tci-thaijo.org/ 1. Archives of Allied Health Sciences (วารสารเทคนิคการแพทย์ และ กายภาพบำบัด) 2. วารสารกายภาพบำบัด 3. วารสารสุขภาพกับการจัดการสุขภาพ 4. วารสารการแพทย์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ 5. วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยปทุมธานี	✓	
2.3 มีหลักฐานการบอกรับ หรือ แสดงการเข้าถึงวารสารต่างประเทศ ประเทศไม่น้อยกว่า 5 รายชื่อ	วารสารต่างประเทศออนไลน์ ที่เกี่ยวกับกายภาพบำบัด 271 รายชื่อ (ณ วันที่ 18/03/2564) link : https://ejournal.mahidol.ac.th/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edspub&bquery=Physical+Therapy&type=44&searchMode=And&site=pdf-live	✓	
2.4 มีระบบการสืบค้นข้อมูลและ ฐานข้อมูลทั้งจากภายในและภายนอก ประเทศที่ทันสมัย	ระบบการสืบค้นข้อมูล สืบค้น โดย บริการ Single Search EBSCO Discovery Service (EDS) และระบบ Online Public Access Catalog (OPAC)	✓	
3. ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544	รายละเอียดรูปแบบ หลักฐาน และการให้บริการของห้องสมุด	มี	ไม่มี
3.1 หนังสือเฉพาะสาขาวิชา ระดับ ปริญญาตรี 500 เล่ม	หนังสือเฉพาะสาขาวิชา 3,700 เล่ม	✓	
3.2 หนังสือเฉพาะสาขาวิชา ระดับ ปริญญาโทกรณีที่มีการเปิดสอนใน ระดับ อื่นที่สูงกว่าระดับปริญญาโท 3,000 เล่ม	หนังสือเฉพาะสาขาวิชา 3,700 เล่ม	✓	
3.3 จำนวนหนังสือ/นักศึกษา 15 เล่ม/ 1 คน	เฉลี่ยมีจำนวนหนังสือ 15.26 เล่มต่อ นศ. 1 คน (จำนวนนักศึกษาทั้งหมด 518 คน จำนวนหนังสือทั้งหมด 7903 เล่ม)	✓	
3.4 มีการจัดเก็บอย่างมีระบบ เพื่อให้ สามารถสืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความก้าวหน้าทาง เทคโนโลยี	มีการจัดเก็บข้อมูลโดยโปรแกรมการจัดการห้องสมุดอัตโนมัติ Sierra	✓	

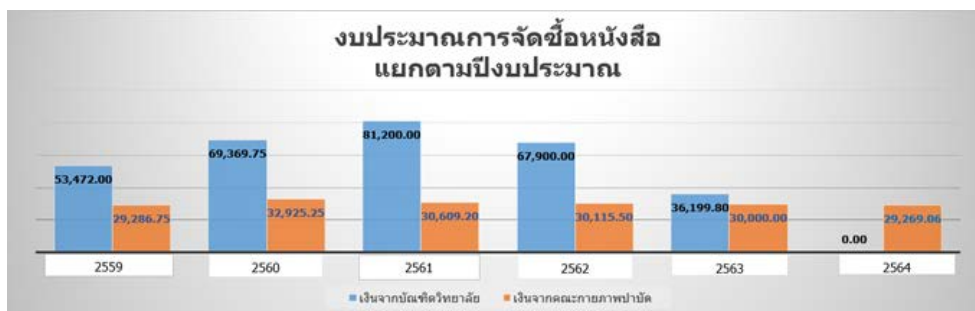
ตารางที่ 1 (ต่อ)

3. ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544	รายละเอียดรูปแบบ หลักฐาน และการให้บริการของห้องสมุด	มี	ไม่มี
3.5 มีวารสารเฉพาะสาขาวิชาตาม ความจำเป็นของแต่ละสาขาวิชาที่เปิด สอนเป็นวิชาเอก วิชาโท ของ สถาบันอุดมศึกษา	วารสารเกี่ยวกับกายภาพบำบัด 5 รายชื่อ ในฐานข้อมูล ThaiJO https://www.tci-thaijo.org/ วารสารต่างประเทศออนไลน์ ที่เกี่ยวกับกายภาพบำบัด 271 รายชื่อ (ณ วันที่ 18/03/2564) link : https://ejournal.mahidol.ac.th/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edspub&bquery=Physical+Therapy&type=44&searchMode=And&site=pdf-live	✓	

สรุปผลการประเมินการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสุรศักดิ์ ศรีสุข คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นไปตามเกณฑ์ในทุกหัวข้อ 100% ทั้ง 3 เกณฑ์การประกันคุณภาพ คือ

1. เกณฑ์คุณภาพในการประเมินระดับหลักสูตร (AUN-QA)
2. เกณฑ์การรับรองปริญญาในสาขาวิชาชีพกายภาพบำบัดของสภากายภาพบำบัด
3. ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544

งบประมาณการจัดซื้อหนังสือของห้องสมุดสุรศักดิ์ ศรีสุข คณะกายภาพบำบัดมหาวิทยาลัยมหิดล
แยกตามปีงบประมาณ



รูปที่ 1 งบประมาณการจัดซื้อหนังสือแยกตามปีงบประมาณ

งบประมาณการจัดซื้อหนังสือของห้องสมุดสุรศักดิ์ ศรีสุข คณะกายภาพบำบัดมหาวิทยาลัยมหิดล มีงบประมาณจาก 2 แหล่ง คือ (1) เงินจัดสรรจากบัณฑิตวิทยาลัย (2) เงินจากคณะกายภาพบำบัด เมื่อทำการวิเคราะห์ย้อนหลัง 6 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559 ถึง ปี พ.ศ. 2564 แยกตามแหล่งเงิน พบว่า เงินงบประมาณ

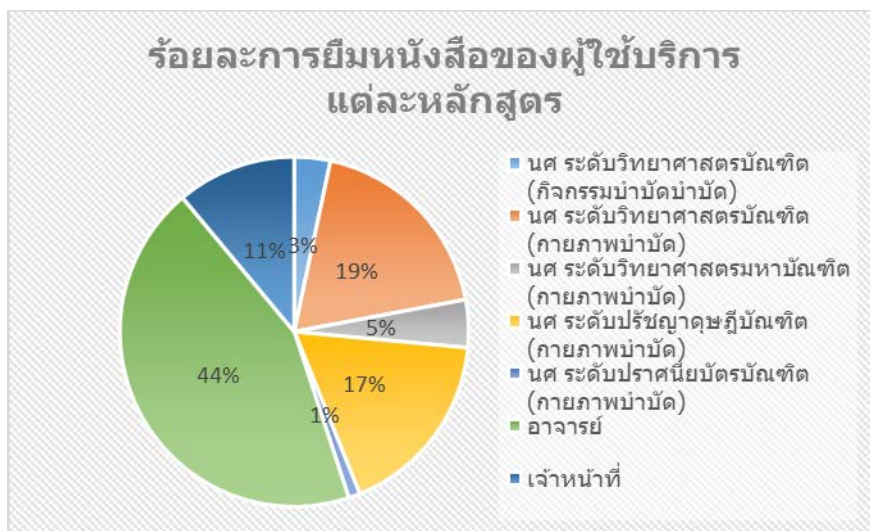
การจัดซื้อหนังสือส่วนใหญ่มาจากบัณฑิตวิทยาลัย เงินงบประมาณการจัดซื้อย้อนหลัง 3 ปี มีเงินงบประมาณการจัดซื้อน้อยลงทุกปี โดยเฉพาะปี พ.ศ. 2564 ไม่มีเงินจัดสรรจากบัณฑิตวิทยาลัย ในการจัดซื้อหนังสือ



รูปที่ 2 หนังสือจัดซื้อแยกตามหลักสูตร (รายการอ้างอิง มคอ.3)

การจัดซื้อหนังสือเมื่อแยกตามหลักสูตร (โดยใช้รายการอ้างอิงใน มคอ.3 เป็นหลักในการจัดแยกหนังสือที่จัดซื้อตามหลักสูตร) พบว่า หนังสือที่จัดซื้อแต่ไม่มีอยู่ในรายการหนังสืออ้างอิง มคอ.3 มีการจัดซื้อ 85.71% ของการจัดซื้อหนังสือทั้งหมด หนังสือที่จัดซื้ออยู่ในหลักสูตรแต่ไม่มีอยู่ในเอกสารหนังสืออ้างอิง มคอ.3 มี 6.45% หนังสือในหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต (กิจกรรมบำบัด) มีการจัดซื้อน้อยที่สุด 0.46%

พฤติกรรมการยืมหนังสือของผู้ใช้บริการ แยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ แบ่งได้เป็น 7 กลุ่ม จัดเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 ต.ค. 2563-30 ก.ย. 2564



รูปที่ 3 การยืมหนังสือของผู้ใช้บริการแยกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มอาจารย์มีพฤติกรรมการยืมหนังสือมากที่สุด คิดเป็น 44% กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมการยืมหนังสือน้อยที่สุด คือ กลุ่ม นศ. ระดับวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (กายภาพบำบัด) คิดเป็น 1% ของจำนวนการยืมทั้งหมด

พฤติกรรมการยืมหนังสือที่จัดซื้อ (จัดเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 ต.ค. 2563-30 ก.ย. 2564) แยกหลักสูตรตามรายการหนังสืออ้างอิง มคอ.3 แบ่งหนังสือที่จัดซื้อออกเป็น 6 กลุ่ม คือ

1. PTPT/B หนังสือจัดซื้อตามหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขากายภาพบำบัด
2. PTOT/B หนังสือจัดซื้อตามหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขากิจกรรมบำบัด
3. PTPT/G หนังสือจัดซื้อตามหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต (กายภาพบำบัดคลินิก)
4. PTPT/M หนังสือจัดซื้อตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (กายภาพบำบัด)
5. PTPT/D หนังสือจัดซื้อตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (กายภาพบำบัด)
6. PTPT/N หนังสือจัดซื้อแต่ไม่ได้อยู่ในหลักสูตร

ตารางที่ 2 พฤติกรรมการยืมหนังสือของผู้ใช้บริการ จากหนังสือจัดซื้อแยกตามหลักสูตร (ตามรายการอ้างอิง มคอ.3)

ผู้ให้บริการ	รายการหนังสืออ้างอิง มคอ.3 แยกตามหลักสูตร						รวม
	PTPT/B	PTOT/B	PTPT/G	PTPT/M	PTPT/D	PTPT/N	
นศ. ระดับวิทยาศาสตร์บัณฑิต (กิจกรรมบำเพ็ญบุญ)	2	3	0	0	0	0	5
นศ. ระดับวิทยาศาสตร์บัณฑิต (กายภาพบำบัด)	14	6	6	7	1	0	34
นศ. ระดับวิทยาศาสตร มหาบัณฑิต (กายภาพบำบัด)	9	1	3	2	0	2	17
นศ. ระดับปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (กายภาพบำบัด)	11	1	5	4	2	2	25
นศ. ระดับประกาศนียบัตร บัณฑิต (กายภาพบำบัด)	1	0	1	2	0	0	4
อาจารย์	29	14	9	6	0	5	63
เจ้าหน้าที่	7	2	6	4	0	0	19
รวม	73	27	30	25	3	9	167

ผู้ให้บริการที่เป็นอาจารย์มีพฤติกรรมการยืมหนังสือที่จัดซื้อมากที่สุด มีจำนวนการยืม 63 ครั้ง มีพฤติกรรมการยืมหนังสือจัดซื้อที่อยู่ในหลักสูตร วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขากายภาพบำบัดมากที่สุด มีจำนวนการยืม 29 ครั้ง

กลุ่มผู้ให้บริการที่เป็น นศ. ระดับวิทยาศาสตร์บัณฑิต (กายภาพบำบัด) มีพฤติกรรมการยืมหนังสือจัดซื้อที่ตรงกับหลักสูตรที่ศึกษามากที่สุด มีจำนวนการยืม 14 ครั้ง

กลุ่มผู้ให้บริการที่เป็น นศ. ระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต (กายภาพบำบัด) มีพฤติกรรมการยืมหนังสือจัดซื้อที่น้อยที่สุด มีจำนวนการยืม 4 ครั้ง และเป็นกลุ่มที่มีพฤติกรรมการยืมหนังสือจัดซื้อที่ตรงกับหลักสูตรที่ศึกษาน้อยที่สุด มีจำนวนการยืม 1 ครั้ง

อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดสุรศักดิ์ ศรีสุข มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นไปตามเกณฑ์การประกันคุณภาพทางการศึกษา 3 เกณฑ์ คือ

1. เกณฑ์คุณภาพในการประเมินระดับหลักสูตร (AUN-QA)
2. เกณฑ์การรับรองปริญญาในสาขาวิชาชีพกายภาพบำบัดของสภากายภาพบำบัด
3. ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544

จากการวิจัยนี้ ทำให้ห้องสมุดสุรศักดิ์ ศรีสุข คณะกายภาพบำบัด มี “แบบจัดเก็บข้อมูลการให้บริการสารสนเทศ ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพ” ทำให้จัดเก็บข้อมูลได้ง่ายขึ้น และสามารถประเมินทรัพยากรได้ครบตามหัวข้อของเกณฑ์การประกันคุณภาพทางการศึกษาที่คณะฯ ใช้ ทำให้มองเห็นถึงระบบ และขั้นตอนที่เกณฑ์การประกันคุณภาพทางการศึกษากำหนดไว้ เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนางานของห้องสมุดให้ดียิ่งขึ้น

แนวโน้มของงบประมาณการจัดซื้อหนังสือของคณะกายภาพบำบัดมีจำนวนลดลงทุกปี ทำให้ห้องสมุดต้องบริหารจัดการทรัพยากรให้ได้ประสิทธิภาพมากที่สุด เมื่อดูผลการวิจัยการจัดซื้อหนังสือและพฤติกรรมการยืมหนังสือของผู้ใช้บริการ พบว่า การจัดซื้อหนังสือส่วนใหญ่ 85.71% เป็นการจัดซื้อหนังสือที่ไม่มีอยู่ในรายการหนังสืออ้างอิง มคอ.3 และหนังสือที่ไม่มีอยู่ในรายการอ้างอิงก็มีจำนวนน้อย การยืมน้อย เมื่อเทียบกับหนังสือที่มีอยู่ในรายการอ้างอิง ห้องสมุดจึงมีแนวคิดที่จะจัด Collection หนังสือที่เป็นรายการหนังสืออ้างอิงแต่ละหลักสูตร เพื่อนำไปประชาสัมพันธ์และง่ายต่อการใช้บริการ และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่ม และดำเนินการแจ้งให้อาจารย์ปรับปรุงรายการหนังสืออ้างอิงใน มคอ.3 ให้เป็นปัจจุบันกับรายการหนังสือที่จัดซื้อ เนื่องจากหนังสือที่จัดซื้อ 6.45% เป็นหนังสือที่มีในหลักสูตรแต่ไม่มีอยู่ในรายการหนังสืออ้างอิง มคอ.3

จากการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ห้องสมุดมีการเปิด-ปิดบริการที่ไม่เป็นไปตามสถานการณ์ปกติ จากนโยบายของมหาวิทยาลัย และคณะฯ ในการเปิด-ปิดมหาวิทยาลัยไม่ให้นักศึกษาเข้ามาเรียนที่วิทยาเขตศาลายา จึงทำให้ผลการวิจัยพฤติกรรมการยืมหนังสือ พบว่ากลุ่มอาจารย์มีการยืมหนังสือมากที่สุด เนื่องจากอาจารย์สามารถเข้ายืมหนังสือได้ที่ห้องสมุด เพราะมีการอนุญาตให้อาจารย์และเจ้าหน้าที่สามารถเข้าทำงานที่คณะฯ ได้ ห้องสมุดจึงควรประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบถึงบริการ Home delivery ที่ให้บริการส่งหนังสือให้ที่บ้านที่ทางห้องสมุดคณะฯ ดำเนินการร่วมกับหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล ให้ทราบโดยทั่วถึง เพื่อเพิ่มช่องทางในการยืมหนังสือของนักศึกษาในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19

References

- Crawley-Low, J. V. (2002). Collection analysis techniques used to evaluate a graduate-level toxicology collection. **Journal of the Medical Library Association**. 90(3), 310–316.
- Faculty of Physical Therapy Mahidol University. (2014). **Guide to Criteria for Accreditation of Degrees in Physical Therapy Professions**. Mahidol University Faculty of Physical Therapy. [In Thai]
- Intharapanich, A. (2019). **The role of the library for educational quality assurance: case study of the Faculty of Pharmacy Mahidol University**. Bangkok: Thailand Quality Education Forum. [In Thai]
- Jewbuddhidham, P. (2021). **ASEAN university network quality assurance-AUN-QA**. Retrieved March 30, 2022, from <https://e-library.siam.edu/aun-qa-support-2563/> [In Thai]
- Ministry of University Affairs. (2001). **Higher Education Institution Library Standards B.E. 2544**. Ministry of University Affairs. Retrieved March 30, 2022, from <https://shorturl.asia/FeIBP> [In Thai]
- National Education Act BE, 2542**. (1999). Retrieved March 30, 2022, from <http://regu.tu.ac.th/questionsdata/Data/A41.pdf> [In Thai]
- Quality Assurance Faculty of Engineering Mahidol University. (2022). **Definition of educational quality assurance**. Retrieved March 30, 2022, from <https://shorturl.asia/6dRwj> [In Thai]
- Supaporn's Blog. (2014). A collection of things to know Librarian information science information resource management. **Collection Analysis (part2)**. Retrieved June 4, 2022, from <https://supapornhuang.wordpress.com/2014/02/14/collection-analysis-part2/>. [In Thai]
- Wittayawuttikul, R. (2016). **The role of libraries in AUN-QA**. Ruchareka's Blog. Retrieved March 30, 2022, from <https://shorturl.asia/PwyI6> [In Thai]