



รายงานการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการหอสมุดกลาง
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

The Satisfaction of the User by the Academic Resource and
Information Technology Center Service of
Phetchabun Rajabhat University

มัทนา รามศิริ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ประจำปีงบประมาณ 2559

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการหอสมุดกลาง
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

The Satisfaction of the User by the Academic Resource and
Information Technology Center Service of
Phetchabun Rajabhat University

มัทนา รามศิริ
งานหอสมุดกลาง
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ทุนอุดหนุนโดย มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ประจำปีงบประมาณ 2559

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
The Satisfaction of the User by the Academic Resource and Information Technology Center Service of Phetchabun Rajabhat University.

ชื่อผู้วิจัย มัทนา รามศิริ

หน่วยงาน งานหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ปีเสร็จวิจัย 2559

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านทรัพยากรห้องสมุด และด้านการบริการ จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากร นักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ที่เข้าใช้บริการ ประจำปีการศึกษา 2558 ภาคเรียนที่ 2 จำนวน 615 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ศึกษาในคณะครุศาสตร์ เข้าใช้บริการในวันเวลาราชการ คือ วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 12.30 – 16.30 น. ความถี่ในการใช้ 1 – 2 สัปดาห์ และเหตุผลในการใช้ห้องสมุดมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้บริการที่หอสมุดกลางจัดไว้ เช่น ใ้ส่ดท่ศ่นแ่ลล่ส่ออเล่กทรอนน่กส์/ย่มระหว่างห่องส่มุด/วารสารและหนังสือพม่พ์/น่ินเทอร่เน็ต ฯลฯ

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านทรัพยากรห้องสมุด ด้านบริการ พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการหอสมุดกลาง โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจการให้บริการหอสมุดกลางที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.92$) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.89$) และด้านทรัพยากรห้องสมุด ($\bar{X} = 3.82$)

Abstract

The purpose of this research was to study the satisfaction of the user by the Academic Resource and Information Technology Center Service of Phetchabun Rajabhat University in five provides service as follow : 1.The Officer service 2. The Processes and Procedures service 3.The Facilities service 4. The library Resource 5. The Overview service. The data was in the second semester in 2015 from the sample of 615 people were a group of the students and the people who work in the University to use the services. The instrument was a questionnaire. The data were analyzed by using percentage, mean and standard deviation.

The research was found that the most access on - time service (Monday – Friday @ 12.30 – 16.30 pm.) of the users who use the service were the undergraduate female students of Faculty of Education to use the Audiovisual and Electronic media / Borrowing and Returning books /Journals and Newspapers/Internet etc.

The satisfaction of user by the Academic Resource and Information Technology Center Service of Phetchabun Rajabhat University in the overview service was in the high level ($\bar{X}$ = 3.84) and the most three average provides service as follow : 1.The officer service ($\bar{X}$ = 3.92) 2. The processes and procedures service ($\bar{X}$ = 3.89) 3.The library Resource ($\bar{X}$ = 3.82)

กิตติกรรมประกาศ

โครงการวิจัยฉบับนี้ได้รับการสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ 2559 ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์เป็นอย่างสูงที่ให้การสนับสนุนวิจัยฉบับนี้

ขอขอบคุณอาจารย์นนทชา ชัยทิวชานันท์ รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ปรึกษาโครงการ ที่ให้ข้อเสนอแนะแนวทางในการทำวิจัยและเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือในการทำวิจัยจนสำเร็จ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องงานวิจัยอย่างละเอียดทุกขั้นตอน จนรายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบคุณ นางสาวหนึ่งฤทัย บุญมี หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ที่ให้กำลังใจและให้คำแนะนำที่ดี จนทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบคุณบุคลากรงานหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือในการดำเนินการวิจัย และขอขอบคุณผู้ให้บริการ ทุกท่านที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ผู้วิจัยจึงขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

มัทนา รามศิริ

สิงหาคม 2559

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญรูป.....	ช
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดทฤษฎีการบริการทรัพยากรสารสนเทศ.....	5
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ และการบริการ.....	16
2.3 มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.....	27
2.4 ข้อมูลพื้นฐานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	39
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	51
2.6 กรอบแนวความคิด.....	63
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	64
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	64
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	65

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
4.2 ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	77
5.2 การอภิปรายผล.....	80
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	83
บรรณานุกรม.....	84
ภาคผนวก.....	89
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	93

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	
ตารางที่ 1 แสดงเพศ.....	68
ตารางที่ 2 แสดงอายุ.....	68
ตารางที่ 3 แสดงสถานภาพ.....	69
ตารางที่ 4 แสดงสังกัด.....	69
ตารางแสดงลักษณะของกรใช้งาน	
ตารางที่ 5 แสดงวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุด.....	70
ตารางที่ 6 แสดงความถี่ในการใช้บริการหอสมุดกลาง.....	71
ตารางที่ 7 แสดงช่วงวันเวลาเข้าใช้บริการหอสมุดกลาง.....	71
ตารางที่ 8 แสดงความพึงพอใจการให้บริการหอสมุดกลาง.....	72

สารบัญรูป

	หน้า
รูปที่ 1 แสดงสัญลักษณ์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	41
รูปที่ 2 แสดงโครงสร้างการบริหารงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	42

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 22 ระบุว่า “การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการเรียนการสอนต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ” และมาตรา 25 ระบุว่า “รัฐต้องส่งเสริมการดำเนินงานและการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบ ได้แก่ ห้องสมุดประชาชน พิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ สวนสัตว์ สวนสาธารณะ สวนพฤกษศาสตร์ อุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์การกีฬาและนันทนาการ แหล่งข้อมูล และแหล่งการเรียนรู้อื่น อย่างพอเพียงและมีประสิทธิภาพ” จากข้อความดังกล่าวนี้ เน้นให้เห็นถึงความสำคัญของห้องสมุดที่ต้องมีระบบการจัดการให้เป็นศูนย์การเรียนรู้หรือ แหล่งรวบรวมทรัพยากรหลากหลายประเภท และให้ความสำคัญกับการให้บริการ เพื่อผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงทรัพยากรในห้องสมุดได้ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็ตาม (ประพัฒน์ พงษ์เสนาฤทธิ์, 2543)

การให้บริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด เป็นเป้าหมายขององค์กรทุกแห่งทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างก็แข่งขันการบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐจึงได้เร่งดำเนินการให้มีการปรับปรุงให้การบริการที่ดี ซึ่งผู้ใช้บริการก็คาดหวังจะได้รับการบริการที่จัดให้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการปรับปรุงระบบการให้บริการ การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การสร้างจิตสำนึกต่อการบริการ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการและความเป็นนักวิชาชีพต่อไป

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนรู้ การสอน การวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และบริการทางวิชาการแก่สถาบันอุดมศึกษาทุกระบบการศึกษาและแก่สังคม ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต เนื่องจากห้องสมุดเป็นแหล่งจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ ห้องสมุดจะต้องมุ่งส่งเสริมให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ทุกประเภท และส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ต้องหาวิธีการ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัยและโทรคมนาคมที่จำเป็น (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2554) และต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

งานหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย โดยมุ่งเน้นให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัย ทุกสาขาวิชาและทุกระดับการศึกษา ที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน ตลอดจนให้บริการสารสนเทศเพื่อพัฒนาความเข้มแข็งแก่ชุมชน โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มีพันธกิจ จะต้องปฏิบัติ 5 ประการ คือ 1. สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย 2. พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และให้บริการทางวิชาการที่หลากหลายแก่นักศึกษา บุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย 3. สนับสนุนการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิต 4. สืบสานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ 5. บริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล

การบริหารจัดการห้องสมุดในยุคปัจจุบันมีการปรับเปลี่ยนแนวคิดหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นการปรับเปลี่ยนแนวคิดของผู้ใช้บริการ การเปลี่ยนบริการแบบเชิงรับมาเป็นเชิงรุก การจัดให้มีบริการเสมือนจริง การสอนผู้ใช้ให้รู้วิธีการเข้าถึงสารสนเทศ เพื่อจะได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองได้ตลอดชีวิต มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน และการคัดสรรสารสนเทศเพื่อบริการผู้ใช้ (อภัยประกอบผล, 2543) ฉะนั้น ห้องสมุด จึงต้องมีการจัดการและปรับปรุงบริการสารสนเทศให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือประทับใจต่อบริการที่ได้รับ ซึ่งบริการเหล่านั้นสามารถสนองความต้องการและความคาดหวังได้ครบถ้วนตามที่มุ่งหวังไว้

ดังนั้น สิ่งที่จะประเมินผลคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องสมุด จะเป็นเกณฑ์สำคัญที่ใช้วัดการบริการของห้องสมุดว่าสามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ได้เพียงใด จากข้อมูลเบื้องต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษา วิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยผลที่ได้จากการประเมินสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในทุกๆ ด้าน

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

1.3.2 สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ มาใช้ประโยชน์ในการวางแผน การบริหารจัดการ พัฒนาปรับปรุงการจัดให้บริการต่างๆ ของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษา ข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ และบุคคลภายนอกที่ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยในครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษา คือ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2558

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความสุข ความอิ่มเอมใจ เมื่อความต้องการ หรือ แรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนองของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

1.5.2 การบริการ (Service) หมายถึง การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการที่หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จัดไว้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น บริการยืม – คืน บริการตอบคำถามเพื่อการช่วยค้นคว้า บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง เป็นต้น

1.5.3 ห้องสมุด หมายถึง หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

1.5.4 ผู้ใช้บริการ หมายถึง นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ และบุคคลภายนอก ที่มาใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า ในหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีการบริการทรัพยากรสารสนเทศ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ และการบริการ
3. มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
4. ข้อมูลพื้นฐานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎีการบริการทรัพยากรสารสนเทศ

2.1.1 แนวคิดทฤษฎีการบริการทรัพยากรสารสนเทศ

แนวคิดเกี่ยวกับห้องสมุด

ความหมายของห้องสมุดคำว่า ห้องสมุด ภาษาอังกฤษใช้ชื่อ Library คำนี้มาจากภาษาละติน คือ Libraria แปลว่า ที่เก็บหนังสือ ภาษาฝรั่งเศสใช้ว่า Bibliothque มาจากภาษากรีกว่า Biblios แปลว่าหนังสือ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าค่านิยมในการเก็บสะสมหนังสือมาแต่สมัยโบราณ และมีความเข้าใจกันมานานแล้วว่า หนังสือ คือ ความรู้ คือ วิชา การจัดรวบรวมสะสมวิชาเพื่อให้คน เรียนรู้ต่อไป ก็เป็นการขจัดความงี่เงา และวิชาอันเป็นบ่วงผูกมัดมนุษย์ไว้อย่างหนึ่ง (แมนมาส ขวลิขิต : 2541)

ห้องสมุด มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมาย เช่น

ลมูล รัตตากร (2530) อธิบายว่า ห้องสมุดเป็นสถานที่รวบรวมสรรพวัสดุของห้องสมุด ซึ่งมีทั้งหนังสือ สิ่งพิมพ์ และโสตทัศนวัสดุต่างๆ ที่จัดไว้ให้ผู้ใช้ได้ใช้

สุทธิรักษ์ อัมพันวงศ์ (2521) กล่าวว่า ห้องสมุด คือ สถานที่รวบรวมสรรพวิทยาการต่างๆ ได้แก่ หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์อื่นๆ ต้นฉบับตัวเขียน สมุดข่อย และอุปกรณ์โสตทัศนศึกษาทุกชนิด

“ห้องสมุด” มีคำใช้อยู่หลายคำ ในประเทศไทยสมัยก่อนเรียก “หอหนังสือ” เป็นสถานที่สำหรับเก็บรวบรวมหนังสือ เอกสารราชการ ซึ่งประกอบด้วยกฎระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย พระบรมราชโองการ อันได้แก่ เรื่องราชการต่างๆ จดหมายโต้ตอบ บันทึกเรื่องราว เป็นต้น ส่วนหนังสือทางพระพุทธศาสนา ได้แก่ พระไตรปิฎก และเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวกับพระพุทธศาสนานั้น จะมีสถานที่แยกเก็บต่างหาก สถานที่นี้จะสร้างขึ้นภายในวัดเรียกว่า “หอไตร” ปัจจุบันห้องสมุดได้เกิดขึ้น อย่างมากมาย และมีชื่อเรียกที่แตกต่างกัน เนื่องจากการขยายการบริการกว้างขวางเพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดความพยายามที่จะตั้งชื่อสถานที่นั้นให้เห็นเด่นชัดถึงหน้าที่ของหน่วยงานนั้น จึงมีชื่อเรียกต่างกันไป (ประทีป จรัสรุ่งรวิธร, 2542) ดังตัวอย่างเช่น

ใช้คำว่า “ห้อง” เช่น ห้องสมุดโรงเรียนต่างๆ ห้องสมุดประชาชน

ใช้คำว่า “หอสมุด” เช่น หอสมุดวิทยาลัยครูต่างๆ ในสมัยที่มีวิทยาลัยครู

ใช้คำว่า “สำนักหอสมุด” เช่น สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ใช้คำว่า “สำนักหอสมุดกลาง” เช่น สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง
สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร

ใช้คำว่า “สถาบันวิทยบริการ” เช่น สถาบันวิทยบริการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ใช้คำว่า “สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ” เช่น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

สรุปได้ว่า ห้องสมุด คือ สถานที่รวบรวมสรรพวิทยาการต่างๆ ทั้งที่เป็นหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ โสตทัศนวัสดุ และอุปกรณ์ทางการศึกษาทุกชนิด ที่จัดไว้อย่างเป็นระบบเพื่อสะดวกแก่การให้บริการผู้เข้ามาศึกษาค้นคว้า โดยมีบรรณารักษ์บริหารจัดการ อำนวยความสะดวกด้วยความเสมอภาค

ความสำคัญของห้องสมุด

ห้องสมุด เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญยิ่งต่อการจัดการศึกษาในระดับโดยเฉพาะ การศึกษาในระดับอุดมศึกษาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าหาความรู้ในสาขาวิชาต่างๆ เป็นศูนย์รวมที่ผสมผสานระหว่าง คน ทรัพยากรการเรียนรู้ และอาคาร

สถานที่ โดยมุ่งที่จะช่วยเหลือผู้ใช้ในกระบวนการเปลี่ยนแปลงสารสนเทศไปสู่ความรู้ทั้งสารสนเทศ และความรู้ต่างก็เป็นเป้าหมายสำคัญอย่างหนึ่งของมหาวิทยาลัย (สุริทอง ศรีสะอาด, 2544)

ความสำคัญของห้องสมุด มีผู้ให้ความเห็นไว้หลายทัศนะ ดังนี้

ลมูล รัตตากร (2539) ให้ความเห็นไว้ดังนี้

1. ห้องสมุด เป็นที่รวมแหล่งทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ที่อาจารย์ผู้สอนและนิสิต นักศึกษาเข้ามาค้นคว้าหาความรู้ทุกแขนงวิชาที่มีการเรียนการสอนในสถาบันการศึกษา
2. ห้องสมุดเป็นที่ทุกคนจะเลือกอ่านหนังสือและค้นคว้าหาความรู้ต่างๆ ได้โดยอิสระตามความสนใจของแต่ละบุคคล
3. ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดพอใจที่จะอ่านหนังสือต่างๆ โดยไม่รู้จักจบสิ้น จากเล่มหนึ่งไปสู่อีกเล่มหนึ่งและอ่านจบเล่มแล้วเล่มเล่า
4. ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีความรู้ทันสมัยอยู่เสมอ
5. ช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีนิสัยรักการค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง
6. ห้องสมุดช่วยให้รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์
7. ห้องสมุดจะช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดรับรู้ในสมบัติสาธารณะ รู้จักใช้และระวังรักษา อย่างถูกต้อง

พวา พันธุ์เมฆา (2541) ให้ความเห็นไว้ดังนี้

1. ห้องสมุดเป็นแหล่งรวมสรรพความรู้ทั้งหลายในโลกเอาไว้
2. ห้องสมุดเป็นสถานที่ที่ทุกคนสามารถค้นคว้าหาความรู้ได้อย่างเสรีตามความสนใจของตน

3. ห้องสมุดช่วยปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน
4. ห้องสมุดช่วงส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์
5. ห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้มีความรู้ที่ทันสมัยอยู่เสมอ

วาทณี ฐานานวงศ์ตานติ (ม.ม.ป) ให้ความเห็นความสำคัญของห้องสมุดไว้ว่ามี

ความสำคัญ 5 ประการ คือ

1. เพื่อการศึกษา (Education)
2. เพื่อการค้นคว้าและวิจัย (Information)
3. เพื่อการค้นคว้าและวิจัย (Research)
4. เพื่อความจรรโลงใจ (Inspiration)
5. เพื่อความเพลิดเพลิน (Recreation)

เอื้อมพร ทศนประสิทธิผล (2542) ให้ความเห็นไว้ว่า

1. ห้องสมุด เป็นแหล่งรวมทั้งความรู้ความบันเทิง ที่ผู้ใช้สามารถเลือกสรรได้อย่างเสรีตามความต้องการ ทำให้เป็นคนฉลาดทันเหตุการณ์
2. ห้องสมุด ช่วยส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ทั้งนี้เพราะปัจจุบัน ห้องสมุดมีบริการสื่อทัศน เช่น วิทยุทัศน์ บริการวัสดุอิเล็กทรอนิกส์ บริการ Online ฯลฯ ผู้ใช้จะได้รับทั้งความบันเทิงและความรู้ในขณะเดียวกัน และสามารถติดต่อสื่อสารกับเพื่อทุกมุมโลก
3. ห้องสมุด ช่วยปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน ผู้ใช้ห้องสมุดที่ได้รับความบันเทิงมักจะติดใจกลับมาอ่านเรื่องอื่นๆ ทำให้เป็นนิสัยเกิดความต้องการหนังสือเป็นอาหารสมองอีกอย่างหนึ่ง
4. ห้องสมุด เป็นแหล่งสารสนเทศที่กว้างไกลรับใช้สังคม ที่เรียกว่า เอเวอร์ออนเวิร์ด (Ever Onward) หมายถึง ผู้ใช้บริการสามารถท่องเที่ยวไปได้ไกลอย่างไม่มีขอบเขต เช่น ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้ใช้สามารถส่งจดหมายหรือรับข่าวสารจากผู้ที่อยู่ห่างไกลได้ฉับไวจากบริการ E-mail หรือสามารถสืบค้นสารสนเทศได้ทั่วโลกโดยใช้บริการ World Wide Web เป็นต้น
5. ห้องสมุด เป็นสถานที่ไร้พรมแดน ผู้ให้บริการเต็มใจบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ เป็นมิตรภาพไร้พรมแดน (Friendship Beyond Frontiers) หมายถึง ทุกคนสามารถรับบริการได้อย่างเสมอภาค เป็นห้องสมุดปราศจากกำแพง (Library without wall)

สมจิต พรหมเทพ (2542) ให้ความเห็นเกี่ยวกับห้องสมุดไว้ว่า

1. ช่วยให้เป็นคนทันสมัยอยู่เสมอ รอบรู้ข้อมูลข่าวสาร ทันโลกทันต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา
2. ช่วยปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน รักการศึกษาค้นคว้า เพราะการที่ได้เข้าไปอ่านไปใช้บริการบ่อยๆ หรือเพียงอ่านข่าว ดูภาพหรือการอ่านเพื่อความบันเทิงก็ตาม เมื่อทำบ่อยครั้งก็จะเกิดความเคยชินในการอ่าน เกิดความอยากดู อยากอ่านต่อไป นั่นคือเริ่มมีนิสัยรักการอ่านนั่นเอง
3. ส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ และสามารถนำความรู้จากการอ่าน การศึกษาค้นคว้าไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน การพัฒนาบุคลิกภาพหรือกิจกรรมที่เป็นงานอดิเรกได้
4. พัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเอง และครอบครัว เพราะความรู้ที่ได้จากการดู การอ่าน การค้นคว้าสารสนเทศต่างๆ จะสามารถนำไปปรับปรุงชีวิตความเป็นอยู่ประจำวันของตนให้ดีขึ้น
5. พัฒนาด้านการศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบและการศึกษานอกระบบโรงเรียน เพราะการศึกษาเป็นรากฐานของการดำเนินชีวิต เป็นรากฐานของการพัฒนาทุกด้าน การที่ได้รู้จัก

ใช้บริการสารสนเทศ มีผลให้การศึกษาเล่าเรียนประสบผลสำเร็จ เมื่อสำเร็จการศึกษาไปอยู่ในสังคมแล้วก็ยังไม่สิ้นสุดการศึกษา ยังมีการศึกษาด้วยตนเองต่อไป เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น เป็นการศึกษาในระบบโรงเรียน ซึ่งจะได้โดยวิธีหาซื้อสารสนเทศศึกษาเอง หรือใช้บริการของห้องสมุดอื่นๆ ที่มีอยู่ในสังคม

6. ช่วยทำนุบำรุงขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม เพราะห้องสมุดจะรวบรวม สะสมมรดกด้านศิลปวัฒนธรรม และประเพณีที่ดั้งเดิมของมนุษยชาติในรูปของสารสนเทศต่างๆ เพื่อสืบทอดสู่อนุชนรุ่นหลัง

7. ส่งเสริมความเป็นระเบียบวินัย เพราะห้องสมุดทุกแห่งมีกฎระเบียบที่ทุกคนต้องปฏิบัติและยังจัดให้บริการสมาชิกทุกคนอย่างเสมอภาค ซึ่งการจัดระบบต่างๆ ของห้องสมุดอย่างเป็นระเบียบจะมีส่วนช่วยส่งเสริมความมีระเบียบวินัยแก่ผู้ใช้ด้วย

บทบาทของห้องสมุด

โลกปัจจุบันเป็นยุคข่าวสาร เทคโนโลยีสารสนเทศกำลังเป็นที่สนใจห้องสมุดในสถาบันที่มีบทบาทในการเก็บและเผยแพร่สารสนเทศจึงมีบทบาทในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. บทบาทพัฒนาทางการศึกษา เป็นความสำคัญพื้นฐานสำหรับสังคม เพราะการศึกษาเป็นรากฐานของชีวิต ห้องสมุด จึงเป็นแหล่งให้การศึกษาทุกระบบสนับสนุนผู้ที่ต้องการศึกษาค้นคว้าตนเอง สามารถพัฒนาเพิ่มคุณภาพชีวิตในทางความรู้ ให้สามารถประกอบอาชีพได้อย่างมั่นใจ

2. บทบาทพัฒนาด้านวัฒนธรรม เพราะห้องสมุดรวบรวมสารสนเทศทุกประเภท ฉะนั้นวัฒนธรรมของชาติก็จะถูกสะสมไว้ ทั้งเป็นลายลักษณ์อักษร และเทคโนโลยีสมัยใหม่ในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งศิลปะของชาติ เพื่อให้ชนรุ่นหลังได้ศึกษาค้นคว้าต่อไป

3. บทบาทพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ข้อมูลทางเศรษฐกิจ ธุรกิจ อุตสาหกรรม ทั้งระดับประเทศและต่างประเทศ ห้องสมุดจะรวบรวมทั้งตัวเลขและข้อมูลเบื้องต้น ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ตลอดจนงานวิจัย เพื่อให้นักธุรกิจและผู้เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้เพื่อพิจารณาตัดสินใจสำหรับดำเนินงานได้ รวมทั้งธุรกิจด้านสื่อสารที่จะช่วยด้านการผลิตข่าวสารในรูปของเอกสารให้แพร่กระจายและมีบทบาทในสังคมปัจจุบัน

4. บทบาทพัฒนาด้านสังคม การเมือง และการปกครอง สารสนเทศในห้องสมุดช่วยให้ผู้สนใจรับทราบสาระ ระบบการปกครองของสังคมโลก เป็นการศึกษาเปรียบเทียบและ

พัฒนาผู้อ่านให้เข้าสู่โลกกว้าง เกิดความคิดสร้างสรรค์ เป็นนักประชาธิปไตยเพื่อการเป็นพลเมืองที่ดีในสังคม ปรับตัวให้อยู่ในระบบการปกครองปัจจุบันได้

5. บทบาทในเรื่องสิ่งแวดล้อม ห้องสมุดจะส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากร ขจัดมลพิษจากสิ่งแวดล้อม ด้วยการแสดงสารสนเทศที่มีทั้งคุณและโทษในทุกรูปแบบให้ประชาชนต่อ ผู้ใช้บริการ เป็นการเผยแพร่ในรูปนิทรรศการ ข่าวสารและข้อมูลที่มีผู้วิจัยห้องสมุดเสมือนแหล่งกลางในการกระจายข่าวให้ทั่วถึง (วาณี ฐานวงศ์ศานติ, 2543)

หน้าที่ของห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย

ห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย มีบทบาทที่สำคัญยิ่งต่อการศึกษาและการพัฒนาการเรียนการสอนของสถาบัน เพราะเป็นแหล่งรวมของสรรพวิทยาการทุกรูปแบบทุกสาขาวิชาที่มีการเรียนการสอน ดังนั้น การจัดและบริหารงานห้องสมุดจึงจำเป็นต้องสอดคล้องกับหลักสูตรการศึกษา การค้นคว้าวิจัยอย่างเพียงพอ และมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีการจัดองค์การที่ดีทั้งในด้านบริหาร ด้านงานเทคนิค และด้านการบริการ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์มากที่สุด (อมรรัตน์ เชาวลิต, 2541)

ดังนั้นห้องสมุดมหาวิทยาลัย จึงมีบทบาทสำคัญในอันที่จะส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจหลัก 4 ประการ ของมหาวิทยาลัย คือ

1. หน้าที่ในการเรียนการสอน โดยการส่งเสริมสนับสนุนหลักสูตรการศึกษา กล่าวคือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย จะต้องจัดหา จัดเก็บ รวบรวมรักษา และเผยแพร่หนังสือและวัสดุการอ่านอื่นๆ ตลอดจนโสตทัศนวัสดุ ให้สอดคล้องกับหลักสูตรการศึกษาวัตถุประสงค์และนโยบายของสถาบัน ตลอดจนความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด
2. หน้าที่ในการวิจัย ห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ควรให้ความร่วมมือในการวิจัยของสถาบัน โดยทำหน้าที่เป็นศูนย์กลาง ในการรวบรวมและเผยแพร่ผลงานวิจัยของอาจารย์ นิสิต นักศึกษา และบุคคลภายในสถาบันนั้นๆ
3. หน้าที่ในการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม โดยการกระจายบริการทางการศึกษาไปยังภูมิภาค ตลอดจนเป็นแหล่งกลางในการติดต่อประสานงานกับสถาบันอื่นๆ และมีบทบาทในการที่จะผลักดันการขยายบริการห้องสมุด ให้กว้างขวางออกไปสู่ชุมชนภายนอกสถาบันด้วย เพื่อให้ชุมชนได้มีการพัฒนาการศึกษาด้วยตนเองมากขึ้น
4. หน้าที่ในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ถึงแม้ว่านโยบายหลักของห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยจะเน้นที่การให้บริการความรู้ทางวิชาการ แต่ห้องสมุดก็ยังส่งเสริมสงวน

รักษา และเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมประจำชาติ โดยการเก็บรักษาทรัพย์สินสมบัติทางด้านเอกสาร สิ่งพิมพ์จำพวกเอกสารโบราณ อันเป็นมรดกและเอกลักษณ์ ทางด้านศิลปวัฒนธรรมของชาติและของท้องถิ่นนั้นๆ

2.1.2 ทฤษฎีและหลักการให้บริการ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นหน่วยงานที่เป็นหัวใจ เป็นหน่วยงานเสริมหลักที่สำคัญยิ่งในการเป็นกลไกสนับสนุนภารกิจด้านการศึกษาศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ส่งเสริมการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้าวิจัย เป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน พันธกิจดั้งเดิมของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไม่เปลี่ยนแปลง

ห้องสมุดเป็นหัวใจที่ชาญฉลาดของประชาคมมหาวิทยาลัย นำเสนอมรดกทางความคิด และประสบการณ์ของมนุษยชาติสำหรับการปฏิสังสรรค์เพื่อสร้างความเป็นนักวิชาการ นำเสนอทั้งสิ่งที่จำเป็นและสิ่งที่เพิ่มเติมสำหรับความต้องการของคน ทฤษฎีการบริการห้องสมุด เพื่อการตอบสนองพันธกิจตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันก็ไม่เปลี่ยนแปลง เช่น

1. ห้องสมุดมีความจำเป็นต้องเหมาะสมทั้งเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้แต่ละห้องสมุด
2. ความเหมาะสมไม่เพียงด้านวิชาการแต่รวมถึงความซับซ้อนของความต้องการความเชี่ยวชาญของผู้ใช้และค่านิยมทางสังคมของห้องสมุด
3. พัฒนาการเก็บรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศ เน้นบทบาทต่างๆ ในการเก็บที่สะดวกต่อผู้ใช้
4. ห้องสมุดควรเก็บทรัพยากรที่สามารถเรียกใช้ได้สะดวก

ห้องสมุดต้องปรับตัวให้สามารถประสานการเข้าถึงทรัพยากรทุกประเภทได้หลากหลาย สอดคล้องกับความก้าวหน้าของวิทยาการสมัยใหม่ เมื่อสองทศวรรษที่ผ่านมาการอภิปรายกันอย่างกว้างขวางถึงสามแนวทางที่จะนำเอาคอมพิวเตอร์มาใช้ในห้องสมุด พัฒนาการของเทคโนโลยีและความต้องการที่ซับซ้อนเปลี่ยนแปลงเป็นปัจจัยให้เกิดแนวคิดระบบการจัดการห้องสมุดในหลักการอุดมศึกษา

สรุป ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งของไทยในอดีตจนถึงปัจจุบัน ได้นำเสนอแนวคิด ประสบการณ์ของมนุษยชาติ เพื่อสร้างความเป็นนักวิชาการในทุกสาขาอาชีพ แต่งานบริการห้องสมุดที่ยึดหลักการและทฤษฎีบริการห้องสมุดมิได้พัฒนาไปตามกระแส ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่เรียกหาความสะดวก ความหลากหลายของข้อมูลทุกประเภทที่สร้างความ

ซับซ้อนเพิ่มขึ้น ซึ่งวิธีการดำเนินงานห้องสมุดก็ยังไม่เปลี่ยนแปลงสำหรับแนวทางที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จะต้องให้ความสำคัญต่อแผนงานกระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินงานภายในให้มีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

2.1.3 งานบริการและประเภทการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ

ความหมายของงานบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525) ให้ความหมาย “การบริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้หรือการให้ความสะดวกต่างๆ

สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์ (2521) ให้ความหมายว่า การให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุดนับจากก้าวแรกที่ย่างเข้าห้องสมุด โดยการจัดหนังสือ วารสารสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อโสตทัศนวัสดุอุปกรณ์ที่เป็นความรู้และความบันเทิง ตลอดจนข้อมูลข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ จัดที่นั่งอ่านที่นั่งสบาย ตกแต่งให้สวยงาม ผู้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือให้บริการตามความประสงค์ของผู้ใช้บริการ

เรณู เปียชื่อ (2538) ให้ความหมายว่า “การบริการ” หมายถึง การเลือกหนังสือ วัสดุ สิ่งพิมพ์ไว้ในห้องสมุดเพื่อบริการประชาชนทั่วไป ตั้งแต่วัยเด็กอนุบาล จนถึงผู้ใหญ่ เพื่อก่อให้เกิดนิสัยรักการอ่านไปจนตลอดชีวิต

ดังนั้นสรุปได้ว่า งานบริการจึงเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้ใช้ห้องสมุด อาจกล่าวได้ว่า งานบริการของห้องสมุดเป็นหัวใจสำคัญ เพราะงานบริการถือเป็นงานที่จะสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการเกิดทัศนคติที่ดีต่อห้องสมุด ช่วยให้ผู้ใช้บริการเกิดความอบอุ่นใจ เชื่อมมั่นเมื่อผู้ใช้บริการเข้าไปใช้บริการของห้องสมุดแล้วจะต้องได้สิ่งที่ผู้ใช้ต้องการ และตรงตามความปรารถนา เข้าถึงแหล่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว

ความสำคัญของงานบริการ

ความสำคัญของงานบริการ เพื่อสนองวัตถุประสงค์ของห้องสมุดในการส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง การบริการข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน การบริการข้อมูลงานวิจัยการสนับสนุนการใช้เวลาให้เป็นประโยชน์ และผลิตผลิตผลจนเกิดความจรรโลงในความสำคัญของงานบริการ จึงมีดังนี้

1. อำนวยความสะดวกในงานบริการต่างๆ ให้รวดเร็วด้วยวิธีการต่างๆ เช่น

- (1) จัดบริการวัสดุให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยและผู้ใช้
- (2) ให้บริการยืม คืน ด้วยระเบียบที่เหมาะสม
- (3) จัดทำคู่มือและแผนผังการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

2. เป็นการสนองความต้องการและความสนใจของผู้ใช้ทุกระดับด้วยทรัพยากรสารสนเทศที่ถูกต้องและเหมาะสม
3. เป็นการพัฒนาวิธีการให้ทันสมัยด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อก้าวทันโลกยุคข่าวสารข้อมูล
4. เป็นการสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง โดยการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพ มีจำนวนเพียงพอ และจัดเก็บเป็นระบบถูกต้อง
5. เป็นการส่งเสริมการใช้เวลาให้เป็นประโยชน์ ด้วยทรัพยากรสารสนเทศประเภทบันเทิง ทั้งนวนิยาย นิตยสาร และสื่อโสตทัศน
6. เป็นการสนับสนุนให้ผู้ใช้เป็นบุคคลทันสมัย ก้าวทันโลก ด้วยการบริการข่าวสารประจำวันจากหนังสือพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ระบบต่างๆ
7. เป็นการส่งเสริมนักวิจัยและนักอ่าน ด้วยบริการข้อมูลหลากหลายที่เป็นปัจจุบันอย่างเป็นระบบ (วาทณี ฐาปนวงศ์สานติ, 2543)

ความหมายของการให้บริการ

การให้บริการ หมายถึง การรับใช้หรืออำนวยความสะดวกที่ห้องสมุดต้องดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน องค์กร หรือสถาบันนั้นๆ ภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละตำแหน่ง ปาริชาติ เสาวะวิเศษ (2541) กล่าวว่า เพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่ห้องสมุดจัดหาไว้บริการสำหรับผู้ใช้ที่ต้องการ โดยเน้นวิธีการบริการต่างๆ ที่ห้องสมุดแต่ละแห่งเลือกใช้ระบบการจัดหาและจัดเก็บถ่ายทอดข้อมูล เช่น บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการยืม – คืน บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นต้น ทั้งนี้ เริ่มตั้งแต่การสร้างบรรยากาศเชิญชวนให้ผู้สนใจ เข้ามาใช้ห้องสมุด การจัดอาคารสถานที่ และประเภทของบริการที่ดึงดูดใจสนองความต้องการสำหรับผู้ใช้บริการ คือ สิ่งพิมพ์ โสตทัศนวัสดุที่พร้อมใช้ เพื่อความเพลิดเพลินและนันทนาการ (สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์, 2521) โดยมีแนวคิดในงานบริการต่างๆ ของห้องสมุดสอดคล้องกับหลักการและทฤษฎีการให้บริการ (จวีลักษณ์ บุญญะกาญจน, 2525)

สรุป งานบริการของห้องสมุด เป็นหัวใจสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้ใช้บริการ กล่าวได้ว่างานบริการจะช่วยสร้างความประทับใจและมีทัศนคติที่ดีต่อห้องสมุด โดยห้องสมุดจะเน้นวิธีการบริการต่างๆ เช่น บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการยืม – คืน และบริการยืมระหว่างห้องสมุด รวมถึงการดำเนินงานของห้องสมุดที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากร

สารสนเทศ โสตทัศนวัสดุที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งมีแนวคิดในงานบริการต่างๆ ของห้องสมุด สอดคล้องกับหลักการและทฤษฎีการให้บริการ (ฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจน์, 2525)

ประเภทการให้บริการสารสนเทศ

การให้บริการสารสนเทศอาจจัดแยกเป็นประเภทได้ ดังนี้

1. บริการจ่าย – รับหนังสือ (Circulation Service) บริการจ่าย-รับ หรือบริการให้ยืม (Borrowing Service) หมายถึง การให้ยืมวัสดุสารสนเทศของห้องสมุดบางประเภทที่ห้องสมุดกำหนดไว้ให้ยืมได้ บริการนี้เป็นบริการพื้นฐานที่ห้องสมุดทุกแห่งจัดบริการไว้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุดที่ต้องการนำหนังสือไปใช้นอกห้องสมุดโดยห้องสมุดจะกำหนดระเบียบการยืมส่งและทำหลักฐานการยืมไว้

2. บริการหนังสือจองและหนังสือสำรอง (Reserved Book Service) บริการหนังสือจอง คือ บริการที่เปิดโอกาสให้ผู้จองหนังสือตามที่ตนต้องการไว้ล่วงหน้าเนื่องจากมีจำนวนน้อยและถูกยืมออกจากห้องสมุดไปแล้ว ส่วนบริการหนังสือสำรอง คือ หนังสือที่อาจารย์ผู้สอนในสาขาวิชาต่างๆ แจ้งให้ทางห้องสมุดจัดสำรองไว้ให้นักศึกษาเรียกใช้ได้โดยจัดบริการในระยะเวลาที่จำกัดให้สั้นกว่าบริการจ่ายรับ ตามปกติ ซึ่งมักเป็นหนังสือที่มีจำนวนน้อยแต่มีผู้ใช้เป็นจำนวนมาก

3. บริการจัดทำดัชนี (Indexing Service) ดัชนีเป็นเครื่องมือช่วยค้นหาบทความหรือเรื่องที่ต้องการได้โดยสะดวกและรวดเร็ว เพราะดัชนีจะให้รายละเอียดเกี่ยวกับชื่อคน ชื่อสถานที่ ชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง หัวเรื่อง ฯลฯ คือหรือข้อความอื่นๆ ที่ใช้เป็นกุญแจสำคัญในการค้นหาคำถามหรือเรื่องนั้นๆ

4. บริการแนะแนวการอ่าน (Readers Advisory Service) บริการแนะแนวการอ่าน เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อส่งเสริมการอ่าน และปลูกฝังนิสัยรักการอ่านให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุด เป็นการช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดที่มีปัญหาในการอ่าน เช่น เลือกหนังสืออ่านไม่ได้ตามความต้องการหรือเหมาะสม เลือกหนังสือไม่ถูก เป็นต้น การแนะแนวการอ่านนี้อาจจะกระทำแก่ผู้ใช้เป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม โดยทางห้องสมุดจะต้องทราบความสนใจ ความต้องการนิสัย และความสามารถในการอ่านของผู้ใช้ในบางกรณีห้องสมุดอาจจะต้องทราบถึงสภาพจิตใจร่างกาย และอารมณ์อีกด้วย ในการให้บริการนี้ห้องสมุดอาจจะรวบรวมชื่อหนังสือที่เหมาะสมโดยคำนึงถึงสิ่งต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น รายชื่อที่จัดทำขึ้นควรจะเรียงลำดับจากหนังสือที่อ่านเข้าใจง่ายที่สุดไปหาหนังสือที่อ่านเข้าใจยากขึ้นตามลำดับ นอกจากนี้ห้องสมุดยังอาจจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการ

อ่านได้อีกหลายวิธี เช่น การเล่าเรื่องจากหนังสือ การวิจารณ์หนังสือการจัดอภิปรายและการสนทนาเรื่องหนังสือ เป็นต้น

5. บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Inter-Library Loan) เป็นบริการที่ห้องสมุดขอยืมหนังสือ เอกสาร สิ่งพิมพ์ และวัสดุสารสนเทศซึ่งไม่มีอยู่ในห้องสมุดของตนจากห้องสมุดอื่นที่มีซึ่งเป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างห้องสมุดต่างสถาบัน หรือผู้ใช้ห้องสมุดแห่งหนึ่ง นับเป็นบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ให้มีโอกาสใช้สารสนเทศที่กว้างขวางขึ้นเพราะห้องสมุดเพียงแห่งเดียวไม่สามารถจะจัดหาและรวบรวมสิ่งพิมพ์ต่างๆ ได้สมบูรณ์ครบถ้วน

6. บริการบรรณานุกรม (Bibliographical Service) ได้แก่การรวบรวมรายชื่อหนังสือ และสารสนเทศ วัสดุการอ่านอื่นๆ อย่างมีแบบแผน ตามประเภทของวัสดุสารสนเทศนั้นๆ ด้วยการให้รายละเอียดแต่ละเรื่องเกี่ยวกับชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง สถานที่พิมพ์สำนักพิมพ์ หรือโรงพิมพ์ ปีที่พิมพ์ เลขหน้า รวมทั้ง อาจมีบรรณนิทัศน์สังเขปตามความเหมาะสมหรือความจำเป็นในการใช้การบริการด้านบรรณานุกรม อาจจัดทำได้หลายวิธี เช่นการทำบรรณานุกรมเฉพาะสาขาวิชา เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาสิ่งพิมพ์ในสาขาวิชาที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วบริการช่วยค้นหา รายละเอียดทางบรรณานุกรมในการเขียนบทนิพนธ์ ซึ่งผู้เขียนบทนิพนธ์จำเป็นต้องใช้เขียนเชิงอรรถและบรรณานุกรมเพื่อประกอบการค้นคว้า

7. บริการสอนวิธีใช้ห้องสมุด (Library Instruction Service) คือบริการที่ห้องสมุดจัดสอนให้ผู้ใช้บริการรู้จักใช้ห้องสมุด ทรัพยากรห้องสมุด และบริการต่างๆ ของห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้คุ้นเคยและรู้จักใช้ห้องสมุดเพื่อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองได้ การสอนการใช้ห้องสมุดอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ การสอนอย่างเป็นทางการ และการสอนอย่างไม่เป็นทางการ การสอนอย่างเป็นทางการอาจทำได้หลายวิธี เช่น ทำเอกสารประชาสัมพันธ์งานห้องสมุด จัดนิทรรศการ จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน และจัดทำคู่มือแนะนำห้องสมุด เป็นต้น

8. บริการถ่ายเอกสาร (Photocopying Service) เป็นบริการที่จำเป็นสำหรับผู้ใช้ห้องสมุด เพราะช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุดที่ต้องการอย่างรวดเร็วช่วยประหยัดเวลาในการคัดลอกในกรณีที่ไม่สามารถนำหนังสือออกนอกห้องสมุดได้ อีกทั้งช่วยลดความสูญเสียของห้องสมุดอันเนื่องจากผู้ใช้ฉีกหรือกรีดสิ่งพิมพ์ นอกจากนั้นการถ่ายเอกสารสามารถให้รายละเอียดต่างๆ ได้เกือบครบถ้วนเช่นเดียวกับต้นฉบับเดิม

9. บริการอ้างอิงและสารสนเทศ (Reference and Information Service) เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดเพื่อให้คำตอบในเรื่องทั่วไป และช่วยเหลือการค้นคว้าเป็นรายบุคคลหรือราย

กลุ่ม รวมทั้งมีระบบการจัดเก็บและการรวบรวมข่าวสารความรู้ต่างๆ ตลอดจนจัดหาคู่มือที่อำนวยความสะดวกที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ห้องสมุด

10. บริการจัดทำสารสังเขป (Abstracting Service) สารสังเขป คือ การสรุปเรื่องราวของหนังสือ สิ่งพิมพ์ หรือวัสดุสารสนเทศต่างๆ อย่างย่อ ประกอบรายละเอียดทางบรรณานุกรม ซึ่งแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่ สารสังเขปประเภทบรรยายหรือบอกเล่า และสารสังเขปประเภทให้ความรู้

11. บริการจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด (Handbook or Guide to the library) เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเพื่อแจ้งให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบกฎระเบียบต่างๆ ของห้องสมุด และวิธีการใช้ห้องสมุด เช่น เวลาทำงานของห้องสมุด วิธีใช้บัตรรายการ เป็นต้น คู่มือการใช้งานห้องสมุดอาจจัดทำเป็นรูปเล่มในลักษณะของหนังสือ หรือจุลสาร หรือแผ่นพับ ก็ได้ตามความเหมาะสม

12. บริการข่าวสารทันสมัย (Current Awareness Service) เป็นบริการที่จะช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ทราบข้อเท็จจริง ข่าวสาร หรือความก้าวหน้าใหม่ๆ ในวิชาที่เกี่ยวข้องให้เร็วที่สุด

13. บริการข่าวสารเลือกคัดเลือกคัดเพื่อเผยแพร่ (Selective Dissemination of information, S.D.I) เป็นการเลือกคัดข่าวสารเฉพาะเรื่องสำหรับให้บริการเฉพาะบุคคล ในประเทศที่พัฒนาแล้วจะใช้คอมพิวเตอร์ในการให้บริการนี้ เป็นบริการของห้องสมุดเฉพาะและห้องสมุดมหาวิทยาลัยบางแห่ง

14. บริการความรู้แก่ชุมชน ห้องสมุดที่มีห้องประชุม เช่น ห้องสมุดประชาชน หอสมุดแห่งชาติ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย อาจตุรพักตรพิมาน อภิปราย ได้ว่าที่ ฉายภาพยนตร์สารคดีให้ประชาชนเข้าฟัง หรือชมเป็นการเพิ่มพูนความรู้ (สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์, 2542)

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ และการบริการ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfactory)

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นระดับความรู้สึกในทางบวกและบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ เป็นพฤติกรรมการแสดงออกในทางบวกของบุคคลที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์อันหนึ่งอันใด ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

เกศินี ศรีคงอยู่ (2543) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลซึ่งแสดงออกในด้านบวก ที่มีความสัมพันธ์กับการได้รับการตอบสนองและได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

ทัศนีย์ สิงเจริญ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาทางด้านความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มากระตุ้นเป็นระดับความพอใจที่เป็นจริงอยู่ในขณะนั้น ซึ่งจะบอกให้ทราบถึงทิศทางว่าเป็นทัศนคติไปในทางบวกหรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้น และความพึงพอใจในการเรียนการสอน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของนักศึกษาที่มีต่อการเรียนการสอนความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆ ในการเรียนการสอนซึ่งทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการเรียนการสอนจนประสบความสำเร็จในการเรียนได้

กิติมา ปรีดีลภ (2529) ให้ความหมายของความพึงพอใจ ว่าหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ และเขาได้รับการตอบสนองความ ต้องการของเขาได้

พิน คงพล (2529) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี หรือเจตคติของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ

วุฒิชัย จำนง (2525) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เต็มใจและพร้อมใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นจากแรงจูงใจหรือสิ่งจูงใจ

ธงชัย สันติวงษ์ (2530) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ ห้องสมุด พบว่า สามารถจำแนกผลการวิจัย ตามลักษณะเนื้อหาออกเป็นด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในเรื่องการจัดและตกแต่งสถานที่ ความเพียงพอและความสะดวกสบายของที่นั่งอ่านหนังสือ ที่จอดรถรถยนต์และจักรยานยนต์ ที่รับฝากของก่อนเข้าห้องสมุด แสงสว่างภายในอาคารห้องสมุด การถ่ายเทอากาศภายในห้องสมุด อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศ ความเงียบสงบ บรรยากาศ

เหมาะสำหรับการศึกษาเรียนรู้ ความพอเพียงและประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ จำนวนเครื่องพิมพ์ที่ให้บริการ ความพอเพียงของบริการถ่ายสำเนาเอกสาร ความสะอาดของ ห้องน้ำ ป้ายประชาสัมพันธ์และบอร์ดข่าวสารต่างๆ และเอกสาร/แผ่นพับแนะนำการให้บริการ ห้องสมุด

2. ด้านทรัพยากร ประกอบด้วย ความพอเพียงของทรัพยากรสารสนเทศประเภท สิ่งพิมพ์ ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ ความพอเพียงของทรัพยากร สารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศน์ ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศน์ ความพอเพียงของฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการ เนื้อหาของข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการ และความ ทันสมัยของฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการ

3. ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ ประกอบด้วย การสืบค้น Web OPAC การสืบค้น สารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์ ข้อมูลที่สืบค้นตรงต่อความต้องการ ความเหมาะสมของเวลา เปิด – ปิด บริการของห้องสมุด

4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจและความสามารถของ บุคลากรผู้ให้บริการ ท่าทีที่เต็มใจของบุคลากรผู้ให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ อธิยาศัยไมตรี ความมีมนุษยสัมพันธ์ การพูดจาและมารยาทของผู้ให้บริการ การให้ความสำคัญ ต่อคำถามของผู้ใช้บริการ ความอดทนและการพยายามค้นหาคำตอบของผู้ให้บริการ และ ความสามารถในการแนะนำวิธีการสืบค้นสารสนเทศ

5. ด้านการบริการ พบว่า มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านบริการต่างๆ ของห้องสมุด เช่น บริการยืม – คืน บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการซีดี-รอม บริการ วารสารและสิ่งพิมพ์ บริการสื่อโสตทัศน์วัสดุ บริการยืมหนังสือใหม่ระหว่างวิเคราะห์หมวดหมู่และ ทำรายการ บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นต้น

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2549) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

1. ผลผลิตภัณฑบริการ ในการนำเสนอบริการนั้นจะต้องมีผลผลิตภัณฑบริการที่มี คุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยผู้ให้บริการ จะต้องแสดงให้เห็นให้ผู้บริการหรือผู้ใช่มองเห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการถึงความเอาใจใส่ และ ความจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลผลิตภัณฑบริการที่ส่งมาให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือผู้ใช้เกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการหรือผู้ใช้
3. สถานที่บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน
4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของบริการ ผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป
5. ผู้ให้บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการวางแผนการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรม การให้บริการ และนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ
6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัว ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการ และสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้อีกด้วย
7. กระบวนการบริการ ผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามาร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ

แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

พิมพล เมฆสวัสดิ์ (2549) ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการ และจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้ โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถามโดยตรง การสำรวจความคิดเห็น เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการ ร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนาระบบการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้
2. การกำหนดเป้าหมาย และทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั่นคือ มีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้อย่างมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้อย่างมีความพร้อมของผู้ให้บริการ ที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ
3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถเข้าถึงผู้รับบริการ หรือผู้ใช้งานจำนวนมากได้
4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคนมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ ความทุ่มเทในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ
5. การนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ไปปฏิบัติ และประเมินผลผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้ มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจน รวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

การวัดความพึงพอใจที่มีต่อบริการ

จิรวรรณ ภักดีบุตร (2533) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) ว่าเป็นผลของการใช้บริการที่เกิดจากการรับรู้ทางด้านจิตใจ หรือความคิดเห็น โดยประเมินจากคุณภาพของการบริการ

การวัดความพึงพอใจเป็นกลวิธีหนึ่งที่หน่วยงานที่ให้บริการนำมาใช้ รวมถึงงาน
ห้องสมุดด้วย ดังจะเห็นความสำคัญได้จากการที่ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
(กพร.) ได้กำหนดเป็นดัชนีชี้วัดคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการในประเทศไทย
(กพร. 2547)

ห้องสมุด เป็นแหล่งที่ให้บริการสารสนเทศ นอกจากทรัพยากรสารสนเทศและวิธีการ
ดำเนินงานแล้ว ผู้ใช้บริการยังเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของงานห้องสมุด จีวรวรรณ ภักดีบุตร
(2533) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. เพื่อทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ ทั้งลักษณะของผู้ใช้ทั่วไป
และผู้ใช้เฉพาะกลุ่มเพื่อจะได้จัดบริการให้ตรงกับความต้องการ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและ
อุปสรรคในการใช้บริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการนั้นๆ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการ
วางแผน การจัดการ การปรับปรุงบริการและทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับที่ผู้ใช้ต้องการ
2. เพื่อประเมินผลการให้บริการ ทำให้ผู้ให้บริการรับรู้ว่าการที่จัดนั้นตรงกับที่
ผู้ให้บริการต้องการหรือไม่ ระดับใด เพื่อที่ผู้ให้บริการจะใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนางานต่อไป

สาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 39) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจกระทำ
ได้หลายวิธี ต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการ
ขอรับรอง หรือ ขอความร่วมมือจากบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนด
คำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้าน
ต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลา
ในการให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น
2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้
บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะช่วยให้ผู้ถูก
สัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับเป็นวิธีการที่
ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง
3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้
บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการ
ได้รับการบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับ

บริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยจึงเลือกให้รูปแบบของการวัดความพึงพอใจโดยการใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมโดยขอความร่วมมือจากผู้เข้าใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของบริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ มีผู้กล่าวไว้ ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2530) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง ปฏิบัติ รับผิดชอบ ให้ความสะดวกต่าง ๆ

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2537) กล่าวว่า บริการหมายถึง การปฏิบัติหรือการดำเนินการ ที่คนกลุ่มหนึ่งเสนอให้คนอีกกลุ่มหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการ

ฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจน์ (2540) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติงานให้ความสะดวก

วีรพงษ์ เฉลิมาจิระรัตน์ (2542) ได้ให้นิยามของการบริการไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการ หรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ

จินดารัตน์ เบอร์พันธุ์ (2543) กล่าวว่า บริการสารสนเทศ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม หรือ การกระทำในการส่งมอบข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริง หรือความคิด ที่ได้บันทึกไว้ในสื่อต่างๆ ที่ผู้ให้บริการทำให้แก่ผู้รับบริการโดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจที่จะตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้ด้วยความยินดีและเต็มใจ

สมิต สัตถุกร (2543) กล่าวไว้ว่า ปัจจุบันการบริการทั้งส่วนของ ภาครัฐและภาคเอกชน ได้มีการพัฒนาปรับปรุงให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการเป็นสำคัญ ดังนั้นการแข่งขันเชิงธุรกิจในยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งเป็นธุรกิจไร้พรมแดน ดังเช่นปัจจุบันนี้ จึงมุ่งเน้นที่การบริการ ด้วยเหตุผลที่ว่าบริการที่เป็นเลิศย่อมส่งผลดีทั้งในระยะสั้นและ ยังประโยชน์ในระยะยาว ธุรกิจที่มีคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศเท่านั้น จึงจะดำรงอยู่และ

เจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืนต่อไป ฉะนั้นสำหรับองค์กรธุรกิจบริการ มีข้อที่ควรคำนึงและมีหลักยึดถือปฏิบัติดังนี้คือ

1. ให้บริการสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก โดยนำความต้องการของลูกค้าเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้จะเห็นว่าการให้บริการมีความเหมาะสมดีแล้วก็ตาม แต่ถ้าลูกค้าไม่สนใจหรือไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้น ก็ยอมไว้ค่า

2. ให้บริการซึ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เนื่องจากคุณภาพการบริการ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กล่าวโดยสรุป บริการสารสนเทศ จึงหมายถึงการดำเนินการส่งสารสนเทศที่ถูกบันทึกไว้ในสื่อต่าง ๆ รวมถึงการอำนวยความสะดวกจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจที่จะตอบสนองความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้ใช้ด้วยความยินดี และเต็มใจ

มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ได้กล่าวถึงบริการของห้องสมุดไว้ในตอน ที่ 6 ว่า บริการต้องมุ่งส่งเสริมให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ทุกประเภท และส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ต้อง หาวิธีการ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และโทรคมนาคมที่จำเป็น เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ อย่างรวดเร็วและครบถ้วนตามความต้องการ ทั้งบริการให้เปล่าและบริการที่ต้องเสียค่าธรรมเนียม ดังนี้ (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2550 : เว็บไซต์)

1. ต้องจัดให้มีการประชุมนิเทศนักศึกษา การสอน หรือร่วมสอนการค้นคว้าทรัพยากร สารสนเทศ ตลอดจนช่วยค้นคว้า และให้คำปรึกษาทางวิชาการ
2. จัดให้มีบริการยืม - คืน โดยกำหนดระเบียบเพื่อให้ผู้ใช้บริการอย่างเสมอภาค ตามสิทธิที่ควร
3. ต้องมีบริการสืบค้นผ่านเครือข่ายภายในประเทศ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และสอน การใช้อิเล็กทรอนิกส์
4. ต้องมีชั่วโมงบริการอย่างสม่ำเสมอและเหมาะสม
5. หากมีการเรียนการสอนนอกสถาบันอุดมศึกษาควรจัดให้มีการบริการ เพื่อให้ผู้ใช้ สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ตามความต้องการ
6. ต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
7. ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างกว้างขวางและประหยัด

ลักษณะของการบริการ

การบริการ เป็นการปฏิบัติ หรือ ดำเนินกิจกรรมใดๆ ของผู้ให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผลที่ได้จากการบริการไม่ได้ผลออกมาเป็นสินค้าที่มีรูปลักษณะทางกายภาพที่ชัดเจน จึงมีลักษณะที่แตกต่างกันระหว่างการบริการและสินค้าทั่วไป ทั้งนี้เพราะการบริการมีลักษณะที่สำคัญ (จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. 2538 : 173 – 178 ; พนิดา ดามาพงษ์ . 2538 : 26 - 30) สรุปได้ดังนี้

1. การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ แต่จะแสดงผลลัพธ์ออกมาในรูปผลงานที่เกิดภายหลังรับบริการ ซึ่งก่อนที่ผู้รับบริการจะตัดสินใจเลือกรับบริการนั้นไม่สามารถประเมินคุณภาพได้โดยตรง ดังนั้น ผู้รับบริการจึงกำหนดเกณฑ์ประเมินเพื่อตัดสินใจเลือกรับบริการได้เร็วขึ้น ดังนี้

- 1.1 สถานที่ ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้มารับบริการ
- 1.2 บุคคล ผู้ให้บริการต้องแต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกดี มีหน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาดี
- 1.3 เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพ
- 1.4 วัสดุสื่อสาร สื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และเอกสาร ต้องมีประสิทธิภาพ สามารถติดต่อสื่อสารได้เร็วถูกต้อง มีความเหมาะสม สบายงามสอดคล้องกับบริการ
- 1.5 สัญลักษณ์ เครื่องหมาย ชื่อ หรือสินค้าที่ใช้ในการบริการ ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับการบริการ

2. การบริการไม่สามารถถูกแบ่งแยกให้บริการได้ การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภค ในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการผลิตบริการ โดยต้องปรากฏตัวต่อหน้าผู้ให้บริการ ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์รูปแบบพิเศษทางการตลาดขึ้นระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ คือ ทั้งผู้ให้และผู้รับบริการต่างมีผลต่อบริการ

3. การบริการมีความหลากหลายในตัวเอง กล่าวคือ การให้บริการแต่ละครั้งมีความแตกต่าง แม้ผู้ให้บริการคนเดียวกันบริการชนิดเดียวกัน แต่ผลผลิตของบริการไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับสถานที่ สถานการณ์ สภาพผู้ให้บริการ เวลา หรือแม้แต่ตัวผู้ให้บริการ ซึ่งทำให้คุณภาพบริการอาจเปลี่ยนแปลงไป ความสม่ำเสมอเกิดขึ้นได้ยาก สิ่งที่ผู้บริการให้อาจไม่ตรงกันกับสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ เนื่องจากการรับรู้ไม่ตรงกัน ดังนั้นผู้รับบริการต้องรู้ถึงความหลากหลายของ

บริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนเลือกใช้บริการ ส่วนผู้ให้บริการต้องการควบคุมคุณภาพ ทำได้ 2 วิธี คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก ฝึกอบรมผู้ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ เน้นการบริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพึงพอใจให้ผู้ให้บริการ เน้นการรับฟังข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ การสำรวจข้อมูลและการเปรียบเทียบของผู้ใช้บริการทำให้ได้ข้อมูลเพื่อปรับปรุงบริการ

4. การบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการจะไม่มีปัญหา แต่ถ้าความต้องการมีลักษณะไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาบริการไม่ทัน หรือไม่มีผู้ให้บริการ

องค์การธุรกิจหรือสถาบันต่างๆ ที่เล็งเห็นการณ์ไกลในการดำเนินธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จระยะยาว จะตระหนักถึงความสำคัญของการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ด้วยความพยายามเพิ่มพูนคุณภาพของการแสดงออกในทุกส่วนของกระบวนการบริการ นับตั้งแต่การบริหารการบริการจนถึงการปฏิบัติงานบริการอย่างจริงจัง แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการจึงมีส่วนสัมพันธ์กับองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ การบริหาร การบริการขององค์การ การปฏิบัติงานบริการของผู้ให้บริการ และการรับรู้การบริการของผู้รับบริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2549 : 59 – 60)

คุณภาพบริการของบริการสารสนเทศ

คุณภาพบริการเป็นแนวคิดใหม่ด้านการจัดการ ที่เปลี่ยนจากการเน้นความเป็นเลิศด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์มาเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นแนวคิดที่เกิดจากความต้องการของภาคธุรกิจที่จะหาทางเพื่อให้องค์การของตนแข่งขันได้ในอนาคต โดยให้ความสำคัญต่อผู้บริโภคมากขึ้น และมีผู้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพบริการไว้หลายทัศนะดังต่อไปนี้

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2538 : 170) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ ว่า คือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ นั่นคือเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งเป็นผู้รับประโยชน์จากบริการนั้นๆ เนื่องจากคุณสมบัติของบริการ 4 ประการ คือ บริการไม่มีตัวตน มีความหลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถถูกแบ่งได้ และเก็บรักษาไม่ได้ ทำให้คุณภาพบริการถูกประเมินจากกระบวนการให้บริการ และผลลัพธ์ที่เกิดจากการบริการ โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2544 : 234) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการว่า หมายถึง คุณสมบัติ คุณลักษณะทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ของการบริการ ที่ผู้รับบริการรับรู้ ว่ามีความโดดเด่นตรงหรือเกินกว่าความคาดหวัง เป็นที่น่าประทับใจจากการที่ผู้รับบริการได้จ่าย แลกเปลี่ยน สัมผัส มีประสบการณ์ทดลองใช้

อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล (2539 : 196) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ หรือลูกค้า หรือ ความพยายามอย่างต่อเนื่องเพื่อสิ่งที่ดีเลิศ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องและแนวคิดจากผู้เชี่ยวชาญต่างๆ พบว่า คุณภาพของ บริการห้องสมุด สามารถจำแนกออกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านอาคารสถานที่ ประกอบด้วย มีอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม ปลอดภัย และเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น ที่นั่งอ่านหนังสือ แสงสว่าง อุณหภูมิห้อง ความสะอาด และเป็นระเบียบของห้องสมุด เป็นต้น นอกจากนี้ยังมี สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ได้แก่ ห้องน้ำ ที่จอดรถ ตู้น้ำดื่ม ตลอดจน เครื่องหมายชี้ทาง ป้ายนิเทศต่างๆ ฯลฯ
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วย มีทรัพยากรสารสนเทศทั้งสื่อตีพิมพ์ สื่อไม่ตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสม เพียงพอ และตรงต่อความต้องการ นอกจากนี้ ทรัพยากรสารสนเทศต้องอยู่ในที่ที่ควรอยู่ มีวัสดุอุปกรณ์พร้อมมูล และอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ
3. ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วย มีระบบห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพ การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศได้ตามความต้องการและรวดเร็ว เช่น ระบบ OPAC สามารถบอกแหล่งสารสนเทศของห้องสมุดได้อย่างถูกต้อง และสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ไม่จำกัดเวลา และสถานที่
4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ ทักษะในการให้บริการ บริการอย่างเชี่ยวชาญและเหมาะสม นอกจากนี้ บุคลิกภาพของผู้ให้การยังมีผลต่อความประทับใจของผู้ใช้บริการในด้านความน่าเชื่อถือด้วย ความเป็นมิตร ความมีมารยาทที่ดี และมีความพร้อมที่จะให้บริการ นอกจากนี้ผู้ให้บริการยังต้องมีความสามารถในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย และสร้างความรู้สึกปลอดภัย รวมทั้งส่งมอบบริการที่มีข้อผิดพลาดน้อยที่สุดแก่ผู้ใช้บริการ

5. ด้านบริการ ประกอบด้วย มีบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งในด้านเวลาและความถูกต้องของข้อมูล ลดระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ ยังมีบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด แก่สมาชิกใหม่เพื่อให้ทราบวิธีการใช้บริการที่ถูกต้อง มีบริการที่สนับสนุนการเข้าถึงสารสนเทศได้ไม่จำกัดสถานที่และเวลา

6. ด้านระบบการจัดการห้องสมุด ประกอบด้วย มีระบบการจัดการห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพ โดยการสร้างระบบตรวจสอบและประเมินผล ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการ อย่างสม่ำเสมอ มีระบบร้องเรียนจากผู้ใช้บริการโดยนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ไปปรับปรุงแก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนมีระบบการรับประกันคุณภาพที่ผู้ใช้บริการจะได้รับตามมาตรฐานที่ตั้งไว้

7. ด้านภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือขององค์กร ประกอบด้วย องค์กรที่ให้บริการสารสนเทศควรมีความน่าเชื่อถือ มีภาพลักษณ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการ

สรุปได้ว่า จากการศึกษาแนวคิดการให้บริการ ทำให้ผู้วิจัยมีกรอบแนวคิด ที่จะศึกษาทางด้านการบริการเพื่อให้ทราบบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ด้านทรัพยากรห้องสมุด ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่/สิ่งแวดล้อมความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์โดยนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ไปปรับปรุง แก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องต่างๆ

2.3 มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

2.3.1 มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา 11 ด้าน

มาตรฐาน (Standard) เป็นข้อกำหนดขั้นต่ำของปริมาณและคุณภาพของวัสดุหรือบริการต่างๆ การกำหนดมาตรฐานจำเป็นต้องมีการสำรวจหรือทำวิจัยจากผู้เกี่ยวข้อง ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำมาเปรียบเทียบเพื่อกำหนดเป็นมาตรฐาน ประกาศใช้ในสิ่งที่ต้องการ (วาณี รูปนวงศ์ศานติ, 2543)

มาตรฐานฉบับใหม่ของ ACRL สมาคมห้องสมุดอเมริกันไปใช้ในการประเมินห้องสมุดจากมาตรฐานฉบับที่แล้วมา Governors State University (GSU) ในรัฐอิลลินอยส์ ในมาตรฐานฉบับใหม่นี้มีความแตกต่างจากมาตรฐานฉบับที่แล้วมา คือ เปลี่ยนจากการมุ่งเน้นประเมินตัวป้อน (Input) มาสู่การเน้นผลที่ได้รับ โดยมีองค์ประกอบที่จะต้องประเมิน 11 ด้าน คือ

1. การบริหาร (Administration)

การบริหารห้องสมุดควรบริหารในลักษณะที่ส่งเสริมวิธี การใช้ทรัพยากรห้องสมุด ที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้อำนวยการห้องสมุดควรขึ้นตรงต่ออธิการบดีหรือผู้บริหารสูงสุด ด้านวิชาการของวิทยาลัยควรมีคณะกรรมการที่ปรึกษาของห้องสมุด อำนาจ และหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้อำนวยการควรกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร หากมีห้องสมุดสาขา ควรจะบริหารโดยผู้อำนวยการ ตามแนวทางของสมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและห้องสมุดเพื่อการวิจัย สำหรับห้องสมุดสาขาในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ถ้ามีบริการเรียนทางไกลก็ควรบริหารให้สอดคล้องกับแนวทาง ACRL สำหรับบริการห้องสมุดเรียนทางไกล ห้องสมุดควรบริการให้สอดคล้องกับข้อบัญญัติของห้องสมุดเกี่ยวกับความชอบธรรม (Library Bill of Right) ของสมาคมห้องสมุดอเมริกัน

2. การวางแผน (Planning)

ห้องสมุดควรมีนโยบายและวัตถุประสงค์ที่ใช้เป็นกรอบสำหรับกิจกรรมของห้องสมุด นโยบายที่มอบหมายและวัตถุประสงค์ควรจะไปด้วยกันและเข้ากันได้กับสิ่งที่ได้พัฒนาไว้แล้วของมหาวิทยาลัย การประเมินคุณภาพและประสิทธิภาพของห้องสมุดควรถูกเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับนโยบายและจุดประสงค์เฉพาะเจาะจงของวิทยาลัย เพื่อสร้างการดำเนินงานและการบริการของห้องสมุดในบริบทของวิทยาลัย ห้องสมุดควรมีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผนทั้งหมด กระบวนการวางแผน และวิธีการตามรูปแบบซึ่งถูกใช้บ่อยๆ เช่น การวางแผนกลยุทธ์การวางแผนเหล่านี้ต้องการข้อมูลภาพรวมของสังคมของวิทยาลัย วิธีเหล่านี้จะช่วยวิทยาลัยในการเตรียมการสำหรับอนาคตโดยการระบุภาพรวมและนโยบายอย่างชัดเจน โดยการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ โดยการเตรียมกลยุทธ์ที่เฉพาะเจาะจงหรือแนวปฏิบัติที่ออกแบบมาเพื่อช่วยให้บรรลุจุดมุ่งหมาย การวางแผนกลยุทธ์เป็นกระบวนการผสมผสานซึ่งรวมทั้งการประเมิน การทำให้ทันสมัย และการขัดเกลาให้เรียบร้อยกระบวนการนี้ช่วยให้สังคมของวิทยาลัยได้มุ่งเน้นไปที่ค่านิยมที่จำเป็นของวิทยาลัยและช่วยเตรียมแนวทางทั้งหมดที่ช่วยชี้นำกิจกรรมและการตัดสินใจในแต่ละวัน (วันต่อวัน)

3. งบประมาณ (Budget)

ผู้อำนวยการห้องสมุดควรจัดเตรียม เสนอเหตุผลในการของบประมาณ และบริหารงบประมาณห้องสมุดให้เหมาะสมกับจุดมุ่งหมายของห้องสมุด งบประมาณ ควรสนองความคาดหวังของผู้ใช้อย่างมีเหตุผล เมื่อเปรียบเทียบกับความต้องการอื่นๆ ของวิทยาลัย ห้องสมุดควรใช้ทรัพยากรด้านการเงินอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4. บุคลากร (Staff)

ควรมีจำนวนเพียงพอ และมีคุณภาพ ที่จะตอบสนองความต้องการของโปรแกรม การศึกษา และการให้บริการ สำหรับผู้ใช้หลัก บรรณารักษ์รวมทั้งผู้อำนวยการควรได้รับปริญญา ซึ่งได้รับการรับรองจากสมาคมห้องสมุดอเมริกัน นอกจากนี้ ยังควรต้องมีบุคลากรในสาขาวิชาชีพอื่น ผู้ซึ่งได้รับการฝึกฝนให้มีประสบการณ์และปริญญาที่เหมาะสม บุคลากรวิชาชีพห้องสมุดทั้งหมดควรมีความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางวิชาชีพ บุคลากรสนับสนุนและนักศึกษาช่วยงานควรได้รับมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบตามคุณสมบัติ ประสบการณ์ และความสามารถ การพัฒนาบุคลากรควรส่งเสริมโดยการให้ศึกษาอย่างต่อเนื่อง รวมถึง การฝึกฝนเกี่ยวกับความปลอดภัย ความฉุกเฉิน และการสงวนรักษาทรัพยากร บุคลากรวิชาชีพห้องสมุดควรมีการกำหนดนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจนเกี่ยวกับ สถานภาพ สิทธิและความรับผิดชอบ นโยบายนี้ควรสอดคล้องกับมาตรฐานของสมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและห้องสมุดวิจัยว่าด้วยมาตรฐานสำหรับบรรณารักษ์ห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย

5. ทรัพยากร (Resources)

ห้องสมุดควรจัดให้บริการทรัพยากรที่หลากหลาย ทันสมัยสอดคล้องกับพันธกิจ (Mission) ของมหาวิทยาลัย และความต้องการของผู้ใช้ ทรัพยากรมีหลากหลายรูปแบบ รวมทั้ง สิ่งพิมพ์และเนื้อหา ภาพ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ภายใต้งบประมาณอันจำกัด ห้องสมุดควรจัดหาทรัพยากรที่มีคุณภาพที่สุดเท่าที่จะหาได้

6. การบริการ (Services)

ห้องสมุดควรสร้าง ส่งเสริม รักษาคุณภาพ และประเมินคุณภาพของการบริการที่สนับสนุนเป้าหมายและพันธกิจของสถาบัน ชั่วโง่งทำการต้องสะดวกและเหมาะสม บริการอ้างอิงและความช่วยเหลือพิเศษอื่นๆ ความพร้อมสำหรับผู้หลักของวิทยาลัย หากสถาบันมีการจัดการศึกษาทางไกลทรัพยากรห้องสมุดควรให้สอดคล้องกับแนวทางของสมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและห้องสมุดวิจัย สำหรับบริการห้องสมุดทางไกล (ACRL Guidelines for Distance Learning Services)

ห้องสมุด จะต้องอำนวยความสะดวก ในการประสบความสำเร็จทางวิชาการ เช่นเดียวกับส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยบรรณารักษ์เป็นผู้นำวิธีการ และเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาช่วยผู้ใช้

การบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุดในด้านการให้อ่านให้ยืม ให้อ่านหนังสือ และแนวการอ่าน บริการตอบคำถาม ช่วยค้นคว้า บริการอินเทอร์เน็ต

7. สิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities)

ควรมีการวางแผนอย่างดีในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด โดยคำนึงถึงความปลอดภัย มีที่ว่างเพียงพอ มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการศึกษาและวิจัย สอดคล้องกับการให้บริการต่างๆ บุคลากร และกลุ่มทรัพยากรต่างๆ อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องสมุดควรมีความเพียงพอและอยู่ในสภาพใช้งานได้

8. การเข้าถึง (Access)

การเข้าถึงแหล่งทรัพยากรห้องสมุดควรถูกเตรียมไว้ตามรูปแบบที่นิยมในเวลานั้น การเก็บรวบรวมของห้องสมุดและรายชื่อหนังสือเพื่อการใช้สิ่งเหล่านี้ ควรถูกจัดระบบโดยใช้มาตรฐานการจัดห้องสมุดแห่งชาติ รายชื่อที่เป็นส่วนกลางเกี่ยวกับทรัพยากรในห้องสมุดควรถูกเตรียมไว้เพื่อผู้ใช้แต่ละประเภท และควรแสดงทรัพยากรทั้งหมดอย่างชัดเจน การเตรียมการควรจัดทำไว้สำหรับการยืม – คืน ระหว่างห้องสมุด, สัญญาการยืมร่วมกัน, การใช้สิ่งที่ยืมรวบรวมไว้ทางอิเล็กทรอนิกส์ และการจัดส่งเอกสารที่เตรียมไว้สำหรับการใช้วัสดุที่ห้องสมุดไม่ได้เป็นเจ้าของ นอกจากนั้นกระบวนการเรียนรู้ทางไกลควรถูกสนับสนุนด้วยวิธีการที่เท่าเทียมกัน เช่น การใช้สิ่งที่ยืมรวบรวมไว้ทางอิเล็กทรอนิกส์ และการจัดส่งเอกสารที่เตรียมไว้สำหรับการใช้วัสดุที่ห้องสมุดไม่ได้เป็นเจ้าของ นอกจากนั้น กระบวนการเรียนรู้ทางไกลควรถูกสนับสนุนด้วยวิธีการที่เท่าเทียมกัน เช่น การใช้สิ่งที่ยืมรวบรวมไว้ทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือการส่งเอกสารของห้องสมุดให้ผู้ใช้ทางไกล นโยบายเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดควรถูกเผยแพร่ให้ผู้ใช้ห้องสมุดอย่างเหมาะสม

9. การสอน (Instruction)

ห้องสมุดจะมีวิธีดำเนินการช่วยกระตุ้นการเรียนรู้ตลอดชีวิตโดยผสมเทคนิคใหม่ๆ และนำเทคโนโลยีที่ดีที่สุดของข้อมูลแบบเดิม (จารีต ประเพณี) เอกสารอ้างอิง ซึ่งบรรณารักษ์ที่ส่วนร่วมในการวางแผนเพิ่มเติมเกี่ยวกับหลักสูตร สนับสนุนวิชาเฉพาะซึ่งเป็นการประเมินผลลัพธ์ของการศึกษาโดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้ชำนาญช่วยแนะนำให้คำปรึกษาหารือที่นอกเหนือจากการอ่านออกเขียนได้

10. การสื่อสารและความร่วมมือ (Communication and Cooperation)

การสื่อสารที่ทั่วถึงในทุกระดับขององค์กรมีความจำเป็นเพื่อให้การดำเนินงานห้องสมุดเป็นไปอย่างราบรื่น ห้องสมุดควรมีกลไกในการสื่อสารเป็นประจำกับทางมหาวิทยาลัย บุคลากรห้องสมุดควรทำงานด้วยความร่วมมือ และประสานงานที่ดีกับภาควิชาหรือส่วนงานอื่นๆ ของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ควรมีการส่งเสริมความสัมพันธ์กันดีระหว่างบุคลากรห้องสมุดกับบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ในบางกรณี รองอธิการ คณบดี หรือผู้อำนวยการในการบริการสารสนเทศ อาจบริหารจัดการทั้ง ห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยที่ห้องสมุดเลือกและจัดหาเนื้อหา เทคโนโลยีสารสนเทศ จัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิคเพื่อนำส่งสารสนเทศ และทำงานร่วมกันด้วยความเข้าใจ เป็นสิ่งที่จำเป็น ไม่ว่าบริการต่างๆ จะเป็นอิสระ หรือมีการผสมผสานกันอย่างไรอย่างหนึ่ง

11. การประเมินและประเมินผลลัพธ์ (Assessment and Outcomes Assessment)

การประเมินผลลัพธ์เป็นกลไกที่ตื่นตัวสำหรับการปรับปรุงแบบฝึกหัดของ ห้องสมุดปัจจุบัน ที่เล็งเห็นความสำเร็จของผลลัพธ์ตามที่ห้องสมุดได้วางวัตถุประสงค์ไว้ในการใช้ แบบสำรวจ ทดสอบ สัมภาษณ์และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้เลือก กลุ่มตัวอย่างสำหรับผู้ให้บริการ ซึ่ง การประเมินผลลัพธ์ของห้องสมุดจำเป็นต้องประเมินทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพของข้อมูล ที่ห้องสมุดสะสมไว้

สรุปได้ว่า มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของสหรัฐอเมริกา มีองค์ประกอบในการ ประเมินห้องสมุดมหาวิทยาลัย 11 ด้าน คือ การบริหาร การวางแผน งบประมาณ บุคลากร ทรัพยากร การบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก การเข้าถึง การสอน การสื่อสาร และความร่วมมือ การประเมินผลลัพธ์ ซึ่งเป็นเกณฑ์ในการดำเนินงานห้องสมุดให้สอดคล้องกับดัชนีและตัวบ่งชี้การ ประกันคุณภาพห้องสมุดต่อไป

2.3.2 มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย 8 ด้าน

1. โครงสร้างและการบริหาร

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนรู้ การสอน การวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการบริการทางวิชาการแก่สถาบันอุดมศึกษาทุกระบบ การศึกษาและแก่สังคม ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต ดังนั้น สถานภาพอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และความรับผิดชอบ ของผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรกำหนดไว้อย่างชัดเจน ดังนี้

1.1 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรมีสถานภาพเท่าหน่วยงานทาง วิชาการระดับคณะของสถาบันอุดมศึกษา

1.2 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรกำหนดนโยบายในการบริหารงานไว้ เป็นลายลักษณ์อักษร มีการแบ่งหน่วยงานและระบุนุสหายการบังคับบัญชาไว้อย่างชัดเจน

1.3 ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรขึ้นตรงต่อผู้บริหารสูงสุดของสถาบันอุดมศึกษาต้นสังกัด และควรมีส่วนร่วมโดยตรงในการบริหารงานของสถาบันอุดมศึกษา

1.4 ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการบริหารของสถาบันอุดมศึกษาและเป็นกรรมการในชุดต่างๆ ของสถาบันอุดมศึกษาต้นสังกัดตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้รับทราบความก้าวหน้าในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาและความก้าวหน้าทางวิชาการอันจะทำให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสามารถสนองต่อภาระหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษาต้นสังกัด และทันต่อความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ

1.5 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีคณะกรรมการ ดังต่อไปนี้

1.5.1 คณะกรรมการกำหนดนโยบาย ทำหน้าที่ กำหนดนโยบายในการพัฒนาติดตาม ดูแล และประเมินผลห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนด

1.5.2 คณะกรรมการบริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ทำหน้าที่ กำกับ ดูแลการบริหารงานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบาย และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.6 สถาบันอุดมศึกษาอาจมีห้องสมุดแห่งเดียว หรือ อาจมีห้องสมุดกลางและห้องสมุดสาขา ระบบบริหารงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรเป็นระบบศูนย์รวมการบริหาร

2. งบประมาณและการเงิน

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรได้รับงบประมาณอย่างเพียงพอ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานต้นสังกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ งบประมาณให้คำนวณตามส่วน โดยถืออัตราส่วนอย่างน้อยร้อยละ 8 ของงบดำเนินการทั้งหมดของสถาบันอุดมศึกษา งบประมาณของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต้องแยกเป็นอิสระ ในกรณีที่มีห้องสมุดสาขา ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีหน้าที่จัดเตรียมและบริหารงบประมาณ เพื่อดำเนินงานสำหรับห้องสมุดสาขาตามความจำเป็นและเหมาะสม รายได้ที่ได้จากกิจกรรม และบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ให้สงวนไว้สำหรับเป็นค่าใช้จ่ายที่จำเป็นของห้องสมุด นอกเหนือจากงบประมาณที่ได้รับ

3. บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

บุคลากรในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรมีคุณสมบัติ จำนวน และประเภทตามความจำเป็นและอย่างเพียงพอ เพื่อพัฒนาห้องสมุด ดูแลรักษา และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของสถาบันอุดมศึกษา การพิจารณาจำนวนและคุณสมบัติของบุคลากรให้คำนึงถึงจำนวนและขอบเขตของทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดสาขาหน่วยบริการ ชั่วโมงบริการ อัตราการเพิ่มของทรัพยากรสารสนเทศใหม่ อัตราการยืม – คืน ลักษณะของกระบวนการทางเทคนิค เทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ และลักษณะของบริการที่ต้องการ รวมถึงลักษณะของการบริการเฉพาะ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง จะต้องมีการบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุด

3.1 คุณสมบัติ

3.1.1 ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรมีวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาโท และควรมีความรู้พื้นฐานทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และจะต้องมีประสบการณ์ในการบริหารงานไม่น้อยกว่า 5 ปี หรือให้เป็นไปตาม พ.ร.บ. ของสถาบันนั้นๆ

3.1.2 ผู้ปฏิบัติงานในระดับหัวหน้าฝ่าย ควรมีวุฒิอย่างต่ำปริญญาโท และมีพื้นฐานความรู้ในสาขาที่ปฏิบัติงานไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี กับมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานห้องสมุดอย่างน้อย 2 ปี หรือ เป็นผู้ที่มีวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีและมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานห้องสมุดไม่น้อยกว่า 3 ปี

3.1.3 บุคลากรทุกระดับของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรมีโอกาสได้รับการศึกษา ฝึกอบรม และเข้าร่วมการประชุมสัมมนาทั้งภายในและระหว่างประเทศ รวมทั้งได้รับการพัฒนาในรูปแบบต่างๆ ไม่ต่ำกว่า 2 ครั้ง ต่อ 1 ปี เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทั้งทางวิชาการและวิชาชีพระดับสูงอย่างสม่ำเสมอให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสมัยใหม่และทันต่อความก้าวหน้าทางวิชาการที่สถาบันอุดมศึกษานั้นๆ ดำเนินการสอน วิจัย และให้บริการแก่สังคม

3.2 จำนวนบุคลากรในงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งควรจัดสรรบุคลากรตำแหน่งต่างๆ ตามความเหมาะสม ดังนี้

3.2.1 งานบริหารและธุรการ ควรประกอบด้วย ผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่ายเลขานุการบริหาร และตำแหน่งอื่นๆ เช่น

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน พนักงานธุรการ เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่สารบรรณ ช่างอิเล็กทรอนิกส์ นักวิชาการพัสดุ นักวิชาการการเงินและบัญชี พนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล นักการภารโรง แลตำแหน่งอื่นๆ

3.2.2 งานพื้นฐานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควร
ประกอบด้วยงานดังต่อไปนี้

1. งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ควรประกอบด้วย
บรรณารักษ์ พนักงาน/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด พนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล และพนักงานซ่อมหนังสือ
2. งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ควรประกอบด้วย
บรรณารักษ์ พนักงาน/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด พนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล
3. งานสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ควรประกอบด้วย
บรรณารักษ์ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา พนักงานโสตทัศนศึกษา พนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล และช่างศิลป์
4. งานวารสาร ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่/
พนักงานห้องสมุด และพนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล
5. งานเอกสารและสิ่งพิมพ์รัฐบาล ควรประกอบด้วย
บรรณารักษ์ พนักงาน/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด และพนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล
6. งานบริการยืม – คืน งานเจ้าหน้าที่ห้องสมุด บรรณารักษ์
บริการยืมระหว่างห้องสมุด เจ้าหน้าที่ตรวจสอบทางเข้า – ออก เจ้าหน้าที่จัดเก็บหนังสือ เจ้าหน้าที่
ตรวจสอบชั้นหนังสือ และเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดหนังสือและชั้นหนังสือ
7. งานบริการอ้างอิง ให้คำปรึกษาและช่วยค้นคว้า
ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์ หรือนักสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด และพนักงาน/เจ้าหน้าที่
บันทึกข้อมูล
8. งานผลิตคู่มือสืบค้นพิเศษ งานผลิตดรรชนีและสาระสังเขป
ค้นเรื่องทั่วไป ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์ หรือนักเอกสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ และพนักงาน/
เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล
9. งานส่งเสริมและเผยแพร่บริการวิชาการ งานบริการวิชาการ
สังคมและประชาสัมพันธ์ ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์ นักวิชาการ ช่างศิลป์ พนักงานห้องสมุด
และเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

10. งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรประกอบด้วย นักวิชาการคอมพิวเตอร์ และ บรรณารักษ์ หรือ นักเอกสารสนเทศที่มีความรู้ทางคอมพิวเตอร์

11. งานจัดหาหมายเหตุสถาบันอุดมศึกษา ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ

หากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาใดมีงานนอกเหนือจากที่ระบุไว้ให้

พิจารณาผู้ปฏิบัติงานตามความเหมาะสม

3.3 สูตรคำนวณจำนวนผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

สำหรับจำนวนผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ให้คำนวณตามสูตร ดังนี้

3.1 จำนวนผู้ปฏิบัติงานระดับวิชาชีพ คำนวณจาก จำนวน นักศึกษา รวมกับจำนวนหนังสือ ดังนี้

3.1.1 ถ้าจำนวนนักศึกษาทั้งหมดไม่เกิน 10,000 คน ให้ใช้ สัดส่วน นักศึกษา 500 คน ต่อ บรรณารักษ์ 1 คน ส่วนจำนวนนักศึกษาที่เกินจาก 10,000 คนแรก ขึ้นไปให้ใช้สัดส่วนนักศึกษาทุกๆ 2,000 คน ต่อ บรรณารักษ์ 1 คน

3.1.2 จำนวนหนังสือ 150,000 เล่ม ต่อ บรรณารักษ์ 1 คน และจำนวนหนังสือที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี ทุกๆ 20,000 เล่ม ต่อ บรรณารักษ์ 1 คน

จำนวนผู้ปฏิบัติงานระดับวิชาชีพอื่นๆ พนักงานและเจ้าหน้าที่อื่นๆ ให้มีจำนวนตามความเหมาะสม

4. ทรัพยากรสารสนเทศ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีการบันทึกในทุกรูปแบบ ได้แก่ วัสดุตีพิมพ์ วัสดุทัศนวัสดุ สารสนเทศที่บันทึกในรูปเสียง รูปสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล และฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ ให้ครบถ้วนตามความจำเป็นและ อย่างต่อเนื่อง เพื่อสนองตอบภาระหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษาด้านสังกัด ดำเนินการจัดเก็บอย่างมี ระบบ เพื่อให้สามารถสืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี นอกจากนี้ ต้องมีหลักเกณฑ์การเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีระบบและต่อเนื่องให้ สอดคล้องกับนโยบาย เป้าหมายของสถาบันอุดมศึกษา

4.1 ทรัพยากรสารสนเทศพื้นฐานที่จะต้องจัดหาเข้าห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา มีดังนี้

4.1.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่ส่งเสริมหลักสูตรและกิจกรรมทาง วิชาการของสถาบันอุดมศึกษาทุกระบบการศึกษา

4.1.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ผลิตและเผยแพร่โดย

สถาบันอุดมศึกษาต้นสังกัด

4.1.3 ทรัพยากรสารสนเทศทางศิลปวัฒนธรรม ทรัพยากร

สารสนเทศท้องถิ่นและภูมิปัญญาท้องถิ่น

4.1.4 ทรัพยากรสารสนเทศที่ส่งเสริมความสนใจใคร่รู้

สติปัญญาและนันทนาการ ตลอดจนแนวทางในการประกอบอาชีพและดำรงชีวิตอย่างมีความสุข

4.2 ปัจจัยที่ต้องคำนึงในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

4.2.1 ขอบเขตและลักษณะของหลักสูตรในสถาบันอุดมศึกษา

4.2.2 จำนวนและลักษณะของโครงการบัณฑิตศึกษา

4.2.3 วิธีการจัดกระบวนการเรียนรู้

4.2.4 จำนวนนักศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา

4.2.5 จำนวนวิทยาเขต ศูนย์การเรียน และหน่วยงานเรียกชื่อ

อย่างอื่นในตาละสถาบันอุดมศึกษา และลักษณะของสารสนเทศท้องถิ่นของแต่ละท้องถิ่น

4.2.6 ความต้องการของคณาจารย์ในการสอน การวิจัย และการ

บริการทางวิชาการแก่สังคม และบุคลากรอื่นๆ ในสถาบันอุดมศึกษา

4.2.7 ความต้องการของผู้ที่ใช้จะศึกษาให้ลึกซึ้งในเรื่องใด เรื่อง

หนึ่ง ซึ่งห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไม่สามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้จากห้องสมุดอื่น

4.3 หนังสือ

4.3.1 จำนวนหนังสือ /นักศึกษา 15 เล่ม/1 คน

4.3.2 จำนวนหนังสือ/อาจารย์ 100 เล่ม/1 คน

4.3.3 หนังสือเฉพาะสาขา 500 เล่ม สำหรับ ระดับปริญญาตรี

3,000 เล่ม สำหรับระดับปริญญาโท ที่มีการเปิดสอนในระดับอื่นที่สูงกว่าระดับปริญญาโท 6,000

เล่ม สำหรับระดับปริญญาโทที่ไม่มีการเปิดสอนระดับอื่นที่สูงกว่าระดับปริญญาโท 6,000 เล่ม

สำหรับระดับการศึกษาเฉพาะทาง 6 ปี 25,000 เล่ม สำหรับระดับปริญญาเอก

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีหนังสือจำนวนไม่น้อยกว่า 100,000

เล่ม และจะต้องมีตัวเล่มหนังสืออย่างน้อยร้อยละ 50 ทั้งนี้ จำนวนทรัพยากรสารสนเทศในรูปสื่อ

อื่นๆ ให้นับเท่ากับจำนวนเล่มของหนังสือที่บันทึกลงสื่อ ที่สามารถค้นหามาใช้ได้ทันที

4.4 วารสารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรมีวารสารเฉพาะสาขาวิชา

ตามความจำเป็นของแต่ละสาขาวิชาที่เปิดสอนเป็นวิชาเอก วิชาโท ของสถาบันอุดมศึกษา ทั้งนี้ให้คำนึงถึงการบอกรับวารสารด้วยวิธีอื่น เช่น การสั่งซื้อบทความวารสารและสาระสังเขป ซึ่งสามารถส่งฉบับพิมพ์ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ทันทีรวมทั้งการบอกรับวารสารอิเล็กทรอนิกส์วารสารประเภทให้ความรู้ทั่วไปและเพื่อจรรโลงใจ ให้มีจำนวนตามความเหมาะสม

5. อาคารสถานที่ และครุภัณฑ์

อาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรตั้งอยู่ในที่สะดวกสำหรับผู้ใช้นิสิตส่วนเป็นเอกเทศ มีเนื้อที่สำหรับเก็บทรัพยากรสารสนเทศอย่างเพียงพอ และเหมาะสมกับลักษณะของทรัพยากรสารสนเทศ ขนาดของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและเนื้อที่ในส่วนต่างๆ ควรคำนึงถึงจำนวนนักศึกษา จำนวนบุคลากร และเนื้อที่ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ตลอดจนจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งการคิดคำนวณเนื้อที่ห้องสมุดจะรวมถึงเนื้อที่สำหรับจัดเก็บและบริการสารสนเทศ เนื้อที่สำหรับการสอน การค้นคว้าเป็นกลุ่ม และเนื้อที่สำหรับเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการที่ต้องใช้เทคโนโลยีประเภทต่างๆ ของห้องสมุดด้วย

5.1 การสร้างอาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรคำนึงถึงความ

ต้องการในการใช้เนื้อที่ในอนาคต และได้รับการออกแบบอย่างเหมาะสมและถูกต้องตามมาตรฐานการก่อสร้างอาคาร อุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในอาคาร ควรให้เหมาะสมกับลักษณะงาน และภาระหน้าที่ ทั้งนี้ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต้องเป็นผู้หนึ่งในคณะกรรมการการดำเนินการจัดสร้างและตรวจรับอาคาร

5.2 ครุภัณฑ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ควรออกแบบให้ได้มาตรฐาน

5.3 พื้น เพดาน และผนังอาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรประกอบด้วยวัสดุเก็บเสียง

5.4 อาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรมีระบบควบคุมอุณหภูมิ ความชื้นการระบายอากาศ แสงสว่าง และระบบป้องกันสาธารณภัย อย่างเหมาะสมและได้มาตรฐานเพื่อป้องกันและบำรุงรักษาทรัพยากรห้องสมุดมิให้เกิดการชำรุดเสียหายก่อนเวลาอันควร

5.5 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรจัดอาคารสถานที่สำหรับคนพิการ โดยเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ เช่น ทางขึ้น-ลง ห้องน้ำ ลิฟต์ และที่นั่งอ่าน

5.6 สูตรสำหรับคำนวณจำนวนเนื้อที่ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

5.6.1 เนื้อสำหรับผู้ใช้

5.6.1.1 จำนวนที่นั่งสำหรับศึกษาค้นคว้าภายใน

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ให้มีจำนวนที่นั่ง ร้อยละ 25 ของผู้ใช้โดยเฉลี่ยต่อวัน โดยคิดพื้นที่ประมาณ 2.25 – 3.15 ตารางเมตร/คน ทั้งนี้ให้จัดห้องศึกษาเดี่ยว และห้องศึกษากลุ่มสำหรับนักศึกษา และอาจารย์ตามความเหมาะสม

5.6.1.2 จำนวนเนื้อสำหรับผู้วางอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

และคอมพิวเตอร์สำหรับผู้ใช้ ควรมีเนื้อที่ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 25 ของจำนวนที่นั่งในห้องสมุด

5.6.2 เนื้อสำหรับเก็บหนังสือและวารสารเย็บเล่ม สำหรับ

จำนวน 150,000 เล่มแรก 0.0090 ตารางเมตร/เล่ม สำหรับจำนวน 150,000 เล่มต่อไป 0.0081 ตารางเมตร/เล่ม สำหรับจำนวน 300,000 เล่มต่อไป 0.0072 ตารางเมตร/เล่ม ถ้าจำนวนหนังสือทั้งหมดมากกว่า 600,000 เล่มขึ้นไป 0.0063 ตารางเมตร/เล่ม ทั้งนี้ควรเตรียมเนื้อสำหรับผู้ทรัพยากรสารสนเทศที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคตด้วย

5.6.3 เนื้อสำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เนื้อสำหรับการ

ปฏิบัติงานของบุคลากรสำหรับการให้บริการจัดวางเอกสารการทำงาน เครื่องมือ และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์อื่นๆ ให้คิดเนื้อที่ เป็น 1 ใน 8 ส่วนจากเนื้อที่รวมทั้งหมดของเนื้อสำหรับผู้ใช้และเนื้อที่สำหรับจัดเก็บหนังสือ

6. การบริการ

บริการต้องมุ่งส่งเสริมให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ทุกประเภท และส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ต้องหาวิธีการ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และโทรคมนาคมที่จำเป็น เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างรวดเร็ว และครบถ้วนตามความต้องการ ทั้งบริการให้เปล่าและบริการที่ต้องเสียค่าธรรมเนียม ดังนี้

6.1 ต้องจัดให้มีการปฐมนิเทศนักศึกษา การสอน หรือร่วมสอน

การค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนช่วยค้นคว้า และให้คำปรึกษาทางวิชาการ

6.2 จัดให้บริการยืม-คืน โดยกำหนดระเบียบเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับ

บริการอย่างเสมอภาคตามสิทธิที่ควร

6.3 ต้องมีบริการสืบค้นผ่านเครือข่ายภายในประเทศ เครือข่าย

อินเทอร์เน็ต และสอนการสืบค้นด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์

6.4 ต้องมีชั่วโมงบริการอย่างสม่ำเสมอและเหมาะสม

6.5 หากมีการเรียนการสอนนอกสถาบันอุดมศึกษา ควรจัดให้มีการบริการเพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ตามความต้องการ

6.6 ต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ

6.7 ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เพื่อให้การใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างกว้างขวางและประหยัด

7. ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรดำเนินการให้เกิดความร่วมมือโดยการสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงเพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีร่วมกัน โดยคำนึงถึงหลักการประหยัดและประสิทธิภาพของบริการ ทั้งนี้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งควรได้รับงบประมาณประจำปีเพื่อการนี้ด้วย

8 . การประเมินคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรมีระบบการประเมินคุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และสอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของชาติ

2.4 ข้อมูลพื้นฐานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.4.1 ความเป็นมาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปี พ.ศ. 2547 สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์ได้เปลี่ยนสถานะเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เมื่อวันที่ 10 มิถุนายน พ.ศ. 2547 และมีการรวมภารกิจของสำนักวิทยบริการและสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าเป็นสำนักเดียวกัน ภายใต้ชื่อ สำนัก วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ(Academic Resources and Information Technology Center)

ปี พ.ศ. 2548 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ปรับเปลี่ยนระบบการบริหารงานใหม่เพื่อสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอน โดยเน้นภารกิจ 2 ด้าน ได้แก่

1) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะดูแลระบบการติดต่อสื่อสารของมหาวิทยาลัย ควบคุมและดูแลระบบการสืบค้นผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และระบบอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาและบุคลากร ดูแล

ระบบโทรศัพท์ทั้งหมดของมหาวิทยาลัยและดูแลระบบการให้บริการ wireless internet ในมหาวิทยาลัย 2) ด้านวิทยบริการ ซึ่งเป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกสาขาวิชา และเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย ให้บริการสารสนเทศแก่อาจารย์ นักศึกษา บุคลากรในหน่วยงานและชุมชน

ปี พ.ศ. 2549 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดองค์กรภายในใหม่ ตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในของมหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2549 นั้น ให้แบ่งส่วนราชการในสำนักฯ เป็นสำนักงานผู้อำนวยการและภายใต้สำนักงานมีงานได้แก่ งานบริหารและธุรการ งานหอสมุดกลาง งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานวิจัยและพัฒนาซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์และเครือข่าย

ปี พ.ศ. 2552 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับจัดสรรงบประมาณเพื่อสร้างอาคารใหม่ เป็นอาคาร 3 ชั้น ด้วยงบประมาณ 160 ล้านบาท และงานหอสมุดกลางได้ดำเนินการขอใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ Walai AutoLib ของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)

ปี พ.ศ. 2554 งานหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ Walai Autolib

ปี พ.ศ. 2555 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการขนย้ายวัสดุครุภัณฑ์ของสำนักไปยังอาคารวิทยบริการ 1 และ 2 (อาคารใหม่ เดือนตุลาคม) และเปิดบริการให้แก่ผู้รับบริการ เมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2555

ปี พ.ศ. 2556 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ขออนุญาตเปลี่ยนชื่ออาคาร จากอาคารวิทยบริการ 1 เป็น อาคารบรรณราชนครินทร์ และอาคารวิทยบริการ 2 เป็น อาคารเทคโนโลยีสารสนเทศ

สถานที่ตั้ง : มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ เลขที่ 83 หมู่ 11 ถนนสระบุรี-หล่มสัก ตำบลสะเดียง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ 67000

สำนักงานผู้อำนวยการ/งานบริหารและธุรการ ตั้งอยู่ ณ อาคารบรรณราชนครินทร์ ชั้น 1

งานหอสมุดกลาง ตั้งอยู่ ณ อาคารบรรณราชนครินทร์ ชั้น 1-3

งานบริการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ตั้งอยู่ ณ อาคารเทคโนโลยี
สารสนเทศ ชั้น 1 และ อาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ ชั้น 1

งานวิจัยและพัฒนาซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์และเครือข่าย ตั้งอยู่ ณ อาคารเทคโนโลยี
สารสนเทศ ชั้น 2

ความหมายของสัญลักษณ์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

สัญลักษณ์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ รูปโลกที่มีวงแหวนสีม่วง
วางบนรูปหนังสือเปิด หมายถึง การให้บริการความรู้ และการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ
อย่างไร้พรมแดน



รูปที่ 1 แสดงสัญลักษณ์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

รูปโลกที่มีวงแหวนสีม่วง

หมายถึง เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ไร้พรมแดน และสีม่วงของวงแหวนเป็นสีประจำ
สำนัก

รูปหนังสือเปิด

หมายถึง การเปิดให้บริการความรู้สู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต

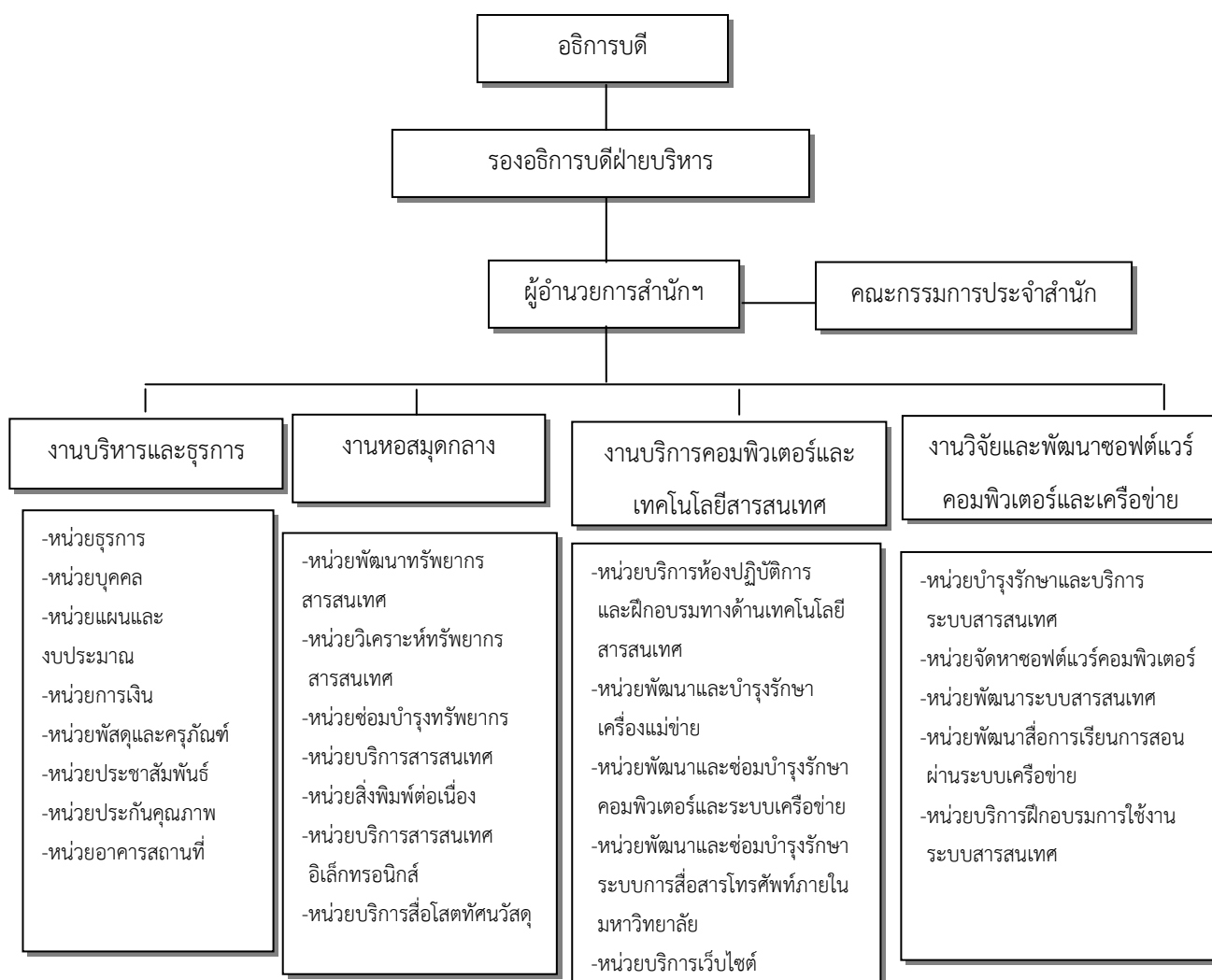
สีม่วง

หมายถึง สีประจำวันพระราชสมภพ (วันเสาร์) ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ซึ่งพระองค์ทรง
เป็นองค์พระราชูปถัมภ์สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย และทรงมีพระราชดำริให้นำเทคโนโลยี
สารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการศึกษา การเรียนการสอน โดยนำคอมพิวเตอร์สร้างความรู้
ความบันเทิง พัฒนาทักษะ และทรงเป็นองค์ประธานกรรมการของโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศ
ตามพระราชดำริ

2.4.2 โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบ

โครงสร้างการบริหารงาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการจัดองค์กรตามประกาศมหาวิทยาลัย ราชภัฏเพชรบูรณ์ พ.ศ. 2549 เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2549 นั้น ให้แบ่งส่วนราชการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นสำนักงานผู้อำนวยการ และภายใต้สำนักงานผู้อำนวยการมีกลุ่มงาน ดังนี้



รูปที่ 2 แสดงโครงสร้างการบริหารงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

หน้าที่ความรับผิดชอบและภารกิจหลักตามโครงสร้าง

งานหอสมุดกลาง มีภารกิจหลัก คือ รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกสาขาวิชา และเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย หอสมุดกลางได้ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาท คือ ให้บริการสารสนเทศแก่อาจารย์ นักศึกษา บุคลากรในหน่วยงานและชุมชน โดยจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับรายวิชาต่างๆ ตามหลักสูตร จัดบริการสารสนเทศที่หลากหลาย สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการสืบค้นผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนปรับปรุงการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการ

บทบาทและหน้าที่ของงานหอสมุดกลาง เป็นแหล่งเลือกสรร รวบรวม และสะสมทรัพยากรสารสนเทศทุกสาขาวิชา รวมถึงสารสนเทศท้องถิ่น ซึ่งทรัพยากรสารสนเทศดังกล่าว ได้จัดเก็บไว้ในสื่อประเภทต่างๆ อย่างเหมาะสม ทั้งสิ่งพิมพ์และไม่ใช้สิ่งพิมพ์ อันเป็นนวัตกรรมที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ และสามารถปรับเปลี่ยนข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ ซึ่งสื่อต่างๆ เหล่านี้หอสมุดกลางจะต้องจำแนกประเภท วิเคราะห์หมวดหมู่ และจัดทำรายการทรัพยากรสารสนเทศทุกรายการอย่างมีระเบียบแบบแผน จัดเก็บรักษาอย่างมีระบบ ตลอดจนสร้างเครือข่ายอย่างกว้างขวาง เพื่อให้บริการแก่ผู้ให้บริการทุกๆ กลุ่ม ตามความสนใจทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ด้วยวิธีการ ที่หลากหลายและมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการเสริมการดำเนินงานตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยโดยแบ่งงานออกเป็น 7 หน่วย ดังนี้

1. หน่วยพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

ดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดหาหนังสือ ตำรา เอกสาร ปรินต์ตามนโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและเอกสารในสาขาวิชาเฉพาะเข้าห้องสมุด และแนะแนวการอ่าน การใช้หนังสือและเอกสารสาขาวิชาเฉพาะ ให้สอดคล้องกับแผนหลักสูตรการเรียนการสอน ทั้งในระดับอุดมศึกษาและระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อให้บริการการศึกษาค้นคว้า วิจัยแก่อาจารย์ ข้าราชการ และนักศึกษา

2. หน่วยวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

ดำเนินงานเกี่ยวกับการวิเคราะห์หมวดหมู่หนังสือ และสื่อทุกประเภทที่มีอยู่ในห้องสมุด โดยใช้ระบบทศนิยมของดิวอี้ ในการจัดหมวดหมู่ และลงรายการบรรณานุกรมหนังสือในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ ซึ่งปัจจุบันหอสมุดกลางได้นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติ WALAI AutoLib มาใช้ในงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ดูแลตรวจสอบความซ้ำซ้อนของหนังสือจากฐานข้อมูลหลัก บันทึกข้อมูลจากตัวเล่มหนังสือ แก้ไขเพิ่มเติมข้อมูลจากฐานข้อมูลและจากตัวเล่มหนังสือกรณีข้อมูลไม่ถูกต้อง

3. หน่วยซ่อมบำรุงทรัพยากรสารสนเทศ

ดำเนินงานเกี่ยวกับการซ่อมหนังสือเก่าที่ชำรุดให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อย และเข้าปกหนังสือใหม่ ดูแลการเตรียมทรัพยากรสารสนเทศ ควบคุมดูแล และตรวจสอบสภาพหนังสือ ตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือ ประทับตราหนังสือใหม่ ลงทะเบียนหนังสือ ติดบาร์โค้ด ติดเลขเรียกหนังสือ เป็นต้น

4. หน่วยบริการสารสนเทศ

ดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดกลางให้มีการหมุนเวียนสู่ผู้ใช้อย่างเป็นระบบ โดยรับผิดชอบตั้งแต่การสมาชิกของห้องสมุด ให้บริการยืม – คืน บริการจองหนังสือ บริการยืมระหว่างห้องสมุด ตลอดจนเรียกเก็บค่าปรับ ค่าธรรมเนียม การติดตามทวงถามการค้างส่ง และบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ดูแลการนำทรัพยากรสารสนเทศโดยเฉพาะหนังสือทุกประเภทขึ้นวางบนชั้น จัดทำป้ายบอกตำแหน่งหมวดหมู่หนังสือ พร้อมทั้งให้บริการช่วยผู้ใช้ห้องสมุดค้นหาข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทในภายในหอสมุดกลาง

5. หน่วยบริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

ดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดหา และให้บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ที่อยู่ในหอสมุดกลาง การลงทะเบียนวารสาร จัดเตรียมวารสารเย็บเล่ม และการบันทึกข้อมูลวารสารในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ ซึ่งปัจจุบันหอสมุดกลางได้นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติ WALAI AutoLib มาใช้ในงานบริการวารสารและสิ่งพิมพ์

6. หน่วยสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดหาและคัดเลือกสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ฐานข้อมูล และสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ตามนโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ให้สอดคล้องกับแผนหลักสูตรการเรียนการสอนวิเคราะห์ และจัดหมวดหมู่ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จัดทำคู่มือการศึกษา ค้นคว้า และแนะแนวการอ่าน การใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ศึกษา วางแผนและพัฒนาบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ โดยสามารถให้บริการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ฝึกอบรมการใช้งาน และให้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แก่อาจารย์ และนักศึกษาทุกปีอย่างต่อเนื่อง

7. หน่วยบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ

ดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณการ และเสนอขอตั้งงบประมาณประจำปี เพื่อจัดหา จัดซื้อสื่อโสตทัศนวัสดุ รวมทั้งการซ่อมบำรุงรักษาโสตทัศนวัสดุ ให้บริการห้องโสตฯ

ตลอดจนส่งเสริมการใช้สื่อโสตทัศนวัสดุและสนับสนุนการเรียนการสอน จัดทำคู่มือประชาสัมพันธ์ ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้โสตทัศนวัสดุ

2.4.3 บริการของหอสมุดกลาง

หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดบริการต่างๆ แก่ ผู้ใช้บริการ จำนวน 16 ประเภท ดังนี้

1. บริการอ่านและใช้ทรัพยากรสารสนเทศ หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้ตัดตกแต่งบริเวณสำหรับนั่งอ่าน และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภท หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และสื่อโสตทัศนต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างบรรยากาศการเรียนรู้สำหรับผู้ใช้บริการ มีโต๊ะเก้าอี้สำหรับบริการนั่งอ่านหนังสือ จำนวน ไม่น้อยกว่า 600 ที่นั่ง
2. การบริการยืม – คืน ให้บริการยืม – คืน ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ แก่ ผู้ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ได้แก่ หนังสือภาษาไทย หนังสือภาษาต่างประเทศ สิ่งพิมพ์รัฐบาล รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์/วิทยานิพนธ์ สื่อสารสนเทศ สมาชิกสามารถยืมด้วยตนเองโดยใช้เครื่องยืมอัตโนมัติ หรือ เคาน์เตอร์บริการยืม – คืน ตามสิทธิในการยืมทรัพยากรสารสนเทศของ หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
3. บริการยืมอัตโนมัติด้วยตนเอง (Self Check) หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ได้จัดเครื่องบริการยืมอัตโนมัติด้วยตนเอง ซึ่งผู้บริการสามารถดำเนินการยืมหนังสือด้วยตนเองได้โดยสะดวก รวดเร็ว และช่วยลดปัญหาเรื่องการรอนาน สามารถใช้บริการได้บริเวณ ชั้น 2
4. บริการยืมต่อ เป็นบริการที่ผู้ใช้สามารถยืมสารสนเทศที่ครบกำหนดส่งแต่ยังจำเป็นต้องใช้ต่อ โดยสามารถยืมต่อได้อีก 1 ครั้ง และสามารถนำมายืมต่อได้ที่เคาน์เตอร์บริการยืม – คืน ชั้น 1 อาคารบรรณราชนครินทร์
5. บริการหนังสือสำรอง เป็นบริการพิเศษสำหรับอาจารย์ที่เปิดสอนวิชาต่างๆ ในแต่ละภาคการศึกษา สามารถส่งหนังสือภายในหอสมุดกลาง เพื่อจัดเป็นหนังสือสำรองให้นักศึกษาทุกคนที่เรียนได้อ่าน โดยนักศึกษาสามารถยืมได้เพียง 1 วัน เพื่อหนังสือจะหมุนเวียนได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ติดต่อขอใช้บริการได้ที่เคาน์เตอร์บริการยืม – คืน
6. บริการจองหนังสือ กรณีที่ผู้ใช้บริการตรวจสอบแล้วว่าหนังสือที่ต้องการยืม มีผู้ยืมไป สามารถแจ้งความจำนงค์ขอจองหนังสือเล่มนั้นๆ ได้ โดยติดต่อขอรับบริการได้ที่เคาน์เตอร์

บริการยืม – คืน ชั้น 1 ภายใน 2 วันนับจากวันที่ระบุไว้ หากเกินกำหนดดังกล่าวจะถือว่า สละสิทธิ์ และจะนำหนังสือกลับขึ้นชั้นตามปกติ

7. บริการเรียกคืนหนังสือ กรณีที่หนังสือที่ผู้ใช้บริการต้องการใช้ด่วน แต่มีผู้ใช้บริการคนอื่นยืมไปแล้ว มีกำหนดส่งเป็นระยะเวลาสั้น หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีบริการเรียกคืนหนังสือ รายการนั้นๆ ให้ หากผู้ใช้บริการมีความจำเป็นใช้เร่งด่วน ติดต่อได้ที่เคาน์เตอร์บริการยืม – คืน ชั้น 1

8. บริการยืมระหว่างห้องสมุด ในกรณีที่ผู้ใช้บริการต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่มีในหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ใช้บริการสามารถขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด โดยทางหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้ร่วมมือกับห้องสมุดและสถาบันอื่นๆ ในประเทศไทย ในการทำสำเนาและจัดส่งเอกสารให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งมีบรรณารักษ์คอยแนะนำและดำเนินการให้โดยเฉพาะ

9. บริการคืนหนังสือด้วยตนเอง (Book Drop) เป็นบริการที่เพิ่มประโยชน์และความสะดวก รวดเร็วให้กับผู้ใช้บริการที่ยืมหนังสือ ให้สามารถคืนได้ด้วยตนเองตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ

10. บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการในการสืบค้นสารสนเทศ และการใช้บริการของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ รวมถึงการให้ข้อมูล ข่าวสารต่างๆ โดยมีบรรณารักษ์และผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดคอยตอบคำถามและแนะนำ

11. บริการรวบรวมบรรณานุกรม เป็นบริการที่จัดขึ้นสำหรับผู้ใช้บริการที่ต้องการรายการบรรณานุกรมในเนื้อหาที่สนใจจากฐานข้อมูลห้องสมุดอัตโนมัติ

12. บริการฐานข้อมูลออนไลน์ ได้แก่

12.1 **ฐานข้อมูลเครือข่าย ThaiLis** โครงการพัฒนาเครือข่ายระบบห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLIS) เป็นการดำเนินการเชื่อมโยงเครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนกลาง (Thai Library Network - Metropolitan : Thailinet) เครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (Provincial University Library Network : Pulinet) และสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย เข้าด้วยกันบนเครือข่าย UniNet เพื่อประโยชน์ในการขยายเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดหน่วยงานอื่นๆ และห้องสมุดประเภทอื่นๆ ในอนาคต ก่อให้เกิดความเป็นเอกภาพของห้องสมุดอุดมศึกษาและเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาองค์ความรู้เพื่อเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ในภูมิภาคเอเชียอาคเนย์ตามนโยบายของรัฐมนตรีว่าการทบวงมหาวิทยาลัย โดยนาระบบ

คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้งานห้องสมุด พัฒนาให้เป็นระบบ อัตโนมัติ (Automated Library System) สร้างระบบเครือข่ายเชื่อมโยงระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัย เพื่อให้การจัดบริการสารสนเทศมีความครบถ้วนสมบูรณ์และรวดเร็วยิ่งขึ้น เกิดระบบการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

12.2 **ABI/INFORM Complete** เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมข้อมูลทางด้านธุรกิจ การโฆษณา การตลาด เศรษฐศาสตร์ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การเงิน ภาษี คอมพิวเตอร์ มากกว่า 1,100 รายชื่อ รวมถึงสารสนเทศของบริษัทต่าง ๆ อีกมากกว่า 60,000 บริษัท และสามารถสืบค้นบทความฉบับเต็มได้จากวารสารทั่วโลกกว่า 800 รายชื่อ

12.3 **ACM Digital Library** เป็นฐานข้อมูลทางด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ จากสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง จดหมายข่าว และเอกสารในการประชุมวิชาการ ที่จัดทำโดย ACM (Association for Computing Machinery) ซึ่งเนื้อหาเอกสารประกอบด้วยข้อมูลที่สำคัญ เช่น รายการบรรณานุกรม สารบัญ article reviews และบทความฉบับเต็ม ให้ข้อมูล ตั้งแต่ปี 1985 – ปัจจุบัน

12.4 **American Chemical Society Journal (ACS)** เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมบทความ และงานวิจัย จากวารสารทางด้านเคมีและวิทยาศาสตร์ที่เกี่ยวข้องโดยรวบรวมจากวารสารทั้งที่พิมพ์เป็นรูปเล่ม วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Journals) ข้อมูลที่ได้จากการสืบค้นเป็นข้อมูลฉบับเต็ม (Full Text) และรูปภาพ (Image) ย้อนหลังตั้งแต่ปี 1996

12.5 **ProQuest Dissertations & Theses : Full Text** เป็นวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท และปริญญาเอก ฉบับเต็ม (Full - Text) ของสถาบันการศึกษาที่ได้รับการรับรองจากประเทศสหรัฐอเมริกา และแคนาดา รวมถึงบางสถาบันการศึกษาจากทวีปยุโรป ออสเตรเลีย เอเชีย และแอฟริกา มากกว่า 1,000 แห่ง ประกอบไปด้วยเอกสารฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ปริญญาเอกและปริญญาโท ตั้งแต่ปี 1997 ถึงปัจจุบัน ไม่น้อยกว่า 1.1 ล้านรายการ และสารบัญวิทยานิพนธ์ไม่น้อยกว่า 2.4 ล้านรายการ

12.6 **Web of Science** เป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรมและสารบัญพร้อมการอ้างอิงและอ้างถึง ที่ครอบคลุมสาขาวิชาหลักทั้งวิทยาศาสตร์ สังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ จากวารสารประมาณ 9,200 รายชื่อ ให้ข้อมูลตั้งแต่ปี 2001 – ปัจจุบัน

12.7 **SpringerLink – Journal** เป็นฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และวิทยาศาสตร์สุขภาพ ครอบคลุมวารสาร จำนวนเอกสารฉบับเต็ม 1,130 ชื่อ ข้อมูลปี 1997 - ปัจจุบัน

12.8 Emerald Management เป็นฐานข้อมูลครอบคลุมสาขาวิชาทางด้านการจัดการ ได้แก่ การเงินและการบัญชีระบบอัตโนมัติขั้นสูง งานวิจัยเชิงคุณภาพการเงินและการบัญชี กฎหมายและจริยธรรมทางธุรกิจ เศรษฐศาสตร์การศึกษา ข้อปฏิบัติในการลงทุน รูปแบบนโยบายการคลัง ธุรกิจระหว่างประเทศ การจัดการรูปแบบการประเมินและตรวจสอบด้านการเงิน ธุรกิจศึกษามหาภาคเอเชีย ประวัติศาสตร์การจัดการ บทวิเคราะห์ธุรกิจข้ามชาติ การสร้างแบบจำลองในการบริหารจัดการ การบริหารจัดการการค้าปลีกและการกระจายสินค้าระหว่างประเทศ การดูแลกำกับกิจการ ยุทธศาสตร์ด้านธุรกิจ บทความเกี่ยวกับตัวชี้วัดความเป็นเลิศทางธุรกิจและการพัฒนาธุรกิจที่ยั่งยืน และงานวิจัยด้านพฤติกรรมของผู้ประกอบการ

12.9 ฐานข้อมูล IGLibrary ครอบคลุมสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ การจัดการธุรกิจ คอมพิวเตอร์ นโยบายสาธารณะ การบริหารเชิงกลยุทธ์ การท่องเที่ยว ภาษา เป็นต้น สามารถ Copy, Print, มี Dictionary และสามารถแปลเป็นภาษาต่างๆ ได้กว่า 40 ภาษาพร้อมเครื่องมือต่าง ๆ

12.10 Sage Journal Online : Humanities & Social Science ฐานข้อมูลวารสารวิชาการ บอกรับเฉพาะวารสารทางสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ 350 รายชื่อ อ่านวารสารฉบับเต็มได้ตั้งแต่ปี ค.ศ 1999 – ปัจจุบัน

12.11 Emerald Management เป็นฐานข้อมูลครอบคลุมสาขาวิชาทางด้านการจัดการ ได้แก่ การเงินและการบัญชีระบบอัตโนมัติขั้นสูง งานวิจัยเชิงคุณภาพการเงินและการบัญชี กฎหมายและจริยธรรมทางธุรกิจ เศรษฐศาสตร์การศึกษา ข้อปฏิบัติในการลงทุน รูปแบบนโยบายการคลัง ธุรกิจระหว่างประเทศ การจัดการรูปแบบการประเมินและตรวจสอบด้านการเงิน ธุรกิจศึกษามหาภาคเอเชีย ประวัติศาสตร์การจัดการ บทวิเคราะห์ธุรกิจข้ามชาติ การสร้างแบบจำลองในการบริหารจัดการ การบริหารจัดการการค้าปลีกและการกระจายสินค้าระหว่างประเทศ การดูแลกำกับกิจการ ยุทธศาสตร์ด้านธุรกิจ บทความเกี่ยวกับตัวชี้วัดความเป็นเลิศทางธุรกิจและการพัฒนาธุรกิจที่ยั่งยืน และงานวิจัยด้านพฤติกรรมของผู้ประกอบการ

12.12 Education Research Complete ฐานข้อมูลด้านการศึกษาระดับตั้งแต่ปฐมวัยจนถึงการศึกษาระดับสูง และความชำนาญพิเศษทางการศึกษาทั้งหมด มีวารสารฉบับเต็มกว่า 1,200 รายชื่อ รวมถึงหนังสือและบทความเฉพาะเรื่องอีกเกือบ 500 รายชื่อ

12.13 H.W.Wilson ฐานข้อมูลดัชนี สารสังเขปและเอกสารฉบับเต็ม ครอบคลุมสาขาวิชา ดังนี้ การศึกษา วิทยาศาสตร์ วิทยาศาสตร์ประยุกต์และเทคโนโลยี ศิลปะ

ธุรกิจ การศึกษา มนุษยศาสตร์ สารสนเทศศาสตร์ สังคมศาสตร์ กฎหมาย ชีววิทยา และ เกษตรศาสตร์ และเรื่องทั่วไป

12.14 Academic Search Complete ฐานข้อมูลสหสาขาวิชาที่มีขนาดใหญ่ และ ดีที่สุด และครอบคลุมสาขาวิชาจำนวนมากที่สุดของโลกฐานข้อมูลหนึ่ง ประกอบด้วย จำนวนวารสารที่มีข้อมูลฉบับเต็มมากกว่า 8,500ชื่อเรื่อง ย้อนหลังไปตั้งแต่ปีค.ศ 1887 และ ครอบคลุมทุกสาขาวิชาการ ได้แก่ : มานุษยวิทยา , ดาราศาสตร์, ชีววิทยา, เคมี, วิศวกรรมโยธา, วิศวกรรมศาสตร์ , การศึกษาชาติพันธุ์ &วัฒนธรรม , ภูมิศาสตร์ , กฎหมาย , วัสดุศาสตร์ , คณิตศาสตร์, ดนตรี, เกษตรศาสตร์, ฟิสิกส์, จิตวิทยา, ศาสนาและเทววิทยา , สัตวแพทยศาสตร์, สตรีศึกษา, สัตววิทยาและสาขาอื่นๆ

12.15 MUSEGLOBAL เป็นฐานข้อมูลที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) เปิดใช้งานฐานข้อมูล MuseGlobal เพื่อใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลหลายๆฐาน ได้ใน หน้าจอเดียวกัน ได้แก่ฐานข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ACM Digital Library
2. WilsonWeb
3. SpringerLink
4. ISI Web of Knowledge – Web of Science
5. ProQuest
6. IEEE Xplore

12.16 ฐานข้อมูลห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ e-Library เป็นฐานข้อมูลหนังสือ อิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท Open search ประกอบด้วยหนังสือมากกว่า 500 ชื่อเรื่อง ครอบคลุม หลากหลายสาขาวิชา เช่น คอมพิวเตอร์ การศึกษา ประวัติศาสตร์และอัตชีวประวัติ คณิตศาสตร์ สุขภาพ เทคโนโลยี เป็นต้น สามารถสืบค้นได้ และอ่านได้ไม่จำกัดเวลา

13. ฐานข้อมูลทดลองใช้งาน

13.1 ฐานข้อมูลนิตยสาร National Geographic เป็นฐานข้อมูลนิตยสาร ในรูปแบบ Traveler โดยมีรูปภาพ แผนที่ และวิดีโอกว่า 137 เรื่อง โดยมีการรวบรวมนิตยสาร ตั้งแต่ ฉบับแรกของโลกในปี ค.ศ. 1888 จนถึง ปัจจุบัน

13.2 **ฐานข้อมูลนิตยสาร Academic OneFile** เป็นฐานข้อมูลวารสารทางด้านวิชาการ สหวิชา รองรับการค้นคว้าข้อมูลด้วยจำนวนบทความกว่า 69,790,375 รายการที่มีการอัปเดตใหม่ พร้อม Topic Finder ที่จะช่วยเชื่อมโยงผลการสืบค้นให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

13.3 **EBSCO Discovery Service Plus Full Text (EDS)** เป็นฐานข้อมูลครอบคลุมสหสาขาวิชาและมีคุณสมบัติสหสาขาวิชา และมีคุณสมบัติในการบริหารจัดการฐานข้อมูลวารสารทั้งที่ สกอ. บอกรับให้และฐานข้อมูลที่สำนักบรรณสารการพัฒนาบอกรับเพิ่มรวมถึงได้รวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในสาขาวิชาการต่างๆ โดยระบบจะสร้างกล่องฐานข้อมูลเฉพาะของแต่ละมหาวิทยาลัยเพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถสืบค้นข้อมูลและเข้าถึงฐานข้อมูลทั้งหมดได้สะดวก รวดเร็วด้วยการสืบค้นเพียงครั้งเดียว (Single search)

13.4 **eBook Academic Collection ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ต่างประเทศในสาขาวิชาต่างๆ จำนวนมาก**

13.5 **EBSCOHOST** นวัตกรรมที่ใช้ในการจัดการและการสืบค้นฐานข้อมูลจำนวน 8 ฐานข้อมูล ที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ดำเนินการบอกรับเพื่อให้บริการกับมหาวิทยาลัย/สถาบันทั้ง 78 แห่ง อาทิเช่น

1. ฐานข้อมูล Science Direct
2. ฐานข้อมูล Proquest Dissertation
3. ฐานข้อมูล ISI Web of Science
4. ฐานข้อมูล W.H.Wilson
5. ฐานข้อมูล Education Research Complete
6. ฐานข้อมูล Computer Applied Science Complete
7. ฐานข้อมูล Communication Mass Media Complete
8. ฐานข้อมูล Academic Search Complete

ทั้งนี้ยังรวมถึงฐานข้อมูล EBSCO eBooks (NetLibrary) ผ่านช่องทางการสืบค้นเดียว (Single Search)

13.6 **Access English** เป็นโปรแกรมในการฝึกภาษาอังกฤษทั้งทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียน เหมาะสำหรับนักศึกษาที่จะนำไปเพื่อเพิ่มทักษะทางภาษาอังกฤษ เป็นการเตรียมพร้อมก่อนเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) สามารถใช้สมาร์ตโฟน แท็บเล็ต หรือคอมพิวเตอร์ได้ทุกที่ทุกเวลา ผ่าน

13.7 Charting Thailand's Economy Plus ซึ่งเป็นฐาน e-Learning platform ที่ช่วยผู้ใช้งานได้เรียนรู้การติดตามผลภาวะเศรษฐกิจได้อย่างง่ายผ่านทาง Online course และฐานข้อมูลที่ครอบคลุมเศรษฐกิจอาเซียน ทั้ง 10 ประเทศประกอบด้วย

1. Online course ปูพื้นฐานสำหรับผู้ที่ไม่เคยศึกษาเศรษฐศาสตร์
2. มุมมองเศรษฐกิจอาเซียน 360 องศา กว่า 400 ดัชนี
3. True ASEAN converge ครอบคลุมอาเซียน ทั้ง 10 ประเทศ
4. e-Magazine สำหรับบทสรุปผู้บริหาร
5. สรุปข่าวเศรษฐกิจอาเซียนรายสัปดาห์

14. บริการ Internet หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดพื้นที่สำหรับบริการ Internet ที่มีคอมพิวเตอร์สามารถเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้บริการนักศึกษา และบุคลากรของมหาวิทยาลัย ในการสืบค้นสารสนเทศ นอกจากนี้ยังให้บริการห้องศึกษาค้นคว้าแบบกลุ่มและแบบเดี่ยว สำหรับใช้ศึกษาค้นคว้า วิจัย ตลอดจนการทำกิจกรรมต่างๆ ของนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย

15. บริการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ หรือเรียกว่า Web OPAC ซึ่งเป็นระบบสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ที่มีให้บริการภายในหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ก่อนจะหยิบหนังสือจากชั้นหนังสือ สามารถเข้าสืบค้นได้ที่ arit.pcru.ac.th/lib

16. บริการสื่อทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จัดให้บริการสารสนเทศประเภทวัสดุไม่ตีพิมพ์และบริการต่างๆ ดังนี้ บริการห้องมินิเธียเตอร์ บริการสำเนารายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษา บริการห้องประชุมสัมมนา บริการห้องคีตศิลป์ บริการห้องโสตทัศนศึกษา และบริการสำเนาสื่อ eDLTV

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554 ผลการศึกษาพบว่า ด้านที่ 1 ทรัพยากรห้องสมุด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ

ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับ คือ วารสารและหนังสือพิมพ์ที่
 บอกรับครอบคลุมกับความต้องการ สื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมกับความต้องการ
 หนังสือ ตำรา ผลงานทางวิชาการครอบคลุมกับความต้องการ ด้านที่ 2 กระบวนการ/
 ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ/
 ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับ คือ สิทธิในการเข้าใช้
 บริการ มีแบบฟอร์มการขอใช้บริการต่างๆ ที่พร้อมให้บริการ มีการจัดบริการอย่างหลากหลาย
 ด้านที่ 3 เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่
 ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับ คือ การตรวจผู้ให้บริการบริเวณ
 ประตูเข้า-ออก ให้บริการด้วยความรวดเร็ว อบอุ่น และให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการใช้บริการ
 ด้านที่ 4 สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากที่สุด โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับ คือ มี
 แผ่นป้ายบอกหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสือสะดวกต่อการค้นหา มีที่นั่งจัดไว้อย่างเป็นระเบียบเพียงพอ
 และพร้อมให้บริการ และมีแผ่นป้ายบอกประเภทของสิ่งพิมพ์ที่ชัดเจน เป็นระเบียบ ด้านที่ 5 การ
 ประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ใน
 ระดับมากที่สุด โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับ คือ เอกสารแนะนำการให้บริการมีความครบถ้วน
 ชัดเจน มีช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นหลากหลาย เว็บไซต์สำนักวิทยบริการมีข้อมูลที่
 ถูกต้องชัดเจน

อังคณา แวซอเหาะ และโสภา ไทยลา (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวัง
 ของบุคลากร และนักศึกษาที่มีต่องานบริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น
 นักศึกษา มีความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด 1 – 2 ครั้งต่อสัปดาห์ เหตุผลในการเข้าใช้บริการ
 ของผู้ตอบแบบสอบถามคือในการเข้าใช้บริการเพื่ออ่านหนังสือ และสิ่งพิมพ์ต่างๆภายในห้องสมุด
 รองลงมาคือ เพื่อค้นคว้าสารสนเทศประกอบการทำรายงาน ด้านความคาดหวังของบุคลากรและ
 นักศึกษามีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัย
 เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในระดับมาก พบว่า บุคลากรและนักศึกษามีความคาดหวังต่องาน
 บริการห้องสมุดทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านบริการของห้องสมุด รองลงมาคือ ด้าน
 สภาพแวดล้อมของห้องสมุด เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อของด้านสภาพแวดล้อม พบว่า ข้อที่บุคลากร
 และนักศึกษาคาดหวังมากที่สุด คือ แสงสว่างภายในห้องสมุดต้องเพียงพอต่อการอ่านหรือการ
 ค้นคว้าหาหนังสือบนชั้น รองลงมาคือ อากาศภายในห้องสมุดต้องเย็นสบาย และควรจัด

สภาพแวดล้อมให้สวยงาม โปร่งโล่ง สบายตา ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ข้อที่บุคลากรและ นักศึกษาคาดหวังมากที่สุด คือ หนังสือที่ให้บริการต้องมีเนื้อหาที่ทันสมัย ทันยุค ทันเหตุการณ์ เหมาะสมต่อการค้นคว้า รองลงมาคือ มีบริการข้อมูลสารสนเทศดิจิทัลที่เป็นเอกสารเต็มรูป (Full Text) ไว้ให้บริการ และสื่อโสตทัศน ที่ให้บริการต้องมีเนื้อหาที่ทันสมัย ทันยุค ทันเหตุการณ์ เหมาะสมต่อการค้นคว้า ด้านบริการของห้องสมุด ข้อที่บุคลากรและนักศึกษาคาดหวังมากที่สุด คือ บุคลากรห้องสมุดต้องเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยินดี และเต็มใจในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ รองลงมาคือ มีระบบยืม – คืนอัตโนมัติ และมีโปรแกรมสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศภายใน ห้องสมุดที่ทันสมัย ใช้งานง่าย ซึ่งค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน เมื่อเปรียบเทียบความหวังต่อ งานบริการห้องสมุด จำแนกตามสถานภาพโดยตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีสถานภาพโดยตำแหน่งแตกต่างกันมีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุด แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโดยตำแหน่ง แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุด ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด และด้าน บริการของห้องสมุด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า อาจารย์มีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุด เปรียบเทียบความคาดหวังต่องานบริการ ห้องสมุด จำแนกตามหน่วยงานต้นสังกัดของบุคลากร พบว่าบุคลากรสังกัดหน่วยงานแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่องานบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านพบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ไม่ พบว่าคู่ใดแตกต่างกัน และเปรียบเทียบความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุด จำแนกตามคณะ ตามต้นสังกัดของนักศึกษาพบว่า นักศึกษาสังกัดคณะแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่องานบริการ ห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาที่สังกัดคณะแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุดด้านสภาพแวดล้อมของ ห้องสมุดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักศึกษาที่สังกัดคณะแตกต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่พบว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุดด้านบริการของห้องสมุด มากกว่า นักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบว่าคู่ใด แตกต่างกัน

เบญจรัตน์ สีทองสุข (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มี ต่อการใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบ แบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะปกติ นักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์สำคัญในการใช้

บริการสำนักวิทยบริการเพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนและการทำรายงาน วิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด นั้น นักศึกษาใช้วิธีค้นหาโดยใช้ OPAC เป็นส่วนใหญ่ รองลงมาใช้ค้นจากชั้นหนังสือด้วยตนเอง ในการรับรู้วิธีการใช้บริการของห้องสมุดนั้น นักศึกษาส่วนใหญ่ได้รับทราบจากการเรียนวิชาสารนิเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า และเมื่อเกิดปัญหาในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้วิธีขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่/บรรณารักษ์มากที่สุด นักศึกษามีความพึงพอใจภาพรวมระดับมาก โดยบริการ ที่นักศึกษาเคยใช้มากที่สุดได้แก่ บริการยืม-คืนหนังสือ และบริการสืบค้นสารสนเทศด้วย OPAC สำหรับการศึกษาปัญหาของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ พบว่า นักศึกษาประสบปัญหาในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากรและการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่

ปาริชาติ สังข์ขาว (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยศรีปทุม ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทั้งในด้านการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านงานบริการห้องสมุด และความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านการบริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเมื่อพิจารณาตามรายด้าน ทางด้านการบริการ พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยศรีปทุม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความเหมาะสมของการเปิด – ปิด ในการใช้บริการห้องสมุด รองลงมา คือ กำหนดระยะเวลาในการให้ยืมหนังสือ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยศรีปทุม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ทางเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีการดูแลเอาใจใส่การบำรุงรักษาวัสดุและอุปกรณ์ห้องสมุด ด้านสภาพแวดล้อม พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยศรีปทุม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 6 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของห้องสมุด รองลงมาคือ ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งห้องสมุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความเงียบในอาคาร ด้านงานบริการห้องสมุดพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยศรีปทุม ด้านงานบริการห้องสมุด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 7 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ย

สูงสุด คือ การบริการสืบค้นข้อมูลจาก Internet รองลงมาคือ การบริการยืม – คืนหนังสือและวารสาร และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การบริการจองหนังสือ

ไว ชีรัมย์ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า พระนิสิตส่วนมากศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 มากที่สุด มีอายุ 36 ปีขึ้นไป มากที่สุด และความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด สัปดาห์ละ 1 – 2 ครั้ง มากที่สุด ระดับความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พระนิสิตมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ จำนวนหนังสือพิมพ์ที่ให้บริการ รองลงมาคือ จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ ด้านบริการและกิจกรรม ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พระนิสิตมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ เวลาเปิดในการเปิดให้บริการห้องสมุด รองลงมาคือ การบริการหนังสือพิมพ์ ด้านครุภัณฑ์ และสถานที่ ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพระนิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ตั้งห้องสมุด รองลงมาคือ แสงสว่างภายในห้องสมุด ด้านบุคลากรห้องสมุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพระนิสิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ บุคลากรแต่งกายเหมาะสม รองลงมาคือ บุคลากรพูดจาสุภาพอ่อนน้อม

อนันศักดิ์ พวงอก (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 318 คน เป็นนักศึกษาภาคปตรีร้อยละ 50.63 และนักศึกษาภาค กศ.บป. ร้อยละ 49.37 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาสังกัดภาควิชาครุศาสตร์ร้อยละ 37.11 รองลงมาสังกัดภาควิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ร้อยละ 28.62 สังกัดภาควิชาบริหารธุรกิจร้อยละ 22.33 และสังกัดภาควิชาวิทยาศาสตร์ร้อยละ 11.95 ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ พบว่า บริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และสามารถเรียงตามลำดับได้ ดังนี้ จำนวนหนังสือที่สามารถยืมได้ในแต่ละครั้งมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.01 ตำแหน่งของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.87 มีป้ายแนะนำจุดบริการต่างๆ อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย

3.84 ส่วนด้านที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุดคือ หนังสือมีความทันสมัย ค่าเฉลี่ย 3.66 บริการตอบคำถามและช่วยกันค้นคว้า มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.59 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากได้แก่ คำตอบที่ได้รับสามารถนำไปค้นหาแหล่งข้อมูลที่ต้องการได้ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.73 บุคลากรมีความพร้อมในการตอบข้อซักถามหรือการให้ข้อมูล ค่าเฉลี่ย 3.71 คำตอบที่ได้รับครอบคลุมในเรื่องที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 3.69 ส่วนด้านที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ เมื่อมีปัญหาท่านได้รับคำแนะนำอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.22 บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 3.64 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาในการสืบข้อมูลจากการสืบค้นมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.75 การจัดวางเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จุดให้บริการมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.73 เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 3.62 ส่วนด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางคือ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นมีเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.47 บริการอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.66 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า เกือบทุกด้านที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ การ Log in ก่อนเข้าใช้ เครื่องคอมพิวเตอร์ทุกครั้งมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.85 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการให้บริการ แต่ละครั้งมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.81 อุณหภูมิที่จุดให้บริการมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.80 ส่วนด้านที่มีระดับความคิดเห็นในระดับปานกลางได้แก่ จำนวนเครื่องที่ให้บริการมีเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.39 และเครื่องพิมพ์ที่ให้บริการมีเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.44 บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.70 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในระดับมาก สามารถเรียงตามลำดับได้ดังนี้ จำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.89 รองลงมาคือ ตำแหน่งของสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.81 และการจัดวางหนังสือพิมพ์ให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 3.81 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นที่น้อยที่สุด คือ วารสารที่ให้บริการครอบคลุมเนื้อหาวิชาที่เรียน ค่าเฉลี่ย 3.58 และวารสารที่ให้บริการมีความทันสมัย ค่าเฉลี่ย 3.61 บริการโสตทัศนศึกษา มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.68 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.78 รองลงมาคือ โสตทัศนอุปกรณ์ อยู่ในสภาพที่เหมาะสมต่อการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 3.71 การให้บริการจากเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.69 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นที่น้อยที่สุดคือ จำนวนโสตทัศนอุปกรณ์ที่

ให้บริการมีความพอใจเพียง ค่าเฉลี่ย 3.60 และโสตทัศนูปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย ค่าเฉลี่ย 3.62 บริการเรื่องทั่วไปของห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.85 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับได้ดังนี้ มีแสงสว่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.02 อากาศถ่ายเทสะดวก/อุณหภูมิเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.94 และวันเวลาเปิดให้บริการมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ จำนวนบุคลากรในห้องสมุดมีเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.69 มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ค่าเฉลี่ย 3.74 และมีป้ายแนะนำบริการต่างๆ อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.75 บริการในภาพรวมของห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.70 เมื่อจำแนกตามบริการพบว่า ทุกบริการมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงตามลำดับได้ดังนี้ บริการเรื่องทั่วไปของห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 3.85 บริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 3.78 บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ค่าเฉลี่ย 3.70 บริการโสตทัศนศึกษา ค่าเฉลี่ย 3.68 บริการอินเทอร์เน็ต ค่าเฉลี่ย 3.66 บริการสืบค้น ค่าเฉลี่ย 3.64 บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ค่าเฉลี่ย 3.59 ตามลำดับ

จันทร์เพ็ญ แก้วมุกดา (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดนครนายก ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดนครนายก โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.30 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยความพึงพอใจด้านการเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ค่าเฉลี่ย 3.42 รองลงมา คือ ด้านการเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน ค่าเฉลี่ย 3.32 ด้านการเป็นศูนย์กลางการจัดกิจกรรมของชุมชน ค่าเฉลี่ย 3.24 ด้านการพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ของชุมชน ค่าเฉลี่ย 3.21 ตามลำดับ จากการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุด มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดนครนายก ด้านเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารของชุมชน อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจาก ห้องสมุดประชาชน มีการจัดเก็บ และรวบรวมข้อมูลประเภทต่างๆ ของชุมชน เช่น สภาพทั่วไปของชุมชน ข้อมูลทางสังคม เศรษฐกิจ การศึกษา อาชีพของท้องถิ่น ภูมิปัญญาท้องถิ่น ตลอดจนมีการบริการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบอินเทอร์เน็ต บริการข้อมูลในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และซีดีรอม แก่ผู้บริการได้อย่างเพียงพอ ด้านการเป็นศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ของชุมชน พบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจาก ห้องสมุดประชาชนมีการจัดบริการหนังสือแบบเรียน และการแนะแนวทางการศึกษาร่วมกับการศึกษาในระบบโรงเรียน มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนอย่างสม่ำเสมอ

รวมทั้งการเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการได้มีส่วนร่วมกิจกรรมในการดำเนินงานของห้องสมุดประชาชน ด้านการพัฒนาเครือข่ายการเรียนรู้ของชุมชน พบว่า ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจาก ห้องสมุดประชาชน ทำหน้าที่เป็นแม่ข่ายในการส่งเสริมหรือจัดให้แหล่งความรู้ที่มีอยู่ในชุมชนได้ใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด โดยการถ่ายโยงจนเกิดเป็นเครือข่ายการเรียนรู้ของชุมชน มุ่งจะเป็นการจัดบริการยืมหนังสือ สื่อต่างๆ ข่าวสารในรูปแบบเอกสาร แผ่นพับ แผ่นพับ และจดหมายข่าว หมุนเวียนยังศูนย์การเรียนรู้ต่างๆ ในชุมชน

สุชาดา เลิศคำฟู (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานห้องสมุด ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตภาคพายัพ เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชายอายุระหว่าง 21 - 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 68.0 ศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 68.0 และระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 32.0 กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 38.5 คณะวิศวกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 22.0 คณะวิทยาศาสตร์อุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 17.0 และคณะวิชาอื่นๆ รวมกัน คิดเป็นร้อยละ 22.5 ศึกษาในภาคการศึกษาปกติ คิดเป็นร้อยละ 69.0 และภาคนอกเวลา คิดเป็นร้อยละ 31.0 ความพึงพอใจในการบริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตพายัพ เชียงใหม่ ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.51 ได้แก่ สถานที่ตั้งของห้องสมุดหาง่ายและสะดวกในการเข้า ออก และห้องสมุดมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยอยู่ในช่วง 3.02 – 3.46 ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและรวดเร็ว มีการจัดบอร์ดและประชาสัมพันธ์รายชื่อหนังสือที่เข้ามาใหม่ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มาติดต่อ เป็นหน่วยงานที่เน้นความสะดวก รวดเร็ว และแม่นยำในข้อมูลทุกประเภท ให้บริการด้านการยืม-คืน อย่างครบวงจรในจุดเดียว มีการประชาสัมพันธ์ถึงรายละเอียดและกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุดอย่างทั่วถึงและทันต่อเหตุการณ์ เน้นการอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้มาใช้บริการทุกครั้ง สามารถสร้างความรู้สึก และบรรยากาศที่ดีต่อผู้มาใช้บริการ มีกระบวนการทำงานที่เน้นความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำบริเวณสถานที่ที่มีความสวยงามและสะอาด สถานที่มีความเหมาะสม และสามารถติดต่อได้สะดวก มีการจัดทำป้ายสัญลักษณ์ถึงขั้นตอนในการติดต่อไว้อย่างละเอียดและชัดเจน มีการจัดที่นั่ง สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการไว้อย่างเหมาะสมและเพียงพอ บุคลากรมีความสามารถที่จะตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างทันท่วงที บุคลากรสามารถอธิบายให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเข้าใจและยอมรับขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

ของห้องสมุดได้อย่างชัดเจน มีแนวทางในการปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการอย่างเสมอภาค โดยยึดหลักความยุติธรรมเป็นสำคัญ เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ภายในงานห้องสมุด เป็นหน่วยงานที่เสริมสร้างภาพพจน์ให้แก่มหาวิทยาลัยได้เป็นอย่างดี ผลการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา วิทยาเขตภาคพายัพ เชียงใหม่ ครั้งนี้ สามารถให้ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการศึกษาดังนี้ การให้บริการของห้องสมุดต่อนักศึกษาของมหาวิทยาลัยฯ ถือว่าเป็นการบริการของหน่วยงานหลักที่จะต้องให้บริการได้อย่างเต็มที่ในการให้บริการด้านการยืม-คืน หนังสือที่นักศึกษาต้องการใช้ รวมไปถึงจัดเตรียมหนังสือที่ตรงตามความต้องการของนักศึกษาให้ได้มากที่สุด ผลการศึกษพบว่า การให้บริการของห้องสมุดนั้น สามารถสร้างความพึงพอใจแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัยฯ ได้ในระดับปานกลางเท่านั้น ดังนั้นห้องสมุดของมหาวิทยาลัยฯ ควรพิจารณาปรับปรุง โดยนำกลยุทธ์ด้านการบริการที่ดีมาใช้ นั่นคือ การเน้นถึงกลยุทธ์ที่เกี่ยวกับความไม่แน่นอนในการบริการมาใช้ โดยต้องมีการควบคุมคุณภาพอย่างน้อย 2 ขั้นตอน คือ 1. ตรวจสอบคุณภาพของผลการทำงาน คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการรวมทั้ง มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ ซึ่งต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมการให้บริการที่ดี 2. ต้องสร้างความพอใจให้นักศึกษาที่ใช้บริการ โดยเน้นการใช้ การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของนักศึกษาที่ใช้บริการ การสำรวจข้อมูล และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น

กษมาวรรณ อินธาระ (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมที่มีต่อห้องสมุดตึกวิทยบริการ ผลการศึกษพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 100 คน เป็นนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ 40 คน คณะวิทยาศาสตร์ 14 คน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 12 คน คณะวิทยาการจัดการ 17 คน คณะเกษตรและชีวภาพ จำนวน 17 คน โดยเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ถึง 4 จากการวิจัย พบว่า ด้านการได้รับคำชี้แจงและการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการห้องสมุด โดยรวม ได้รับคำชี้แจงและการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ การได้รับคำชี้แจงจากเจ้าหน้าที่ก่อนใช้บริการ ร้อยละ 36 เจ้าหน้าที่บริการด้วยวาจาสุภาพหน้าตายิ้มแย้ม ร้อยละ 42 จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ ร้อยละ 52 เจ้าหน้าที่คอยให้บริการยืม – คืนตลอดเวลา ร้อยละ 52 ด้านบรรยากาศภายในห้องสมุดเหมาะสม ไม่มีเสียงรบกวนและมีอากาศถ่ายเทสะดวกไม่อับชื้นหรือหนาแน่นคับแคบ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 36 และร้อยละ 45 ตามลำดับ ด้านความรู้สึกระทึกใจ นักศึกษาอยากมาใช้บริการอีกครั้ง การมีส่วนร่วมในการอ่านหนังสือและการได้รับประโยชน์จากการค้นคว้าหนังสือจากห้องสมุดเต็มที่ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่

การมีสมาธิในการอ่านหนังสือ ร้อยละ 38 นักศึกษามีความประทับใจอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ร้อยละ 39 นักศึกษาได้รับประโยชน์จากการค้นคว้าหนังสือภายในห้องสมุดอย่างเต็มที่ ร้อยละ 44 ด้านสภาพการใช้ห้องสมุดตีพิมพ์บริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ด้านวิธีการสืบค้นสารสนเทศของนักศึกษา พบว่า วิธีการสืบค้นของนักศึกษาส่วนมากอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการสืบค้นโดยคอมพิวเตอร์ที่ทำงานรวดเร็ว มีหนังสือครบถ้วนตามความต้องการของนักศึกษา หนังสือที่ต้องการค้นหาหาเจอในเวลาที่ยรวดเร็ว ด้านการจัดหมวดหมู่หนังสือในห้องสมุด พบว่า มีการจัดหมวดหมู่หนังสือในห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดแบ่งหมวดหมู่หนังสือไว้อย่างชัดเจน มีการจัดบอร์ดแนะนำหนังสือใหม่และหนังสือที่น่าสนใจ และมีการบริการดัชนีอ้างอิงหนังสืออย่างเป็นระเบียบ ด้านวันเวลาที่ปิด – เปิดเหมาะสมระยะเวลาให้บริการ ยืม – คืนอยู่ในเวลาที่เหมาะสม และมีสัญญาณเตือนบอกเวลาทุกชั่วโมง พบว่า ส่วนมากอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาให้บริการยืม – คืนอยู่ในเวลาที่เหมาะสม ด้านการจัดองค์ประกอบต่างๆ ภายในห้องสมุดเป็นไปอย่างเหมาะสม พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 52

สุธีรา พรหมแสง (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวัง ของผู้ใช้ในการใช้บริการ สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ที่เข้าใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ศึกษาในระดับปริญญาตรี ศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ เข้าใช้บริการในวันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 08.00 - 16.00 น. ความถี่ในการใช้ 1 - 2 วัน/สัปดาห์ ใช้เวลาโดยเฉลี่ยในการเข้าใช้ต่อครั้ง 1-2 ชั่วโมง และเหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อ ใช้บริการยืม-คืนหนังสือ และอาจารย์และเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง การศึกษาระดับปริญญาโท สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์ เข้าใช้บริการในวันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 08.00 - 16.00 น. ใช้เวลาโดยเฉลี่ยต่อครั้งในการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง 1 - 2 ชั่วโมง เหตุผลของการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อใช้บริการยืม - คืนหนังสือและทรัพยากรห้องสมุด นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลางโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ มีความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของนักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ ในการให้บริการในด้านต่างๆ ได้แก่

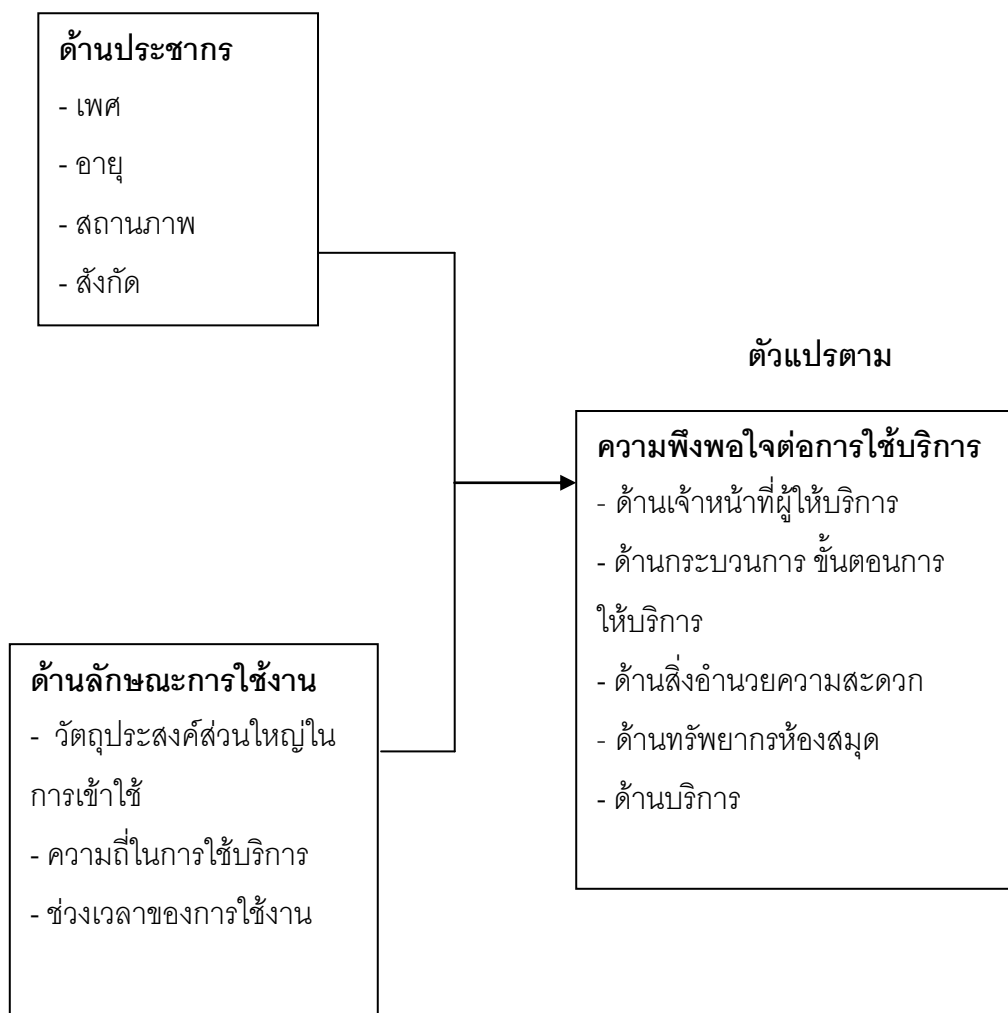
ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาในการใช้บริการในด้านต่างๆ เป็นไปตามความคาดหวังในทุกด้าน

จิรภา สิมะจารึก (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ร้อยละ 46.7 ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาปริญญาตรี ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 44.6 ใช้บริการยืม-คืนทรัพยากร ร้อยละ 51.7 เข้าใช้ห้องสมุด ทุกสัปดาห์ เมื่อจำแนกวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุดตามสถานภาพ ผู้ใช้บริการ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน (สาย ข./สาย ค./ลูกจ้าง) ร้อยละ 62.5 กับนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาและสายผู้สอน ร้อยละ 60.0 ใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรมากที่สุด ในขณะที่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่ ร้อยละ 45.8 ใช้บริการที่นั่งมากที่สุด ส่วนบุคลากรภายนอกนั้น ส่วนใหญ่ร้อยละ 75 ใช้บริการค้นคว้า เมื่อจำแนกความถี่และสถานภาพผู้ใช้บริการ พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ระดับปริญญาตรีและสายสนับสนุนส่วนใหญ่ ใช้บริการห้องสมุดทุกสัปดาห์ (ร้อยละ 60.7, 60.0 และ 37.5 ตามลำดับ) สำหรับสายผู้สอนร้อยละ 40 ใช้บริการห้องสมุดทุกสัปดาห์และ ทุกวัน ช่วงเวลาในการใช้ห้องสมุดพบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 64.4 ใช้บริการวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.30-16.30 น. โดยอาจารย์จะใช้บริการในช่วงเวลานี้ ความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการร้อยละ 91.7 พึงพอใจ ต่อบริการของห้องสมุด มีช่วงความพึงพอใจอยู่ระหว่าง 90.4 ถึง 93.0 โดยพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมากที่สุด เมื่อพิจารณาความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด เมื่อพิจารณาความพึงพอใจสูงสุดในแต่ละด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำและตอบคำถามที่ชัดเจน และให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วมากที่สุด ด้านระเบียบข้อบังคับ ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการยืมทรัพยากรและการเข้าใช้ห้องสมุดมากที่สุด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อสถานที่สะอาดเป็นระเบียบมากที่สุด และด้านทรัพยากร ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการบำรุงรักษามากที่สุด เมื่อทำการทดสอบสมมติฐาน “ผู้ใช้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นเห็นว่าบริการในด้านต่างๆ เหมาะสม มีมากกว่าร้อยละ 75 นั้น” พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดเห็นว่าบริการห้องสมุดเหมาะสมเป็นไปตามสมมติฐาน ยกเว้น 7 เรื่อง ซึ่งเกี่ยวกับจำนวนที่นั่ง ห้องน้ำสะอาด ที่จอดรถยนต์และจักรยานยนต์ อุณหภูมิ ความพอเพียงของหนังสือ วารสาร และความทันสมัยของเนื้อหา

พระมหาถาวร ขนฺติธมฺโม (ทัฬหี) (2548) . ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินการบริการสารสนเทศในห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 147 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 72.8 ส่วนเพศหญิงมีเพียง 40 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็น พระสงฆ์ คิดเป็นร้อยละ 63.3 มีอายุระหว่าง 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.9 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ธรรมระดับนักธรรมเอก ร้อยละ 83.7 ด้านระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 51.7 ด้านระดับการศึกษาปริญญาโท ร้อยละ 46.0 ด้านคณะที่ศึกษา ส่วนใหญ่ศึกษาคณะพุทธศาสนาและปรัชญา ร้อยละ 45.6 ด้านระดับตำแหน่งเฉพาะอาจารย์และเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่ ระดับผู้ชำนาญการ ร้อยละ 42.9 ผลการประเมินการบริการสารสนเทศในห้องสมุด ด้านเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศ ที่สอดคล้องกับหลักสูตรและสนับสนุนความต้องการใช้ประกอบการสอนมีทั้งสิ้น 110 รายการ ประกอบด้วยสารสนเทศด้านพุทธศาสนาและปรัชญา ทางสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และศึกษาศาสตร์ และสารสนเทศประเภทต่างๆอีก 19 รายการ ซึ่งเป็นบริบทของการบริการสารสนเทศในห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ด้านศึกษาปัจจัยนำเข้าของการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุด จากการสำรวจปริมาณทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ทั้ง 110 รายการ โดยมีปริมาณอยู่ระหว่าง 2 ถึง 25 เล่ม ต่อรายการ มี 3 รายการที่ไม่ปรากฏอยู่ในห้องสมุด คือ การศึกษาธรรมพาทย์ภาษาอังกฤษ พุทธศาสนamahayanแบบเกาหลี และสิทธิจิตนิยมจิตวิทยาทั่วไปและจิตวิทยาประยุกต์ และมีน้อยกว่า 5 เล่ม จากการศึกษาระบบและการให้บริการ พบว่า สารสนเทศในห้องสมุด ผู้ใช้บริการมีความถนัดในการใช้บริการต่างกัน แม้ว่าห้องสมุดจะให้บริการตั้ง แต่เวลา 08.00 น. – 16.00 น. แต่ส่วนใหญ่เลือกใช้ในช่วงเวลาเท่านั้น ส่วนใหญ่จะใช้บริการเมื่อต้องการค้นคว้าเพิ่มเติมในรายวิชาที่สอน หรือวิชาที่เรียนและในเวลาที่พักจากการสอนและการเรียน ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้บริการสืบค้นโดยวิธีสืบค้นจากชั้นวางหนังสือด้วยตนเอง รองลงมาคือถามบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ซึ่งความจริงแล้วห้องสมุดมีระบบการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศซึ่งให้บริการแก่ผู้ใช้ แต่ผู้ใช้บางส่วนไม่คุ้นเคยและไม่ทราบระบบการให้บริการดังกล่าว

2.6 กรอบแนวความคิด

ตัวแปรอิสระ



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยมี ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรในปีการศึกษา 2558 ภาคเรียนที่ 2 แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม โดยเก็บข้อมูล ได้แก่

- 1) บุคลากรของมหาวิทยาลัย ได้แก่ อาจารย์ ข้าราชการ พนักงานและเจ้าหน้าที่

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จำนวน 708 คน

- 2) นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ปีการศึกษา 2558 จำนวน 8,377 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ใช้ตาราง ของ Krejcie และ Morgan รวมทั้งสิ้นจำนวน 615 คน

- 1) บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จำนวน 248 คน

- 2) นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ปีการศึกษา 2558 จำนวน 367 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยมีรายละเอียดเป็นขั้นตอน และจัดทำ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 ลักษณะการใช้งาน คือ จำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการต่อระยะเวลา 1 เดือน ลักษณะของการเข้าใช้บริการ ช่วงเวลาของการใช้งาน และประเภทของบริการที่ใช้

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ จำนวน 5 ด้าน รวมทั้งสิ้น จำนวน 40 ข้อ ได้แก่ ด้านทรัพยากร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการประชาสัมพันธ์

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด แสดงข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ การสร้างแบบสอบถามดำเนินตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการที่มีต่อห้องสมุดในเรื่องต่างๆ ที่สอดคล้องกัน
2. ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือและศึกษาตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการสอบถามความพึงพอใจ
3. นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ คือ อาจารย์นันทชา ชัยพิชิตนันท์ รองผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และนางสาวหนึ่งฤทัย บุญมี หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นผู้ตรวจสอบ
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้กับผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 615 คน แล้วนำแบบสอบถามกลับมาวิเคราะห์ผล

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการในหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในระหว่างเดือนเมษายน ถึง เดือนกรกฎาคม 2559 จำนวน 615 ชุด

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาตรงส่วนประมาณค่า 5 ระดับโดยกำหนดคะแนนการตอบความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับน้อยที่สุด กำหนดให้ 1 คะแนน

ระดับน้อย กำหนดให้ 2 คะแนน

ระดับปานกลาง กำหนดให้ 3 คะแนน

ระดับมาก กำหนดให้ 4 คะแนน

ระดับมากที่สุด กำหนดให้ 5 คะแนน

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

4. นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางและอธิบายความหมาย

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังต่อไปนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 วิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ

แบบสอบถามตอนที่ 2 วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ซึ่งมีค่าให้เลือกคำตอบ 5 ค่า ได้กำหนดน้ำหนักคะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับน้อยที่สุด ให้น้ำหนักคะแนน 1

ระดับน้อย ให้น้ำหนักคะแนน 2

ระดับปานกลาง ให้น้ำหนักคะแนน 3

ระดับมาก ให้น้ำหนักคะแนน 4

ระดับมากที่สุด ให้น้ำหนักคะแนน 5

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

P แทน ร้อยละ

X แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากร และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ประจำปีการศึกษา 2558 ภาคเรียนที่ 2 โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ลักษณะการใช้งาน

ตอนที่ 3 ด้านการให้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ตอนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดและข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลดังตาราง 1 – 3

ตารางที่ 1 แสดงเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	277	45.04
หญิง	338	54.96
รวม	615	100

จากตาราง ที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.96 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.04

ตารางที่ 2 แสดงอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
19 – 24 ปี	554	90.08
25 – 30 ปี	20	3.25
31 – 34 ปี	18	2.92
35 – 40 ปี	17	2.77
41 – 44 ปี	6	0.98
45 – 50 ปี	0	0.00
50 – 60 ปี	0	0.00
รวม	615	100

จากตาราง ที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 19 – 24 ปี คิดเป็นร้อยละ 90.08 รองลงมา มีอายุระหว่าง 25 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.25 และอายุระหว่าง 31 – 34 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 สถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	546	88.78
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	26	4.22
บุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์)	27	4.40
บุคลากรสายสนับสนุน	8	1.30
บุคคลภายนอก	8	1.30
ไม่ระบุ	0	0.00
รวม	615	100

จากตาราง ที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 88.78 รองลงมาคือ บุคลากรสายวิชาการ ร้อยละ 4.40 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คิดเป็นร้อยละ 4.22 บุคลากรสายสนับสนุนและบุคคลภายนอกมีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงสังกัด

สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์	173	28.13
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	100	16.27
คณะวิทยาการจัดการ	101	16.47
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	96	15.61
คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	136	22.11
สถาบันวิจัยและพัฒนา	0	0.00
สำนักงานอธิการบดี	9	1.46
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	0	0.00
ไม่ระบุ	0	0.00
รวม	615	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะครุศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 28.13 รองลงมาคือ สังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 22.11 คณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 16.47 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 16.27 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 15.61 และสังกัดสำนักงานอธิการบดี คิดเป็นร้อยละ 1.46 ตามลำดับ

2. ลักษณะการใช้งาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะการใช้งานของผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการ หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ผลดังตาราง 5 – 7

ตารางที่ 5 วัตถุประสงค์ส่วนใหญ่ในการเข้าใช้ห้องสมุดของท่านคือ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุด	จำนวน	ร้อยละ
ยืม – คืน	445	26.30
ค้นคว้า/สืบค้นข้อมูล	385	22.75
ใช้ที่นั่งอ่าน	319	18.85
ใช้บริการที่หอสมุดกลางจัดไว้ เช่น โซตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์/ยืมระหว่างห้องสมุด/วารสารและหนังสือพิมพ์/อินเทอร์เน็ต ฯลฯ	543	32.10
ไม่ระบุ	0	0.00
รวม	1,692	100

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง ที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการ หอสมุด เพื่อใช้บริการที่หอสมุดกลางจัดไว้ เช่น โซตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์/ยืมระหว่างห้องสมุด/วารสารและหนังสือพิมพ์/อินเทอร์เน็ต ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 32.10 รองลงมาคือ ยืม – คืน คิดเป็นร้อยละ 26.30 ค้นคว้า/สืบค้นข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 22.75 และ ใช้ที่นั่งอ่าน คิดเป็นร้อยละ 18.85 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ความถี่ในการใช้บริการหอสมุดกลาง

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 – 2 วัน / สัปดาห์	389	62.92
3 – 4 วัน / สัปดาห์	186	30.25
5 – 6 วัน / สัปดาห์	42	6.83
ไม่ระบุ	0	0.00
รวม	615	100

จากตารางที่ 6 พบว่า ในระยะเวลา 1 สัปดาห์ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการหอสมุดกลาง 1 – 2 วัน / สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 62.92 รองลงมาคือ 3 – 4 วัน / สัปดาห์ ร้อยละ 30.25 และ 5 – 6 วัน / สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 6.83 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ช่วงวันเวลาเข้าใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

วันเวลาที่ให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.30 น. – 12.30 น.	270	43.90
วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 12.30 น. – 16.30 น.	319	51.88
วันเสาร์ – วันอาทิตย์ เวลา 08.30 น. – 12.30 น.	14	2.27
วันเสาร์ – วันอาทิตย์ เวลา 12.30 น. – 16.30 น.	12	1.95
ไม่ระบุ	0	0.00
รวม	615	100

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการหอสมุดกลาง ช่วงวันเวลาราชการ ได้แก่ วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 12.30 น. – 16.30 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.88 รองลงมาคือ วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.30 น. – 12.30 น. คิดเป็นร้อยละ 43.90 วันเสาร์ – วันอาทิตย์ เวลา 08.30 น. – 12.30 น. คิดเป็นร้อยละ 2.27 และวันเสาร์ – วันอาทิตย์ เวลา 12.30 น. – 16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 1.95 ตามลำดับ

3. ด้านการให้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจการให้บริการหอสมุดกลาง ของผู้ใช้บริการที่
เข้ามาใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
เพชรบูรณ์ ผลดังตาราง 8

ตารางที่ 8 แสดง ความพึงพอใจการให้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<u>ด้านที่ 1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>			
1. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	3.92	0.15	มาก
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	3.85	0.15	มาก
3. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	3.90	0.15	มาก
4. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	3.89	0.15	มาก
5. บุคลิกภาพและการแต่งกาย	4.05	0.16	มาก
รวม	3.92	0.15	มาก
<u>ด้านที่ 2. กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</u>			
1. การให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง	3.90	0.15	มาก
2. ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	3.82	0.15	มาก
3. มีอุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	4.00	0.16	มาก
4. มีเอกสาร / แผ่นพับ / สื่อ แนะนำข้อมูล	3.88	0.15	มาก
5. การจัดหนังสือ / เอกสาร สะดวกต่อการค้นหา	3.85	0.15	มาก
รวม	3.89	0.15	มาก
<u>ด้านที่ 3. สิ่งอำนวยความสะดวก</u>			
1. จำนวนที่นั่งสำหรับนักศึกษาค้นคว้ามีจำนวนเพียงพอ	3.93	0.15	มาก
2. มีห้องสำหรับรับประทานอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ	3.63	0.14	มาก
3. มีห้องน้ำที่สะอาด	3.85	0.15	มาก
4. ที่จอดรถยนต์ / รถจักรยานยนต์	3.68	0.14	มาก

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
5. เคนเตอร์บริการยืม-คืน หนังสือมีความเหมาะสม สะดวกต่อการใช้งาน	3.93	0.15	มาก
6. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องรับคืนหนังสืออัตโนมัติ, เครื่องยืมหนังสืออัตโนมัติ, เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้น	3.80	0.15	มาก
รวม	3.78	0.15	มาก
<u>ด้านที่ 4. ทรัพยากรห้องสมุด</u>			
1. หนังสือที่มีให้บริการมีความเพียงพอ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้	3.80	0.15	มาก
2. วารสารที่จัดขึ้นชั้นมีจำนวนเพียงพอและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้	3.82	0.15	มาก
3. สื่อโสตทัศนวัสดุมีจำนวนเพียงพอและเป็นปัจจุบัน สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้	3.81	0.15	มาก
4. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น Multimedia, ฐานข้อมูลออนไลน์, e-book มีจำนวนเพียงพอ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้	3.85	0.15	มาก
รวม	3.82	0.15	มาก
<u>ด้านที่ 5. บริการ</u>			
1. เวลาเปิด-ปิด บริการห้องสมุด	3.76	0.14	มาก
2. บริการยืม-คืน หนังสือ	3.91	0.15	มาก
3. บริการวารสารและสิ่งพิมพ์	3.77	0.15	มาก
4. บริการห้องแนะนำหนังสือใหม่	3.75	0.14	มาก
5 บริการห้องศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองแบบกลุ่ม / แบบเดี่ยว	3.80	0.15	มาก
6. บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ	3.77	0.15	มาก
รวม	3.80	0.15	มาก
โดยรวม	3.84	0.15	มาก

จากตาราง ที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจการให้บริการ หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจการให้บริการหอสมุดกลางที่มีค่าเฉลี่ย มากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.92$) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ ($\bar{X} = 3.89$) และด้านทรัพยากรห้องสมุด ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อพิจารณาทางด้านผลปรากฏ ดังนี้

ด้านที่ 1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการหอสมุดกลาง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับ คือ 1. บุคลิกภาพและการแต่งกาย ($\bar{X} = 4.05$) 2. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.92$) และ 3. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 3.90$)

ด้านที่ 2. กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ หอสมุดกลาง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับ คือ 1. มีอุปกรณ์และ เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.00$) 2. การให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง ($\bar{X} = 3.90$) และ 3. การจัดหนังสือ / เอกสาร สะดวกต่อการค้นหา ($\bar{X} = 3.88$)

ด้านที่ 3. สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ หอสมุดกลาง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับ คือ 1. จำนวนที่นั่ง สำหรับนักศึกษาค้นคว้ามีจำนวนเพียงพอ และเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน หนังสือมีความเหมาะสม สะดวกต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 3.93$) ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2. มีห้องน้ำที่สะอาด ($\bar{X} = 3.85$) 3. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องรับคืนหนังสืออัตโนมัติ, เครื่องยืมหนังสืออัตโนมัติ, เครื่องคอมพิวเตอร์ สำหรับสืบค้น ($\bar{X} = 3.80$)

ด้านที่ 4. ทรัพยากรห้องสมุด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการหอสมุดกลาง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับ คือ 1. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น Multimedia, ฐานข้อมูลออนไลน์, e-book มีจำนวนเพียงพอ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X} = 3.85$) 2. วารสารที่จัดขึ้นชั้นมีจำนวนเพียงพอและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

($\bar{X} = 3.82$) 3. สื่อโสตทัศนวัสดุมีจำนวนเพียงพอและเป็นปัจจุบันสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X} = 3.81$)

ด้านที่ 5. บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการหอสมุดกลาง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับ คือ 1. บริการยืม-คืน หนังสือ ($\bar{X} = 3.91$) 2. บริการห้องศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองแบบกลุ่ม /แบบเดี่ยว ($\bar{X} = 3.80$) 3. บริการวารสารและสิ่งพิมพ์ ($\bar{X} = 3.77$)

4. ปัญหา และข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอจากผู้ใช้บริการ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 1.1 บุคลากรบางส่วนขาดการดูแลเอาใจใส่
 - 1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการ ดูแลให้บริการไม่ทั่วถึง
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - 2.1 เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นประมวลผลค่อนข้างช้า
 - 2.2 ไม่ค่อยมีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อ แนะนำข้อมูล
 - 2.3 ควรเพิ่มจุดเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตในห้องสมุดมากขึ้น
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 3.1 ควรมีอุปกรณ์ไว้บริการ เช่น กระดานไวท์บอร์ด
 - 3.2 ควรเพิ่มจำนวนปลั๊กไฟฟ้าในห้องสมุด ชั้น 2
 - 3.3 เวลาค้นคว้าหาหนังสือที่ชั้นหนังสือร้อนมาก
 - 3.4 ตู้ชั้นหนังสือไม่ค่อยสะอาด มีฝุ่น
 - 3.5 ควรเพิ่มโต๊ะ – เก้าอี้ ที่นั่งอ่านเพิ่ม
4. ด้านทรัพยากรห้องสมุด
 - 4.1 หนังสือมีไม่เพียงพอ เช่น ด้านการศึกษา หรือหนังสือเฉพาะสาขาวิชา มีน้อย

5. ด้านบริการ

5.1 ช่วงเวลาใกล้สอบควรขยายเวลาให้บริการเพิ่มขึ้น

5.2 น่าจะนำกระเป๋าเข้าห้องสมุดได้

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ รวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ ทำการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ วัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยผู้วิจัยเสนอผลการวิจัยตามลำดับ ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.96 อยู่ในช่วงอายุ 19 – 24 ปี มากที่สุด รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 25 – 30 ปี ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาเป็นบุคลากรสายวิชาการ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะครุศาสตร์มากที่สุด รองลงมาคือ คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

5.1.2 ลักษณะการใช้งาน

วัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการในการเข้าใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้เพื่อใช้บริการที่หอสมุดกลางจัดไว้ เช่น ใ้ส่ดทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์/ ยืมระหว่างห้องสมุด/วารสารและหนังสือพิมพ์/อินเทอร์เน็ต ฯลฯ รองลงมาคือ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้บริการยืม – คืน หนังสือ วัตถุประสงค์ที่น้อยที่สุด คือ ใช้บริการที่นั่งอ่านหนังสือ

ด้านความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มาใช้ห้องสมุดจำนวน 1 – 2 วัน / สัปดาห์ รองลงมาคือ 3 – 4 วัน / สัปดาห์

ด้านช่วงวันเวลาเข้าใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการในช่วงวันเวลาราชการมากที่สุด คือ วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 12.30 น. – 16.30 น. รองลงมาคือ วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.30 น. – 12.30 น.

5.1.3 ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด

1. **ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) โดยข้อที่มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับ คือ บุคลิกภาพและการแต่งกาย ($\bar{X} = 4.05$) ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.92$) และดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 3.90$)

2. **ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ** ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) โดยข้อที่มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับ คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.00$) การให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง ($\bar{X} = 3.90$) และการจัดหนังสือ / เอกสาร สะดวกต่อการค้นหา ($\bar{X} = 3.88$)

3. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) โดยข้อที่มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับ คือ จำนวนที่นั่งสำหรับนักศึกษาค้นคว้ามีจำนวนเพียงพอ และเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน หนังสือมีความเหมาะสม

สะดวกต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 3.93$) ค่าเฉลี่ยเท่ากัน มีห้องน้ำที่สะอาด ($\bar{X} = 3.85$) และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องรับคืนหนังสืออัตโนมัติ ,เครื่องยืมหนังสืออัตโนมัติ ,เครื่องคอมพิวเตอร์ สำหรับสืบค้น ($\bar{X} = 3.80$)

4. **ด้านทรัพยากรห้องสมุด** ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) โดยข้อที่มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับ คือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น Multimedia, ฐานข้อมูลออนไลน์, e-book มีจำนวนเพียงพอ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X} = 3.85$) วารสารที่จัดขึ้นมีจำนวนเพียงพอและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X} = 3.82$) และสื่อทัศนวัสดุมีจำนวนเพียงพอและเป็นปัจจุบันสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X} = 3.81$)

5. **ด้านบริการ** ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) โดยข้อที่มีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับ คือ บริการยืม-คืน หนังสือ ($\bar{X} = 3.91$) บริการห้องศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองแบบกลุ่ม /แบบเดี่ยว ($\bar{X} = 3.80$) และบริการวารสารและสิ่งพิมพ์ ($\bar{X} = 3.77$)

5.1.4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการประสบปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรื่อง บุคลากรบางส่วนขาดการดูแลเอาใจใส่ และ เจ้าหน้าที่ให้บริการดูแลให้บริการไม่ทั่วถึง

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการประสบปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านการกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เรื่อง เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นประมวลผลค่อนข้างช้า ไม่ค่อยมีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อ แนะนำข้อมูล และควรเพิ่มจุดเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตในห้องสมุดมากขึ้น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการประสบปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่อง ควรเพิ่มอุปกรณ์ให้บริการ เช่น กระดานไวท์บอร์ด ควรเพิ่ม

จำนวนปลั๊กไฟฟ้าในห้องสมุด ชั้น 2 เวลาค้นคว้าหาหนังสือที่ชั้นหนังสือร้อนมาก ตู้ชั้นหนังสือไม่ค่อยสะอาด มีฝุ่น ควรเพิ่มโต๊ะ – เก้าอี้ ที่นั่งอ่านเพิ่ม

ด้านทรัพยากรห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการประสบปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่อง หนังสือมีไม่เพียงพอ เช่น ด้านการศึกษา หรือหนังสือเฉพาะสาขาวิชา มีน้อย

ด้านบริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการประสบปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านบริการ เรื่อง ช่วงเวลาใกล้สอบควรขยายเวลาให้บริการเพิ่มขึ้น น่าจะนำกระเป๋าเข้าห้องสมุดได้

5.2 การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยนำมาอภิปราย ดังนี้

ผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยภาพรวมพบว่า มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการหอสมุดกลางอยู่ในระดับมาก

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มีความคิดเห็นว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เนื่องจากหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มีปรัชญาในการดำเนินงาน คือ “เทคโนโลยีทันสมัย ประทับใจการบริการ มาตรฐานศูนย์สืบค้นข้อมูล” จึงทำให้นักวิชาการในหน่วยงานตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ พัฒนาตนเองให้มีใจบริการอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนส่งเสริมให้นักวิชาการมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร สอดคล้องกับผลการศึกษาของนัยนา ตรีเนตรสัมพันธ์ (2551)

2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มีความคิดเห็นว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก หอสมุดกลาง มีการ

ให้บริการแก่ผู้ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการแจ้งกับ
 ผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในกระบวนการต่างๆ แต่เป็นด้านที่มี
 ข้อเสนอแนะในเรื่อง เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นประมวลผลค่อนข้างช้า มีเอกสาร/แผ่น
 พับ/สื่อ แนะนำข้อมูลมีน้อย สอดคล้องกับผลการวิจัยของปิยะนุช สุจิต และนัยนา ตริเนตรสัมพันธ์
 (2550). ที่พบว่า ต้องปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เพื่อสนองความพึงพอใจของ
 ผู้ใช้บริการ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา บุคลากรสายวิชาการ และ
 บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มีความคิดเห็นว่า ความพึงพอใจด้าน
 สิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เนื่องจาก
 หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับ
 ผู้ใช้บริการขึ้นในบางส่วน ยังขาดการพัฒนาอีกหลายจุด ดังนั้นหอสมุดกลางจะต้องพัฒนาให้มี
 สิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบถ้วน สมบูรณ์ หรือดีกว่าเดิม ทำให้เกิดพื้นที่ใช้สอย มีสิ่งอำนวยความสะดวก
 เพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุริทอง ศรีสะอาด (2544) ที่ศึกษาแนวทางการพัฒนา
 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 พบว่าในปี พ.ศ. 2544 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของ
 รัฐและเอกชน รวมถึงห้องสมุดสถาบันราชภัฏ มีสถานภาพที่ดีขึ้นมากกว่าเดิม มีสถานที่ที่ดีขึ้นมาก
 กว่าเดิม และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ คือ
 จำนวนที่นั่งสำหรับนักศึกษาค้นคว้ามีจำนวนเพียงพอ เคา์เตอร์บริการยืม-คืนหนังสือมีความ
 เหมาะสมสะดวกต่อการใช้งาน มีห้องน้ำที่สะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องรับคืน
 หนังสืออัตโนมัติ ,เครื่องยืมหนังสืออัตโนมัติ ,เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้น ที่จอดรถยนต์/
 รถจักรยานยนต์ และมีห้องสำหรับรับประทานอาหารและเครื่องดื่มให้บริการ เป็นต้น

4. ทรัพยากรห้องสมุด

นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา บุคลากรสายวิชาการ และ
 บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มีความคิดเห็นว่า ความพึงพอใจด้าน
 ทรัพยากรห้องสมุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เป็นด้านที่มีข้อเสนอแนะในเรื่องของหนังสือ

ด้านการศึกษา หรือหนังสือเฉพาะสาขาวิชามีน้อย สอดคล้องกับผลการวิจัยของนาถร์ มีดี (2540).
ที่พบว่า ทรัพยากรห้องสมุดไม่เพียงพอหรือล้าสมัย

5. ด้านบริการ

นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มีความคิดเห็นว่า ความพึงพอใจด้านบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ มีการจัดโครงการปฐมนิเทศและแนะนำการใช้ห้องสมุด ซึ่งเป็นกิจกรรมให้ความรู้ แนะนำใช้บริการหอสมุดกลาง ให้นักศึกษามีความรู้และทักษะในการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงแหล่งสารสนเทศประกอบการศึกษาได้ด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของนันทนา วิฑูฒศักดิ์ (2545). ที่ว่างานบริการเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ต่อผู้ใช้ห้องสมุด อาจกล่าวได้ว่างานบริการของห้องสมุดเป็นหัวใจสำคัญ และถือเป็นงานที่จะสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการเกิดทัศนคติที่ดีต่อห้องสมุดและผลการวิจัยของ สุริทอง ศรีสะอาด (2544). พบว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่บรรลุเกณฑ์มาตรฐานด้านการบริการ เพราะงานบริการเป็นหัวใจของห้องสมุด และสอดคล้องกับผลการวิจัยของปาริชาติ เสารยะวิเศษ (2541).

ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากผลการวิจัย “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์” พบว่า

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากรบางส่วนขาดการดูแลเอาใจใส่ ต่อผู้ให้บริการ ดูแลให้บริการไม่ทั่วถึง อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอ หรือมีน้อย ไม่สามารถดูแลให้บริการได้อย่างทั่วถึง

1.2 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นประมวลผลค่อนข้างช้า มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อ แนะนำข้อมูล น้อย ควรเพิ่มจุดเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตในห้องสมุดมากขึ้น

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ควรมีอุปกรณ์ให้บริการ เช่น กระดานไวท์

บอร์ด

ควรเพิ่มจำนวนปลั๊กไฟฟ้าในห้องสมุด ชั้น 2 เวลาค้นคว้าหาหนังสือที่ชั้นหนังสือร้อนมาก ตู้ชั้นหนังสือไม่ค่อยสะอาด มีฝุ่น ควรเพิ่มโต๊ะ – เก้าอี้ ที่นั่งอ่านเพิ่ม

1.4 ด้านทรัพยากรห้องสมุด ได้แก่ หนังสือมีไม่เพียงพอ เช่น ด้านการศึกษา หรือหนังสือเฉพาะสาขาวิชาน้อย

1.5 ด้านบริการ ได้แก่ ช่วงเวลาใกล้สอบควรขยายเวลาให้บริการเพิ่มขึ้น น่าจะนำกระเป๋าเข้าห้องสมุดได้

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

สิ่งที่ผู้วิจัยทำการวิจัยครั้งนี้ เป็นเรื่องทั่วไป ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเชิงลึกในเนื้อหาต่างๆ ดังนี้

5.3.1 ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการหอสมุดกลางอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี

5.3.2 ควรศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการเฉพาะด้าน เช่น ความพึงพอใจในการใช้บริการแต่ละประเภท ว่าบริการแต่ละประเภทมีจุดดีและจุดด้อยอย่างไร และบริการประเภทใดบ้างที่พัฒนาหรือปรับปรุง หรือ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่คาดหวังจากห้องสมุดในการจัดบริการให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

5.3.3 ควรศึกษาวิเคราะห์เชิงลึกในเรื่องความพอเพียงของทรัพยากรห้องสมุด ในด้านเนื้อหา ความทันสมัย ประเภททรัพยากร สาขา/คณะวิชาใดเป็นวิกฤต และควรเรียงลำดับความสำคัญเรื่องต่างๆ ที่ต้องแก้ไขภายใต้ข้อจำกัดของงบประมาณอย่างไร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- เกษมววรรณ อินธระ และคณะ. (2549). **ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ จันทเกษมที่มีต่อห้องสมุดตึกวิทยบริการ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยจันทเกษม.
- กิตติมา ปรีดีลก. (2529). **ทฤษฎีบริหารองค์การ**. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- จันทร์เพ็ญ แก้วมุกดา. (2550). **ความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน ในจังหวัดนครนายก**. นครนายก.
- จินดารัตน์ เบอ์พันธุ์. (2543). **“คุณภาพในงานบริการสารนิเทศ,”** วารสารบรรณารักษศาสตร์. 20(1) :23 – 49 ; มกราคม, 2543.
- จิรุตน์ ศรีรัตนบัลล์. (2537). **“คุณภาพของการบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด”** จุฬาลงกรณ์เวชสาร. 38(4) : 169 – 187.
- จีรภา สิมะจารึก และคณะ. (2548). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น**. ขอนแก่น : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- จีรวรรณ ภักดีบุตร. (2533). **ผู้ใช้และบริการสารนิเทศ. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการบริการและเผยแพร่สารนิเทศ.** (หน้า 522 - 523). นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จวีลักษ์ณ์ บุญยะกาญจน. (2526). **ความสำคัญของห้องสมุดต่อการเรียนการสอน**. กรุงเทพฯ : ชมรมนิสิตวิชาบรรณารักษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทบวงมหาวิทยาลัย. (2544). **ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544**. กรุงเทพฯ : ทบวงมหาวิทยาลัย.
- ธงชัย สันติวงษ์. **องค์การและการบริหารการศึกษาการจัดการแผนใหม่ = Organization and management**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2530.
- นันทนา วิฑูฒิศักดิ์. (2545). **การวางแผนกลยุทธ์ สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏในทศวรรษ หน้า (2544 - 2553)**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). **การวิจัยเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- _____. (2545). **วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

ปาริชาติ สังข์ขาว. (2551). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยศรีปทุม**. กรุงเทพฯ : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ปาริชาติ เสาวยะวิเศษ. (2541). **ความสำเร็จและความล้มเหลวในการค้นหาค้นหาบทความวารสารภาษาไทยของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น**. กรุงเทพฯ : ปริญญาโทศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. (2525). พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2525. (2525). พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. (2542). กรุงเทพฯ : สำนักนโยบายและแผนพัฒนาการศึกษา สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ กระทรวงศึกษาธิการ.

พวา พันธุ์เมฆา. (2535). **สารนิเทศกับการศึกษาค้นคว้า**. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

_____. (2541). **สารนิเทศกับการศึกษาค้นคว้า**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

พิน คงพล. (2529). **ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ การประถมศึกษาจังหวัด ใน 14 จังหวัดภาคใต้**. ปริญญาโท การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา.

พิมล เมฆสวัสดิ์. (2549). **การประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์. **สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ**. (2556). **คุณภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์**. เพชรบูรณ์ : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.

- _____. (2555). **แผนยุทธศาสตร์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ**
พ.ศ. 2556 – 2559. เพชรบูรณ์ : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- _____. (2555). **รายงานสรุปโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ “งานวิจัยด้านการประกัน
คุณภาพ” สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขต
ภาคเหนือ จำนวน 8 แห่ง ครั้งที่ 2 .** เพชรบูรณ์ : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2556). **รายงาน
สรุปการประชุมเชิงปฏิบัติการโครงการเครือข่ายประกันคุณภาพด้านห้องสมุด
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคเหนือ
จำนวน 8 แห่ง.** อุตรดิตถ์ : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราช
ภัฏอุตรดิตถ์.
- รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว. (2555). **ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของ
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554** .
มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เรณู เปียชื่อ. (2538). **การดำเนินงานห้องสมุดประชาชน.** กรุงเทพฯ : เบลโล่การพิมพ์.
- ลมูล รัตตากร. (2530). **การใช้ห้องสมุด .** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สมาคมห้องสมุดแห่ง
ประเทศไทย.
- _____. (2539). **การใช้ห้องสมุด.** พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย
ไทย.
- วาทินี สุวปวงศ์ศานติ. (ม.ป.ป.). **กิจกรรมสำหรับห้องสมุด.** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- _____. (2543). **การจัดและบริหารงานห้องสมุด.** กรุงเทพฯ : ไสภณการพิมพ์.
- วุฒิชัย จ่านง. (2525). **การจูงใจในองค์การธุรกิจ.** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ไว ชีรัมย์. (2551). **ความพึงพอใจของพระนิสิตที่มีต่อการให้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย
มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จังหวัดบุรีรัมย์.** บุรีรัมย์ :
- สมจิตร พรหมเทพ. (2542). **บริการสื่อสารนิเทศกับการพัฒนาชนบท.** เชียงใหม่ :
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏเชียงใหม่.
- สมิต สัจฉกร. (2544). **“คุณภาพบริการ (1),”** ฟอรัควอลิตี้. 8(47) : 173 – 174 ; กันยายน.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2553). **การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม.** พิมพ์ครั้งที่ 4.
กรุงเทพฯ : วิทย์พัฒน์.

- สุชาดา เลิศคำฟู และคณะ. (2550). **การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา วิทยาเขตภาคพายัพ เชียงใหม่**. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา วิทยาเขตพายัพ เชียงใหม่.
- สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์. (2521). **การใช้บริการและการเขียนรายงานการค้นคว้า**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สุธีรา พรหมแสง. (2549). **ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สุรียทอง ศรีสะอาด. (2544). **แนวทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่เกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544**. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุรีย์ สุทธิสารากร. (2547). **โครงการพัฒนาห้องสมุดมีชีวิต สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์**. เพชรบูรณ์. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- อมรรัตน์ เชาวลิต. (2541). **ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิตต่อระบบการจัดบริการสารนิเทศของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกริก**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อนันศักดิ์ พวงอก. (2551). **การประเมินการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ**. ศรีสะเกษ : มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.
- อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล. (2539). **“ไปดูเขาพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลในแคนาดาโดยกระบวนการAccreditation,” วารสารการวิจัยสาธารณสุข. 2(4) : 196 ; กรกฎาคม – กันยายน.**
- อัมรัตน์ อนวัช. (2550). **การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อัศณา แวซอเหาะ และโสภา ไทยลา. (2552). **ความคาดหวังของบุคลากร และนักศึกษาที่มีต่องานบริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- เอื้อมพร ทศนประสิทธิ์ผล. (2542). **สารนิเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า**. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

ประวัติผู้วิจัย

นางสาวมัทนา รามศิริ

ตำแหน่ง บรรณารักษ์ ระดับ ปฏิบัติการ

สังกัด งานหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

หมายเลขโทรศัพท์ 056 – 717131

โทรสาร 056-717154

E-mail matthana.r@pcru.ac.th

ประวัติการศึกษา ค.บ. (บรรณารักษศาสตร์) สถาบันราชภัฏเพชรบูรณ์

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

ปี พ.ศ. 2556 งานวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคเหนือ ภายใต้โครงการ

เครือข่ายประกันคุณภาพด้านห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ในเขตภาคเหนือ จำนวน 8 แห่ง

ปี พ.ศ. 2557 ร่วม ดำเนินงานวิจัย เรื่อง ประเมินประสิทธิภาพการใช้ประโยชน์อาคาร
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์