

แนวทางการพัฒนาการให้บริการของงานหอสมุดและสารสนเทศ
ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
Guidelines for Developing Library and Information
Services for the Office of Academic Resources and
Information Technology, Dhounburi Rajabhat University

อมรรตน์ ศิริโปล์¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาอุปสรรคและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี 2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี 3) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการ เข้าใช้บริการห้องสมุดเพื่ออ่านหนังสือทั่วไปและค้นคว้าหาข้อมูล ความถี่ในการเข้าใช้บริการหอสมุดและสารสนเทศโดยเฉลี่ย 6-10 ครั้ง/เดือน ส่วนใหญ่ใช้บริการภายในหอสมุดมากกว่าใช้บริการผ่านเว็บไซต์หอสมุด ช่วงเวลาของการเข้าใช้บริการส่วนใหญ่เวลา 12.00–13.00 น. ประเภทบริการที่ใช้ ได้แก่ บริการยืม-คืน และห้องอ่านหนังสือ สำหรับปัญหาอุปสรรคและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการหอสมุดและสารสนเทศ 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์และทรัพยากรสารสนเทศประเภทโสตทัศนวัสดุยังไม่ทันสมัย (2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการพิมพ์งานไม่เพียงพอ (3) ด้านสภาพแวดล้อม พบว่า ไม่มีห้องค้นคว้ากลุ่มย่อย และห้องน้ำในห้องสมุด (4) ด้านการบริการ พบว่า ไม่มีบริการถ่ายเอกสารในห้องสมุด (5) ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ขาดผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า และขาดความชำนาญในการใช้เครื่องมือสืบค้น 2) แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ด้านสภาพแวดล้อม ควรมีห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มย่อย และจุดให้บริการน้ำดื่ม รองลงมา ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการมีความเห็นว่าควรมีบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ด้านการบริการเห็นว่าควรอนุญาตให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศไปถ่าย

¹ รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

e-mail : amornrat.p@dru.ac.th

เอกสารภายนอกได้ และด้านทรัพยากรสารสนเทศเห็นว่า ควรมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อโสตทัศนวัสดุที่ทันสมัยเพิ่มขึ้น และ 3) เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุดและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านทรัพยากรสารสนเทศในระดับมาก มากที่สุด ($\bar{x}=3.88$) รองลงมาคือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับมาก ($\bar{x}=3.82$) ด้านผู้ให้บริการ ($\bar{x}=3.79$) และด้านบริการในระดับมาก น้อยที่สุด ($\bar{x}=3.77$) ตามลำดับ

คำสำคัญ : การพัฒนาการให้บริการ การบริการ งานหอสมุดและสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

Guidelines for Developing Library and Information Services for the Office of Academic Resources and Information Technology, Dhounburi Rajabhat University

Amornrat Siripai

Abstract

This research aims to 1) survey problems, obstacles and opinion from the users of library and the Office of Academic Resources and Information Technology, Dhounburi Rajabhat University; 2) study the guidance to develop services of the library and the Office of Academic Resources and Information Technology; and 3) evaluate users' satisfaction from library and the Office of Academic Resources and Information Technology' services.

The finding indicates that most of users accessed library and the Office of Academic Resources and Information Technology's services for reading and searching key information 6-10 times a month in average, they accessed the services through library services rather than website during 12.00–13.00 regularly for borrowing and returning books. This research found the problems from user's opinion in 5 dimensions as followings; 1) From information resource side, information resources such as publications and media are mostly out-of-date. 2) For information technology side, there are inadequate services. 3) There is no rest room and group study room in the library for environment side. 4) Service side, there is no available printing service in the library, and 5) Staff side, there is a lack of support from the staff to provide services for the users of library. The proposed guidance from the opinion of users indicates that the library should provide rest rooms and group study room for environment side and staff side, the library should provide adequate staffs to serve the users. In service side, library should allow user to bring books for making copies outside the library, moreover, library should frequently update all resource for information resource side. 3) the evaluation of user's satisfaction found that the users were satisfied overall services from the library and the Office of Academic Resources and Information Technology at high level ($\bar{x} = 3.83$), environment and information resource are in the highest level equally

($x=3.88$), information technology side is in high level, ($x= 3.82$), as well as staff side ($x=3.79$) and the least score, service side is also in high level ($x=3.77$) respectively.

Keywords: Guidelines for developing Service, Service, Library and Information, Dhounburi Rajabhat University

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาระดับอุดมศึกษาเน้นการส่งเสริมให้นักศึกษาศึกษาค้นคว้า และเรียนรู้ด้วยตนเอง การจัดการศึกษาที่เน้นผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณธรรมจริยธรรม 2) ด้านความรู้ ความสามารถในการเข้าใจ การนึกคิดและการนำเสนอข้อมูล และสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้ 3) ด้านทักษะทางปัญญา ความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์และใช้ความรู้ ความเข้าใจในแนวคิด ทฤษฎี 4) ด้านทักษะและความรับผิดชอบ ความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่ม และ 5) ด้านความสามารถในการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2552: 6) โดยมีห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญ มีพันธกิจหลักในการสนับสนุนและส่งเสริมการเรียนการสอนการวิจัยและใช้เป็นเครื่องชี้วัดคุณภาพของการเรียนการสอน พัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ห้องสมุดสามารถจัดเก็บสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีความสะดวกรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อให้บริการแก่นักศึกษาและอาจารย์ ตอบสนองความต้องการในการศึกษาค้นคว้าและพฤติกรรมของผู้ใช้ที่มีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม (ครรชิต มัลลียงศ์, 2551: 61-70)

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาโดยทั่วไป นอกจากจะมีหอสมุดกลาง เป็นแหล่งรวบรวม ทรัพยากรสารสนเทศ ในรูปแบบต่าง ๆ บริการแล้ว มหาวิทยาลัยบางแห่งยังมีห้องสมุดสาขาหรือห้องสมุดคณะซึ่งทำหน้าที่จัดหาทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชาตลอดจนจัดหาจัดเก็บรักษา และเผยแพร่ให้บริการต่าง ๆ แก่นักศึกษา และคณาจารย์ในแต่ละคณะ เพื่อให้ใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่บทบาทที่สำคัญต่อการเรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษา สำหรับการบริหารจัดการห้องสมุด เพื่อสนองต่อพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และการปฏิรูปการศึกษา โดยอาศัยกระบวนการทัศน์ใหม่ในการบริหารจัดการ และการดำเนินงานเพื่อปรับเปลี่ยนบทบาทและภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์ห้องสมุด เพื่อนำห้องสมุดสู่การเป็นแหล่งวิทยาการหรือศูนย์การเรียนรู้ที่แท้จริง แนวทางการบริหารจัดการห้องสมุดในยุคข้อมูลข่าวสารไร้พรมแดนต้องมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายและเพียงพอไว้ บริการผู้ที่สนใจเข้าศึกษาค้นคว้าไม่ว่าจะด้วยเหตุเพื่อความรู้ ความเพลิดเพลิน หรือเพื่อการทำรายงาน ดังนั้นห้องสมุดจึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ยังชี้ถึงควมมีมาตรฐานด้านการศึกษาของสถาบันนั้น ๆ ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดซึ่งถือว่าเป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ที่สำคัญจะต้องจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทุกชนิด ทุกรูปแบบมาไว้บริการอย่างเพียงพอ (อมรรัตน์ ลอจันทร, 2555: 9) และแนวโน้มของทรัพยากรสารสนเทศ ควรเน้นสารสนเทศในรูปแบบของสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากกว่าสื่อสิ่งพิมพ์ อยู่ที่ความต้องการของผู้ใช้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี เป็นสถาบันการศึกษาของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ที่จัดการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ให้มีความมั่งคั่งทางปัญญา แสวงหาความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพและเป็นนักวิชาชีพที่ดี มีการพัฒนาและสร้างเสริมการวิจัยให้เป็นเครื่องมือสำคัญในการเรียนรู้และการสร้างองค์ความรู้ มีการพัฒนางานในหน้าที่ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

และให้บริการทางวิชาการ เพื่อร่วมพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าและเกิดความมั่นคง ยั่งยืน สัมกับบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น (มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2553: 1) ดังนั้น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ซึ่งเป็นแหล่งสารสนเทศที่มีบทบาทต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างยิ่ง การจัดการศึกษาในปัจจุบันเน้นการส่งเสริมให้นักศึกษา ได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองตามแนวทางการเรียนรู้ตลอดชีวิต และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย โดยจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการบริการต่าง ๆ ที่หลากหลายและทันสมัย ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ไม่จำกัดเวลา ตามความต้องการ ปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้ได้ตามวัตถุประสงค์ คือมีทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นสื่อบันทึกข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ความคิดและประสบการณ์ต่าง ๆ ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเน้นบริการเชิงรุกที่สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ แม้ว่าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และมีผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นประจำทุกปี แต่ยังพบข้อเสนอแนะรวมถึงปัญหาต่าง ๆ ในการบริการของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (2558: 42) ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะให้งานหอสมุดและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรปรับปรุงระบบ internet โดยเพิ่มสัญญาณ wifi ที่มีประสิทธิภาพ เพิ่มที่นั่งอ่านหนังสือและจำนวนหนังสือในการบริการให้เพียงพอ ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้บริการต่าง ๆ ที่ทันสมัย เช่น แจ้งรายชื่อหนังสือใหม่ที่มีให้บริการหรือแจ้งรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่จัดซื้อใหม่ ปรับสถานที่ให้ดูทันสมัย ปรับปรุงผู้ให้บริการให้มีจิตบริการ

จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าว การให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ยังคงต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ดังนั้น ผู้วิจัยมีความประสงค์ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการ โดยเริ่มศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรคและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการก่อน เพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาการให้บริการ จากนั้นจึงศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ เพื่อยืนยันแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาอุปสรรคและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ งานหอสมุดและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการ งานหอสมุดและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

3. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ งานหอสมุดและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

1.1 ผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา สังกัด/คณะ วัตถุประสงค์ในการใช้หอสมุด ประสบการณ์การใช้หอสมุด และประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ในการเข้าถึงข้อมูล ประสบการณ์การเข้ารับบริการใช้หอสมุด

1.2 ปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ

1.3 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

2.1 แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ประกอบด้วย ด้านผู้ให้บริการ ด้านบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านสภาพแวดล้อม

2.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านสภาพแวดล้อม โดยใช้ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง เฉพาะผู้ที่เข้ามาใช้บริการในหอสมุด ดังนี้

1. ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ปีการศึกษา 2559

2. ขอบเขตของเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาในด้านผู้ให้บริการ ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านสภาพแวดล้อม และแนวทางการพัฒนาการให้บริการของงานหอสมุดและสารสนเทศ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาคือ หอสมุดและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

4. ระยะเวลา เริ่มดำเนินการ เดือนกรกฎาคม - ธันวาคม 2559

ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

ได้ทราบแนวทางการพัฒนาการให้บริการ งานหอสมุดและสารสนเทศ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย มี 2 ขั้นตอน ดังนี้

1. เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการ และแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ และนำผลจากการสัมภาษณ์มาดำเนินการ
2. เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 คือนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร ที่เข้าใช้งานหอสมุดและสารสนเทศ ระหว่างเดือนกรกฎาคม - สิงหาคม 2559 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง จำแนกเป็นนักศึกษาภาคปกติ จำนวน 40 คน อาจารย์จำนวน 2 คน และบุคลากร จำนวน 2 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 44 คน

กลุ่มที่ 2 ประชากรทั้งสิ้น 7,506 คน ได้แก่ อาจารย์ 211 คนบุคลากร 192 คน นักศึกษาจำนวน 7103 คน จำแนกตามคณะ ได้แก่ คณะครุศาสตร์ จำนวน 2,280 คน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 1,595 คน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 812 คน และคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 2,416 คน ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการเปิดตารางสำเร็จรูปของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาและอาจารย์จำนวน 370 คน จำแนกเป็นอาจารย์ จำนวน 10 คน บุคลากร จำนวน 9 คน และนักศึกษาจำนวน 351 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มี 2 ขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์ กับนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรที่เข้าใช้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ เกี่ยวกับสภาพปัญหาและอุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูล กับนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร โดยนำผลจากขั้นตอนที่ 1 มาสอบถามในส่วนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ งานหอสมุดและสารสนเทศ ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านสภาพแวดล้อม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์ โดยสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง กับนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรที่เข้าใช้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ระหว่างเดือนกรกฎาคม - สิงหาคม 2559 จำแนกเป็น นักศึกษาภาคปกติ จำนวน 40 คน อาจารย์ จำนวน 2 คน และบุคลากร จำนวน 2 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 44 คน และ ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลในส่วนของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ งานหอสมุดและสารสนเทศ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการเปิดตารางสำเร็จรูปของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ที่ เป็นนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร จำนวน 370 คน จำแนกเป็น อาจารย์ จำนวน 10 คน บุคลากร จำนวน 9 คน และนักศึกษา จำนวน 351 คน โดยใช้ช่วงเวลาเก็บระหว่างเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 2559 จนครบตามจำนวน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์เนื้อหาโดยนำประเด็นปัญหา ที่ได้จากแบบสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ และได้ข้อมูลเชิงคุณภาพนำมาดำเนินการประชุมกลุ่มงานหอสมุดและสารสนเทศ เพื่อจัดทำข้อคำถามในขั้นตอนต่อไป
2. ใช้สถิติพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

1. สภาพปัญหา อุปสรรค และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการหอสมุดและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ผลการวิเคราะห์สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ จำนวน 44 คน ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา รองลงมา ได้แก่ อาจารย์ และบุคลากร มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการหอสมุดและสารสนเทศเพื่ออ่านหนังสือทั่วไป รองลงมาคือ เข้าใช้หอสมุดเพื่อค้นคว้าข้อมูลทำรายงานและเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ มีความถี่ในการเข้าใช้หอสมุดใช้โดยเฉลี่ย 1-5 ครั้งต่อสัปดาห์ ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการหอสมุด ช่วงเวลา 12.00-13.00 น. รองลงมา ช่วงเวลา 07.30-12.00 น. ส่วนใหญ่ใช้บริการยืม-คืน หนังสือและใช้คอมพิวเตอร์สำหรับเข้าถึงข้อมูลโดยการสืบค้นจาก Google และคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก

สภาพปัญหาอุปสรรคและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศในด้านต่าง ๆ พบว่า

1.1 ด้านผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เกือบครึ่งมีความเห็นว่า ขาดผู้ให้บริการการให้บริการตอบคำถาม และความรู้ความชำนาญในการใช้เครื่องมือสืบค้น คิดเป็นร้อยละ 45.5

1.2 ด้านการบริการ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มากกว่าครึ่งมีความเห็นว่า มีปัญหาการให้บริการถ่ายสำเนาเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 54.5

1.3 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ทรัพยากรสารสนเทศ (สิ่งพิมพ์) ที่มีบริการและเห็นว่าทรัพยากรสารสนเทศ (โสตทัศนวัสดุ) ไม่ทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 75

1.4 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการพิมพ์งานยังไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 63.6

1.5 ด้านสภาพแวดล้อม ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มากกว่าครึ่งมีความเห็นว่า ควรมีห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มย่อย รวมทั้งห้องน้ำภายในหอสมุด คิดเป็นร้อยละ 59

2. แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์จากผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศไว้ว่า ควรมีบรรณารักษ์ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า และใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีช่วยสืบค้น นอกจากนั้นมีการพัฒนาความรู้ความชำนาญให้กับบรรณารักษ์ให้มีความรู้และทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ การใช้อินเทอร์เน็ต

เพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นการลดขั้นตอน และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการทั้งที่จัดให้ส่งเสริมและสนับสนุนให้พัฒนาตนเอง

2.2 ด้านการบริการ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ ว่าควรมีบริการถ่ายสำเนาเอกสารในห้องสมุด สำหรับแนวทางการพัฒนาเพื่อเสริมจุดแข็ง พบว่าผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าควรจัดทำป้ายแนะนำการสืบค้นด้วยฐานข้อมูลออนไลน์ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ควรมีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ควรจัดทำคู่มือการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ และควรประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์

2.3 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศว่า ควรจัดหาทรัพยากรประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา วิธีการสอน และสื่อต่าง ๆ รวมไปถึงการออกแบบสื่อการเรียนการสอน และสื่อโสตทัศน ได้แก่ รายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษาที่ทันสมัยเพิ่มมากขึ้น สำหรับแนวทางการพัฒนาเพื่อเสริมจุดแข็ง พบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าควรมีการจัดกิจกรรมบุ๊กแฟร์เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้มีส่วนร่วมในการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ เพื่อให้มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย นอกจากนั้นยังมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลาย เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้และเป็นการกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ที่หลากหลาย และมีการจัดนิทรรศการหนังสือใหม่พร้อมแจกรายชื่อเป็นประจำเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ข่าวสารของทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ ที่เข้าหอสมุด

2.4 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศว่า ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับพิมพ์งานและการจัดอบรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุด สำหรับแนวทางการพัฒนาเพื่อเสริมจุดแข็งพบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าควรสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการเข้ารับการอบรมใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ให้กับผู้ที่ไม่สะดวกในการใช้มือถือ หรือสมาร์ทโฟน เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการได้เรียนรู้วิธีการใช้งานอย่างถูกต้อง และมีการสอนให้รู้วิธีการปฏิบัติการค้นคว้าด้วยตนเองแนะนำการสืบค้นออนไลน์ เพราะผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สืบค้นข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลา

2.5 ด้านสภาพแวดล้อม ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศว่า ควรจัดให้มีห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มย่อย ซึ่งในบริเวณชั้น 11 มีการจัดโต๊ะเป็นกลุ่มให้สะดวกการใช้เสียงในการทำงาน ศึกษาค้นคว้าร่วมกันเป็นกลุ่ม หรือทำรายงานร่วมกัน และเพิ่มจุดให้บริการนำดื่มด้านประตูทางเข้าห้องสมุด เนื่องจากผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้มีจำนวนมากในช่วงก่อนสอบ และใช้เวลาศึกษาค้นคว้าค่อนข้างนาน สำหรับแนวทางการพัฒนาเพื่อเสริมจุดแข็ง พบว่าผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าที่นั่งอ่านหนังสือมีเพียงพอ และบรรยากาศในห้องสมุดดี แม้มีเสียงดังบ้างก็ตาม ซึ่งงานหอสมุดและสารสนเทศได้ปรับปรุงทัศนียภาพโดยตู้หนังสือให้บริการเฉพาะชั้น 9 และ 10 และขยายพื้นที่นั่งอ่านให้เพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 370 คน ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 94.8 มีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด พบว่าส่วนใหญ่ใช้เพื่ออ่านหนังสือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.2 รองลงมาใช้เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ คิดเป็นร้อยละ 70.5 ใกล้เคียงกัน ความถี่ในการใช้บริการในระยะเวลา 1 เดือน พบว่าส่วนใหญ่ใช้บริการ 6-10 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมาใช้บริการ 1-5 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 42.4 ใกล้เคียงกัน ลักษณะการเข้าใช้บริการห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้บริการภายในห้องสมุดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.2 รองลงมาคือใช้ทั้งสองลักษณะควบคู่กันคือใช้ทั้งบริการภายในหอสมุดและผ่านเว็บไซต์ของหอสมุด คิดเป็นร้อยละ 78.6 สำหรับประเภทของบริการที่เข้าใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่ใช้บริการห้องอ่านหนังสือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.6

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ พบว่าโดยภาพรวมผู้ใช้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.83$) และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสามารถสรุปความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยตามลำดับ โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดเป็นลำดับแรกคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x}=3.88$) รองลงมา ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม ($\bar{x}=3.85$) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{x}=3.82$) ด้านผู้ให้บริการ ($\bar{x}=3.79$) และด้านการบริการ ($\bar{x}=3.77$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

3.1 ด้านผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดระดับมาก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับผู้ให้บริการมีความเข้าใจและเต็มใจให้บริการ และสามารถให้บริการคำตอบและช่วยค้นคว้า ($\bar{x}=3.89$) รองลงมาคือผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในประสิทธิภาพของการให้บริการ ($\bar{x}=3.81$) และผู้ให้บริการความรู้ความสามารถในการแนะนำบริการ การให้คำแนะนำการใช้บริการข้อมูลหอสมุดอย่างชัดเจน รวมทั้งมีความกระตือรือร้นและรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x}=3.75$)

3.2 ด้านการบริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดระดับมาก พบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการมีบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x}=4.06$) รองลงมาคือการบริหารจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้องง่ายต่อการค้นหา ($\bar{x}=3.79$) และบริการรับคืนนอกสถานที่โดยจัดตู้รับคืนไว้ตามจุดต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย ($\bar{x}=3.75$)

3.3 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดระดับมาก พบว่า การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความ

ต้องการของผู้ใช้ ($\bar{x}=4.05$) รองลงมาคือห้องอบรมการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อการสืบค้นสารสนเทศ ($\bar{x}=4.03$) และการคัดเลือกทรัพยากรใหม่ ๆ เข้าห้องสมุด ($\bar{x}=3.93$)

3.4 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดระดับมาก พบว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการอินเทอร์เน็ตและพิมพ์งานเพียงพอ ($\bar{x}=3.96$) รองลงมาคือเครื่องบริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) เพียงพอ ($\bar{x}=3.91$) และช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นที่หลากหลาย ($\bar{x}=3.82$)

3.5 ด้านสภาพแวดล้อม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดระดับมาก พบว่าที่นั่งอ่านหนังสือพิมพ์และวารสารเป็นสัดส่วน ($\bar{x}=4.02$) รองลงมาคือการปรับปรุงภูมิทัศน์หอสมุดใหม่ที่ดีขึ้น ($\bar{x}=4.01$) และแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์และหมวดหมู่ที่ขึ้นหนังสืออย่างชัดเจน ($\bar{x}=3.96$)

อภิปรายผล

แนวทางการพัฒนาการให้บริการของงานหอสมุดและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ในประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. สภาพปัญหาอุปสรรคและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการหอสมุดละสารสนเทศ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้จักการใช้ห้องสมุดด้วยตนเอง เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา วัตถุประสงค์ในการเข้าห้องสมุดเพื่อเข้ามาอ่านหนังสือทั่วไป และเพื่อมาศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลสำหรับอาจารย์ส่วนใหญ่ที่เข้ามาห้องสมุดเพื่อหาข้อมูลสำหรับเตรียมการสอน และเพื่อพักผ่อนหย่อนใจอ่านหนังสือพิมพ์และวารสาร ในการใช้บริการของห้องสมุด ช่วงเวลาที่เข้าใช้ คือ 12.00–13.00 น. เพราะช่วงเวลาดังกล่าวเป็นช่วงเวลาพักกลางวัน ส่วนใหญ่ไม่มีการเรียนการสอน การเข้ามาใช้บริการยืม-คืนและบริการนั่งอ่านหนังสือ การค้นหาสารสนเทศโดยการสืบค้นจาก Google การใช้คอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่ใช้สืบค้นจากคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก มากกว่าสืบค้นจากเครื่องสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุด (OPAC) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ได้ผ่านการอบรมการใช้ห้องสมุดในกิจกรรมการอบรมของห้องสมุด สำหรับอาจารย์ไม่เคยเข้ารับการอบรมการใช้ห้องสมุด ปัญหาอุปสรรคและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ จากสภาพปัญหา 5 ด้าน ลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านการบริการและด้านผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าทรัพยากรสารสนเทศ (สิ่งพิมพ์) มีให้บริการยังไม่ทันสมัย รองลงมา ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่จัดให้มีบริการไม่ตรงกับความต้องการ แต่ในทางกลับกันทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการนั้นตรงตามความต้องการ อีกทั้งยังมีบริการที่หลากหลาย สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อัจฉราภรณ์ เพ็งสถาน (2546: 4) ที่ศึกษาความพึงพอใจของ

ผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ พบว่าปัญหาและอุปสรรคทางด้านทรัพยากรสารสนเทศ ล้าสมัย ไม่หลากหลาย ไม่เพียงพอแก่ความต้องการ

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าเครื่องคอมพิวเตอร์พิมพ์งานที่ให้บริการยังไม่เพียงพอ รองลงมาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต รวมทั้งระบบเครือข่ายไร้สายขาดประสิทธิภาพซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อัจฉราภรณ์ เพ็งสถาน (2546: 4) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ พบว่าด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ ไม่เพียงพอกับความต้องการ

ด้านสภาพแวดล้อม ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า ควรมีห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มย่อย เนื่องจากผู้ใช้จะได้ใช้เป็นทั้งศึกษาค้นคว้าร่วมกันเป็นกลุ่ม มีการจัดโต๊ะเป็นกลุ่มให้สะดวกการใช้เสียงในการทำงานศึกษาค้นคว้าร่วมกันเป็นกลุ่ม หรือทำรายงานร่วมกัน และเพิ่มจุดให้บริการเติมน้ำด้านประตูทางเข้าห้องสมุด รองลงมาที่นั่งอ่านหนังสือ และควรมีบริการน้ำดื่ม ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รุจิรา เหลืออุบล และน้ำลีน เทียมแก้ว (2554: 51) ที่ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554 พบว่า ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีที่นั่งจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอ และพร้อมให้บริการ

ด้านการบริการ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า การจัดเรียงหนังสือบนชั้นหนังสือหายาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ น้ำลีน เทียมแก้ว (2555) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 พบว่า ปัญหาการบริการจัดเรียงทรัพยากรบนชั้นไม่ถูกต้อง และหนังสือบางหมวดแน่นมาก นอกจากนี้ผู้ใช้บริการเห็นว่าการบริการถ่ายเอกสารทรัพยากรสารสนเทศยังไม่มีในหอสมุด แต่เนื่องจากสำนักวิทยบริการฯ ได้ประสานไปยังการคลังและพัสดุ พบว่า มีข้อจำกัดในเรื่องของระเบียบการคืนเงินให้กับมหาวิทยาลัย ดังนั้นจึงไม่สามารถให้บริการถ่ายสำเนาเอกสารในห้องสมุดได้ อย่างไรก็ตาม สำนักวิทยบริการฯ ได้อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ โดยอนุญาตให้ผู้ใช้บริการนำบัตรห้องสมุดยืมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อไปถ่ายสำเนาเอกสารภายนอกได้ โดยกรอกรายละเอียดการยืมลงในสมุดยืม และคืนหนังสือภายใน 1 วันที่ยืมก่อนห้องสมุดปิดทำการ ใกล้เคียงกับงานวิจัยของ สหไทย ไชยพันธ์ (2553) ที่ศึกษาการใช้และความต้องการทรัพยากรสารสนเทศในการค้นคว้าการศึกษาของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์พบว่า ไม่มีเครื่องถ่ายเอกสารในห้องสมุดหรือบริเวณใกล้เคียง

ด้านผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่ายังขาดผู้ให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า รองลงมา ขาดความรู้ความชำนาญในการใช้เครื่องมือสืบค้น ซึ่งความคิดเห็นในด้านผู้ให้บริการแสดงให้เห็นว่า ผู้ให้บริการที่ทำหน้าที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบันยังขาดทักษะและคุณสมบัติในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ควรเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉราภรณ์ เพ็งสถาน (2546:

4) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ พบว่า ด้านบุคลากรขาดการแนะนำและเจ้าหน้าที่ขาดความรับผิดชอบ

2. แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีแนวทางในการพัฒนาการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี 5 ด้าน ดังนี้

ด้านผู้ให้บริการ พบว่าควรมีการพัฒนาความรู้ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า และแนะนำผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี รวมทั้งการพัฒนาความเอาใจใส่ในการให้บริการ เนื่องจากการเป็นผู้ให้บริการมีความพร้อมทั้งความรู้ และจิตแห่งการบริการ เพื่อความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ รองลงมาพัฒนาความรู้ความชำนาญ การให้บริการ เพิ่มทักษะการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ การพัฒนาความรู้ความชำนาญในการให้บริการยืม-คืน เพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นการลดขั้นตอน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการทั้งที่จัดให้ ส่งเสริมและสนับสนุนให้พัฒนาตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว (2554: 51) ที่ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554 พบว่าการให้บริการในด้านบุคลากรควรจะพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านการบริการเพิ่มขึ้น คุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การตรวจผู้ใช้บริการบริเวณทางเข้า-ออก ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และให้คำแนะนำช่วยเหลือในการใช้บริการ

ด้านการบริการ พบว่าควรมีการบริการถ่ายสำเนาเอกสาร โดยอนุญาตให้ผู้ใช้บริการนำบัตรห้องสมุดมายืมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อไปถ่ายสำเนาเอกสารภายนอกได้ และกรอกรายละเอียดการยืมและส่งคืนหนังสือภายใน 1 วันที่ยืมก่อนห้องสมุดปิดทำการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นันทา วิฑูรย์ศักดิ์ (2536: 22) ที่พบว่า การให้บริการในสถาบันบริการสารสนเทศควรมีบริการถ่ายสำเนาสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อประหยัดเวลาในการคัดลอกและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ รวมทั้งมีป้ายแนะนำการสืบค้นและการค้นคว้าผ่านฐานข้อมูลออนไลน์ และจัดทำคู่มือการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ และจัดอบรมโดยกำหนดเป็นตาราง เพื่อให้ผู้ใช้มีโอกาสได้ศึกษาด้วยตนเอง เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางในการบริการและควรจัดบริการแนะนำสอนการใช้หอสมุด เช่น การยืม-คืน การหาหนังสือบนชั้นและการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ จัดให้บริการโดยผ่านโทรศัพท์มือถือและให้บริการออนไลน์ เนื่องจากการเพิ่มช่องทาง และเพื่อประโยชน์สูงสุดในการเข้าใช้บริการ รองลงมาควรจัดบริการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งความรู้ต่าง ๆ และแนะนำการให้บริการแก่นักศึกษาและบุคลากร เพราะเป็นสิ่งสำคัญในการบริการไม่ว่าจะเป็นการสอนการใช้ห้องสมุด การสืบค้น และเพื่อให้ผู้ใช้มีโอกาสได้ศึกษาด้วยตนเอง เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางในการบริการ และควรจัดบริการจัดส่งหนังสือตามความต้องการเป็นการบริการเชิงรุก เนื่องจากผู้ใช้ควรมีระเบียบปฏิบัติเดียวกัน และอาจก่อให้เกิดการสูญหายได้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าควรมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลาย เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้และเป็นการกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ที่หลากหลาย จัดหาทรัพยากรใหม่ ๆ เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนและการทำงานในอนาคต และเพื่อให้มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว (2554: 51) ที่ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ วารสารและหนังสือพิมพ์ที่บอกรับครอบคลุมกับความต้องการ สื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ครอบคลุมกับความต้องการ หนังสือตำรา ผลงานวิชาการครอบคลุมกับความต้องการ นอกจากนี้ยังเห็นว่า ควรจัดนิทรรศการหนังสือใหม่พร้อมแจกรายชื่อเป็นประจำเดือนเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ข่าวสารของทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ ที่เข้าหอสมุด

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับพิมพ์งานและเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตให้กับผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น และการจัดอบรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการเข้ารับการอบรมใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติเนื่องจากการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการได้เรียนรู้วิธีการใช้งานอย่างถูกต้อง สนับสนุนการสืบค้นออนไลน์ เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะใช้อีเมลและสมาร์ทโฟน ซึ่งสามารถค้นข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลา เนื่องจากเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการสอนให้รู้วิธีการปฏิบัติการค้นคว้าด้วยตนเอง

ด้านสภาพแวดล้อม พบว่าควรมีห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มย่อย เนื่องจากผู้ใช้จะได้ใช้เป็นที่พักศึกษาค้นคว้าร่วมกันเป็นกลุ่ม หรือเป็นที่ทำรายงานร่วมกัน รองลงมา มีการจัดที่นั่งอ่านหนังสือบริเวณชั้น 11 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วงเดือน เจริญ (2553: 100 – 101) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา พบว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในการจัดบริการที่นั่งอ่าน และมีจุดบริการน้ำดื่ม อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการจำนวนมากในช่วงก่อนสอบ และใช้เวลาศึกษาค้นคว้าค่อนข้างนาน

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี โดยรวมผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาเข้ามาใช้เพื่ออ่านหนังสือรองลงมาเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ ความถี่ 6-10 ครั้งต่อเดือน รองลงมาคือ 1 – 5 ครั้งต่อเดือน ลักษณะการเข้าใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ภายในห้องสมุด รองลงมาใช้ผ่านเว็บไซต์ ประเภทของบริการส่วนใหญ่ใช้ห้องอ่านหนังสือ รองลงมาคือบริการยืม-คืน ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศใน 5 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีการจัดทำแผนปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาการให้บริการให้เกิดคุณภาพสูงสุดต่อผู้ใช้บริการ ตลอดจนการดำเนินงานกลุ่มงานต่าง ๆ เพื่อแลกเปลี่ยน

เรียนรู้ เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการ เนื่องจากคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กัน คุณภาพการบริการส่งผลทางบวก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

ด้านผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าผู้ให้บริการมีความเข้าใจและเต็มใจให้บริการ และมีความสามารถให้บริการคำตอบและช่วยสืบค้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาภากร ชาติโลหะ, สายสุณี ฤทธิรงค์ และอุฬาริน เฉยศิริ (2553: 37) ที่ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่าการให้คำแนะนำในการสืบค้นความรวดเร็วและความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การบริการโดยรวมของเจ้าหน้าที่ และมีความพึงพอใจต่อการบริการระดับมาก การมีประสิทธิภาพในการทำงาน และมีความรู้ความสามารถในการแนะนำบริการ ซึ่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านการบริการเพิ่มขึ้น การเข้าถึงบริการความน่าเชื่อถือในการบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

ด้านการบริการ ภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก บริการที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจในระดับมาก คือ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาภากร ชาติโลหะ, สายสุณี ฤทธิรงค์ และอุฬาริน เฉยศิริ (2553: 37) ที่ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาภาคปลายปีการศึกษา 2552 พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านการบริการยืม-คืนหนังสือทั่วไปในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ บริการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้องง่ายต่อการค้นหา ด้านการบริการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจระดับมากในเวลาเปิดบริการ (ทุกวัน เวลา 08.00-22.00 น.)

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการจัดหาทรัพยากรตรงตามความต้องการผู้ใช้ และทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการที่ผู้ใช้บริการ มีความต้องการให้มีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลาย เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้และเป็นการกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ที่หลากหลาย รองลงมาและสอดคล้องกันกับแนวทางที่ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ การจัดหาทรัพยากรใหม่ ๆ เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนและการทำงานในอนาคต และเพื่อให้มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย การใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือทั่วไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว (2554: 51) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2554 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ หนังสือ ตำรา ผลงานทางวิชาการ ครอบคลุมกับความต้องการ

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการอินเทอร์เน็ตและพิมพ์งาน ทั้งนี้เนื่องจากทางสำนักวิทยบริการฯ มีการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการเพิ่มขึ้น และมีการจัดหาเครื่องบริการสืบค้นสารสนเทศ (OPAC) ซึ่งสอดคล้องกับสภาพปัญหาอุปสรรคผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าเครื่องคอมพิวเตอร์พิมพ์งานที่ให้บริการยัง

ไม่เพียงพอ แต่ในทางกลับกันพบว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ มีเพียงพอแล้ว

ด้านสภาพแวดล้อม ภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีที่นั่งอ่านวารสารและหนังสือพิมพ์ที่เป็นสัดส่วน รองลงมาการปรับปรุงภูมิทัศน์หอสมุดใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีความคิดเห็นว่า ควรมีห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มย่อย เนื่องจากผู้ใช้จะได้ใช้เป็นที่ศึกษาค้นคว้าร่วมกันเป็นกลุ่ม หรือเป็นที่ทำงานหรือรายงานร่วมกัน และได้มีแนวทางในการพัฒนาให้มีการจัดโต๊ะเป็นกลุ่มให้สะดวกการใช้เสียงในการทำงาน ศึกษาค้นคว้าร่วมกันเป็นกลุ่ม หรือทำรายงานร่วมกัน และเพิ่มจุดให้บริการเติมน้ำด้านประตูทางเข้าห้องสมุด รวมทั้งมีที่นั่งอ่านหนังสือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉราภรณ์ เฟื่องสถาน (2546: 8) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ พบว่าผู้ใช้บริการพึงพอใจระดับมาก ในด้านสถานที่สำหรับอ่านหนังสือ

4. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย มีข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

4.1 ด้านผู้ให้บริการ

4.1.1 ควรสนับสนุนให้ผู้ให้บริการมีความรู้ ภาษาต่างประเทศ สามารถสนทนากับให้บริการชาวต่างชาติได้

4.1.2 ควรมีการพัฒนาด้านทักษะ และความรู้ในการปฏิบัติงาน ด้วยการอบรมเพื่อส่งเสริมความเชี่ยวชาญในหน้าที่ หลักสูตรต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการทำงานห้องสมุด

4.1.3 ผู้ให้บริการควรมีสีหน้ายิ้มแย้ม และสุภาพแก่ผู้ใช้บริการ

4.2 ด้านบริการ

ควรจัดหาเครื่องถ่ายเอกสารภายในห้องสมุด เพื่อความสะดวกในการถ่ายสำเนาเอกสารของผู้ใช้บริการ

4.3 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการหาไม่พบ ควรตรวจการจัดเรียงหนังสือที่ชั้นให้ถูกต้อง

4.4 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

จุดบริการเครือข่ายไร้สาย และการเชื่อมต่อไม่ควรหลุดบ่อยเกินไป

4.5 ด้านสภาพแวดล้อม

4.5.1 การจัดภูมิทัศน์ห้องสมุดใหม่ดี แต่มีที่นั่งอ่านหนังสือน้อยมาก

4.5.2 ควรเพิ่มที่นั่งอ่านหนังสือช่วงก่อนสอบ

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.1 ควรมีการศึกษาประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ ซึ่งจะทำให้มองเห็นภาพการใช้สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ได้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้เพียงพอ

5.2 ควรศึกษาการใช้ฐานข้อมูลต่าง ๆ ในห้องสมุด เพื่อทราบถึงปัญหา อุปสรรค ความต้องการและความพึงพอใจในการบริการสืบค้นฐานข้อมูล

บรรณานุกรม

- ครรชิต มาลัยวงศ์. (2551). **มาตรฐานไอทีสำหรับสถานศึกษา**. กรุงเทพฯ: ไอ.ซี.ซี.อินเตอร์เนชั่นแนล
- นันทา วิฑูตศักดิ์. (2536). **สารนิเทศและการศึกษาค้นคว้า**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ดี.ดี.บุ๊คส์ไตร์.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2555). **ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- บุหลัน อัยตระกูล. (2548). **ความต้องการใช้สารสนเทศธุรกิจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. (2553). **ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ**. ค้นเมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2559, จาก <https://www.dru.ac.th/index.php?menu=detail&action=objective>
- มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2553). **รายงานประจำปี 2553**. กรุงเทพฯ: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว. (2554). **ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปี การศึกษา 2554**. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วงเดือน เจริญ. (2553). **ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศสำนักหอสมุด**. ชลบุรี: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สหไทย ไชยพันธ์. (2553). **รายงานการวิจัยเรื่องการใช้และความต้องการทรัพยากรสารสนเทศในการค้นคว้าการศึกษาของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์**. นราธิวาส: มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2552). **สถิติการใช้งานฐานข้อมูล**. ค้นเมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2555, จาก http://www.uni.net.th/UniNet2011/report/statistic_using_rfdb.php
- สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. (2549). **มาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2549**. ค้นเมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2555, จาก <http://tla.or.th/index.php/about-association/standard>
- อมรรัตน์ ลอจจันทร์. (2555). **การพัฒนารูปแบบการส่งเสริมการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อัจฉราภรณ์ เพ็งสถาน. (2546). **รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ**. สงขลา: สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ.

อาภากร ธาตุโลหะ, สายสุนี ฤทธิรงค์ และอุฬาริน ฉวยศิริ. (2553). การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2552. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

อารีย์ ชื่นวัฒนา. (2545). ความต้องการใช้สารสนเทศ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*. 30,3: pp.607-610. Retrieved June 29, 2012, from [http://www. watpon.com/table/mogan.pdf](http://www.watpon.com/table/mogan.pdf)