



ความคาดหวังของบุคลากรและนักศึกษาต่องานบริการห้องสมุด  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

อังคณา แวซอเหาะ  
โสภา ไทยลา

งานวิจัยสถาบันนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณเงินผลประโยชน์ประจำปีงบประมาณ 2552

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



ความคาดหวังของบุคลากรและนักศึกษาต่องานบริการห้องสมุด  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

อังคณา แวซอหะ

โศภา ไทยลา

ฝ่ายวิทยบริการ กลุ่มงานห้องสมุดกลางเทเวศร์

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานวิจัยสถาบันนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณเงินผลประโยชน์ประจำปีงบประมาณ 2552

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



**Expectation of Officials and Students to the Libraries' Service Office of  
Academic Resource and Information Technology Rajamangala University of  
Technology Phra Nakhon**

**Angkhana Wesoho**

**Sopa Thaila**

**The Office of Academic Resources and Information Technology**

**This Institutional Research is Funded by  
Rajamangala University of Technology Phra Nakhon**

**2009**

ชื่อเรื่อง : ความคาดหวังของบุคลากรและนักศึกษาต่องานบริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการและ  
เทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ผู้วิจัย : อังคณา แวซอหะ และ โสภา ไทยลา

ปี : 2552

### บทคัดย่อ

การวิจัยสถาบันครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของบุคลากร และนักศึกษา และเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของบุคลากร และนักศึกษาที่มีต่องานบริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตาม สถานภาพโดยตำแหน่ง หน่วยงานต้นสังกัดของบุคลากร และคณะต้นสังกัดของนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างได้แก่ อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในภาคเรียนเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2551 ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามประเภทของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 680 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติ F-test

ผลการวิจัยพบว่า

1. บุคลากรและนักศึกษามีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรและนักศึกษา มีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุดทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านบริการของห้องสมุด รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด และด้านทรัพยากรสารสนเทศ

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโดยตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาจารย์มีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุดมากกว่านักศึกษา เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาจารย์และบุคลากรมีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุด ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุดมากกว่านักศึกษา และด้านบริการของห้องสมุด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาจารย์มีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุด ด้านบริการของห้องสมุดมากกว่านักศึกษา

3. บุคลากรสังกัดหน่วยงานแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ไม่พบว่าคู่ใดแตกต่างกัน

4. นักศึกษาสังกัดคณะแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านบริการของห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุด ด้านบริการของห้องสมุดมากกว่า นักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบว่าคู่ใดแตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

**Title** : Expectation of Officials and Students to the Libraries' Service Office of  
Academic Resource and Information Technology Rajamangala University of  
Technology Phra Nakhon

**Researchers** : Angkhana Wesoho and Sopa Thaila

**Year** : 2009

### **Abstract**

The objectives of this institutional research were to study and to compare the expectation of students and officials to libraries' services, Institution of Academic Resource and Information Technology, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon, identifying by status by position, the officials' office, and students' faculties. The samples were teachers, officials, and undergraduate students of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon which registered on second semester of academic year 2008. The 680 samples were taken a random sample by stratification of samples' groups. The data were collected by questionnaires which were five - level rating scale questions. The results were analyzed by percentage, average value, standard deviation, and F-test.

The results were as follows:

1. Students and officials had high level expectation to libraries' services, Institution of Academic Resource and Information Technology, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon. For consideration of each aspect, students and officials had high level expectation to libraries' services in every aspect, the most average value was libraries' services, the next was libraries' environments, and information resources.
2. The questionnaires' respondents who had different status by position, had different expectation to libraries' services with statistically significant level at .05. The teachers had more expectation to libraries' services than the students. For consideration of each aspect, the libraries' environmental aspect was different with statistically significant level at .05. It showed that teachers and officials had more expectation to libraries' services, environmental aspect than the students. And for libraries' services aspect, it was different with statistically

significant level at .05. It showed that teachers had more expectation to libraries' services, libraries' services aspect than the students.

3. Officials of different offices had different expectation to libraries' services with statistically significant level at .01. For consideration of each aspect, It showed that every aspect was different with statistically significant level at .01. To compare of each couple, it showed that no couples were different.

4. Students of different faculties had different expectation to libraries' services with statistically significant level at .01. For consideration of each aspect, It showed that the libraries' environmental aspect was different with statistically significant level at .05, information resources aspect and libraries' services aspect were different with statistically significant level at .01. The Faculty of Business Administration's students had more expectation to libraries' services aspect than the Faculty of Architecture and Design's students. For other aspects, no couples were different.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	
บทที่	
1. บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
สมมติฐานของการวิจัย	3
ขอบเขตงานวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
ห้องสมุดมหาวิทยาลัย	7
วัตถุประสงค์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย	7
ความสำคัญของห้องสมุดมหาวิทยาลัย	8
เกณฑ์มาตรฐานของห้องสมุดมหาวิทยาลัย	8
งานบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย	11
ความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุด	14
งานห้องสมุดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3. วิธีดำเนินการวิจัย	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	31
การเก็บรวบรวมข้อมูล	32
การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล	33
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
ความคาดหวังของบุคลากรและนักศึกษาต่องานบริการห้องสมุด	38
เปรียบเทียบความคาดหวังของบุคลากรและนักศึกษาต่องานบริการห้องสมุด	42
5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	47
สรุปผลการวิจัย	47
อภิปรายผลการวิจัย	49
ข้อเสนอแนะ	57
บรรณานุกรม	59
ภาคผนวก	62
แบบสอบถาม	63
ประวัติผู้วิจัย	68

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคณะ หรือหน่วยงาน ต้นสังกัด	30
2 คำร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา	35
3 คำร้อยละของเหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
4 ความคาดหวังของบุคลากรและนักศึกษาต่องานบริการห้องสมุด	38
5 เปรียบเทียบความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุด จำแนกตามสถานภาพ โดยตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
6 เปรียบเทียบความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุด จำแนกตามสถานภาพ โดยตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบความแตกต่างกันเป็นรายคู่	43
7 เปรียบเทียบความคาดหวังของบุคลากรต่องานบริการห้องสมุด จำแนกตามหน่วยงานต้นสังกัดของบุคลากร	44
8 เปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาต่องานบริการห้องสมุด จำแนกตามคณะต้นสังกัดของนักศึกษา	45
9 เปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาต่องานบริการห้องสมุด ด้านบริการของห้องสมุดนักศึกษา จำแนกตามคณะต้นสังกัดของ นักศึกษาที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่	46

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (ราชกิจจานุเบกษา, 2542 : 5-7) กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการจัดการศึกษา เพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ คุณธรรม จริยธรรม และวัฒนธรรมที่ดีงามในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่น ได้อย่างมีความสุข การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ การศึกษาในระบบต้องเน้นความสำคัญทั้งความรู้ คุณธรรม กระบวนการเรียนรู้ และบูรณาการตามความเหมาะสมของแต่ละระดับการศึกษาในเรื่องต่าง ๆ ทั้งความรู้เรื่องเกี่ยวกับตนเอง และความสัมพันธ์ของตนเองกับสังคม ความรู้และทักษะด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์เรื่องการจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุล ยั่งยืน รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม การกีฬา ภูมิปัญญาไทย และการประยุกต์ใช้ภูมิปัญญา ประกอบกับนโยบายกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี (พ.ศ. 2551-2565) มีเป้าหมายเพื่อยกระดับคุณภาพอุดมศึกษาไทย และเพื่อผลิตและพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ สามารถปรับตัวสำหรับงานที่เกิดขึ้นตลอดชีวิต พัฒนาศักยภาพอุดมศึกษาในการสร้างความรู้และนวัตกรรมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศโลกาภิวัตน์ สนับสนุนการพัฒนาที่ยั่งยืนของท้องถิ่นไทย (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, 2551 : ออนไลน์)

การศึกษาในระดับอุดมศึกษามุ่งส่งเสริมให้บุคลากรภายในสถาบันค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อศักยภาพด้านการแข่งขันทั้งด้านศึกษา และการดำรงชีพ โดยเฉพาะในสายวิชาชีพที่ต้องทันต่อวิทยาการต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และแหล่งที่จะส่งเสริม และสนับสนุนการเรียนรู้ได้ดีภายในสถาบันคือ ห้องสมุด เนื่องจากห้องสมุดเป็นแหล่งที่ให้บริการสารสนเทศที่สำคัญ รวมทั้งเป็นแหล่งเผยแพร่สารสนเทศในด้านต่าง ๆ

ห้องสมุดทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้โดยไม่เลือกปฏิบัติ และเป้าหมายที่สำคัญของการบริการห้องสมุดคือ ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่เข้ารับบริการ ดังนั้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริการห้องสมุดจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวางแผนพัฒนางานบริการ ดังงานวิจัยของ กานต์รวี โกลมดิษฐ์ (2544 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาคณะ

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครได้ปรับโครงสร้างการบริหารงานใหม่ เพื่อการทำงานที่สะดวกรวดเร็วขึ้น จากเดิมการบริหารงานห้องสมุดขึ้นตรงกับวิทยาเขตของคณะที่ตั้งกักในพื้นที่เดิม เมื่อมีการแบ่งคณะ และหน่วยงานส่วนกลางอย่างชัดเจน ส่วนงานห้องสมุดจึงย้ายสังกัดขึ้นตรงกับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายวิทยบริการ โดยแบ่งโครงสร้างเป็นงานห้องสมุดกลาง งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ งานห้องสมุดสาขาโชติเวช งานห้องสมุดสาขาพาณิชยการพระนครและชุมพรเขตอุดมศักดิ์ และงานห้องสมุดสาขาพระนครเหนือ โดยมีนโยบาย 5 มิติ คือ มิติ e-Academic คือการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย มิติ e-MIS คือมหาวิทยาลัยใช้ระบบบริหารงานบนพื้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ มิติ e-Service คือมหาวิทยาลัยให้บริการและเข้าถึงการบริการเป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์ มิติ e-Research คือมหาวิทยาลัยเป็นแหล่งรวบรวมและบริการการเข้าถึงฐานข้อมูลงานวิจัยแบบออนไลน์ และมิติ e-Government คือการเชื่อมโยงระบบการบริหารงานร่วมกับหน่วยงานอื่นทั้งภาครัฐและเอกชนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครจึงเล็งเห็นความสำคัญของการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการงานห้องสมุด เนื่องจากการปรับโครงสร้างต่าง ๆ มีผลเกี่ยวเนื่องต่อการทำงาน เพื่อให้การทำงานในงานบริการห้องสมุดสามารถเข้าถึงความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการงานห้องสมุดในด้านต่าง ๆ จะส่งผลดีต่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และยังสามารถนำสารสนเทศเหล่านั้นไปใช้ประโยชน์อย่างทันทั่วถึง

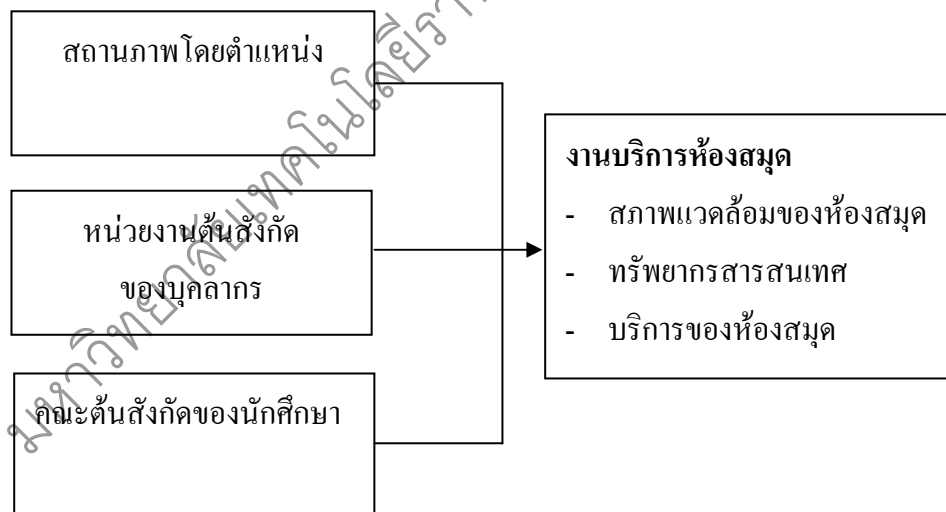
จากข้อความข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงความคาดหวังของบุคลากร และนักศึกษาในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่มีต่องานบริการห้องสมุดในด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด

### วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของบุคลากร และนักศึกษาที่มีต่องานบริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของบุคลากร และนักศึกษาที่มีต่องานบริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตาม สถานภาพโดยตำแหน่ง หน่วยงานต้นสังกัดของบุคลากร และคณะต้นสังกัดของนักศึกษา

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

หัวข้อที่ศึกษารอบคลุมในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้



### สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโดยตำแหน่งแตกต่างกันมีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แตกต่างกัน
2. บุคลากรที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกันมีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แตกต่างกัน

3. นักศึกษาที่สังกัดคณะแตกต่างกันมีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แตกต่างกัน

### ขอบเขตงานวิจัย

1. เนื้อหาที่ศึกษารอบคลุมในเรื่องงานบริการห้องสมุดทั้งหมด 3 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด ทรัพยากรสารสนเทศ และการบริการของห้องสมุด โดยศึกษาถึงความคาดหวังที่มีต่องานบริการห้องสมุดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จากกลุ่มประชากรที่เป็น อาจารย์ประจำ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่ปฏิบัติงานหรือกำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2551

2. ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยได้แก่ อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในภาคเรียนเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2551 จำนวน 11,862 คน (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แผนกระบบสารสนเทศ, 2551 : ออนไลน์)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยได้แก่ อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในภาคเรียนเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2551 ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 680 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น ได้แก่

1) สถานภาพโดยตำแหน่ง

1.1) อาจารย์

1.2) เจ้าหน้าที่

1.3) นักศึกษา

2) หน่วยงานที่บุคลากรสังกัด

2.1) คณะบริหารธุรกิจ

2.2) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

2.3) คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น

2.4) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ

2.5) คณะศิลปศาสตร์

2.6) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

- 2.7) คณะวิศวกรรมศาสตร์
- 2.8) คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
- 2.9) คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน
- 2.10) หน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดี ประกอบด้วย
  - 2.10.1) สำนักงานอธิการบดี
  - 2.10.2) กองพัฒนานักศึกษา
  - 2.10.3) กองประชาสัมพันธ์
  - 2.10.4) กองบริหารงานบุคคล
  - 2.10.5) กองนโยบายและแผน
  - 2.10.6) กองคลัง
  - 2.10.7) กองกลาง
  - 2.10.8) กองศิลปวัฒนธรรม
  - 2.10.9) กองวิเทศสัมพันธ์
- 2.11) สถาบันวิจัยและพัฒนา
- 2.12) สำนักประกันคุณภาพ
- 2.13) สำนักงานตรวจสอบภายใน
- 2.14) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
- 2.15) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

### 3) คณะศึกษาศาสตร์

- 3.1) คณะบริหารธุรกิจ
- 3.2) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
- 3.3) คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น
- 3.4) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ
- 3.5) คณะศิลปศาสตร์
- 3.6) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- 3.7) คณะวิศวกรรมศาสตร์
- 3.8) คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
- 3.9) คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรี ทั้ง 9 คณะที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2551

2. บุคลากร หมายถึง อาจารย์ประจำ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานสายสนับสนุนที่สังกัดในคณคอง และสำนักงาน ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2551 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

3. ความคาดหวังของบุคลากรและนักศึกษาต่องานบริการห้องสมุด หมายถึง ความปรารถนาและความต้องการของนักศึกษา และบุคลากรที่มีต่องานบริการห้องสมุด เมื่อต้องเข้าใช้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของห้องสมุด ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการภายในห้องสมุด และบริการของห้องสมุดจัดให้บริการ

3.1 สภาพแวดล้อมของห้องสมุด หมายถึง ความเหมาะสมและความสะดวกสบายของสถานที่ตั้งของห้องสมุดที่บุคลากร และนักศึกษาสามารถไปมาได้สะดวก รวมทั้งบรรยากาศภายในห้องสมุดที่เหมาะสมกับการศึกษาค้นคว้า เช่น สภาพแวดล้อมที่สวยงาม สบายตา แสงสว่างที่เพียงพอ อุณหภูมิที่เย็นสบาย บริเวณที่นั่งที่เหมาะสมเป็นสัดส่วน และเพียงพอ เป็นต้น

3.2 ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง ปริมาณ ประเภท และคุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และเอกสารสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เป็นต้น ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากร และนักศึกษา ในเรื่องของความหลากหลาย และความทันสมัย เป็นต้น

3.3 การบริการของห้องสมุด หมายถึง คุณภาพ และประเภทของงานบริการ เช่น บริการยืม-คืน บริการสอนและแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการตอบคำถาม และบริการสืบค้นสารสนเทศ เป็นต้น ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากร และนักศึกษา ในเรื่องของสะดวก รวดเร็วในการรอรับบริการ การเข้าถึงสารสนเทศ การได้รับบริการที่ดีจากบุคลากรของห้องสมุด เป็นต้น

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด ทรัพยากรสารสนเทศ และการบริการของห้องสมุด

2. ทำให้ได้ข้อมูลเพื่อพิจารณาปรับปรุงการบริการของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพตรงตามความคาดหวัง และความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอ ดังนี้

1. ห้องสมุดมหาวิทยาลัย
  - 1.1. วัตถุประสงค์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย
  - 1.2. ความสำคัญของห้องสมุดมหาวิทยาลัย
  - 1.3. เกณฑ์มาตรฐานของห้องสมุดมหาวิทยาลัย
2. งานบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย
3. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุด
4. งานห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

##### วัตถุประสงค์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ห้องสมุดมหาวิทยาลัย เป็นห้องสมุดที่ตั้งขึ้นภายในมหาวิทยาลัย หรือวิทยาลัย รวมไปถึงห้องสมุดวิทยาลัย เพื่อการอาชีวศึกษาที่เปิดสอนในระดับอุดมศึกษา เพื่อเป็นแหล่งความรู้ให้แก่ นิสิต นักศึกษา ครู อาจารย์ ได้ใช้เพื่อการเรียนการสอนและการค้นคว้าการวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง ดังนี้ (พิมลพรรณ เรพเพอร์ และคณะ, 2541 : 33 ; แม้นมาศ ชาวลิต, 2541 : 69 ; Hoare, 1997 : 4)

1. เป็นศูนย์รวมทางวิทยบริการแขนงต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า และวิจัยของนิสิต นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของสถาบัน รวมทั้งบุคคลภายนอก
2. เป็นศูนย์กลางในการบริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้า แก่นิสิต นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของสถาบัน
3. เพื่อสนับสนุนอาจารย์ในการพัฒนาสื่อการเรียนการสอนตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัย
4. เพื่อส่งเสริมการเรียนการสอน ในระดับมหาวิทยาลัยให้บรรลุตามนโยบาย และวัตถุประสงค์

5. เพื่อส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง รวมทั้งการสืบค้นสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย

6. เพื่อแนะนำให้อาจารย์ บุคลากร และนิสิต นักศึกษา รู้จักหนังสือที่ดีที่จะเป็นประโยชน์ต่อไปภายหน้า

7. เพื่อช่วยนิสิต นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของสถาบัน ให้ได้รับความเพลิดเพลินจากการอ่านหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ หรือจากการใช้สื่อโสตทัศน

#### ความสำคัญของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาการเรียนการสอน และการพัฒนาบุคลากรภายในสถาบันให้สามารถก้าวเท่าทันความรู้ใหม่ๆ และเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นทุกสถาบันการศึกษาจึงมีห้องสมุดเพื่อเป็นแหล่งค้นคว้าวิจัย และเพิ่มความแข็งแกร่งทางวิชาการของสถาบัน ซึ่งมีความสำคัญ ดังนี้ (กมุท รัตตากร, 2539 : 27 – 31 ; ศิริพร (จิตพันธ์) ศรีเชลียง, 2542 : 7-8)

1. เป็นแหล่งรวบรวมและเผยแพร่สารสนเทศอันเป็นหัวใจของการศึกษา เพื่อพัฒนาการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้า และการวิจัย
2. เป็นศูนย์กลางการบริการสารสนเทศ และประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่ให้บริการสารสนเทศ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้ นิสิต นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรภายในสถาบันสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างกว้างขวาง สะดวกสบาย และรวดเร็ว รวมทั้งช่วยส่งเสริมให้ผู้ใช้มีความรู้ และทักษะในการสืบค้นสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. ห้องสมุดช่วยให้อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาเป็นคนทันสมัยอยู่เสมอ เนื่องจากปัจจุบันวิทยาการใหม่ ๆ เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา และเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังนั้น การที่อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาได้ค้นคว้าเพิ่มเติมจากห้องสมุด จะทำให้ทันต่อความเจริญของวิทยาการต่างๆ
4. ห้องสมุดช่วยให้อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษารักการอ่าน รักการค้นคว้า ตลอดจนรู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ จากการอ่านหนังสือ และการค้นคว้าเพิ่มเติม
5. เป็นศูนย์กลางในการจัดกิจกรรมทางวิชาการของสถาบัน

#### เกณฑ์มาตรฐานของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2544 (สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย, 2544: 1-15) จัดทำขึ้นโดยมุ่งหวังที่จะให้เป็นแนวพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้ได้มาตรฐาน ตลอดจนมีประสิทธิภาพและคุณภาพในการให้บริการดียิ่งขึ้น

บุคลากรในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีคุณสมบัติ จำนวน และประเภทตามความจำเป็นและอย่างเพียงพอเพื่อพัฒนาห้องสมุด ดูแลรักษาและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของสถาบันอุดมศึกษา การพิจารณาจำนวนคุณสมบัติของบุคลากรให้คำนึงถึงจำนวนและขอบเขตของทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดสาขา หน่วยบริการ ชั่วโมงบริการ อัตราการเพิ่มของทรัพยากรสารสนเทศใหม่ อัตราการยืม – คืน ลักษณะของกระบวนการทางเทคนิค เทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ และลักษณะของบริการที่ต้องการ รวมถึงลักษณะของการบริการเฉพาะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องมีบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุด จำนวน ผู้ปฏิบัติงานระดับวิชาชีพ คำนวณจากจำนวนนักศึกษาพร้อมกับจำนวนหนังสือคือ

- ถ้าจำนวนนักศึกษาทั้งหมดไม่เกิน 10,000 คน ให้ใช้สัดส่วนนักศึกษา 500 คน ต่อบรรณารักษ์ 1 คน ส่วนจำนวนนักศึกษาที่เกินจาก 10,000 คนแรกขึ้นไป ให้ใช้สัดส่วนนักศึกษา ทุกๆ 2,000 คน ต่อบรรณารักษ์ 1 คน

- จำนวนหนังสือ 150,000 เล่มต่อบรรณารักษ์ 1 คน และจำนวนหนังสือที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี ทุกๆ 20,000 เล่มต่อบรรณารักษ์ 1 คน

- จำนวนผู้ปฏิบัติงานระดับวิชาชีพอื่นๆ พนักงานและเจ้าหน้าที่อื่นๆ ให้มีจำนวนตามความเหมาะสม

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ควรจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่มีการบันทึกในทุกรูปแบบ ได้แก่ วัสดุตีพิมพ์ วัสดุทัศนวัสดุ สารสนเทศที่บันทึกในรูปเสียง รูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รูปภาพ สื่อสามมิติ และฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ให้ครบถ้วนตามความจำเป็นและอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนองตอบภาระหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษาต้นสังกัด โดยดำเนินการจัดเก็บอย่างมีระบบ เพื่อให้สามารถสืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี นอกจากนี้ต้องมีหลักเกณฑ์การเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีระบบและต่อเนื่องให้สอดคล้องกับนโยบายเป้าหมายของสถาบันอุดมศึกษาโดยกำหนดจำนวนทรัพยากรสารสนเทศดังนี้

- จำนวนหนังสือ สำหรับนักศึกษา 15 เล่ม ต่อ 1 คน
- จำนวนหนังสือ สำหรับอาจารย์ 100 เล่ม ต่อ 1 คน
- จำนวนหนังสือเฉพาะสาขาวิชา 500 เล่ม สำหรับระดับปริญญาตรี
- จำนวนหนังสือเฉพาะสาขาวิชา 3,000 เล่ม สำหรับระดับปริญญาโท
- กรณีที่มีการเปิดสอนในระดับอื่นที่สูงกว่าระดับปริญญาโท จำนวนหนังสือ 6,000 เล่ม สำหรับปริญญาโท
- กรณีที่ไม่มีการเปิดสอนในระดับอื่นที่สูงกว่าระดับปริญญาโท จำนวนหนังสือ

6,000 เล่ม สำหรับระดับการศึกษาเฉพาะทาง 6 ปี และจำนวนหนังสือ 25,000 เล่ม สำหรับปริญญาเอก

โดยควรมีหนังสือจำนวนไม่น้อยกว่า 100,000 เล่มและจะต้องมีตัวเล่มหนังสืออย่างน้อยร้อยละ 50 ทั้งนี้ จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ ในรูปสื่ออื่นๆ ให้นับเท่ากับจำนวนเล่มของหนังสือที่บันทึกลงสื่อที่สามารถค้นหาใช้ได้ทันที

สำหรับวารสารเฉพาะสาขาวิชาตามความจำเป็นของแต่ละสาขาวิชาที่เปิดสอนเป็นวิชาเอก วิชาโทของสถาบันอุดมศึกษา ในส่วนวารสารประเภทให้ความรู้ทั่วไปและเพื่อความจรรโลงใจให้มีจำนวนตามความเหมาะสม

ด้านอาคารห้องสมุดควรตั้งอยู่ในที่ที่สะดวกสำหรับผู้มี มีสัดส่วนเป็นเอกเทศ มีเนื้อที่สำหรับเก็บทรัพยากรสารสนเทศอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะของทรัพยากรสารสนเทศ ขนาดของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และเนื้อที่ในส่วนต่างๆ ควรคำนึงถึงจำนวนนักศึกษา จำนวนบุคลากร และเนื้อที่ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติการของบุคลากร ตลอดจนจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งการคิดคำนวณเนื้อที่ห้องสมุดจะรวมถึงเนื้อที่สำหรับจัดเก็บและบริการ โสตทัศนวัสดุ เนื้อที่สำหรับการสอนการค้นคว้าเป็นกลุ่ม และเนื้อที่สำหรับเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการที่ต้องใช้เทคโนโลยีประเภทต่างๆของห้องสมุดด้วย จำนวนที่นั่งสำหรับศึกษาค้นคว้าภายในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ให้มีจำนวนที่นั่งร้อยละ 25 ของผู้ใช้โดยเฉลี่ยต่อวัน โดยคิดพื้นที่ ประมาณ 2.25 – 3.15 ตารางเมตร / คน ทั้งนี้ให้จัดห้องศึกษาเดี่ยวและห้องศึกษากลุ่มสำหรับนักศึกษา และอาจารย์ตามความเหมาะสม

ด้านการบริการต้องมุ่งเสริมให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ทุกประเภท และส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ต้องหาวิธีการ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัยและโทรคมนาคมที่จำเป็น โดย

จัดให้มีการปฐมนิเทศนักศึกษา การสอน หรือร่วมสอนการค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนช่วยค้นคว้าและให้คำปรึกษาทางวิชาการ

- จัดให้มีบริการยืม – คืน โดยกำหนดระเบียบเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับบริการอย่างเสมอภาคตามสิทธิที่ควรได้รับ

- มีบริการสืบค้นผ่านเครือข่ายภายในประเทศ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และสอนการสืบค้นด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์

- มีชั่วโมงบริการอย่างสม่ำเสมอและเหมาะสม

- หากมีการเรียนการสอนนอกสถาบันอุดมศึกษา ควรจัดให้มีการบริการเพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ตามความต้องการ

- มีการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

- ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างกว้างขวางและประหยัด

### งานบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

งานบริการของห้องสมุดเป็นหัวใจสำคัญของห้องสมุด ซึ่งทำหน้าที่อำนวยความสะดวกและสนองตอบความต้องการของผู้ใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้รับจากห้องสมุด และเพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุดจากทรัพยากรสารสนเทศ และบริการที่มีให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในการส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง การบริการข่าวสารที่ทันสมัย การบริการข้อมูลงานวิจัย การสนับสนุนการใช้เวลาให้เป็นประโยชน์ และความเพลิดเพลินตลอดจนเกิดความจรรโลงใจที่จะได้รับจากการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ งานบริการของห้องสมุดจึงมีความสำคัญมีดังนี้ (วาณี ฐาปนวงศ์สานติ, 2543: 145)

1. เป็นการอำนวยความสะดวกในงานบริการต่างๆ ให้รวดเร็วด้วยวิธีการต่างๆ คือ
  - 1.1 จัดบริการวัสดุให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของสถาบันและผู้ใช้
  - 1.2 ให้บริการยืม – คืนด้วยระเบียบที่เหมาะสม
  - 1.3 จัดทำคู่มือและแผนผังการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ
2. เป็นการสนองความต้องการและความสนใจของผู้ใช้ทุกระดับ ด้วยทรัพยากรสารสนเทศที่ถูกต้องและเหมาะสม
3. เป็นการพัฒนาวิธีบริการให้ทันสมัยด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อก้าวทันโลกยุคข่าวสารข้อมูล
4. เป็นการสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง โดยการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพ มีจำนวนเพียงพอและจัดเก็บเป็นระบบถูกต้อง
5. เป็นการส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ด้วยทรัพยากรสารสนเทศประเภทบันเทิงคดี อาทิ นวนิยาย นิตยสาร และสื่อโสตทัศน เป็นต้น
6. เป็นการสนับสนุนให้ผู้ใช้เป็นบุคคลทันสมัย ก้าวทันโลก ด้วยบริการข่าวสารประจำวันจากสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในระบบต่างๆ
7. เป็นการส่งเสริมนักวิจัยและนักอ่าน ด้วยบริการข้อมูลหลากหลายที่เป็นปัจจุบัน อย่างเป็นระบบ

ดังนั้นการบริการของห้องสมุดจำเป็นต้องดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และครอบคลุมความต้องการต่างๆ ด้านของผู้ใช้ ห้องสมุดจึงต้องจัดบริการต่างๆ ตามประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ และผู้ใช้ โดยแบ่งประเภทการบริการ ดังนี้ (วาณี ฐาปนวงศ์สานติ, 2543: 147-150)

1. บริการพื้นฐาน เป็นบริการทั่วไปที่ห้องสมุดจัดเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ ตามลักษณะของทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่

1.1 บริการยืม – คืน เป็นบริการปกติที่ห้องสมุดกำหนดระเบียบและวิธีปฏิบัติให้ผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงาน ยึดปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพทั้งสองฝ่าย ผู้ใช้บริการได้รับความพอใจ และผู้ปฏิบัติงานได้บริหารงานตรงตามวัตถุประสงค์ นอกจากบริการยืม – คืน ทั่วไปแล้ว ยังต้องทำหน้าที่ดูแล รักษาระเบียบให้ดำเนินไปอย่างถูกต้อง เรียบร้อย รวมทั้งการติดตามทางทรัพยากรสารสนเทศคืนจากผู้บริการที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ และดูแลเมื่อมีทรัพยากรชำรุด

1.2 บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นระบบการยืมระหว่างห้องสมุดที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน เพื่อวัตถุประสงค์ช่วยงานกันสำหรับการศึกษาหรืองานวิจัย ด้วยการ ใช้ระเบียบการยืมทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน ซึ่งเป็นการตกลงกำหนดระเบียบการปฏิบัติที่สะดวก ประกอบด้วยรายการทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ และการพัฒนาทรัพยากรร่วมกัน เพื่อให้งานบริการมีประสิทธิภาพ ส่วนมากจะให้บริการในรูปของเอกสารสำเนา เพื่อไม่ให้เป็นปัญหาติดตามทางหรือการสูญหายของต้นฉบับจริง

1.3 บริการหนังสือกรณีพิเศษ หนังสือเป็นวัสดุที่ห้องสมุดจัดให้บริการเป็นปกติ แต่มีหนังสือบางเล่ม อาจมีผู้ต้องการใช้จำนวนมาก ห้องสมุดจึงจัดบริการพิเศษ เป็นการช่วยให้ผู้ใช้ได้รับบริการอย่างทั่วถึงด้วยวิธีดังนี้

1.3.1 บริการหนังสือสำรอง ส่วนมากห้องสมุดสถาบันศึกษาจะจัดบริการนี้ เพราะผู้สอนกำหนดให้อ่านเฉพาะตอนจากหนังสือที่มีจำนวนจำกัด หรือบรรณารักษ์พิจารณาจากผู้ใช้ที่ต้องการหนังสือชื่อเดียวกันเป็นจำนวนมาก จะนำหนังสือดังกล่าวมาจัดเป็นหนังสือสำรอง (reserve book) กำหนดระเบียบเฉพาะ ปกติจะให้ยืมได้หนึ่งคืน ปัจจุบันมีหนังสือเนื้อหาเหมือนกันจำนวนมากขึ้นจำเป็นต้องใช้หนังสือเล่มเดียวกัน บริการหนังสือสำรองในห้องสมุดจึงลดลง

1.3.2 บริการหนังสือจอง เป็นบริการพิเศษสำหรับผู้ต้องการหนังสือที่มีจำนวนน้อย แต่มีผู้ต้องการใช้จำนวนมาก ซึ่งไม่ใช่เป็นหนังสือสำรอง ผู้ใช้ไม่สามารถหาได้จากชั้นหนังสือ เพราะมีผู้ยืมต่อเนื่องสม่ำเสมอ ห้องสมุดจะบริการให้จองเพื่อไม่ให้หนังสืออยู่ที่คนใดคนหนึ่งระยะนานไป จะกำหนดวันรับหนังสือจองต่อจากผู้ยืมไปก่อนเป็นการหมุนเวียนให้ทุกคนได้ใช้หนังสือ

2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการอย่างหนึ่งของห้องสมุดที่ช่วยผู้ใช้ให้ประสบความสำเร็จในการค้นคว้า ซึ่งมีบริการหลายอย่างดังนี้

2.1 บริการตอบคำถาม เป็นการช่วยผู้ใช้ที่มีปัญหาการใช้ห้องสมุด และการค้นหา

ทรัพยากรสารสนเทศ โดยการกำหนดระเบียบ วิธีการ ช่วยแก้ปัญหาได้รับคำตอบอย่างถูกต้อง และพอใจ

2.2 บริการช่วยการค้นคว้าเป็นบริการส่งเสริมการใช้ห้องสมุดแนะนำวิธีการค้นหาทรัพยากรทั้งระบบการใช้บัตรรายการ และระบบคอมพิวเตอร์ถ้าห้องสมุดจัดบริการซีดีรอม และอินเทอร์เน็ต ต้องจัดบริการช่วยค้นหาด้วยตนเอง และบริการจากเจ้าหน้าที่ให้ครบถ้วน

บริการช่วยการค้นคว้าจะรวมการแนะนำวิธีใช้ห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้ทราบแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอื่นๆ ที่จะช่วยให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมขึ้นอย่างสมบูรณ์

2.3 บริการส่งเสริมการอ่านและแนวทางการอ่าน ห้องสมุดต้องจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ครบตรงตามความต้องการของผู้ใช้ จัดสถานที่ให้สะอาด เรียบร้อยสะดวกต่อการใช้บริการ จัดทำป้ายแนะนำหนังสือหรือข่าวสารเผยแพร่อย่างสม่ำเสมอ วางในตำแหน่งที่เห็นชัดเจน

นอกจากนี้ควรมีการแนะนำหนังสือใหม่ หรือหนังสือที่น่าสนใจ เพื่อชักชวนให้ผู้ใช้เลือกอ่าน บางครั้งอาจจัดกิจกรรมร่วมด้วย เป็นการแนะนำการอ่านเฉพาะเรื่อง

2.4 บริการบรรณานุกรม ห้องสมุดจัดบรรณานุกรมเฉพาะวิชาหรือเฉพาะเรื่อง ตามความต้องการผู้ใช้ สนับสนุนการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองด้วยการเสนอในรูปแบบนิเทศ หรือบันทึกลงคอมพิวเตอร์ จะช่วยการค้นคว้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. บริการสื่อโสตทัศน ห้องสมุดที่มีสื่อโสตทัศน เช่น วิดิทัศน์ ภาพนิ่ง แถบเสียง และมัลติมีเดีย ระบบคอมพิวเตอร์ จะจัดวิธีบริการให้ได้ 2 วิธี คือ

3.1 บริการภายในห้องสมุด ซึ่งห้องสมุดต้องจัดสถานที่พร้อมอุปกรณ์ กำหนดระเบียบ ตารางการใช้ไม่ให้ซ้ำซ้อน เพื่อให้ผู้ใช้จะได้ใช้บริการทั่วถึงและเลือกใช้ตามความต้องการอย่างเหมาะสม

3.2 บริการยืมใช้นอกสถานที่ ห้องสมุดจัดบริการให้ยืมเฉพาะวัสดุประเภทวิดิทัศน์ แถบเสียง กำหนดระเบียบการยืม เช่นเดียวกับหนังสือ ต่างกันในรายละเอียดตามลักษณะของประเภทสื่อโสตทัศน

4. บริการชุมชน นอกจากการให้บริการแก่สมาชิกห้องสมุดตามปกติห้องสมุดควรคำนึงถึงชุมชน เพื่อการสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือในการดำเนินงานห้องสมุด โดยเฉพาะห้องสมุดชุมชนและห้องสมุดสถาบันการศึกษาทุกระดับด้วยการเชิญผู้นำท้องถิ่นเป็นคณะกรรมการห้องสมุด และห้องสมุดจัดบริการเพื่อชุมชน ดังนี้

4.1 จัดหาทรัพยากรสารสนเทศสนองความต้องการของชุมชนให้เพียงพอตามลักษณะของท้องถิ่น

4.2 จัดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ บริการเป็นครั้งคราว

#### 4.3 บริการข้อมูล ข่าวสาร เผยแพร่สู่ชุมชนเป็นประจำ

องค์ประกอบสำคัญสำหรับงานบริการของห้องสมุด คือ (วานี ฐาปนวงศ์สานติ, 2543: 150)

1. ทรัพยากร ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่ห้องสมุดเลือกจัดให้บริการ ทั้งวัสดุตีพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งพิจารณาตามความเหมาะสมกับผู้ใช้ ทั้งคุณภาพและจำนวนให้เพียงพอสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ผู้ใช้บริการ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้งานบริการสามารถดำเนินไปได้อย่างดี ห้องสมุดต้องพิจารณาประเภทผู้ใช้ทุกระดับ ทั้งวัยวุฒิ และความรู้ นอกจากผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกประจำห้องสมุด ควรพิจารณาสมาชิกในชุมชนทั่วไปด้วย ผู้ใช้บริการห้องสมุดเป็นผู้กำหนดให้ห้องสมุดจัดวิธีบริการให้ได้เหมาะสม

3. บุคลากรห้องสมุด ทำหน้าที่จัดบริการให้บรรลุวัตถุประสงค์ และนโยบายของห้องสมุด จึงต้องมีคุณสมบัติและบุคลิกที่เหมาะสม ประกอบด้วยการพัฒนาความรู้ให้ทันเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์โลก คุณสมบัติของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการ ควรมีลักษณะดังนี้

- 3.1 ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีน้ำใจ และมีมนุษยสัมพันธ์กับทุกคน
- 3.2 มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง สนใจงานบริการ
- 3.3 เข้าใจนโยบาย ปฏิบัติหน้าที่ตรงเป้าหมาย ด้วยความรอบคอบ
- 3.4 มีความรู้เรื่องทรัพยากรสารสนเทศสามารถแนะนำแก่ผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3.5 มีความอดทน รักษาระเบียบ วินัย ไม่ให้ผิดพลาด
- 3.6 สามารถจัดและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนางานได้อย่างเหมาะสม

#### ความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุด

ความคาดหวัง หมายถึง เหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (Neufeldt & Guralnik, 1988: 478) ซึ่งเกี่ยวข้องกับทัศนคติ ความปรารถนา ความต้องการ ความรู้สึกนึกคิด โดยใช้ประสบการณ์ที่เคยประสบมาเป็นตัวกำหนดระดับความคาดหวัง สำหรับผู้ใช้บริการทุกคน ย่อมต้องการบริการชั้นหนึ่งคือความสะดวก รวดเร็ว ทันใจ ถูกต้อง สมบูรณ์ ได้รับประโยชน์สูงสุด รวมทั้งการต้อนรับที่อบอุ่น ถูกใจ ที่สำคัญคือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ไม่ต้องรอคอย การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ จะต้องสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังบริการของผู้ใช้บริการ มี 4 ปัจจัย ดังนี้ (Perasuraman, Zeithaml & Berry, 1990: 19)

1. การติดต่อสื่อสารด้วยการบอกเล่าคำพูด เป็นการบอกเล่าต่อกันจากญาติ เพื่อนบ้าน หรือ คนรู้จัก เกี่ยวกับบริการที่เคยไปใช้บริการนั้นมาแล้ว ทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกว่าต้องได้รับบริการที่ดีๆอย่างที่รับรู้มา



2. ความต้องการเฉพาะบุคคล เนื่องจากแต่ละคนย่อมมีความคาดหวังและความต้องการพื้นฐานที่แตกต่างกันไปตามพื้นฐาน และภูมิหลังของแต่ละคนในด้านสังคม การศึกษา ครอบครัวยุคสมัย และวัฒนธรรม เป็นต้น

3. จากประสบการณ์ในอดีตที่เคยใช้บริการมาก่อน ทำให้เกิดการเรียนรู้ต่อบริการที่ได้รับ และทำให้เกิดความคาดหวังต่อบริการดังกล่าว เพื่อจะใช้บริการนั้นในครั้งต่อไป

4. การติดต่อสื่อสารจากภายนอก ถือเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ที่สำคัญในการสร้างภาพพจน์ และให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความคาดหวังต่อบริการก่อนตัดสินใจมาใช้บริการ

ลักษณะความคาดหวังของผู้ใช้บริการ สามารถจำแนกได้ดังนี้ (สมิต สัจฉกร, 2544: 216 - 218)

1. สิ่งที่เห็นได้ ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าจะได้เห็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดเตรียมไว้ ว่ามีเพียงพอหรือไม่เพียงใด รวมทั้งเครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยหรือไม่ จัดเตรียมบุคลากรไว้อย่างไร มากเพียงพอแก่การที่จะให้บริการหรือไม่ มีเครื่องมือสื่อสารที่พร้อมจะให้ความสะดวกหรือไม่

2. ความรู้สึกร่วม ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าจะได้รับการต้อนรับอย่างสุภาพ ต้องการคำกล่าวทักทายที่ยกย่อง การแสดงกริยาอันนุ่มนวล คำพูดไพเราะ ให้ความเอาใจใส่และมีความเป็นกันเอง เมื่อมีข้อสงสัยจะต้องได้รับคำตอบชี้แจง หรือจัดหาให้ตามความต้องการ ผู้ใช้บริการทุกคนคาดหวังที่จะได้รับความสนใจให้ความสำคัญและให้เกียรติ

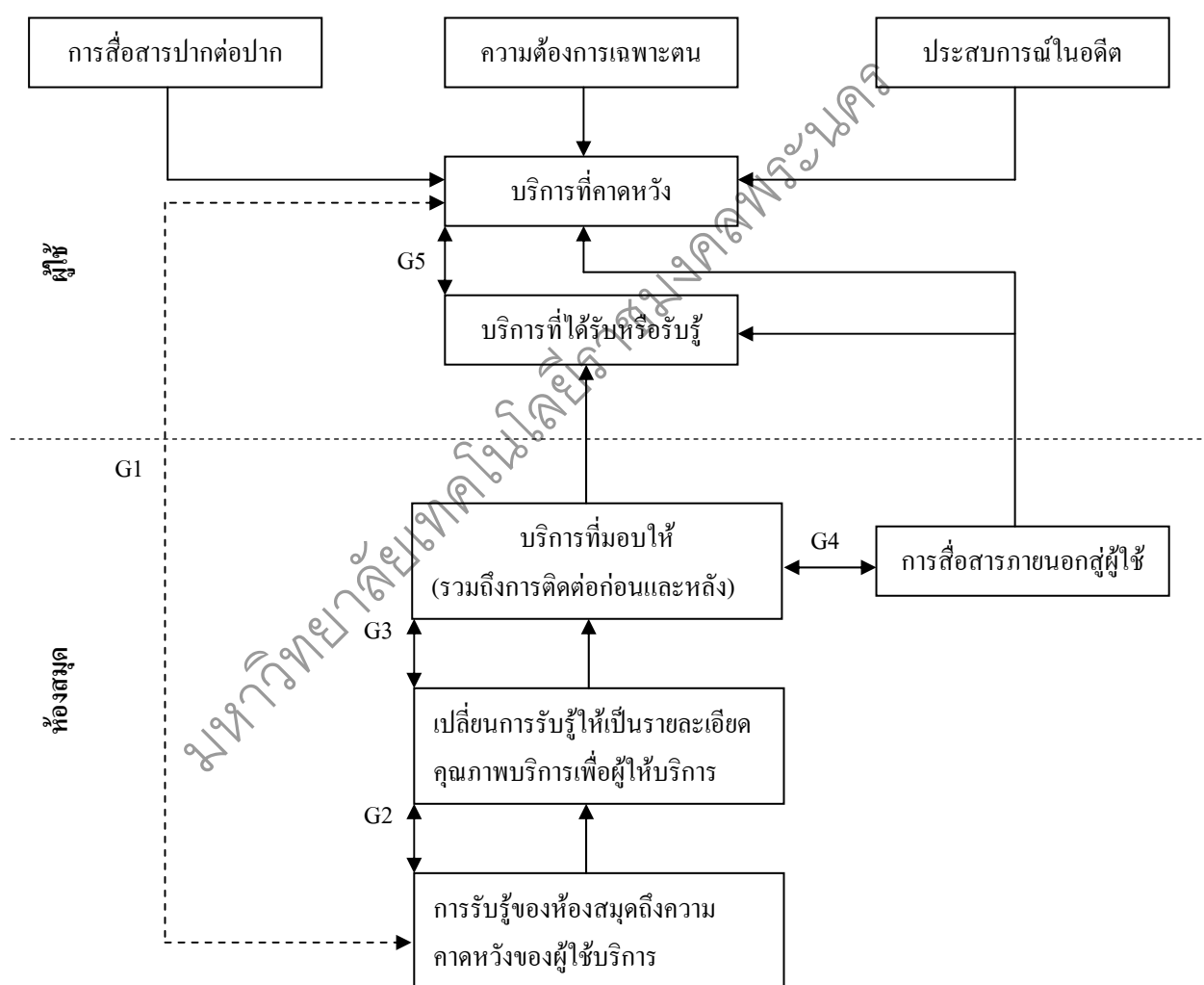
3. การสนองตอบ ผู้ใช้บริการคาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะมีความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจและจริงจัง เมื่อต้องการความสะดวกอย่างใดก็จะได้รับบริการที่ทันท่วงที มีความสะดวกรวดเร็วทันใจ และรับประโยชน์สูงสุด

4. การให้หลักประกัน ผู้ใช้บริการคาดหวังว่า จะมีผู้ให้บริการที่มีความรู้ในเรื่องที่จะบริการอย่างแท้จริง เป็นผู้มีอัธยาศัยที่จะรับปัญหาของเขาได้ เป็นผู้ที่เขาจะสามารถพูดคุยอย่างเปิดเผยด้วยความไว้วางใจ และช่วยแก้ปัญหาให้แก่เขาได้ รวมทั้งสามารถสร้างความมั่นใจว่าจะได้บริการที่มีคุณภาพ คุ่มค่า และถูกต้องสมบูรณ์

5. ความเชื่อถือได้ ผู้ใช้บริการคาดหวังว่า ผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติตามที่สัญญาด้วยการให้บริการที่ถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว ด้วยการยึดมั่นในคำสัญญาที่จะให้บริการในเรื่องต่างๆอย่างแท้จริง เช่น ยึดมั่นในคำสัญญาที่ให้ไว้ เช่น คำสัญญาที่จะให้บริการหลังการขาย เป็นต้น

ผู้ให้บริการนอกจากจะคาดหวังในสิ่งที่กล่าวข้างต้นแล้ว ยังต้องการอัธยาศัยไมตรีจากผู้ใช้บริการ ต้องการได้รับสิ่งที่ถูกใจ ได้เห็นใบหน้าที่ยิ้มแย้ม พุดจาไพเราะ สุภาพ มีความเป็น

ปัจจุบันห้องสมุดได้ให้ความสำคัญต่อการประเมินคุณภาพการบริการ เพื่อให้ทราบถึง ความคาดหวัง ความต้องการ ความพึงพอใจ และการรับรู้ถึงการบริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการ ปรับปรุงคุณภาพของการบริการ โดยใช้ SERVQUAL เป็นเครื่องมือวัดคุณภาพซึ่งมีรูปแบบการวัด คุณภาพบริการที่เรียกว่าแบบจำลองช่องว่าง (Gap Model) ดังนี้ (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2546 : 105)



แผนภูมิที่ 1 แบบจำลองช่องว่าง (Gap Model)

ที่มา : ประภาวดี สืบสนธิ์, 2546 : 105

ช่องว่างที่ 1 (G1) เป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการกับการที่ห้องสมุดรับรู้หรือสังเกตเห็นความคาดหวังเหล่านั้นไม่ตรงกัน

ช่องว่างที่ 2 (G2) เกิดจากการที่ห้องสมุดไม่สามารถกำหนดระดับคุณภาพที่เป็นเป้าหมายเพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้ และไม่สามารถเปลี่ยนให้เป็นข้อกำหนดที่ผู้ให้บริการปฏิบัติได้

ช่องว่างที่ 3 (G3) เป็นช่องว่างของการให้บริการ ที่เกิดจากบริการที่มอบให้ไม่ได้ตรงตามคุณลักษณะที่กำหนดตามขั้นตอนหรือวิธีการที่วางไว้ ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้ให้บริการในเรื่องของความรู้ ความสามารถ แรงจูงใจ และทัศนคติ

ช่องว่างที่ 4 (G4) ความคาดหวังของผู้ใช้ต่อบริการที่เกิดจากการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ช่องว่างนี้เป็นช่องว่างระหว่างการบริการที่เกี่ยวกับการสื่อสารผู้ภายนอกที่ห้องสมุดได้ให้สัญญาไว้ แต่บริการที่ผู้ใช้ได้รับไม่สอดคล้องกับสิ่งที่ได้มีการประชาสัมพันธ์ไว้ ทำให้บริการมีคุณภาพต่างจากข้อมูลที่ผู้ใช้รับรู้มา และก่อให้เกิดความคาดหวัง

ช่องว่างที่ 5 (G5) เป็นช่องว่างที่สำคัญที่สุด เป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ช่องว่างนี้จะแคบหรือกว้างขึ้นอยู่กับช่องว่างที่ 1 – 4 ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้

สำหรับผู้ใช้บริการห้องสมุด ย่อมมีความคาดหวังต่อการดำเนินงานของห้องสมุด ดังนี้ (อกษ์ ประกอบผล, 2544 : 29)

1. การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายรูปแบบที่ตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอนด้วยความรวดเร็ว มีการประสานงานที่ดีระหว่างผู้สั่งซื้อกับผู้ปฏิบัติงาน
2. ระบบการจัดเก็บที่สามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยมีการจัดทำเครื่องมือช่วยค้นหาทันสมัย สามารถค้นหาที่อยู่ของหนังสือ และสถานภาพของหนังสือตลอดจนการค้นหาหนังสือบนชั้นพบตามต้องการ
3. มีเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย สามารถสืบค้นข้อมูล ข่าวสารต่างๆ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก
4. มีระยะเวลาการให้บริการที่ยาวนาน สะดวก รวดเร็ว
5. มีผู้ให้บริการที่เต็มไปด้วยการยิ้มแย้ม มีอัธยาศัยไมตรี และมีจิตสำนึกในการให้บริการ
6. มีอาคาร สถานที่ และบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการศึกษาค้นคว้า มีชีวิตชีวา ไม่เหมือนกับภาพพจน์ของห้องสมุดในอดีตที่ผ่านมา

### งานห้องสมุดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (Office of Academic Resource and Information Technology) เริ่มดำเนินการจัดตั้งเป็นโครงการจัดตั้งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2548 โดยมีนายนิวัตร จารูวาระกุล เป็นประธานโครงการจัดตั้งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีสำนักงานตั้งอยู่ที่ อาคาร 1 ชั้น 4 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครศูนย์เทเวศร์

วันที่ 15 ตุลาคม พ.ศ. 2548 ได้มีการดำเนินการ เรื่อง โครงการจัดตั้งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครพระนคร [RMUTP Net] ซึ่งประกอบไปด้วย วิทยาเขตเทเวศร์ วิทยาเขตโชติเวช วิทยาเขตพณิชยการพระนคร วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์และวิทยาเขตพระนครเหนือ

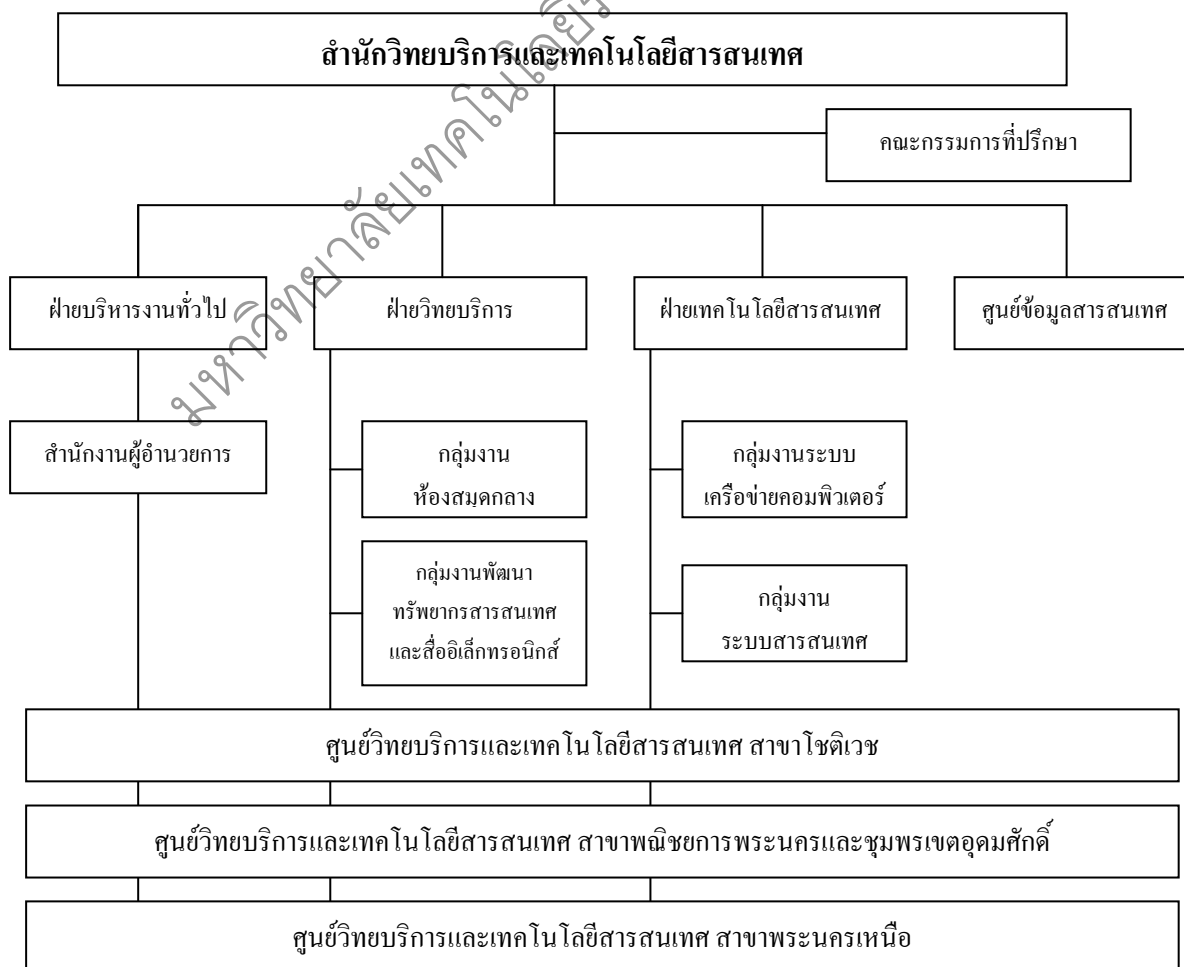
วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2549 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พระนคร ได้ดำเนินการปรับเปลี่ยนวงจรรสื่อสาร จากสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ัญญบุรี ไปเชื่อมต่อกับทางสำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา (UniNet) โดยใช้วงจรรสื่อสารของ CAT Telecom. เพื่อเชื่อมต่อกับ (UniNet) ด้วยของสัญญาณของมหาวิทยาลัยมีขนาด 20Mb และวงจรรเชื่อมต่อของวิทยาเขตพณิชยการพระนครและวิทยาเขตพระนครเหนือ มีช่องสัญญาณขนาด 10Mb เชื่อมต่อกับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่เทเวศร์

ต่อมาเมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน พ.ศ. 2549 จึงได้มีกฎกระทรวง จัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ให้เป็นสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีสำนักงานชั่วคราวตั้งอยู่ที่ อาคาร 1 ชั้น 4 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ศูนย์เทเวศร์ และมีศูนย์วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ อีก 4 แห่ง ได้แก่ สาขาโชติเวช สาขาพณิชยการพระนคร สาขาชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ และสาขาพระนครเหนือ

โดยมีภารกิจหลัก ดังนี้

1. เสนอแนวนโยบายและแผนการพัฒนาด้านวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยให้มีเอกภาพรวมทั้งมหาวิทยาลัย
2. กำหนดกลยุทธ์การส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานในสังกัดของมหาวิทยาลัย พัฒนางานด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศตามภาระกิจที่รับผิดชอบ
3. กลั่นกรองแผนงานด้านวิทยบริการและงานด้านเครือข่ายระบบสารสนเทศ ของมหาวิทยาลัยเพื่อการจัดสรรงบประมาณที่เกี่ยวข้อง

4. วางมาตรฐานและกำกับพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร เพื่อประโยชน์การเชื่อมโยงฐานข้อมูลด้านบุคคล งบประมาณ วิชาการ นักศึกษา ให้เป็นระบบในภาพรวมระดับมหาวิทยาลัย
5. บริหารจัดการพัฒนาเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ควบคุมดูแลอุปกรณ์ การเรียนการสอนที่ผ่านทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์
6. สร้างระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงทางวิชาการกับมหาวิทยาลัยทั้งในและต่างประเทศ
7. ให้บริการทางวิชาการในรูปการให้คำปรึกษา แนะนำแก่นหน่วยงานต่างๆ ใน การพัฒนาระบบสารสนเทศ
8. บริหารงานภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
9. ปฏิบัติภารกิจอื่นๆ ตามที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย เพื่อให้การจัดการและดำเนินงานอย่างมีระบบ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้กำหนดโครงสร้างหน่วยงาน ดังแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานห้องสมุดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ภายใต้การบริหารงานของฝ่ายวิทยบริการ มีพื้นที่ให้บริการแก่คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาของมหาวิทยาลัย จำนวน 5 แห่งตามศูนย์การศึกษาของมหาวิทยาลัย ดังนี้

1. ห้องสมุดกลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เดิมคือห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทเวศร์ ซึ่งเปิดให้บริการแก่คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาของสถาบัน เมื่อมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างจากสถาบันเป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในปีพ.ศ. 2548 ต่อมาเมื่อ 1 ตุลาคม 2548 เริ่มจัดตั้งโครงการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีราชมงคลพระนครขึ้น ชื่อห้องสมุดจึงเปลี่ยนเป็นห้องสมุดกลางเทเวศร์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตั้งอยู่ ณ อาคารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น 2 โดยมีพื้นที่ให้บริการ 1,023 ตารางเมตร แบ่งพื้นที่ใช้สอยออกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่หนึ่งด้านปีกซ้ายเป็นพื้นที่ให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยกำหนดพื้นที่ทางเข้าออกเป็นเคาน์เตอร์ยืม-คืน และเป็นที่ทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคเพื่อสะดวกต่อการให้บริการ สำหรับด้านหน้าเป็นพื้นที่สำหรับนั่งอ่านหนังสือ วารสารและหนังสือพิมพ์ ในส่วนด้านหลังเป็นพื้นที่จัดเก็บหนังสือ วารสารและหนังสือพิมพ์ และห้องทำงานของบรรณารักษ์ ซึ่งแยกเป็นสัดส่วนต่างหากบริเวณด้านหน้า และส่วนที่สองด้านปีกขวาเป็นพื้นที่ให้บริการของศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยมีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการจำนวน 120 เครื่อง

กำหนดวัน เวลาในการให้บริการ มีดังนี้

จันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 – 18.30 น.

เสาร์ - อาทิตย์ เวลา 9.00 – 15.00 น.

ปิดบริการวันหยุดราชการประจำปี และวันหยุดนักขัตฤกษ์

ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดประกอบด้วย หนังสือภาษาไทย และภาษาอังกฤษรวมจำนวน 15,000 เล่ม วารสารที่บอกรับเป็นสมาชิกฉบับภาษาไทยจำนวน 41 รายชื่อ และฉบับภาษาอังกฤษจำนวน 7 รายชื่อ หนังสือพิมพ์จำนวน 10 รายชื่อ เทปวีดิทัศน์เชิงวิชาการจำนวน 179 ม้วน แผ่นซีดีรวมทั้งวิชาการ และบันเทิงจำนวน 396 แผ่น

2. ห้องสมุดสาขาโชติเวช สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เดิมคือห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตโชติเวช ซึ่งเปิดให้บริการแก่คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาของสถาบัน เมื่อมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างจากสถาบันเป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในปีพ.ศ. 2548 ต่อมาเมื่อ 1 ตุลาคม 2548 เริ่มจัดตั้งโครงการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีราชมงคลพระนครขึ้น ชื่อห้องสมุดจึงเปลี่ยนเป็นห้องสมุดสาขาโชติเวช สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตั้งอยู่ ณ อาคาร 1 ชั้น 1 เป็นที่การชั่วคราวจนกว่าอาคารโชติเวช

กำหนดวัน เวลาในการให้บริการ มีดังนี้

จันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 – 18.30 น.

เสาร์ – อาทิตย์ เวลา 10.00 – 17.00 น.

ปิดบริการวันหยุดราชการประจำปี และวันหยุดนักขัตฤกษ์

ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดประกอบด้วย หนังสือภาษาไทย และภาษาอังกฤษรวมจำนวน 23,000 เล่ม วารสารที่บอกรับเป็นสมาชิกฉบับภาษาไทยจำนวน 34 รายชื่อ และฉบับภาษาอังกฤษจำนวน 6 รายชื่อ หนังสือพิมพ์จำนวน 10 รายชื่อ

3. ห้องสมุดสาขาพณิชยการพระนคร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เดิมคือห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพณิชยการพระนคร ซึ่งเปิดให้บริการแก่คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาของสถาบัน เมื่อมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างจากสถาบันเป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในปีพ.ศ. 2548 ต่อมาเมื่อ 1 ตุลาคม 2548 เริ่มจัดตั้งโครงการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีราชมงคลพระนครขึ้น ชื่อห้องสมุดจึงเปลี่ยนเป็นห้องสมุดสาขาพณิชยการพระนคร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตั้งอยู่ ณ อาคาร 90 ปี ชั้น 2 และชั้น 3 โดยมีพื้นที่ให้บริการ 1,540 ตารางเมตร แบ่งพื้นที่ใช้สอยออกเป็น 2 ชั้นคือ ชั้น 2 เป็นพื้นที่ให้บริการหนังสือทั่วไป หนังสืออ้างอิง นวนิยาย เรื่องสั้น โดยกำหนดพื้นที่ทางเข้าออกเป็น เคาท์เตอร์ยืม-คืน และเป็นพื้นที่ทำงานด้านเทคนิคของเจ้าหน้าที่ให้บริการ สำหรับด้านซ้ายและขวาเป็นพื้นที่จัดเก็บหนังสือ ตรงกลางเป็นพื้นที่สำหรับนั่งอ่านส่วนห้องทำงานของบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ ซึ่งแยกเป็นสัดส่วนต่างหากบริเวณด้านหน้า นอกจากนี้ด้านหลังได้กั้นห้องไว้จำนวน 1 ห้องสำหรับเป็นห้องค้นคว้าและวิจัย และชั้น 3 เป็นพื้นที่ให้บริการห้องสมุดดิจิทัล ประกอบด้วยพื้นที่บริการยืม-คืนสื่อโสตทัศนประเภทซีดี และพื้นที่สำหรับชมสื่อโสตทัศน ซึ่งมีเครื่องเล่นซีดี และดีวีดีรวม 7 เครื่อง และศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยมีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการจำนวน 100 เครื่อง รวมทั้งเป็นพื้นที่ให้บริการหนังสือพิมพ์ และวารสาร รวมทั้งห้องทำงานของบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ ซึ่งกั้นแยกเป็นสัดส่วนบริเวณด้านหน้า

กำหนดวัน เวลาในการให้บริการ มีดังนี้

จันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 – 18.30 น.

เสาร์ – อาทิตย์ เวลา 9.00 – 16.30 น.

ปิดบริการวันหยุดราชการประจำปี และวันหยุดนักขัตฤกษ์

ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดประกอบด้วย หนังสือภาษาไทย และภาษาอังกฤษรวมจำนวน 55,000 เล่ม วารสารที่บอกรับเป็นสมาชิกฉบับภาษาไทย 40 รายชื่อ และฉบับภาษาอังกฤษ 9 รายชื่อ หนังสือพิมพ์ 10 รายชื่อ แผ่นซีดีรวมทั้งวิชาการ และบันเทิงจำนวน 2,300 แผ่น

4. ห้องสมุดสาขาชุมพรเขตอุดมศักดิ์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เดิมคือห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์ ซึ่งเปิดให้บริการแก่คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาของสถาบัน เมื่อมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างจากสถาบันเป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในปีพ.ศ. 2548 ต่อมาเมื่อ 1 ตุลาคม 2548 เริ่มจัดตั้งโครงการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีราชมงคลพระนครขึ้น ชื่อห้องสมุดจึงเปลี่ยนเป็นห้องสมุดสาขาโชติเวช สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตั้งอยู่ ณ อาคาร 1 ชั้น 3 โดยมีพื้นที่ให้บริการ 321 ตารางเมตร แบ่งพื้นที่ใช้สอยออกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่หนึ่งเป็นพื้นที่ให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยกำหนดพื้นที่ทางเข้าออกเป็นคาน์เตอร์ยิม-คีน และเป็นที่ทำงานของบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคเพื่อสะดวกต่อกรให้บริการ สำหรับด้านหน้าเป็นพื้นที่สำหรับนั่งอ่านหนังสือ วารสารและหนังสือพิมพ์ ในส่วนด้านหลังเป็นพื้นที่จัดเก็บหนังสือ วารสารและหนังสือพิมพ์ และส่วนที่สองเป็นพื้นที่ให้บริการของศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยมีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการจำนวน 20 เครื่อง

กำหนดวัน เวลาในการให้บริการ มีดังนี้

จันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 – 18.30 น.

ปิดบริการวันเสาร์ - อาทิตย์ วันหยุดราชการประจำปี และวันหยุดนักขัตฤกษ์

ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดประกอบด้วย หนังสือภาษาไทย และภาษาอังกฤษรวมจำนวน 20,000 เล่ม วารสารที่บอกรับเป็นสมาชิกฉบับภาษาไทยจำนวน 39 รายชื่อ และฉบับภาษาอังกฤษจำนวน 6 รายชื่อ หนังสือพิมพ์จำนวน 10 รายชื่อ

5. ห้องสมุดสาขาพระนครเหนือ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เดิมคือห้องสมุดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพระนครเหนือ ซึ่งเปิดให้บริการแก่คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาของสถาบัน เมื่อมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างจากสถาบันเป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในปีพ.ศ. 2548 ต่อมาเมื่อ 1 ตุลาคม 2548 เริ่มจัดตั้งโครงการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีราชมงคลพระนครขึ้น ชื่อห้องสมุดจึงเปลี่ยนเป็นห้องสมุดสาขาพณิชย



กำหนดวัน เวลาในการให้บริการ มีดังนี้

จันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 – 18.30 น.

อาทิตย์ เวลา 8.30 – 18.30 น.

ปิดบริการวันเสาร์ วันหยุดราชการประจำปี และวันหยุดนักขัตฤกษ์

ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดประกอบด้วย หนังสือภาษาไทย และภาษาอังกฤษรวมจำนวน 36,500 เล่ม วารสารที่บอกรับเป็นสมาชิกฉบับภาษาไทย 36 รายชื่อ และฉบับภาษาอังกฤษ 10 รายชื่อ หนังสือพิมพ์ 11 รายชื่อ แผ่นซีดีที่นำมาพร้อมกับหนังสือจำนวน 230 แผ่น

โดยบริการของห้องสมุดทั้ง 5 แห่ง ประกอบด้วย

1. บริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่สามารถยืมกลับได้ คือ หนังสือ โครงการ วิทยานิพนธ์ หลักสูตรรายวิชาของสถาบัน และสื่อโสตทัศนประเภทแผ่นซีดี โดยกำหนดการยืมได้ไม่เกิน 5 รายการ รายการละไม่เกิน 7 วัน ยืมต่อได้อีก 2 ครั้งติดต่อกัน หากเกินกำหนดนักศึกษาต้องเสียค่าปรับตามจำนวนที่ห้องสมุดกำหนดไว้ ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่สามารถยืมได้ คือ วารสาร หนังสือพิมพ์ จุลสาร กฤตภาค และหนังสืออ้างอิง

2. บริการหนังสือสำรอง เป็นบริการที่จัดขึ้นในกรณีที่อาจารย์ผู้สอน แจ้งรายชื่อหนังสือเพื่อประกอบการค้นคว้าในวิชาใดวิชาหนึ่งของนักศึกษา บรรณารักษ์จะจัดหนังสือนั้น ๆ ไว้ต่างหาก โดยปิดป้ายแจ้งให้ทราบว่าหนังสือที่อาจารย์ท่านใดสั่งสำรองไว้ และจะให้ยืมได้ 3 วัน

3. บริการสอนหรือแนะนำการใช้ห้องสมุด เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดขึ้นให้นักศึกษาใหม่ หรือเมื่อมีนักศึกษาขอใช้บริการ โดยการพาชมห้องสมุด รวมทั้งสอนการใช้ห้องสมุดเป็นกลุ่ม

4. บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า เป็นบริการช่วยตอบคำถามเกี่ยวกับการใช้

ห้องสมุดของผู้ใช้ ตลอดจนช่วยผู้ใช้งานค้นหาเรื่องราวต่าง ๆ จากทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ซึ่งผู้ใช้งานสามารถ กรอกรายละเอียดที่ต้องการลงในแบบฟอร์มขอใช้บริการตอบคำถาม และมารับคำตอบตามวันและเวลาที่กำหนด

5. บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดกลาง และห้องสมุดสาขาด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ WALAI Auto Lib

6. บริการสื่อโสตทัศน เช่น เทปวีดิทัศน์ ซีดี ดีวีดี ซีดีรอม เป็นต้น

7. บริการห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นห้องที่ให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ พร้อมโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่จำเป็นต่อการศึกษา เพื่อให้นักศึกษาใช้สำหรับศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง รวมทั้งเป็นแหล่งสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ลันดา สิทธิจักร และ จิราภรณ์ จันทร์อารักษ์ (2550: บทคัดย่อ, 62) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของอาจารย์ และนักศึกษาต่อการใช้บริการห้องสมุด วิทยาลัยพยาบาลราชชนนี ชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์ และนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างคือ อาจารย์ประจำที่สอนในปีการศึกษา 2550 จำนวน 44 คน และนักศึกษาลัทธิศูตพยาบาลศาสตรบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) ที่กำลังศึกษาในปี 2550 จำนวน 433 คน รวม 477 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามความพึงพอใจ ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านทรัพยากรสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด สำหรับนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านบริการและด้านสภาพแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด นอกจากนี้ทั้งอาจารย์และนักศึกษาเสนอแนะว่า ควรเปิดบริการถึง 20.00 น. และเปิดบริการในวันเสาร์และอาทิตย์ เพิ่มจำนวนหนังสือให้มากขึ้น และควรซ่อมหนังสือเก่าที่ชำรุด ควรขยายพื้นที่บริการให้กว้างขึ้น เพิ่มแสงสว่างในชั้นหนังสือ เพิ่มชั้นวางสัมภาระ และเพิ่มจำนวนบุคลากรห้องสมุด

วรพจน์ วีรพลิน (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงความต้องการรูปแบบห้องสมุดที่พึงประสงค์ของบุคลากรและนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พ.ศ.2550 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของบุคลากรและนักศึกษา และเพื่อทราบถึงปัญหา และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์วิทยบริการ โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล สนับสนุนความคิดเห็นความต้องการรูปแบบ พบว่า บุคลากรมีความปรารถนาจะได้ศูนย์วิทยบริการเป็นแบบ Living Library (ห้องสมุดมีชีวิต) ส่วนนักศึกษามีความปรารถนาจะได้แบบ Living

นฤมล พุกขศิลป์ (2546 : ออนไลน์) ได้ศึกษาถึงการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต ทั้งในระดับความคาดหวังและระดับที่ได้รับบริการจริง โดยใช้เกณฑ์การประเมิน 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อคุณภาพบริการห้องสมุดโดยรวม โดยกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ทั้ง 3 กลุ่มมีความคาดหวังในคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ซึ่งเมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ พบว่าความคาดหวังในคุณภาพบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของอาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาโท ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ สำหรับบริการที่ได้รับจริง พบว่า ผู้ใช้ได้รับบริการจริงในระดับมาก 4 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และในระดับปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ เมื่อจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ พบว่าอาจารย์ได้รับบริการจริงในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาโทและนักศึกษาระดับปริญญาตรี ได้รับบริการจริง 2 ระดับ คือระดับมากและระดับ

กมลพรรณ ญาณโกมุท (2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีต่อการดำเนินงานในด้านสภาพทั่วไป ด้านการให้บริการยืม - คืน หนังสือ สื่อโสตทัศน์ และอินเทอร์เน็ต และด้านบุคลากร รวมทั้งเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดต่อห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามสถานภาพการเป็นสมาชิก กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือผู้ให้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทอง ทั้ง 8 แห่ง จำนวน 366 คน พบว่าด้านสภาพทั่วไป ด้านการให้บริการยืม - คืนหนังสือ สื่อโสตทัศน์และอินเทอร์เน็ตและด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทองมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดจำแนกตามสถานภาพการเป็นสมาชิกห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีสถานภาพการเป็นสมาชิกต่างกันมีความคาดหวังในด้านสภาพทั่วไป ด้านการให้บริการยืม - คืนหนังสือ สื่อโสตทัศน์และอินเทอร์เน็ต และด้านบุคลากร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 ส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมผู้ให้บริการมีความคาดหวังให้ห้องสมุดประชาชนในจังหวัดอ่างทองติดตั้งเครื่องปรับอากาศ จัดให้มีมุมกาแฟไว้บริการ จัดให้มีบริการถ่ายเอกสารภายในห้องสมุด เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับไว้บริการอินเทอร์เน็ต ปรับปรุงความไวในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และบุคลากรควรมีการจัดกิจกรรมที่หลากหลายให้เหมาะสมกับผู้บริการทุกระดับ

กานต์รวี โกมลดิษฐ์ (2544: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านวัสดุห้องสมุด ด้านครุภัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านการบริการ และด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามลักษณะของหลักสูตร และลักษณะของกลุ่มวิชา โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 612 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุด คณะวิศวกรรมศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดทั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนนักศึกษาปริญญาตรีที่เรียนหลักสูตรต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และนักศึกษาปริญญาตรีที่เรียนกลุ่มวิชาต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านวัสดุห้องสมุด

ฐากร จินตณมิตร (2543: 33-36) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้ห้องสมุดของอาจารย์ นิสิตและบุคลากรของคณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาการใช้ห้องสมุดและความพึงพอใจในบริการรวมทั้งปัญหาในการใช้ห้องสมุดของอาจารย์ นิสิต และบุคลากร คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เครื่องมือในการวิจัยคือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่อยืม – คืนหนังสือและสิ่งพิมพ์ รองลงมาคือเพื่อค้นคว้าประกอบการทำรายงาน ผู้ใช้ห้องสมุดจำนวนมากใช้ห้องสมุดมากกว่าสัปดาห์ละครั้ง รองลงมาเข้าห้องสมุดสัปดาห์ละหนึ่งครั้ง และมีส่วนน้อยที่เข้าห้องสมุดทุกวัน และผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดในเวลาว่างจากการเรียน และการสอน โดยเข้าใช้ช่วงเวลา 16.00 – 18.00 น. ผู้ใช้ห้องสมุดเกือบทุกคนใช้บริการยืม – คืน รองลงมาคือใช้ฐานข้อมูล CHULAINET ปัญหาของผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่คือไม่มีเวลาเข้าห้องสมุด รองลงมาคือปัญหาไม่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการอะไรบ้างและไม่รู้วิธีสืบค้นข้อมูล ปัญหาห้องสมุดเปิดให้บริการตรงกับช่วงเวลาเรียน และปัญหาสิ่งพิมพ์ไม่เพียงพอ โดยผู้ใช้ห้องสมุดได้เสนอแนะให้ห้องสมุดขยายเวลาให้บริการและควรเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล

สงศรี ศิริแก้ว และฉันทนา เวชโอสถศักดิ์ (2541: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงความคาดหวังต่อการเข้าถึงข้อมูลห้องสมุด เพื่อการศึกษาตลอดชีวิตในทศวรรษหน้าของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคาดหวังต่อการเข้าถึงข้อมูลห้องสมุด โดยเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 695 คน พบว่า อาจารย์และนักศึกษาส่วนใหญ่มี

กริมส์และชาร์เตอร์ (Grimes & Charter, 2000: 557-571) ได้ศึกษาเรื่องการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งมลรัฐมิสซิสซิปปี (Mississippi State University) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยได้แก่นักศึกษาสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ที่ลงทะเบียนเรียนวิชาเศรษฐศาสตร์จุลภาค ปีการศึกษา 1998 จำนวน 205 คน โดยผู้วิจัยศึกษาสภาพการใช้ห้องสมุดของนักศึกษา และวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอย (Multi Regression) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่สำคัญในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษามีสามประการคือ นักศึกษาเข้ามาใช้วัสดุสารสนเทศอ้างอิง นักศึกษาใช้ห้องสมุดเพื่อเป็นสถานที่อ่านหนังสือและใช้ห้องสมุดเพื่อเป็นที่พบเพื่อนเป็นกลุ่มๆ ส่วนในช่วงที่มหาวิทยาลัยเปิดเรียนเต็มเวลานั้นแต่ละสัปดาห์นักศึกษาหญิงจะใช้ห้องสมุดมากกว่านักศึกษาชาย นักศึกษาผิวดำจะใช้ห้องสมุดมากกว่านักศึกษาผิวขาว และในช่วงที่มหาวิทยาลัยปิดภาคเรียนเป็นเวลาที้นักศึกษาส่วนใหญ่ออกไปทำงานเต็มเวลา เป็นปัจจัยที่ทำให้นักศึกษามีการใช้ห้องสมุดน้อยลง

เม็ค คาร์ที (Mc Carthy, 1995: 221 - 234) ได้ศึกษาถึงประสิทธิภาพในการรับรู้ของนักศึกษา ความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังในการใช้ทรัพยากรห้องสมุด พบว่านักศึกษาจำนวนร้อยละ 40 ไม่พอใจในระบบการสืบค้นข้อมูล และทรัพยากรสารสนเทศที่ค้นพบ พร้อมทั้งเสนอข้อเสนอแนะให้ห้องสมุดควรจัดหาหนังสือมาให้บริการอย่างเพียงพอ

ทามีม (Tameem, 1991: Online) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดของรัฐกรณีศึกษากระทรวงการต่างประเทศของซาอุดีอาระเบีย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) วัด ประเมิน และวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้า เจ้าหน้าที่ต่อบริการต่างๆ 2) เพื่อพัฒนาแบบจำลองการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการเพื่อนำไปเป็นแบบประเมินการใช้ห้องสมุดอื่นๆ ของรัฐในซาอุดีอาระเบียต่อไป เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามส่งให้ลูกค้า เจ้าหน้าที่ของกระทรวงการต่างประเทศของซาอุดีอาระเบีย จำนวน 425 ชุด ได้รับกลับคืนมา 280 ชุด คิดเป็นร้อยละ 65.88 ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาสูง และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานในกระทรวงนาน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดในระดับต่ำ ตัวแปรที่แสดงผลแตกต่างของความพึงพอใจได้แก่ ตำแหน่งงาน อายุ เชื้อชาติ และวุฒิทางการศึกษาขั้นสุดท้าย

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินการเกี่ยวกับ ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

#### ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ได้แก่ บุคลากร และนักศึกษาที่สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในภาคเรียนเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2551 จำนวน 11, 845 คน (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แผนกระบบสารสนเทศ, 2551 : ออนไลน์) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Mogan. 1970 : 607) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำจำนวน 375 คน

การสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากร และนักศึกษา ที่สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในภาคเรียนเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2551 หลังจากนั้นใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง โดยเป็นบุคลากรทั้งหมด 294 คน และนักศึกษาทั้งหมด 386 คน รวมทั้งหมดจำนวน 680 คน จำแนกได้ตามตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคณะ หรือหน่วยงานต้นสังกัด

คณะหรือหน่วยงานต้นสังกัด	บุคลากร		นักศึกษา	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
คณะบริหารธุรกิจ	174	35	3,939	65
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	88	20	988	45
คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น	63	15	352	30
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ	29	10	417	37
คณะศิลปศาสตร์	108	25	417	37
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	81	18	214	22
คณะวิศวกรรมศาสตร์	175	35	2,588	60
คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	104	22	1,309	52
คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	40	13	517	38
กองพัฒนานักศึกษา	11	7	-	-
สำนักงานอธิการบดี	1	1	-	-
กองประชาสัมพันธ์	7	7	-	-
กองบริหารงานบุคคล	23	9	-	-
กองนโยบายและแผน	25	9	-	-
กองคลัง	38	12	-	-
กองกลาง	36	12	-	-
กองศิลปวัฒนธรรม	3	3	-	-
กองวิเทศสัมพันธ์	2	2	-	-
สำนักประกันคุณภาพ	3	3	-	-
สำนักงานตรวจสอบภายใน	4	4	-	-
สถาบันวิจัยและพัฒนา	22	9	-	-
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	27	10	-	-
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	40	13	-	-
<b>รวม</b>	<b>1,104</b>	<b>294</b>	<b>10,741</b>	<b>386</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>680</b>			



### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความคาดหวังของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่องานบริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 1 ชุด ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาสรุปผลการปฏิบัติงานประจำปี ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อให้ทราบถึงปริมาณการใช้บริการของนักศึกษา ปริมาณบริการต่างๆ ที่นักศึกษาใช้บริการภายในห้องสมุดที่ผ่านมา เพื่อให้ทราบถึงบริการที่นักศึกษาสนใจใช้บริการมากที่สุด

2. ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดด้านต่างๆ ดังนี้

2.1 ด้านสภาพแวดล้อมศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่สัมพันธ์ต่อความต้องการใช้ห้องสมุดในส่วนของสถานที่ตั้งของห้องสมุด การจัดสรรพื้นที่ และบรรยากาศภายในห้องสมุด

2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่สัมพันธ์ต่อความต้องการใช้ห้องสมุด ในเรื่องของประเภท และปริมาณของทรัพยากรสารสนเทศที่เหมาะสมต่อจำนวนและประเภทของผู้ใช้ห้องสมุด

2.3 ด้านบริการของห้องสมุดศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่สัมพันธ์ต่อความต้องการใช้ห้องสมุด ในเรื่องของประเภทของบริการห้องสมุด ระเบียบการบริการห้องสมุด เช่นเวลาของการให้บริการ คุณลักษณะของบุคลากรในงานบริการ เป็นต้น

3. ศึกษาตัวอย่างแบบสอบถามที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดในด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านบริการของห้องสมุดของลินดา สิทธิจักร และ จิราภรณ์ จันทร์อารักษ์ (2550 : ภาคผนวก) วรพจน์ วีรพลิน (2550 : ภาคผนวก) ส่งศรี ดีศรีแก้ว และฉันทนา เวชโอสถศักดิ์ดา (2541 : ภาคผนวก) กลมพรรณ ญาณโกมุท (2549 : ภาคผนวก) และกานต์วี โกมลดิษฐ์ (2544 : ภาคผนวก) ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความคาดหวังในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษา และอาจารย์ รวมทั้งรูปแบบของห้องสมุดที่ผู้ใช้ต้องการใช้บริการ

4. นำข้อมูลที่ได้มาศึกษาและสร้างข้อคำถาม โดยกำหนดขอบเขตของเนื้อหาให้ครอบคลุมถึงความคาดหวังของบุคลากรและนักศึกษาต่องานบริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งประกอบด้วยความคาดหวังด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด ความคาดหวังด้านทรัพยากรสารสนเทศ และความคาดหวังด้านบริการของห้องสมุด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคาดหวังของบุคลากร และนักศึกษาต่องานบริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 40 ข้อ ประกอบด้วย

ความคาดหวังด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด จำนวน 13 ข้อ

ความคาดหวังด้านทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 13 ข้อ

ความคาดหวังด้านบริการของห้องสมุด จำนวน 14 ข้อ

5. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจพิจารณาความเที่ยงตรงเนื้อหา เครื่องมือ ความเหมาะสมของจำนวนการเขียน และความชัดเจนของเนื้อหา แล้วนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแบบสอบถามอีกครั้ง

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงเสร็จแล้ว ไปทดสอบกับนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 30 คน เพื่อนำผลมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช (Cronbach, 1970 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

- ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด	ค่าความเชื่อมั่น 0.88
- ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ค่าความเชื่อมั่น 0.95
- ด้านบริการของห้องสมุด	ค่าความเชื่อมั่น 0.92
- รวมทั้งหมดทุกด้าน	ค่าความเชื่อมั่น 0.96

7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่าง และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ในส่วนของบุคลากรขอความร่วมมือแจกตามหน่วยงาน และส่วนของนักศึกษาขอความร่วมมือจากอาจารย์ผู้สอน และเจ้าหน้าที่แจกแบบสอบถามตามห้องเรียนและห้องสมุด

### การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มีขั้นตอนในการจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. นำแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

2. นำแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับความคาดหวังของบุคลากร และนักศึกษาต่องานบริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราช มงคลพระนคร ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มาแจกแจงความถี่ เพื่อ คำนวณหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดค่าคะแนน ดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	5 คะแนน
มาก	หมายถึง	4 คะแนน
ปานกลาง	หมายถึง	3 คะแนน
น้อย	หมายถึง	2 คะแนน
น้อยที่สุด	หมายถึง	1 คะแนน

จากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ และรายด้าน โดยใช้ อัตราการแปลผล ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50 – 5.00	แสดงว่าตรงกับความคาดหวังมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 – 4.49	แสดงว่าตรงกับความคาดหวังมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 – 3.49	แสดงว่าตรงกับความคาดหวังปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 – 2.49	แสดงว่าตรงกับความคาดหวังน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.49	แสดงว่าตรงกับความคาดหวังน้อยที่สุด

3. เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่องานบริการห้องสมุด ที่มี สถานภาพโดยตำแหน่งแตกต่างกัน ทั้งรายด้านและรายข้อ โดยใช้ F-test

4. เปรียบเทียบความคาดหวังของบุคลากรที่มีต่องานบริการห้องสมุด ที่สังกัดหน่วยงาน แตกต่างกัน ทั้งรายด้านและรายข้อ โดยใช้ F-test

5. เปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่องานบริการห้องสมุด ที่สังกัดคณะ แตกต่างกัน ทั้งรายด้านและรายข้อ โดยใช้ F-test

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 ค่าสถิติพื้นฐาน

6.1.1 ค่าร้อยละ

6.1.2 ค่าเฉลี่ย

## 6.2 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### 6.3 ค่าสถิติ F-test

ในการคำนวณ และหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การเปรียบเทียบโดยใช้ F-test ผู้วิจัยจะใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้านสังคมศาสตร์ SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social Sciences / Personal Computer Plus) ในการประมวลผล

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

**บทที่ 4**  
**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

**ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม สถานภาพโดยตำแหน่ง เพศ ต้นสังกัด และความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดต่อสัปดาห์

ตาราง 2 ค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพโดยตำแหน่ง		
อาจารย์	128	18.82
บุคลากรสายสนับสนุน	166	24.41
นักศึกษา	386	56.77
<b>รวม</b>	<b>680</b>	<b>100.00</b>
เพศ		
ชาย	260	38.24
หญิง	420	61.76
<b>รวม</b>	<b>680</b>	<b>100.00</b>
ต้นสังกัด		
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	65	9.56
คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	74	10.88
คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	51	7.50
คณะบริหารธุรกิจ	100	14.71
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	40	5.88
คณะวิศวกรรมศาสตร์	95	13.97

ตาราง 2 ค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
<b>ต้นสังกัด</b>		
คณะศิลปศาสตร์	60	8.82
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ	49	7.21
คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและการออกแบบแฟชั่น	45	6.62
สำนักงานอธิการบดี ประกอบด้วย		
อธิการบดี	1	0.15
กองบริหารงานบุคคล	9	1.32
กองประชาสัมพันธ์	7	1.03
กองพัฒนานักศึกษา	7	1.03
กองนโยบายและแผน	9	1.32
กองคลัง	12	1.77
กองกลาง	12	1.77
กองศิลปวัฒนธรรม	3	0.44
กองวิเทศสัมพันธ์	2	0.29
สถาบันวิจัยและพัฒนา	9	1.32
สำนักประกันคุณภาพ	3	0.44
สำนักงานตรวจสอบภายใน	4	0.59
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	10	1.47
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	13	1.91
<b>รวม</b>	<b>680</b>	<b>100.00</b>
<b>ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดต่อสัปดาห์</b>		
ไม่เคยใช้บริการ	119	17.50
1 - 2 ครั้งต่อสัปดาห์	393	57.79
3 - 4 ครั้งต่อสัปดาห์	106	15.59
มากกว่า 4 ครั้งต่อสัปดาห์	62	9.12
<b>รวม</b>	<b>680</b>	<b>100.00</b>

จากตารางแสดงให้เห็นว่า สถานภาพโดยตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น นักศึกษา (ร้อยละ 56.77) โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ( ร้อยละ 61.76) สังกัดคณะ บริหารธุรกิจ (ร้อยละ 14.71) และมีความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด 1 – 2 ครั้งต่อสัปดาห์ ( ร้อยละ 57.79 )

2. เหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับผู้ที่เข้าใช้ห้องสมุด ซึ่งผู้ตอบ แบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตาราง 3 ค่าร้อยละของเหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

เหตุผลในการเข้าใช้บริการห้องสมุด	จำนวน	ร้อยละ
1. เพื่ออ่านหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่างๆภายในห้องสมุด	359	52.79
2. เพื่อค้นคว้าสารสนเทศประกอบการทำรายงาน	296	43.53
3. เพื่อค้นคว้าสารสนเทศประกอบการทำโครงการ สารนิพนธ์ หรือ วิจัย	157	23.09
4. เพื่อใช้สถานที่ทำรายงาน โครงการ สารนิพนธ์ หรือ วิจัย	141	20.74
5. เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ	185	27.21
6. เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต	194	28.53

จากตารางแสดงให้เห็นว่า เหตุผลอันดับหนึ่งในการเข้าใช้บริการห้องสมุด คือเพื่ออ่านหนังสือ และสิ่งพิมพ์ต่างๆภายในห้องสมุด (ร้อยละ 52.79) รองลงมาคือ เพื่อค้นคว้าสารสนเทศประกอบการทำ รายงาน (ร้อยละ 43.53) และเพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 28.56)

### ความคาดหวังของบุคลากรและนักศึกษาต่องานบริการห้องสมุด

ตาราง 4 ความคาดหวังของบุคลากรและนักศึกษาต่องานบริการห้องสมุด

ข้อ	ข้อความ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
	<b>ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด</b>			
1.	อาคารที่ตั้งของห้องสมุด ควรเป็นอาคารเอกเทศ	3.96	0.89	มาก
2	ควรแบ่งสัดส่วนพื้นที่ให้บริการตามประเภทบริการออกจากกันให้ชัดเจน เช่น พื้นที่บริการวารสาร หนังสือพิมพ์ พื้นที่บริการหนังสือทั่วไป พื้นที่บริการสื่อโสตทัศนฯ เป็นต้น	4.05	0.39	มาก
3	ควรจัดสภาพแวดล้อมให้สวยงาม โปร่งโล่ง สบายตัว	4.16	0.88	มาก
4	ควรจัดพื้นที่นั่งอ่านส่วนบุคคล	4.03	0.89	มาก
5	มีห้องค้นคว้าสำหรับกลุ่มคณะ	3.97	0.94	มาก
6	มีห้องสำหรับชมสื่อมัลติมีเดียโดยเฉพาะ	3.96	1.03	มาก
7	มีมุมบริการเครื่องดื่มและอาหารว่าง ที่ผู้อ่านสามารถนั่งผ่อนคลายได้	3.47	1.22	ปานกลาง
8	มีมุมประชาสัมพันธ์สารสนเทศ หรือมุมนิทรรศการเพื่อเพิ่มพูนความรู้	3.92	0.91	มาก
9	มีจำนวนที่นั่งอ่านอย่างเพียงพอ ต่อจำนวนผู้ใช้บริการ	4.14	0.91	มาก
10	แสงสว่างภายในห้องสมุดต้องเพียงพอต่อการอ่าน หรือการค้นหาหนังสือบนชั้น	4.22	0.86	มาก
11	อากาศภายในห้องสมุดต้องเย็นสบาย	4.20	0.81	มาก
12	มีมุมรับฝากของ	3.99	0.97	มาก
13	ควรเปิดเพลงเบาๆ ตลอดเวลาเปิดให้บริการ	3.18	1.30	ปานกลาง
	<b>รวม</b>	<b>3.94</b>	<b>0.67</b>	<b>มาก</b>
	<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>			
14	มีปริมาณหนังสือภาษาไทยในสาขาวิชาซีพอย่างเพียงพอ และเหมาะสม	4.00	0.95	มาก



ตาราง 4 ความคาดหวังของบุคลากรและนักศึกษาต่องานบริการห้องสมุด (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
15	มีปริมาณหนังสือภาษาอังกฤษในสาขาวิชาชีพอย่างเพียงพอและเหมาะสม	3.94	0.89	มาก
16	มีปริมาณหนังสือทั่วไป และบันเทิงคดี (นวนิยาย เรื่องสั้น บทกวี เป็นต้น) อย่างเพียงพอและเหมาะสม	3.82	0.95	มาก
17	มีวารสารภาษาไทยหลากหลายรายชื่อ ทั้งประเภทวิชาการ และให้ความบันเทิง ไว้บริการอย่างเพียงพอ	3.90	0.91	มาก
18	มีวารสารภาษาอังกฤษหลากหลายรายชื่อ ทั้งประเภทวิชาการ และให้ความบันเทิง ไว้บริการอย่างเพียงพอ	3.87	0.88	มาก
19	มีหนังสือพิมพ์ภาษาไทยหลากหลายรายชื่อ ไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ	3.94	0.88	มาก
20	มีหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษหลากหลายรายชื่อ ไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ	3.81	0.89	มาก
21	มีสื่อโสตทัศน เช่น ซีดี ดีวีดี ภาพยนตร์ เป็นต้น ที่หลากหลายประเภท ไว้ให้บริการจำนวนมาก	3.82	1.03	มาก
22	มีสื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ในสาขาวิชาชีพ และเรื่องอื่นๆที่น่าสนใจ ไว้ให้บริการจำนวนมาก	3.97	1.02	มาก
23	มีเอกสารโครงการ โครงงาน สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และวิจัย ไว้ให้บริการจำนวนมาก	3.98	0.94	มาก
24	หนังสือ ที่ให้บริการต้องมีเนื้อหาที่ทันสมัย ทันยุคทันสมัย เหตุการณ์ เหมาะสมต่อการค้นคว้า	4.09	0.92	มาก
25	สื่อโสตทัศน ที่ให้บริการต้องมีเนื้อหาที่ทันสมัย ทันยุคทันสมัย เหตุการณ์ เหมาะสมต่อการค้นคว้า	4.01	0.95	มาก
26	ควรมีบริการข้อมูลสารสนเทศดิจิทัล ที่เป็นเอกสารเต็มรูป (Full Text) ไว้ให้บริการ	4.04	0.93	มาก
	<b>รวม</b>	<b>3.93</b>	<b>0.75</b>	<b>มาก</b>

ตาราง 4 ความคาดหวังของบุคลากรและนักศึกษาต่องานบริการห้องสมุด (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
27	ด้านบริการของห้องสมุด บุคลากรห้องสมุดต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง วิชาชีพ เช่น บรรณารักษ์ และนักโสตทัศนศึกษา	4.13	0.83	มาก
28	บุคลากรห้องสมุดต้องเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยินดี และ เต็มใจในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.26	0.85	มาก
29	ห้องสมุดควรจัดให้มีบรรณารักษ์ช่วยตอบคำถามและช่วย ค้นหา	4.14	0.84	มาก
30	ควรเปิดบริการทุกวัน ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยมีเวลา ทำการที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการ เช่น มีเวลาเปิด-ปิด ตั้งแต่ 8.30 น. - 19.00 น. เป็นต้น	4.14	0.90	มาก
31	มีระบบยืม - คืนอัตโนมัติ	4.21	0.83	มาก
32	มีโปรแกรมสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดที่ ทันสมัย ใช้งานง่าย	4.19	0.86	มาก
33	มีบริการสอน ตลอดจนแนะนำการใช้ห้องสมุด	3.95	0.90	มาก
34	มีบริการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์จากฐานข้อมูล และ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต	4.12	0.88	มาก
35	สามารถ ยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุดทั้ง ภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัย	4.00	0.88	มาก
36	การจัดเก็บหนังสือ วารสาร และสื่อต่างๆ สามารถให้ผู้ใช้ เข้าถึงหรือค้นหาได้สะดวก	4.17	0.83	มาก
37	จัดให้มีบริการแนะนำหนังสือ และสื่อใหม่ๆที่มีภายใน ห้องสมุด	4.09	0.89	มาก
38	มีบริการถ่ายเอกสารภายในห้องสมุด	4.08	1.04	มาก
39	ระเบียบการยืม - คืน ควรจะกำหนดให้ทรัพยากรสารสนเทศ ทุกประเภท สามารถยืมได้ 7 วันทำการ	4.08	0.94	มาก

ตาราง 4 ความคาดหวังของบุคลากรและนักศึกษาต่องานบริการห้องสมุด (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
40	มีบริการฐานข้อมูลออนไลน์ ของหนังสือ วารสาร เอกสาร ซีดี - รอม เป็นต้น แบบให้บริการเนื้อหาเต็มรูป (Full Text)	4.07	0.92	มาก
	รวม	4.11	0.68	มาก
	รวมทั้งสิ้น	4.00	0.63	มาก

จากตารางแสดงให้เห็นว่า บุคลากรและนักศึกษามีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.00$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรและนักศึกษามีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุดทุกด้านในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านบริการของห้องสมุด ( $\bar{x} = 4.11$ ) รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด ( $\bar{x} = 3.94$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด ข้อที่บุคลากรและนักศึกษาคาดหวังมากที่สุด คือ แสงสว่างภายในห้องสมุดต้องเพียงพอต่อการอ่านหรือการค้นหานักศึกษาชั้น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ อากาศภายในห้องสมุดต้องเย็นสบาย และควรจัดสภาพแวดล้อมให้สวยงาม โปร่งโล่ง สบายตา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน ( $\bar{x} = 4.20$  และ  $\bar{x} = 4.16$  ตามลำดับ) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ข้อที่บุคลากรและนักศึกษาคาดหวังมากที่สุดคือ หนังสือที่ให้บริการต้องมีเนื้อหาที่ทันสมัย ทันยุค ทันเหตุการณ์ เหมาะสมต่อการค้นคว้า ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.09$ ) รองลงมาคือ มีบริการข้อมูลสารสนเทศดิจิทัลที่เป็นเอกสารเต็มรูป (Full Text) ไว้ให้บริการ และสื่อโสตทัศน ที่ให้บริการต้องมีเนื้อหาที่ทันสมัย ทันยุค ทันเหตุการณ์ เหมาะสมต่อการค้นคว้า ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน ( $\bar{x} = 4.04$  และ  $\bar{x} = 4.01$  ตามลำดับ) ด้านบริการของห้องสมุด ข้อที่บุคลากรและนักศึกษาคาดหวังมากที่สุดคือ บุคลากรห้องสมุดต้องเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยินดี และเต็มใจในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.26$ ) รองลงมาคือ มีระบบยืม - คืนอัตโนมัติ และมีโปรแกรมสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดที่ทันสมัย ใช้งานง่าย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน ( $\bar{x} = 4.21$  และ  $\bar{x} = 4.19$  ตามลำดับ)

### เปรียบเทียบความคาดหวังของบุคลากรและนักศึกษาต่องานบริการห้องสมุด

1. เปรียบเทียบความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุด จำแนกตามสถานภาพโดยตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 5 เปรียบเทียบความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุดจำแนกตามสถานภาพโดยตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

	แหล่งความแปรปรวน	df	ss	ms	F
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.02	1.51	3.84*
	ภายในกลุ่ม	677	266.89	0.39	
	<b>รวม</b>	<b>679</b>	<b>269.91</b>		
ด้านสภาพแวดล้อม ของห้องสมุด	ระหว่างกลุ่ม	2	3.63	1.81	4.02*
	ภายในกลุ่ม	677	305.61	0.45	
	<b>รวม</b>	<b>679</b>	<b>309.24</b>		
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.24	1.62	2.89
	ภายในกลุ่ม	677	379.75	0.56	
	<b>รวม</b>	<b>679</b>	<b>382.99</b>		
ด้านบริการของห้องสมุด	ระหว่างกลุ่ม	2	3.34	1.67	3.57*
	ภายในกลุ่ม	677	316.88	0.46	
	<b>รวม</b>	<b>679</b>	<b>320.22</b>		

$$** F_{(.05; df 2, 677)} = 3.00$$

$$* F_{(.01; df 2, 677)} = 4.61$$

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโดยตำแหน่งแตกต่างกันมีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 1

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโดยตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุด ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด และด้านบริการของห้องสมุด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโดยตำแหน่งต่างกัน ใดแตกต่างกัน จึงนำมาทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปรากฏผลดังตาราง 6

ตาราง 6 เปรียบเทียบความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุด จำแนกตามสถานภาพโดยตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบความแตกต่างกันเป็นรายคู่

ความคาดหวัง ต่องานบริการห้องสมุด	สถานภาพโดย ตำแหน่งของผู้ตอบ แบบสอบถาม	$\bar{x}$	นักศึกษา	บุคลากร	อาจารย์
			3.95	4.01	4.13
รวมทุกด้าน	นักศึกษา	3.95	-	0.06	0.18*
	บุคลากร	4.01	-	-	0.12
	อาจารย์	4.13	-	-	-
ด้านบริการห้องสมุด		$\bar{x}$	4.06	4.12	4.25
	นักศึกษา	4.06	-	0.06	0.19*
	บุคลากร	4.12	-	-	0.13
	อาจารย์	4.25	-	-	-

จากตารางแสดงให้เห็นว่า อาจารย์มีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุดโดยรวมทุกด้าน มากกว่านักศึกษา

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อาจารย์และบุคลากรมีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุด ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุดมากกว่านักศึกษา นอกจากนี้อาจารย์มีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุด ด้านบริการของห้องสมุดมากกว่านักศึกษา

2. เปรียบเทียบความคาดหวังของบุคลากรต่องานบริการห้องสมุด จำแนกตามหน่วยงานต้นสังกัดของบุคลากร

ตาราง 7 เปรียบเทียบความคาดหวังของบุคลากรต่องานบริการห้องสมุด จำแนกตามหน่วยงานต้นสังกัดของบุคลากร

	แหล่งความแปรปรวน	df	ss	ms	F
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	21	16.15	0.76	2.76**
	ภายในกลุ่ม	271	75.32	0.27	
	รวม	292	91.47		
ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด	ระหว่างกลุ่ม	21	26.19	1.24	4.28**
	ภายในกลุ่ม	271	78.96	0.29	
	รวม	292	105.15		
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	21	29.87	1.42	2.93**
	ภายในกลุ่ม	271	131.38	0.48	
	รวม	292	161.25		
ด้านบริการห้องสมุด	ระหว่างกลุ่ม	21	14.94	0.71	2.08**
	ภายในกลุ่ม	271	92.47	0.34	
	รวม	292	107.41		

$$** F_{(.01; df 21; 292)} = 1.79$$

จากตารางแสดงให้เห็นว่า บุคลากรสังกัดหน่วยงานแตกต่างกันมีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เพื่อให้ทราบว่า บุคคลที่สังกัดต่างกัน คู่ใดแตกต่างกัน จึงนำมาทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ผลปรากฏว่าไม่พบว่าคู่ใดแตกต่างกัน

3. เปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาต่องานบริการห้องสมุด จำแนกตามคณะ  
ต้นสังกัดของนักศึกษา

ตาราง 8 เปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาต่องานบริการห้องสมุด จำแนกตามคณะต้น  
สังกัดของนักศึกษา

	แหล่งความแปรปรวน	df	ss	ms	F
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	8	12.35	1.54	3.55**
	ภายในกลุ่ม	377	163.86	0.43	
	<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>176.21</b>		
ด้านสภาพแวดล้อมของ ห้องสมุด	ระหว่างกลุ่ม	8	9.30	1.16	2.29*
	ภายในกลุ่ม	377	191.11	0.5	
	<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>200.41</b>		
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	8	14.60	1.82	3.34**
	ภายในกลุ่ม	377	205.86	0.54	
	<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>220.46</b>		
ด้านบริการของห้องสมุด	ระหว่างกลุ่ม	8	15.89	1.98	3.84**
	ภายในกลุ่ม	377	194.79	0.51	
	<b>รวม</b>	<b>385</b>	<b>210.68</b>		

$$* F_{(.05; df 8,385)} = 1.94$$

$$** F_{(.01; df 8,385)} = 2.51$$

จากตารางแสดงให้เห็นว่า นักศึกษาสังกัดคณะแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่องานบริการ  
ห้องสมุดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 3

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาที่สังกัดคณะแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่องาน  
บริการห้องสมุดด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05  
และนักศึกษาที่สังกัดคณะแตกต่างกันมีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุดด้าน

ทรัพยากรสารสนเทศ และด้านบริการของห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพื่อให้ทราบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโดยตำแหน่งต่างกัน คู่ใดแตกต่างกัน จึงนำมาทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเซฟเฟ (Scheffe) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ปรากฏผลว่าโดยรวมทุกด้าน ด้านสภาพแวดล้อม และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ไม่พบว่าคู่ใดแตกต่างกัน ต่างจากด้านบริการของห้องสมุดพบความแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 9

ตาราง 9 เปรียบเทียบความคาดหวังของนักศึกษาต่องานบริการห้องสมุด ด้านบริการของห้องสมุด จำแนกตามคณะต้นสังกัดของนักศึกษาที่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

คณะ	$\bar{x}$	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ฯ	คณะเทคโนโลยีศึกษารวมศาสตร์	คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอฯ	คณะวิศวกรรมศาสตร์	คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	คณะศิลปศาสตร์	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	คณะบริหารธุรกิจ
		3.66	3.87	3.95	3.98	4.15	4.19	4.22	4.26	4.31
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ฯ	3.66	-	0.21	0.29	0.32	0.49	0.53	0.56	0.60	0.65*
คณะเทคโนโลยีศึกษารวมศาสตร์	3.87	-	-	0.08	0.11	0.28	0.32	0.35	0.39	0.44
คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอฯ	3.95	-	-	-	0.03	0.20	0.24	0.27	0.31	0.36
คณะวิศวกรรมศาสตร์	3.98	-	-	-	-	0.17	0.21	0.24	0.28	0.33
คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	4.15	-	-	-	-	-	0.04	0.07	0.11	0.16
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	4.19	-	-	-	-	-	-	0.03	0.07	0.12
คณะศิลปศาสตร์	4.22	-	-	-	-	-	-	-	0.04	0.09
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	4.26	-	-	-	-	-	-	-	-	0.05
คณะบริหารธุรกิจ	4.31	-	-	-	-	-	-	-	-	-

จากตารางแสดงให้เห็นว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุด ด้านบริการของห้องสมุดมากกว่า นักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ



## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของบุคลากร และนักศึกษาที่มีต่องานบริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของบุคลากร และนักศึกษาที่มีต่องานบริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตาม สถานภาพโดยตำแหน่ง หน่วยงานต้นสังกัดของบุคลากร และคณะต้นสังกัดของนักศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยได้แก่ อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2551 ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 680 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความคาดหวังของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่องานบริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 1 ชุด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคาดหวังของบุคลากร และนักศึกษาต่องานบริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 40 ข้อ

#### สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา (ร้อยละ 56.77) เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 61.76) สังกัดคณะบริหารธุรกิจ (ร้อยละ 14.71) และมีความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด 1 – 2 ครั้งต่อสัปดาห์ (ร้อยละ 57.79)
2. เหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุด ของผู้ตอบแบบสอบถามอันดับหนึ่งคือในการเข้าใช้บริการ

ห้องสมุด คือเพื่ออ่านหนังสือ และสิ่งพิมพ์ต่างๆภายในห้องสมุด (ร้อยละ 52.79) รองลงมาคือ เพื่อกันคว้าสารสนเทศประกอบการทำรายงาน (ร้อยละ 43.53) และเพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 28.56)

3. บุคลากรและนักศึกษามีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.00$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรและนักศึกษา มีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุดทุกด้านในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านบริการของห้องสมุด ( $\bar{x} = 4.11$ ) รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด ( $\bar{x} = 3.94$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด ข้อที่บุคลากรและนักศึกษาคาดหวังมากที่สุด คือ แสงสว่างภายในห้องสมุดต้องเพียงพอต่อการอ่านหรือการค้นหาหนังสือบนชั้น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ อากาศภายในห้องสมุดต้องเย็นสบาย และควรจัดสภาพแวดล้อมให้สวยงาม โปร่งโล่ง สบายตา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน ( $\bar{x} = 4.20$  และ  $\bar{x} = 4.16$  ตามลำดับ) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ข้อที่บุคลากรและนักศึกษาคาดหวังมากที่สุดคือ หนังสือที่ให้บริการต้องมีเนื้อหาที่ทันสมัย ทันยุค ทันเหตุการณ์ เหมาะสมต่อการค้นคว้า ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.09$ ) รองลงมาคือ มีบริการข้อมูลสารสนเทศดิจิทัลที่เป็นเอกสารเต็มรูป (Full Text) ไว้ให้บริการ และสื่อโสตทัศน ที่ให้บริการต้องมีเนื้อหาที่ทันสมัย ทันยุค ทันเหตุการณ์ เหมาะสมต่อการค้นคว้า ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน ( $\bar{x} = 4.04$  และ  $\bar{x} = 4.01$  ตามลำดับ) ด้านบริการของห้องสมุด ข้อที่บุคลากรและนักศึกษาคาดหวังมากที่สุดคือ บุคลากรห้องสมุดต้องเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยินดี และเต็มใจในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.26$ ) รองลงมาคือ มีระบบยืม – คืนอัตโนมัติ และมีโปรแกรมสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดที่ทันสมัย ใช้งานง่าย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน ( $\bar{x} = 4.21$  และ  $\bar{x} = 4.19$  ตามลำดับ)

4. เปรียบเทียบความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุด จำแนกตามสถานภาพโดยตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโดยตำแหน่งแตกต่างกันมีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโดยตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุด ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด และด้านบริการของห้องสมุด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่พบว่า อาจารย์มีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุด

5. เปรียบเทียบความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุด จำแนกตามหน่วยงานต้นสังกัดของบุคลากร พบว่าบุคลากรสังกัดหน่วยงานแตกต่างกันมีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ไม่พบว่าคู่ใดแตกต่างกัน

6. เปรียบเทียบความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุด จำแนกตามคณะต้นสังกัดของนักศึกษา พบว่านักศึกษาสังกัดคณะแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาที่สังกัดคณะแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุดด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักศึกษาที่สังกัดคณะแตกต่างกันมีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านบริการของห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่พบว่า นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุดด้านบริการของห้องสมุดมากกว่า นักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบว่าคู่ใดแตกต่างกัน

### อภิปรายผลการวิจัย

1. บุคลากรและนักศึกษา มีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากทั้งบุคลากรและนักศึกษาคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ดี สะดวกสบาย ตรงตามความต้องการทุกครั้งที่ต้องเข้าใช้บริการห้องสมุดในทุกๆด้าน คือ ด้านบริการของห้องสมุด ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด และด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยทั้ง 3 ด้านมีความสำคัญเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดไม่ได้เพื่อประกอบเป็นงานบริการห้องสมุด ที่สามารถให้บริการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด สิ่งที่บุคลากรและนักศึกษาคาดหวังมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องของแสงสว่างภายในห้องสมุดต้องเพียงพอต่อการอ่านหรือการค้นหาหนังสือบนชั้น และอากาศภายในห้องสมุดต้องเย็นสบาย ทั้งนี้เนื่องจากแสงสว่างและอุณหภูมิอากาศเหมาะสมมีส่วนช่วยที่ส่งผลต่อสมาธิในการศึกษาค้นคว้าและการอ่าน อีกทั้งแสงสว่างที่เหมาะสมจะช่วยให้ผู้ใช้บริการห้องสมุด

ทั้งนี้จากประสบการณ์และสิ่งที่ได้พบเห็นจากการใช้บริการในครั้งก่อนๆ ทำให้ผู้ใช้ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรและนักศึกษา ก็ย่อมคาดหวังที่จะให้พบเห็นและสัมผัสสภาพแวดล้อมที่ดีไม่ว่าจะเป็นบรรยากาศภายในห้องสมุด ได้แก่ แสงสว่าง อากาศ การตกแต่ง และการจัดสรรพื้นที่ให้บริการที่เหมาะสม สวยงาม พื้นที่นั่งอ่านสำหรับนั่งเป็นกลุ่มคณะ และส่วนบุคคล ห้องค้นคว้าสำหรับกลุ่มคณะ ห้องชมสื่อมัลติมีเดีย และมุมบริการสารสนเทศสำหรับผู้ใช้บริการห้องสมุดในครั้งถัดไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลันดา สิทธิจักร และ จิรภรณ์ จันทร์อารักษ์ (2550 : 62) โดยศึกษาถึงความพึงพอใจของอาจารย์ และนักศึกษา ต่อการใช้บริการห้องสมุด วิทยาลัยพยาบาลราชชนนี ชลบุรี พบว่า ทั้งอาจารย์ และนักศึกษา เสนอแนะว่าควรขยายพื้นที่ให้บริการให้กว้างขึ้น และเพิ่มแสงสว่างในชั้นหนังสือ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวรพจน์ วีรพลิน (2550 : บทคัดย่อ) โดยศึกษาถึงความต้องการรูปแบบห้องสมุดที่พึงประสงค์ของบุคลากรและนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า บุคลากรเสนอแนะเพื่อปรับปรุงด้านอาคาร สถานที่ ควรมีพื้นที่กว้างขวางทันสมัย สำหรับนักศึกษา เสนอแนะควรปรับปรุงอาคารให้ทันสมัย มีพื้นที่กว้างขวาง เปิดโล่ง สะอาด อากาศเย็นสบาย

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ บุคลากรและนักศึกษามีความคาดหวัง อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ทรัพยากรสารสนเทศเป็นสื่อบันทึกความรู้ ประสบการณ์ ความคิดที่หลากหลายจากอดีตจนถึงปัจจุบัน ที่สามารถถ่ายทอดจากบุคคลหนึ่ง ไปสู่อีกบุคคลหนึ่งโดยการอ่าน การฟัง หรือแม้แต่การดู เนื่องจากรูปแบบการบันทึกสามารถบันทึกได้หลากหลายประเภท เช่น หนังสือ วารสาร นิตยสาร ซีดีรอม เทป และฐานข้อมูลเป็นต้น โดยเฉพาะหนังสือ และสื่อโสตทัศนที่มีเนื้อหาที่ทันสมัย ทันยุคทันเหตุการณ์ เหมาะสมต่อการค้นคว้า ซึ่งต้องตรงตามหลักสูตรการเรียนการสอน อาชีพ และลักษณะพื้นฐานทั่วไปในสังคมและเทคโนโลยี สำหรับการดำเนินชีวิตในสังคมปัจจุบัน รวมทั้งมีข้อมูลสารสนเทศดิจิทัล ในรูปแบบเอกสารเต็มรูป (Full Text) ที่สามารถใช้ได้จริง โดยเฉพาะหนังสือหนังสือพิมพ์ วารสาร เอกสารโครงการ โครงการงาน สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และวิจัย ฉบับภาษาไทย ซึ่ง

ด้านบริการของห้องสมุด โดยเฉพาะบุคลากรห้องสมุด ซึ่งทำหน้าที่ให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศและบริการตรงความต้องการของแต่ละบุคคลนั้น บุคลากรและนักศึกษามีความคาดหวังมากว่าต้องเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยินดี และเต็มใจในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ นอบน้อม พุดจาไพเราะ ให้ความเอาใจใส่ และมีความเป็นกันเอง ให้คำแนะนำ ชี้แนะและช่วยเหลืออย่างจริงใจและจริงจังด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม สุภาพ และเป็นมิตร โดยผู้ใช้บริการทุกคนคาดหวังที่จะได้รับความสนใจให้ความสำคัญและให้เกียรติเมื่อต้องเข้าใช้บริการ นอกจากนี้ยังคาดหวังที่จะได้รับบริการ สะดวก รวดเร็ว ทันใจ ถูกต้อง และได้รับประโยชน์สูงสุดจากการรับบริการด้วยระบบการยืม – คืน อัตโนมัติ ที่ผู้ใช้สามารถใช้บริการที่สะดวกรวดเร็ว มีโปรแกรมสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย ใช้งานง่าย มีระบบการจัดเก็บทรัพยากรที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีบริการค้นคืนสารสนเทศออนไลน์ จากฐานข้อมูล และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวมทั้งสามารถยืม – คืน ระหว่างห้องสมุดทั้งภายในและ

## 2. เปรียบเทียบความคาดหวังของบุคลากรและนักศึกษาต่องานบริการห้องสมุด

2.1 ความคาดหวังของบุคลากรและนักศึกษาต่องานบริการห้องสมุด จำแนกตามสถานภาพโดยตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า โดยรวมทุกด้าน แตกต่างกัน โดยอาจารย์มีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุดมากกว่านักศึกษา ทั้งนี้เนื่องจาก บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของอาจารย์ที่ทำหน้าที่สอน และ วิจัย โดยก่อนการสอนทุกครั้ง อาจารย์ต้องวางแผนและจัดเตรียมการสอนในรายวิชาที่ได้รับมอบหมายในแต่ละเทอม ซึ่งแต่ละเทอมอาจมีรายวิชาที่ไม่ซ้ำกัน รวมทั้งอาจมีรายวิชาใหม่ ๆ เข้ามา เพื่อให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพและนักศึกษาได้รับความรู้ และ ประโยชน์ในการเรียนการสอนสูงสุด จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องใช้เวลาและสถานที่ในการศึกษาค้นคว้า รวมทั้งสารสนเทศจากทรัพยากรสารสนเทศจำนวนมากในการวางแผนและจัดเตรียมการเรียนการสอนแต่ละครั้ง ส่วนงานวิจัยนอกจากเวลาและสถานที่แล้ว สิ่งที่อาจารย์คาดหวังและต้องการมาก คือ หนังสือ และสื่อโสตทัศนที่มีเนื้อหาที่ทันสมัยเหมาะสมต่อการค้นคว้า รวมทั้งมีวารสารในสาขาวิชาที่หลากหลาย ในรูปสิ่งตีพิมพ์ และ รูปแบบดิจิทัล นอกจากภาระการสอน และวิจัยแล้ว ยังต้องทำงานรับผิดชอบในส่วนงานสนับสนุนวิชาการในฐานะหัวหน้างานหรือผู้ช่วยงานส่วนสนับสนุน ทำให้อาจารย์คาดหวังว่าเมื่อต้องเข้าใช้บริการห้องสมุด ต้องได้รับการบริการที่สะดวก สบาย และรวดเร็ว จากสถานที่ และสภาพแวดล้อมที่สามารถเอื้ออำนวยต่อการศึกษาค้นคว้า วิจัย โดยเฉพาะพื้นที่นั่งอ่านและค้นคว้าส่วนบุคคล โดยมีทรัพยากรสารสนเทศมีสนับสนุนการเรียนการสอน และการวิจัย ทั้งที่เป็นสิ่งพิมพ์ สิ่งไม่ตีพิมพ์ และในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (อกัย ประกอบผล, 2544 : 28) จากบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถทางวิชาชีพ ด้วยการบริการที่พร้อม และยินดีเต็มใจให้บริการ รวมทั้งมีเครื่องมือช่วยค้นทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุด และ สารสนเทศภายนอกห้องสมุดที่ทันสมัย และใช้งานง่าย เพื่อลดระยะเวลาในการสืบค้นสารสนเทศที่ต้องการ ทำให้สามารถปฏิบัติงานสอน งานวิจัย และงานสนับสนุนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด พบความแตกต่างกัน แต่ไม่พบว่าผู้ใดแตกต่างกัน

อาจกล่าวได้ว่าทั้งบุคลากรอาจารย์ และนักศึกษาที่เข้าใช้บริการห้องสมุด คาดหวังถึงความสะดวกสบาย ของสถานที่ที่มีบรรยากาศดีด้วยแสงสว่างเพียงพอต่อการอ่านหรือการค้นคว้า อากาศเย็นสบาย การจัด พื้นที่ที่สวยงาม โปร่งโล่ง สบายตา เป็นสัดส่วน มีพื้นที่นั่งอ่าน หรือค้นคว้าโดยอิสระ แต่ด้วย ข้อจำกัดด้านอาคารสถานที่ของห้องสมุดทั้ง 5 แห่ง ซึ่งตั้งรวมอยู่ในอาคารเรียน โดยใช้พื้นที่ในอาคาร ชั้นใดชั้นหนึ่งเป็นสถานที่ตั้งของห้องสมุด จึงทำให้มีพื้นที่ในการบริการที่จำกัด การจัดสรรพื้นที่ เป็นไปอย่างลำบาก โดยเฉพาะพื้นที่อ่านส่วนบุคคล และห้องค้นคว้าสำหรับกลุ่มคณะ ประกอบกับ ช่วงเวลาที่ผู้ให้บริการเข้าใช้มาก คือ ช่วง 11.00 น. – 13.00 น. ทำให้พื้นที่ของห้องสมุดถูกใช้อย่างเต็มที่ เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาว่าด้วยพื้นที่สำหรับบริการต้องจัดให้มีเนื้อ ที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าภายในห้องสมุด โดยกำหนดจำนวนที่นั่งสำหรับศึกษาค้นคว้าร้อยละ 25 ของ ผู้ใช้ โดยเฉลี่ยต่อวัน โดยคิดพื้นที่ประมาณ 2.25 – 3.15 ตารางเมตรต่อคน หรือร้อยละ 20 ของจำนวน นักศึกษาระดับปริญญาตรีทั้งหมด ร้อยละ 35 ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทั้งหมด และร้อยละ 10 ของอาจารย์ทั้งหมด รวมทั้งให้จัดห้องศึกษาค้นคว้าส่วนบุคคลและห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มสำหรับ นักศึกษาและอาจารย์ (สำนักงานปลัดกระทรวงมหาวิทยาลัย, 2544 :10-11) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล พฤษศิลป์ (2546 : ออนไลน์) พบว่า อาจารย์คาดหวังในคุณภาพบริการด้านสถานที่และ สิ่งแวดล้อมสูงสุด และงานวิจัยของ วรพจน์ วิรพลิน (2550 : บทคัดย่อ) พบว่า บุคลากรและนักศึกษา ต้องการห้องสมุดที่มีพื้นที่กว้างขวาง ทันสมัย เปิดโล่ง สะอาด อากาศเย็นสบาย ตกแต่งภายในมีสีส้ม มี มุมสงบ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ไม่พบความแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะ อาจารย์ บุคลากร และ นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดเหมือน ๆ กัน ดังนั้นจึงคาดหวังว่า ห้องสมุดต้องจัดหา หนังสือ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ สื่อโสตทัศน และสื่อดิจิทัล ที่มีเนื้อหา หลากหลาย ทันสมัย ทันยุค ทันเหตุการณ์ เหมาะสมต่อการศึกษาค้นคว้าวิจัย รวมทั้งมีปริมาณที่เพียงพอ ต่อการใช้ทั้งภาษาไทย และ ภาษาอังกฤษ เนื่องจากอาจารย์ต้องใช้ทรัพยากรสารสนเทศภายใน ห้องสมุดเพื่อวางแผนและจัดเตรียมการเรียนการสอน การวิจัย และเพื่อปฏิบัติงานในส่วนงานสนับสนุน วิชาการ บุคลากรต้องใช้ทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและพัฒนา ตนเองเพื่อเลื่อนระดับ และปรับปรุงตนเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ ส่วนนักศึกษาต้องใช้ทรัพยากร สารสนเทศภายในห้องสมุด เพื่อสนับสนุนการเรียนในสาขาวิชาที่ศึกษา เพื่ออ่านหนังสือ และ สิ่งพิมพ์ เพื่อค้นคว้าสารสนเทศประกอบการทำรายงาน โครงการ สารนิพนธ์ รวมทั้งพัฒนาตนเองเพื่อเป็น บัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถ

ด้านบริการของห้องสมุด พบความแตกต่างกัน โดยอาจารย์มีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุดด้านบริการของห้องสมุดมากกว่านักศึกษา ทั้งนี้อาจเพราะว่า ข้อจำกัดของเวลาที่ไม่สามารถเข้าใช้บริการทุกครั้งที่ต้องการสารสนเทศ หรือเมื่อต้องเข้าใช้บริการช่วงเวลาว่างคือช่วงพักกลางวัน ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่นักศึกษาเข้าใช้จำนวนมากทำให้ไม่ได้รับความสะดวก สบายในการเข้าบริการ ประกอบกับภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ ทำให้อาจารย์มุ่งเน้นให้ความสำคัญต่อคุณภาพของการบริการของห้องสมุดมากกว่านักศึกษา คือต้องการการบริการที่มีคุณภาพจากบุคลากรห้องสมุดที่เต็มใจ ยินดี และพร้อมให้บริการทุกครั้งที่ต้องการความช่วยเหลือในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด จากบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ โดยจัดให้มีบริการที่หลากหลาย สะดวก และ รวดเร็ว รวมทั้งสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และ สารสนเทศออนไลน์ได้ง่าย

2.2 ความคาดหวังของบุคลากรต่องานบริการห้องสมุด จำแนกตามหน่วยงานต้นสังกัด พบความแตกต่างกันทุกด้าน แต่ไม่พบว่าคูใดแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรซึ่งประกอบด้วยอาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนที่สังกัดตามคณะ สำนัก และกองต่าง ๆ มีลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติและรับผิดชอบแตกต่างกันตามลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้บุคลากรคาดหวังที่จะได้รับบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการตามลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติและรับผิดชอบ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านบริการของห้องสมุด

ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด บุคลากรมีความคาดหวังแตกต่างกัน แต่ไม่พบว่าคูใดแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะลักษณะของสถานที่ที่ตั้งของคณะ สำนัก และกองต่าง ๆ ที่บุคลากรสังกัดไม่ได้อยู่ในบริเวณพื้นที่เดียวกัน เช่นกองต่าง ๆ ที่สังกัดภายใต้สำนักงานอธิการบดีสถานที่ทำงานจะตั้งอยู่ที่ศูนย์เทเวศร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะวิศวกรรมศาสตร์สถานที่ทำงานจะตั้งอยู่ที่ศูนย์พระนครเหนือ หรือคณะศิลปศาสตร์ และคณะบริหารธุรกิจสถานที่ทำงานจะตั้งอยู่ที่ศูนย์พัฒนชยการพระนคร เป็นต้น ดังนั้นการเข้าใช้บริการห้องสมุดของบุคลากรส่วนใหญ่จึงมีข้อจำกัดว่าจำเป็นต้องใช้บริการห้องสมุดตามศูนย์ที่คณะ สำนักงาน หรือกองตั้งอยู่เท่านั้น อาจมีข้อยกเว้นสำหรับอาจารย์บางท่านในบางคณะเช่น คณะศิลปศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่ทำหน้าที่สอนในรายวิชาพื้นฐานให้กับนักศึกษาทั้ง 9 คณะ ซึ่งทำให้มีโอกาสได้เข้าใช้บริการห้องสมุดตามศูนย์อื่น ๆ ตามที่คณะของนักศึกษาตั้งอยู่ ดังนั้นทำให้ประสบการณ์ที่ได้รับจากการใช้บริการห้องสมุดด้านสภาพแวดล้อมแตกต่างกันตามลักษณะพื้นที่ที่ห้องสมุดศูนย์จัดตั้งอยู่ แต่สิ่งที่บุคลากรคาดหวังจะได้รับจากการใช้บริการห้องสมุดด้านสภาพแวดล้อมคล้าย ๆ กัน คือ การจัดสรรพื้นที่ให้บริการที่เหมาะสม



ด้านทรัพยากรสารสนเทศ บุคลากรมีความคาดหวังแตกต่างกัน แต่ไม่พบว่าใครแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรให้ความสำคัญต่อทรัพยากรสารสนเทศในด้านคุณภาพ และปริมาณที่สามารถให้คำตอบในการปฏิบัติงาน และช่วยตัดสินใจเพื่อนำสารสนเทศที่ได้จากทรัพยากรสารสนเทศไปใช้ในการปรับปรุงงาน และแก้ไขปัญหาให้ดีขึ้น ซึ่งแต่ละคนย่อมมีความต้องการประเภทของสารสนเทศที่แตกต่างกันตามความจำเป็น และจุดประสงค์ในการใช้งาน เช่นอาจารย์ที่สังกัดคณะศิลปศาสตร์ โดยพื้นฐานเป็นคณะที่มีอาจารย์หลากหลายสาขาวิชา ดังนั้นสารสนเทศที่จะช่วยสนับสนุนความต้องการของอาจารย์สำหรับการสอน การวิจัย และปฏิบัติงาน จึงมีความหลากหลายไปด้วย เช่นสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับภาษา สังคม การเมือง เศรษฐกิจ ปรัชญา จิตวิทยา ศาสนา กฎหมาย และวิทยาศาสตร์ เป็นต้น ส่วนบุคลากรที่ปฏิบัติงานสายสนับสนุน เช่น งานบุคลากร งานการเงิน งานทะเบียน สารสนเทศที่จำเป็นต้องใช้เป็นสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติการเป็นข้อมูลแน่นอนตายตัว ความต้องการที่จะใช้ก็ต่อเมื่อเกิดความต้องการ หรือจำเป็นต้องใช้เพื่อหาคำตอบของปัญหา หรือข้อเท็จจริงที่จะต้องทำความเข้าใจ หรือแก้ปัญหาเฉพาะหน้า (ความต้องการใช้สารสนเทศของผู้ใช้สารสนเทศในสังคมสารสนเทศ, 2552 : ออนไลน์ อ้างอิงจาก กฤษดา นุดพันธ์, 2528 : 582-584) โดยห้องสมุดต้องจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายทั้งหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่อโสตทัศน และสื่อดิจิทัล ในรูปแบบภาษาไทย และภาษาอังกฤษ โดยมีเนื้อหาที่ทันสมัย ทันยุคทันสมัยเหมาะสมต่อการค้นคว้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรวจน์ วริศลิน (2550 : บทคัดย่อ) พบว่า บุคลากรเสนอแนะเพื่อปรับปรุงด้านสื่อสารสนเทศ ควรมีเอกสาร ตำรา สื่อที่ทันสมัยตามมาตรฐานห้องสมุดอุดมศึกษา

ด้านบริการของห้องสมุด บุคลากรมีความคาดหวังแตกต่าง แต่ไม่พบว่าใครแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า รูปแบบและประเภทของการบริการมีส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคลากรสามารถถึงทรัพยากรสารสนเทศ และสารสนเทศได้สะดวก สบาย และง่าย ดังนั้นความพร้อมในการให้บริการห้องสมุดของแต่ละศูนย์จึงมีส่วนช่วยเติมเต็มความต้องการ และความคาดหวังของบุคลากรเมื่อต้องมาใช้บริการห้องสมุด ซึ่งการเข้าใช้บริการห้องสมุดของบุคลากรส่วนใหญ่จะเข้าใช้ตามศูนย์ที่สังกัดตั้งอยู่ ทำให้รูปแบบและประเภทการให้บริการมีลักษณะที่ต่างกัน เนื่องจากข้อจำกัดของพื้นที่ห้องสมุด และจำนวนบุคลากร ดังนั้นความคาดหวังที่แตกต่างกันของบุคลากร อาจเกิดขึ้นจากประสบการณ์ที่ได้จากการรับรู้ และได้จากการตอบสนอง จากการบอกต่อ หรือจากการเข้าใช้บริการ ซึ่งแต่ละคนย่อมที่

2.3 ความคาดหวังของนักศึกษาต่องานบริการห้องสมุด จำแนกตามคณะต้นสังกัดพบความแตกต่างกันทุกด้าน แต่ไม่พบว่าคู่ใดแตกต่างกัน ยกเว้นด้านบริการของห้องสมุดพบความแตกต่างกัน โดยนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมีความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุด ด้านบริการของห้องสมุดมากกว่านักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ อาจกล่าวได้ว่านักศึกษาคณะบริหารธุรกิจให้ความสำคัญต่อการบริการของห้องสมุดมากกว่านักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ เนื่องจากระเบียบ และนโยบายการให้บริการของห้องสมุดทุกศูนย์เหมือนกัน แต่สิ่งที่แตกต่างกันคือบริการเฉพาะ ซึ่งขึ้นอยู่กับความต้องการของนักศึกษา และบุคลากรที่ตั้งอยู่ในศูนย์นั้น รวมทั้งความพร้อมของบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการ โดยแต่ละศูนย์จะมีจำนวนผู้ให้บริการที่ไม่เท่ากัน แต่สำหรับนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจซึ่งจะใช้บริการที่ห้องสมุดศูนย์พัฒนศึกษาพระนคร ซึ่งให้บริการหลักแก่นักศึกษา และบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ และคณะศิลปศาสตร์ซึ่งมีจำนวนกลุ่มผู้ใช้จำนวนมาก เมื่อเทียบกับห้องสมุดศูนย์โชติเวช ที่ให้บริการหลักแก่นักศึกษา และบุคลากรคณะเทคโนโลยีคหกรรม และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ ซึ่งมีจำนวนกลุ่มผู้ใช้จำนวนน้อยกว่า ส่งผลให้การบริการที่จัดให้ และการดูแลเอาใจใส่ของบุคลากรไม่ทั่วถึง เนื่องจากจำนวนบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการเต็มเวลามีจำนวน 3 คน และมีนักศึกษาช่วยงานบางเวลาจำนวน 6 คนโดยสลับหมุนเวียนกันทำงานเป็นกะ ซึ่งบางครั้งก็ไม่มีนักศึกษาช่วยงาน เนื่องจากสอบ หรือมีภาระกิจส่วนตัว ย่อมทำให้ไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษาที่เข้าใช้บริการ นอกจากนี้พื้นฐานความต้องการของแต่ละย่อมแตกต่างกัน ความคาดหวังที่นักศึกษาต้องการจากการใช้บริการบางครั้งไม่เป็นไปอย่างที่คิด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกฤติภา สุนทร (2549 : บทคัดย่อ) พบว่านักศึกษามีปัญหาด้านจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการไม่เพียงพอ ด้านระเบียบข้อบังคับของห้องสมุด และไม่กล้าขอคำแนะนำหรือขอความช่วยเหลือจากบรรณารักษ์

ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด นักศึกษามีความคาดหวังแตกต่างกัน แต่ไม่พบว่าคู่ใดแตกต่างกัน เนื่องจากการเข้าใช้บริการของนักศึกษาส่วนใหญ่จะเข้าใช้บริการห้องสมุดตามศูนย์ที่คณะสังกัดอยู่ ดังนั้นสภาพแวดล้อมของห้องสมุดของแต่ละศูนย์จึงมีลักษณะที่แตกต่าง ในส่วนของอาคารที่ตั้ง จำนวนที่นั่งอ่าน การจัดสรรพื้นที่ให้บริการ รวมทั้งบรรยากาศภายในห้องสมุด จึงมีส่วนทำให้ความคาดหวังของนักศึกษาต่างกันโดยรวม หากแต่ไม่พบว่าคู่ใดต่างกันนั้น อาจเป็นเพราะว่า สิ่งที่นักศึกษาต้องการ และคาดหวังเมื่อเข้าใช้บริการห้องสมุดคือ บรรยากาศภายในที่ดีด้วยแสง

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ นักศึกษามีความคาดหวังแตกต่างกัน แต่ไม่พบว่าคูใดแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ลักษณะสาขาวิชาและรายวิชาปลีกย่อยที่แตกต่างกัน ทำให้ความคาดหวังว่าจะได้พบในห้องสมุดได้จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาในสาขาวิชาที่ตนเองเรียน รวมทั้งทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและสนใจในหลายหลากประเภท และหลากหลายรูปแบบ ที่มีความทันสมัย รวมทั้งปริมาณที่เพียงพอต่อการใช้ เนื่องจากสาเหตุหลักของการเข้าใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาคือ เพื่ออ่านหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ภายในห้องสมุดตามความสนใจ และคำแนะนำจากอาจารย์ผู้สอน เพื่อการค้นคว้าสารสนเทศประกอบการทำรายงานตามที่ได้รับมอบหมายจากอาจารย์ และเพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกริมส์และชาร์เตอร์ (Grimes & Charter, 2000: 557-571) พบว่า นักศึกษาเข้ามาใช้บริการห้องสมุด เพื่อใช้วัสดุสารสนเทศอ้างอิง และเพื่อใช้เป็นสถานที่อ่านหนังสือ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของกันดาสิทธิจักร และ จิราภรณ์ จันทร์อารักษ์ (2550: บทคัดย่อ, 62) พบว่านักศึกษาต้องการให้เพิ่มจำนวนหนังสือให้มากขึ้น

#### ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ พบว่าบุคลากรและนักศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อนำมาเป็นแนวทางปรับปรุงห้องสมุดดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อม ควรขยายพื้นที่การให้บริการ จัดสรรพื้นที่ให้บริการให้ชัดเจนขึ้น พื้นที่ที่สามารถใช้เสียดกับไม่ใช่เสียดออกจากกัน เพิ่มตู้ หรือชั้นสำหรับวางกระเป๋า ก่อนเข้าใช้ห้องสมุด และมีบริการสูบน้ำดื่มภายในห้องสมุด
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ควรเพิ่มจำนวนหนังสือ โดยเฉพาะหนังสือประเภทบันเทิงคดี (นวนิยาย เรื่องสั้น ความรู้ทั่วไป และเพิ่มประสบการณ์) โดยเฉพาะหนังสือภาษาไทย ควรเพิ่มจำนวนนิตยสารภาษาไทยด้านบันเทิง และสุขภาพ และควรซ่อมหนังสือเก่าที่ชำรุด

3. ด้านการบริการ ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ บุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการต้องยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ และยินดีให้บริการ และเพิ่มสิทธิการยิ้มให้แก่นักศึกษา และบุคลากรสายสนับสนุน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

## บรรณานุกรม

- กฤติกา สุนทร. (2549). การใช้สำนักวิทยบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัย  
อุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ  
สารสนเทศศาสตร์. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- กลมพรรณ ญาณโกมุท. (2549). ความคาดหวังของผู้ใช้บริการห้องสมุดต่อห้องสมุดประชาชนใน  
จังหวัดอ่างทอง. ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต (เทคโนโลยีการศึกษา).  
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กานต์รวี โกมลดิษฐ. (2544). ความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษา คณะ  
วิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณลาดกระบัง. วิทยานิพนธ์ครุ  
ศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารอาชีพ). กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ  
ลาดกระบัง.
- ความต้องการใช้สารสนเทศของผู้ใช้สารสนเทศในสังคมสารสนเทศ. (2552). (ออนไลน์).  
แหล่งที่มา : <http://www.ssru.ac.th/linkssru/athovicha-web/is2.doc>. เข้าถึงเมื่อ 27  
กรกฎาคม 2552
- จลิพร โกลากุล, สรชัย พิศาลบุตร และ เบญจวรรณ อัครโชติกวนิชย์. (2527). โครงการวิจัย  
สถาบันเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการมาใช้ และไม่มาใช้ห้องสมุดทางด้านวิทยาศาสตร์และ  
เทคโนโลยีของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฐากร จินตณมิตร (2543, กรกฎาคม). “การใช้ห้องสมุดของอาจารย์ นิสิตและบุคลากร คณะทันต  
แพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” วารสารบรรณารักษศาสตร์. 21(2) : 33 – 36
- นฤมล พุกษศิลป์. (2546). การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์  
สารสนเทศมหาวิทยาลัยรังสิต. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : [http://cuir.car.chula.ac.th.-  
handle/123456789/4687](http://cuir.car.chula.ac.th.-handle/123456789/4687). เข้าถึงเมื่อ 27 กรกฎาคม 2552.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2546). “หน่วยที่ 8 ประเด็นเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ” ใน **ประมวล  
สาระชุดวิชาสัมมนาการจัดการสารสนเทศ (หน่วยที่ 8-15)**. หน้าที่ 105. นนทบุรี :  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

“พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542,” ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 116 ตอนที่ 74 ก หน้า 5-7. 19 สิงหาคม 2542.

พิมลพรรณ เรพเพอร์ และคณะ. (2541). **การใช้ห้องสมุด : Using the Library**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แผนกระบบสารสนเทศ. (2551). **ระบบบริการข้อมูลสารสนเทศ**. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.dc.rmutp.ac.th/Data center>. เข้าถึงเมื่อ 25 พฤศจิกายน 2551.

แม่นมาศ ชาลิต. (2541). **คู่มือบรรณารักษ์ (เล่ม1)**. พิมพ์ครั้งที่ 2 ฉบับปรับปรุงแก้ไข. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.

ลมุล รัตตากร. (2539). **การใช้ห้องสมุด**. พิมพ์ครั้งที่ 8 แก้ไขเพิ่มเติม. กรุงเทพฯ : ชมรมเด็ก.

ลันดา สิทธิจักร และ จิราภรณ์ จันทร์อารักษ์. (2550). **รายงานการวิจัย ความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อการใช้ห้องสมุด วิทยาลัยพยาบาลราชชนนี ชลบุรี**. ชลบุรี : วิทยาลัยพยาบาลราชชนนี.

วรพจน์ วิรพลิน. (2550). **รายงานการวิจัย เรื่องความต้องการรูปแบบห้องสมุดพึงประสงค์ของบุคลากร และนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

วณิ ฐาปนวงศ์สานติ. (2543). **การจัดและการบริหารงานห้องสมุด**. กรุงเทพฯ : ศิลปบรรณาคาร. ศิริพร (จิตพันธ์) ศรีเชลียง. (2542). **ห้องสมุดมหาวิทยาลัย**. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏเพชรบุรี วิทยาลัยการณ.

สงศรี ดีศรีแก้ว และฉันทนา เวชโอสถศักดิ์. (2541). **รายงานการวิจัย เรื่องความคาดหวังต่อการเข้าถึงข้อมูลห้องสมุดเพื่อการศึกษาตลอดชีวิตในทศวรรษหน้าของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น**. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สมิต สัจฉกร. (2544). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา. (2551). **กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551 – 2565)**. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.knit.or.th/muatest/muafiles/HEPlan-Final.pdf>. เข้าถึงเมื่อ 23 พฤศจิกายน 2551.

สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. (2544). **ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544**. กรุงเทพฯ : สำนักฯ.

อกัย ประกอบผล. (2544). “ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของห้องสมุดและการประกันคุณภาพ,” **อินฟอร์เมชัน**. 8, (1-2) : 28-30.

- Crobach, Lee J. (1970). **Essentials of Psychological Testing**. 3 rd ed. New York : Harper.
- Grimes, Paul W. & Charters, Marybeth F. (2000, December). "Library Use and the Undergraduate Economics Student. **College Student Journal**. 34 (4) : 557 – 571
- Hoare, Peter. (1997). "Academic Libraries," In **International Encyclopedia of Information and Library Science**. Edited by John Feather and Paul Sturges. p. 2-4. London : Routledge.
- Krejcie, Robert V. & Morgan, Daryle W. (1970. Autumn). "Determining Sample Size for Research Activities," **Journal of Educational and Psychological Measurement**. 30 : 607-610.
- McCarthy, C.A. (1995, November). "Student Perceived Effectiveness Using the University Library" **College & Research Libraries**. 56 (3), 221-234.
- Neufeldt, V., & Guralnik, D.B. (1998). **Webster 's New World Dictionary**. 3 rd. ed. New York : Simon & Schuster.
- Tameem, Jamal Abbas. (1991). "User Satisfaction in a Government Library : a Case Study of the Ministry of Foreign Affairs in Saudi Arabia (Library Services)" **Dissertation Abstracts Online**. (Online). Available : <http://thailis.uni.net.th/Dao/detail.nsp>. Retrieved July 27, 2009.
- Zeithaml, Valaries A., Parasuraman, A. & Berry, Leonard. (1990). **Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations**. New York : The Free Press.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ภาคผนวก



## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง ความคาดหวังของบุคลากรและนักศึกษาต่องานบริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

#### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ต้องการทราบความคิดเห็นของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อความคาดหวังต่องานบริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคาดหวังของบุคลากรและนักศึกษาต่องานบริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

2. การตอบแบบสอบถามในครั้งนี้จะไม่ส่งผลใดๆ ต่อตัวของบุคลากรและนักศึกษาไม่ว่าจะเป็นด้านการเรียน ด้านการทำงาน หรือด้านส่วนตัว แต่จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่องานบริการห้องสมุดที่จะใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนดำเนินการด้านงานบริการห้องสมุด เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดการใช้ห้องสมุดสูงสุด ตลอดจนส่งเสริมการนำสารสนเทศภายในห้องสมุดมาใช้เพื่อพัฒนา และเพิ่มศักยภาพด้านการเรียนของนักศึกษา และเพิ่มศักยภาพด้านการทำงานของบุคลากร รวมทั้งเพิ่มศักยภาพด้านการใช้สารสนเทศประกอบการตัดสินใจ

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคาดหวังของบุคลากรและนักศึกษาต่องานบริการห้องสมุด หมายถึง ความปรารถนาและความต้องการของนักศึกษา และบุคลากรที่มีต่องานบริการห้องสมุด เมื่อต้องเข้าใช้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของห้องสมุด ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการภายในห้องสมุด และรูปแบบบริการที่ห้องสมุดจัดให้บริการ

คณะผู้วิจัย

ต่อไปนี้เป็นแบบสอบถาม

## แบบสอบถาม

เรื่อง ความคาดหวังของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่องานบริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการและ  
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ตรงตามความเป็นจริงของท่าน

1. สถานภาพ

- อาจารย์
- บุคลากรสายสนับสนุน
- นักศึกษา
- อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

2. เพศ  ชาย  หญิง

3. ต้นสังกัดที่ท่านสังกัด

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม              | <input type="checkbox"/> คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์          |
| <input type="checkbox"/> คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน            | <input type="checkbox"/> คณะบริหารธุรกิจ                   |
| <input type="checkbox"/> คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี          | <input type="checkbox"/> คณะวิศวกรรมศาสตร์                 |
| <input type="checkbox"/> คณะศิลปศาสตร์                       | <input type="checkbox"/> คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ  |
| <input type="checkbox"/> คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น  | <input type="checkbox"/> กองบริหารงานบุคคล                 |
| <input type="checkbox"/> กองประชาสัมพันธ์                    | <input type="checkbox"/> กองพัฒนานักศึกษา                  |
| <input type="checkbox"/> กองนโยบายและแผน                     | <input type="checkbox"/> กองคลัง                           |
| <input type="checkbox"/> กองกลาง                             | <input type="checkbox"/> กองศิลปวัฒนธรรม                   |
| <input type="checkbox"/> กองวิเทศสัมพันธ์                    | <input type="checkbox"/> สถาบันวิจัยและพัฒนา               |
| <input type="checkbox"/> สำนักประกันคุณภาพ                   | <input type="checkbox"/> สำนักงานตรวจสอบภายใน              |
| <input type="checkbox"/> สำนักงานอธิการบดี                   | <input type="checkbox"/> สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน |
| <input type="checkbox"/> สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ) .....            |

4. ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด ต่อสัปดาห์ (ห้องสมุดใดก็ได้)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้ (ถ้าตอบข้อนี้ไม่ต้องตอบ ข้อ 5) | <input type="checkbox"/> 1 - 2 ครั้งต่อสัปดาห์     |
| <input type="checkbox"/> 3 - 4 ครั้งต่อสัปดาห์                    | <input type="checkbox"/> มากกว่า 4 ครั้งต่อสัปดาห์ |

5. เหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เพื่ออ่านหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่างๆภายในห้องสมุด
- เพื่อค้นคว้าสารสนเทศ ประกอบการทำรายงาน
- เพื่อค้นคว้าสารสนเทศ ประกอบการทำโครงการ สารนิพนธ์ หรือวิจัย
- เพื่อใช้สถานที่ทำรายงาน โครงการ สารนิพนธ์ หรือวิจัย
- เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ
- เพื่อใช้บริการ Internet

อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของบุคลากร และนักศึกษาต่องานบริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคาดหวังที่ท่านต้องการให้ห้องสมุดเป็น

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ		ระดับความคาดหวัง				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด</b>						
1	อาคารที่ตั้งของห้องสมุด ควรเป็นอาคารเอกเทศ					
2	ควรแบ่งสัดส่วนพื้นที่ให้บริการตามประเภทบริการออกจากกันให้ชัดเจน เช่น พื้นที่บริการวารสาร หนังสือพิมพ์ พื้นที่บริการหนังสือทั่วไป พื้นที่บริการสื่อโสตทัศน เป็นต้น					
3	ควรจัดสภาพแวดล้อมให้สวยงาม โปร่งโล่ง สบายตา					
4	ควรจัดพื้นที่นั่งอ่านส่วนบุคคล					
5	มีห้องค้นคว้าสำหรับกลุ่มคณะ					
6	มีห้องสำหรับชมสื่อมัลติมีเดียโดยเฉพาะ					
7	มีมุมบริการเครื่องดื่มและอาหารว่าง ที่ผู้อ่านสามารถนั่งพักผ่อนได้					
8	มีมุมประชาสัมพันธ์สารสนเทศ หรือมุมนิทรรศการเพื่อเพิ่มพูนความรู้					
9	มีจำนวนที่นั่งอ่านอย่างเพียงพอ ต่อจำนวนผู้ใช้บริการ					
10	แสงสว่างภายในห้องสมุดต้องเพียงพอต่อการอ่าน หรือการค้นคว้าหนังสือบนชั้น					
11	อากาศภายในห้องสมุดต้องเย็นสบาย					
12	มีมุมรับฝากของ					
13	ควรเปิดเพลงเบาๆ ตลอดเวลาเปิดให้บริการ					
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>						
14	มีปริมาณหนังสือภาษาไทยในสาขาวิชาชีพอย่างเพียงพอ และเหมาะสม					
15	มีปริมาณหนังสือภาษาอังกฤษในสาขาวิชาชีพอย่างเพียงพอ และเหมาะสม					
16	มีปริมาณหนังสือทั่วไป และบันเทิงคดี (นวนิยาย เรื่องสั้น บทกวี เป็นต้น) อย่างเพียงพอและเหมาะสม					
17	มีวารสารภาษาไทยหลากหลายรายชื่อ ทั้งประเภทวิชาการ และให้ความบันเทิง ไว้บริการอย่างเพียงพอ					

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ		ระดับความคาดหวัง				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
18	มีวารสารภาษาอังกฤษหลากหลายรายชื่อ ทั้งประเภทวิชาการ และให้ความบันเทิง ไว้บริการอย่างเพียงพอ					
19	มีหนังสือพิมพ์ภาษาไทยหลากหลายรายชื่อ ไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ					
20	มีหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษหลากหลายรายชื่อ ไว้ให้บริการอย่างเพียงพอ					
21	มีสื่อโสตทัศน เช่น ซีดี ดีวีดี ภาพยนตร์ เป็นต้น ที่หลากหลาย ประเภท ไว้ให้บริการจำนวนมาก					
22	มีสื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ในสาขาวิชาชีพ และเรื่องอื่นๆที่น่าสนใจ ไว้ให้บริการจำนวนมาก					
23	มีเอกสารโครงการ โครงงาน สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และวิจัย ไว้ให้บริการจำนวนมาก					
24	หนังสือ ที่ให้บริการต้องมีเนื้อหาที่ทันสมัย ทันยุคทันเหตุการณ์ เหมาะสมต่อการค้นคว้า					
25	สื่อโสตทัศน ที่ให้บริการต้องมีเนื้อหาที่ทันสมัย ทันยุคทันเหตุการณ์ เหมาะสมต่อการค้นคว้า					
26	ควรมีบริการข้อมูลสารสนเทศดิจิทัล ที่เป็นเอกสารเต็มรูป (Full Text) ไว้ให้บริการ					
<b>ด้านบริการของห้องสมุด</b>						
27	บุคลากรห้องสมุดต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเฉพาะทางวิชาชีพ เช่น บรรณารักษ์ และนักโสตทัศนศึกษา					
28	บุคลากรห้องสมุดต้องเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยินดี และเต็มใจในการให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
29	ห้องสมุดควรจัดให้มีบรรณารักษ์ช่วยตอบคำถามและช่วยค้นคว้า					
30	ควรเปิดบริการทุกวัน ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยมีเวลาทำการที่เหมาะสมกับผู้บริการ เช่น มีเวลา เปิด - ปิด ตั้งแต่ 8.30 น. - 19.00 น. เป็นต้น					
31	มีระบบยืม - คืนอัตโนมัติ					
32	มีโปรแกรมสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดที่ทันสมัยใช้งานง่าย					
33	มีบริการสอน ตลอดจนแนะนำการใช้ห้องสมุด					
34	มีบริการค้นคืนสารสนเทศออนไลน์จากฐานข้อมูล และเครือข่าย					

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ		ระดับความคาดหวัง				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
35	สามารถ ยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุดทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย					
36	การจัดเก็บหนังสือ วารสาร และสื่อต่างๆ สามารถให้ผู้ใช้เข้าถึงหรือค้นหาได้สะดวก					
37	จัดให้มีบริการแนะนำหนังสือ และสื่อใหม่ๆ ที่มีภายในห้องสมุด					
38	มีบริการถ่ายเอกสารภายในห้องสมุด					
39	ระเบียบการยืม - คืน ควรจะกำหนดให้ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท สามารถยืมได้ 7 วันทำการ					
40	มีบริการฐานข้อมูลออนไลน์ ของหนังสือ วารสาร เอกสาร ซีดี - รอม เป็นต้น แบบให้บริการเนื้อหาเต็มรูป (Full Text)					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมนอกเหนือจากคำถามที่ได้ถามมาแล้วข้างต้น

.....

.....

.....

.....

.....

☺ ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ☺

## ประวัติผู้วิจัย

1. ชื่อ นางสาวอังคณา แวซอเหาะ
2. เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน 3 1021 00938 98 7
3. ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ ระดับ 6
4. สถานที่ทำงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
399 แขวงวชิร เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300  
โทรศัพท์ 02-2829009 -15 ต่อ 6796  
E-mail mam\_weso@hotmail.com
5. ประวัติการศึกษา
  - พ.ศ. 2540 ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และ  
สารสนเทศศาสตร์ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
  - พ.ศ. 2547 ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และ  
สารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

### ประวัติผู้วิจัย

1. ชื่อ นางสาวโสภา ไทยลา
2. เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน 3 7201 00940 09 7
3. ตำแหน่งปัจจุบัน บรรณารักษ์
4. สถานที่ทำงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
399 แขวงวชิร เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300  
โทรศัพท์ 02-2829009 -15 ต่อ 6795  
E-mail [sopa\\_thaila@yahoo.com](mailto:sopa_thaila@yahoo.com)
5. ประวัติการศึกษา  
พ.ศ. 2542 ศิลปศาสตรบัณฑิตสาขาบรรณารักษศาสตร์และ  
สารนิเทศศาสตร์ สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร