



ปกหนังสือ

ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม
STUDENTS' SATISFACTION IN SIAM UNIVERSITY LIBRARY SERVICES

วิทยานิพนธ์
ของ
นางวราภรณ์ พิชิตกุล

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

พ.ศ. 2549

วัน เดือน ปี..... ๒๑ ส.ค. 2550
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

เลขทะเบียน..... ๐๐212706

เลขเรียกหนังสือ

๐๔
025.5
๖321๒
255๐

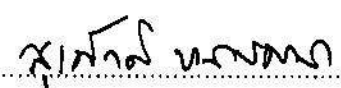


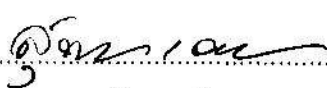
วิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม
โดย นางวราภรณ์ พิษิตกุล
สาขา การบริหารการศึกษา
ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.สุนันทา เลานั่นทน
กรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภรณ์ ลิ้มบริบูรณ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา อนุมัติให้วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต

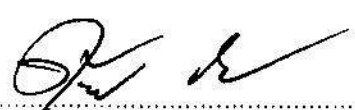

..... ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายงานบัณฑิตศึกษา
(ดร.สุราษฎร์ เศรษฐบุตร)

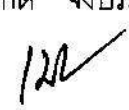
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุศักดิ์ หลาบมาลา)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุนันทา เลานั่นทน)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภรณ์ ลิ้มบริบูรณ์)


..... กรรมการ
(อาจารย์ทวิศักดิ์ จงประดับเกียรติ)


..... กรรมการและเลขานุการ
(ดร.เปรมสุรีย์ เชื้อมทอง)

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้โดยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร. สุนันทา เลานันทน์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาและผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภรณ์ ลิ้มบริบูรณ์ กรรมการที่ปรึกษา ซึ่งกรุณาให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งตลอดมา และผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน ที่ให้ความกรุณาตรวจสอบ แก้ไขและให้ข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. สุรศักดิ์ หลาบมาลา ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ อาจารย์ทวิศักดิ์ จงประดับเกียรติ ดร. เปรมสุริย์ เชื่อมทอง กรรมการและเลขานุการ ที่ให้คำแนะนำและให้ข้อคิดเห็นเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข

ขอขอบคุณบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่สำนักหอสมุดที่ช่วยเหลือให้ข้อมูล และอำนวยความสะดวกในการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณอาจารย์ ธีรวิธ พัทธารินทร์ ที่กรุณาช่วยเหลือเป็นอย่างดีในการจัดพิมพ์ ตลอดจนนักศึกษาที่ช่วยตอบแบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่ และน้องที่คอยสนับสนุนและให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา และคุณประโยชน์ที่พึงได้รับจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ขอมอบเป็นเครื่องบูชาแด่คุณพ่อ มาโนชญ์ พิชิตกุลผู้ล่วงลับไปแล้ว

นางวราภรณ์ พิชิตกุล

ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม
STUDENTS' SATISFACTION IN SIAM UNIVERSITY LIBRARY SERVICES

บทคัดย่อ
ของ
นางวราภรณ์ พิริตกุล

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา
พ.ศ. 2549

นางวราภรณ์ พิจิตกุล. (2549) ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม วิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, คณะกรรมการควบคุม : รศ.ดร. สุนันทา เลहनันท์, ผศ. สุภรณ์ ลิ้มบริบูรณ์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักหอสมุดในด้านการบริการ ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ พร้อมทั้งเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการ โดยจำแนกตามคณะวิชาที่สังกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 2-4 ซึ่งกำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2547 จำนวน 364 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ลักษณะมาตราประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และวิธีการของเชฟเฟ

ผลการวิจัยพบว่า

1. นักศึกษาที่เข้าใช้บริการสำนักหอสมุดส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สังกัดคณะนิเทศศาสตร์ เข้าห้องสมุดเมื่อมีเวลาว่างจากการเรียน โดยส่วนมากจะอ่านหนังสือในห้องสมุด ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศโดยใช้วิธีค้นจากชั้นหนังสือ

2. นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆทั้งห้าด้านอยู่ในระดับปานกลาง

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดโดยจำแนกตามคณะวิชาที่สังกัดและโดยรวมทุกด้านพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อเปรียบเทียบรายคู่พบว่า นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ มีความพึงพอใจสูงกว่าคณะวิทยาศาสตร์และนิติศาสตร์ และนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ มีความพึงพอใจสูงกว่าคณะนิติศาสตร์ ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

STUDENTS' SATISFACTION IN SIAM UNIVERSITY LIBRARY SERVICES

AN ABSTRACT

BY

MRS. WARAPORN PHICHITKUL

Presented in partial fulfillment of the requirements

For the Master of Education program in Educational Administration

At Rajabhat University Bansomdejchaopraya

2006

Pichitkul , Waraporn (2006) Students' Satisfaction in Siam University Library Services,
 Graduate School , Rajabhat University Bansomdej Chaopraya. Advisor Committee
 : Assoc. Prof.Dr. Sunanta Laohanan , Asst.Prof.Suporn Limboriboon

The purposes of this research were to study and to compare the use and satisfaction of Siam University Students second to fourth year in seven faculties in five aspects of library services ; namely , 1) services 2) library regulations 3) information resources 4) library staff 5) library building and equipments classified by faculties. The 365 rating scale questionnaires were distributed to the students in each faculty in the second semester of academic year 2004 and 100 percent was returned. The rating scale questionnaires had reliability of 0.98. The SPSS programs were used to analyze the data and presented in forms of percentages , means , standard deviation , one way analysis of variance and Scheffe.

The results of this research revealed that

1. The majority of the students were males and studied in the Faculty of Communication Arts. They came to use library services unsteadily. They came when they had no classes to read books. In searching the information resources , they looked up on the shelves by themselves.
2. The students satisfaction in library services had moderate levels in five aspects of library services.
3. The overall comparison of the satisfaction of the students indicated that there was a statistically significant difference at the .01 level. Upon the pair comparison the findings showed that the students from Faculty of Engineering , Faculty of Business Administration and Faculty of Liberal Arts perceived higher satisfaction level than those of the students from Faculty of Science and Faculty of Law and the students from Faculty of Nursing and Faculty of Communication Arts perceived higher satisfaction higher level than those of the students from Faculty of Law whereas no satisfaction significant differences were found in other paired – groups.

สารบัญ

	หน้า
ประกาศคุณูปการ.....	ก
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ข-ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง-จ
สารบัญ.....	ฉ-ช
สารบัญตาราง.....	ฅ-ญ

บทที่

1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
สมมุติฐานในการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	5

2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด.....	6
ความหมายของงานบริการห้องสมุด.....	7
บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	11
องค์ประกอบของงานบริการห้องสมุด.....	14
วัตถุประสงค์ของงานบริการห้องสมุด.....	19
มาตรฐานห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย	
เฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ.....	20
สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม.....	24
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ.....	30
ความหมายของความพึงพอใจ.....	30
แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ.....	32
ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจ.....	33

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ.....	34
ความสำคัญของการศึกษาพฤติกรรมผู้ให้บริการ.....	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
งานวิจัยในประเทศ.....	37
งานวิจัยต่างประเทศ.....	41
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	43
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
รายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	50
พฤติกรรมการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม.....	51
ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการ	57
เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการ.....	63
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการ.....	71
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	75
สมมุติฐานการวิจัย.....	75
วิธีดำเนินการวิจัย.....	75
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	76
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	76
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	76
สรุปผลการวิจัย	77
การอภิปรายผลการวิจัย.....	78

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ข้อเสนอแนะในการวิจัย.....	81
บรรณานุกรม.....	82
ภาคผนวก	
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ.....	88
แบบสอบถาม.....	94
ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย.....	99
ประวัติผู้วิจัย	109

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	44
2 รายละเอียดส่วนตัวของนักศึกษา.....	50
3 อัตราความถี่ในการเข้าใช้สำนักหอสมุด.....	51
4 วันที่เข้าใช้บริการสำนักหอสมุด.....	52
5 เวลาที่เข้าใช้บริการสำนักหอสมุด.....	52
6 วัตถุประสงค์หลักของการใช้บริการสำนักหอสมุด.....	53
7 วิธีค้นหาข้อมูลหรือสิ่งพิมพ์ที่ต้องการในสำนักหอสมุด.....	54
8 วิธีค้นหาหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ.....	55
9 สาเหตุที่ไม่สามารถค้นสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ.....	56
10 ลักษณะการยืมหนังสือในห้องสมุด.....	56
11 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดโดยรวมทุกด้าน.....	57
12 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดด้านบริการ.....	58
13 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดด้านระเบียบกฎเกณฑ์.....	59
14 ระดับความพึงพอใจในการใช้สำนักหอสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศ.....	60
15 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดด้านบุคลากร.....	61
16 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์...	62
17 การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักหอสมุด จำแนกตามคณะที่สังกัด.....	63
18 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้ บริการสำนักหอสมุดโดยรวมทุกด้านจำแนกตามคณะที่สังกัด.....	65
19 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้ บริการสำนักหอสมุดด้านการบริการจำแนกตามคณะที่สังกัด.....	66
20 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้ บริการสำนักหอสมุดด้านระเบียบกฎเกณฑ์จำแนกตามคณะที่สังกัด.....	67
21 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้ บริการสำนักหอสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศจำแนกตามคณะที่สังกัด.....	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

22	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการด้าน บุคลากรจำแนกตามคณะที่สังกัด.....	69
23	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้ บริการด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์จำแนกตามคณะที่สังกัด.....	70
24	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสำนักหอสมุดด้านการบริการ.....	71
25	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสำนักหอสมุดด้านระเบียบกฎเกณฑ์.....	72
26	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสำนักหอสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศ.....	72
27	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสำนักหอสมุดด้านบุคลากร.....	73
28	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสำนักหอสมุดด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์.....	74

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันซึ่งเป็นยุคของข่าวสารข้อมูลหรือยุคโลกาภิวัตน์ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศแผนใหม่ ได้ทำให้ขีดจำกัดในการแลกเปลี่ยนความรู้และข้อมูลข่าวสารระหว่างกันและกันในหมู่มนุษยชาติลดลง โลกปัจจุบันเป็นโลกที่ไร้พรมแดนในด้านข้อมูลข่าวสารอย่างแท้จริง สภาพการณ์ดังกล่าวนี้ได้ส่งผลกระทบต่ออย่างกว้างขวางและลึกซึ้งต่อสภาพเศรษฐกิจและสังคมวัฒนธรรมของประเทศต่างๆ ทั่วโลก และย่อมจะมีผลกระทบโดยตรงต่อระบบการจัดการศึกษาในแง่มุมต่างๆ ด้วย ระบบการศึกษาในมหาวิทยาลัย นอกจากจะให้การศึกษาระดับปริญญาแล้ว ยังมุ่งที่จะส่งเสริมให้นักศึกษาค้นคว้าความรู้ด้วยตนเอง ห้องสมุดจึงเป็นแหล่งทรัพยากรทางสติปัญญาที่สำคัญที่สุดในมหาวิทยาลัย เป็นสถานที่อำนวยความสะดวกต่อการศึกษาค้นคว้าทั้งอาจารย์และนักศึกษา(วารสารมหาวิทยาลัยทักษิณ , 2546 : 4) และขณะเดียวกันห้องสมุดยังเป็นแหล่งรวบรวมสารสนเทศประเภทต่างๆ ที่จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ เพื่อให้นักศึกษามีต้นทุนแห่งความรู้เพิ่มเติมทั้งยังเป็นแหล่งส่งเสริมให้เป็นผู้มีทักษะทางปัญญา ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงมีบทบาทสำคัญ เป็นหัวใจและชุมทรัพย์ทางปัญญาของการจัดการศึกษาอุดมศึกษา

ทบวง มหาวิทยาลัย ได้กำหนดหน้าที่ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยไว้ว่า “ห้องสมุดอุดมศึกษา มีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนรู้ การสอน การวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและบริการทางวิชาการแก่สถาบันอุดมศึกษาทุกระบบการศึกษาและสังคม ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองและอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต”(ทบวงมหาวิทยาลัย,2544)มหาวิทยาลัยเป็นองค์กรที่สำคัญองค์กรหนึ่งของสังคม หน้าที่ของมหาวิทยาลัยต่อสังคมที่สำคัญได้แก่ ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถออกไปรับใช้สังคมและประเทศชาติ ทำการค้นคว้าวิจัยในสาขาต่างๆ ที่รับผิดชอบเพื่อแสวงหา สร้างสรรค์ความรู้ใหม่ ๆ ขึ้นเพื่อเสริมสร้างให้เกิดความก้าวหน้าและการพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศในด้านวิชาการ เป็นผู้นำในด้านวิชาการ ให้บริการทางวิชาการแก่สังคมภายนอก และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของชาติ (วารสารห้องสมุด,2544:7)

ปัจจุบันการศึกษาระดับอุดมศึกษานັมนักในการส่งเสริมให้นักศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง แล้วนำมาอภิปรายแสดงความคิดเห็นและทัศนคติของตน ลักษณะการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย อาจารย์มักจะมีวิธีการสอนแบบบรรยายและวิธีการที่จะฝึกให้นักศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าด้วย

ตนเอง จากหนังสือ ตำราต่างๆ เพิ่มเติมด้วย ดังนั้นการเรียนรู้ในระดับมหาวิทยาลัยนี้ นักศึกษาจะเรียน หรือได้รับความรู้จากห้องเรียนแต่อย่างเดียวนั้น ย่อมไม่เป็นการเพียงพออย่างแน่นอน (สว่างจิต ศิริระชา 2532:9-20) ดังนั้นห้องสมุดจึงเป็นหน่วยงานที่สำคัญในมหาวิทยาลัยเพราะห้องสมุดเป็นสถาบันทางสังคมที่ทำหน้าที่เก็บรวบรวมสรรพวิทยาการทั้งหลายที่มีการบันทึกไว้ในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ ดนตรีตัวเขียน สิ่งพิมพ์อื่นๆ ตลอดจนโสตทัศนวัสดุทุกประเภท และมีการจัดทรัพยากรห้องสมุดเหล่านั้นไว้อย่างเป็นระบบเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้ และให้บริการแก่ผู้ใช้ในอันที่จะส่งเสริม การศึกษาหาความรู้ความบันเทิงและความจรรโลงใจตามความต้องการและความสนใจของแต่ละบุคคล (รณภพ ประวิติงาม 2531:4)

สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม ตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2516 โดยมีสถานภาพเป็นแผนกต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2528 ได้เปลี่ยนสถานภาพเป็น สำนักหอสมุดและต่อมาในปี พ.ศ. 2530 สำนักหอสมุดได้ย้ายที่ทำการมาอยู่ ณ ชั้น 2 และชั้น 3 ของอาคารเฉลิมพระเกียรติ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยามได้เปิดทำการมาเป็นเวลา 30 ปีสามารถรองรับนักศึกษาที่มาใช้บริการได้อย่างทั่วถึง สำนักหอสมุดได้เจริญก้าวหน้าขยายตัวกว้างขวางขึ้นและพัฒนาในหลาย ๆ ด้าน โดยเฉพาะในด้านการบริการสารสนเทศโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บข้อมูลทางการศึกษาและจัดบริการสืบค้นด้านสารสนเทศ เพื่อช่วยให้การค้นคว้าเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด แต่ในทางปฏิบัติ สำนักหอสมุดยังไม่สามารถบรรลุถึงเป้าหมายได้ จากการรับฟังข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดพบว่า ยังมีข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการอีกหลายประการเช่น ในด้านบริการถ่ายเอกสารคิดค่าบริการแพง หนังสือวารสารมีน้อย เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงด้านอารมณ์ ห้องอ้างอิงแคบ มีเสียงโทรศัพท์เคลื่อนที่รบกวน จึงทำให้สำนักหอสมุดไม่สามารถจัดบริการได้อย่างสมบูรณ์และไม่อาจสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างเต็มที่

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัย จึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ คือ ด้านการบริการ ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ซึ่งผลการวิจัยนี้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ และจะเป็นข้อมูลในการเสนอแนะต่อผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยสยามเพื่อปรับปรุงการจัดบริการ และวิธีการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสามารถสนองความต้องการผู้ใช้ได้มากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยสยาม
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยามโดยจำแนกตามคณะ

ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม โดยกำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยสยามที่กำลังศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะพยาบาลศาสตร์ ปีการศึกษา 2547

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น คือคณะวิชา ได้แก่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะพยาบาลศาสตร์

ตัวแปรตาม

พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการ ด้านการบริการ ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์

สมมุติฐานในการวิจัย

นักศึกษาที่เรียนในคณะวิชาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยามต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบพฤติกรรมการใช้บริการสำนักหอสมุดของนักศึกษา

2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของนักศึกษาทุกคนวิชาในการใช้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม

3. ผลงานวิจัยครั้งนี้จะทำให้ได้สารสนเทศเพื่อเป็นแนวทางในการนำไปพิจารณาปรับปรุง และ พัฒนาการบริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยามให้ดียิ่งขึ้น

คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองให้บรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการ สำหรับการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม ได้แก่ ความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์

การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้ใช้บริการ โดยให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์ ได้แก่ การลงทะเบียน / ต่ออายุสมาชิก การยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ การสืบค้นฐานข้อมูล การถ่ายเอกสาร การพิมพ์ข้อมูลด้วยเครื่องพิมพ์

ระเบียบกฎเกณฑ์ หมายถึง วิธีการปฏิบัติในการใช้บริการสำนักหอสมุด การเปิด - ปิด สำนักหอสมุด กำหนดเวลา ยืม - คืน อัตราค่าปรับ ระยะเวลาในการยืม - คืน

ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง ทรัพยากรสารสนเทศที่มีการบันทึกในทุกรูปแบบ ได้แก่ วัสดุตีพิมพ์ สื่อทัศนวัสดุ สารสนเทศที่บันทึกในรูปเสียง รูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รูปกราฟิก สื่อสามมิติ และข้อมูลเชิงพาณิชย์

บุคลากร หมายถึง พฤติกรรมการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานในสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม ทุกคน ได้แก่ ความรู้ความสามารถ บุคลิกภาพ ความกระฉับกระเฉง การพูดจา การมีมนุษยสัมพันธ์

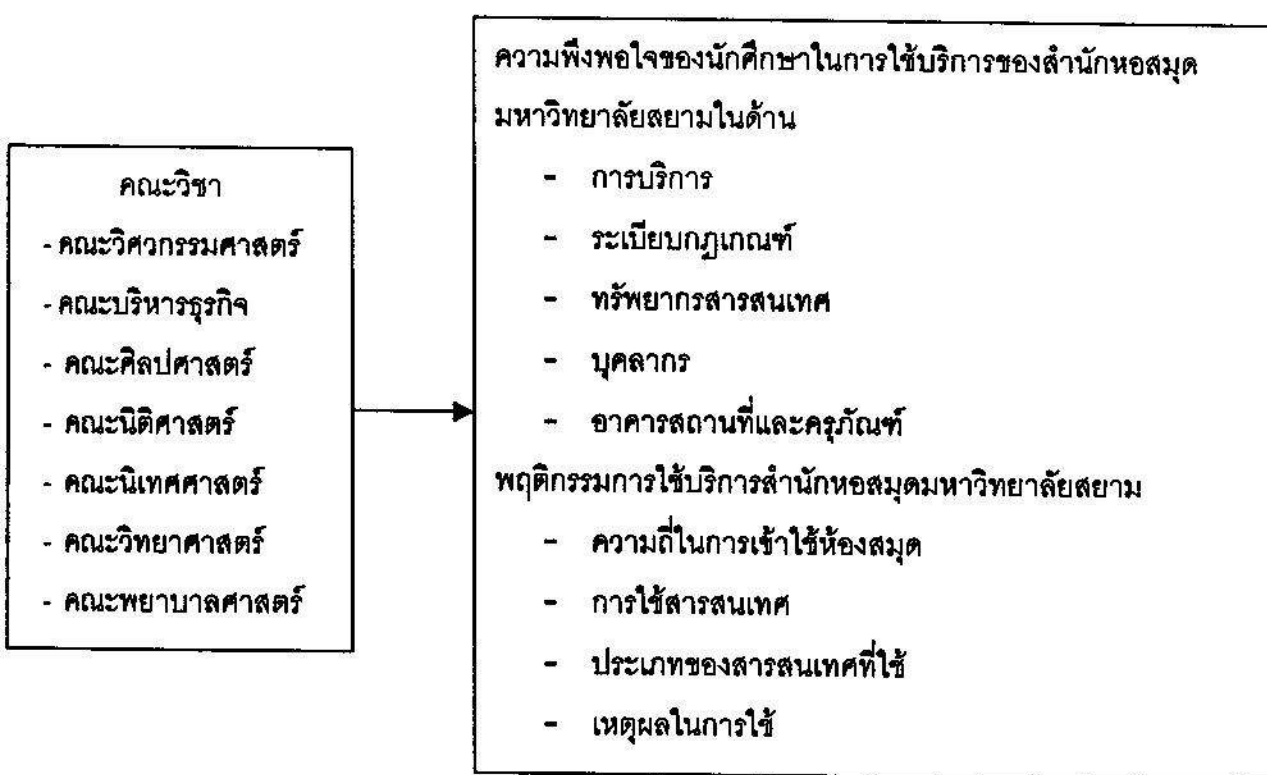
อาคารสถานที่และครุภัณฑ์ หมายถึง พื้นที่และจุดให้บริการตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษามหาวิทยาลัยสยามชั้นปีที่ 2 ถึงชั้นปีที่ 4 คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และคณะพยาบาลศาสตร์

พฤติกรรมการใช้บริการ หมายถึงลักษณะในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ความถี่ในการเข้าใช้บริการ ประเภทของสารสนเทศที่ใช้ เหตุผลในการใช้

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักหอสมุด ผู้วิจัยได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้คือ



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม”
ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด
 - 1.1 ความหมายเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุด
 - 1.2 บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย
 - 1.3 องค์ประกอบของงานบริการห้องสมุด
 - 1.4 วัตถุประสงค์ของงานบริการห้องสมุด
 - 1.5 มาตรฐานห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ
 - 1.6 สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม
2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
 - 2.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 2.2 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ
 - 2.3 ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจ
 - 2.4 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ
3. ความสำคัญของการศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้บริการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด

ความหมายของงานบริการห้องสมุด

ราชบัณฑิตยสถาน (2538:463) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า บริการไว้ดังนี้ บริการ (คำกริยา) หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ บริการ (คำนาม) หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ

วีระพงษ์ เจริญจิระรัตน์ (2542:6) ได้ให้คำนิยามของการบริการไว้ว่าการบริการคือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ

จวีลักษ์ณ์ บุญยะกาญจน์ (2540:41) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่าการบริการหมายถึง การปฏิบัติงานให้ความสะดวก

เวเบอร์ (Weber 1994 : 46) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้การบริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอสันใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

บี เอ็ม เวอร์มา (B.M. Verma อ้างถึงใน อนุเทพ เบื่องบน 2544:18) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการซึ่งเพ็นชันสกี โทมัส (Penchansky Thomas 1961) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับการความต้องการของการรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้บริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

อนุเทพ เบื่องบน (2544:18) หลักการให้บริการ ได้มีหลักการให้บริการกับผู้ให้บริการ 4 ข้อ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ทำหยุดๆตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความสะดวก บริการที่จะให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประทับใจผู้รับบริการ สำหรับผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ มีดังนี้ (รัฐธนา เนาวบุตร 2544:6-8)

1. ผู้ให้บริการ

ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการให้บริการโดยส่วนใหญ่ จะเกิดขึ้นจากตัวผู้ให้บริการเป็นสำคัญ ลำดับแรก เพราะความรู้สึกที่ผู้รับบริการมีต่อพนักงานและท่าที ทักษะพนักงานที่มีต่อภารกิจของตนและผู้มาติดต่อ ถ้าหากจุดนี้ล้มเหลวก็เป็นการยากที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้ คุณสมบัติของผู้ให้บริการประกอบด้วย

1.1 ความยิ้มแย้มแจ่มใส เพราะคงไม่มีใครอยากจะทำติดต่อกับคนหน้าตาบูดบึ้ง ท่าทางไม่รับแขก การยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นการยื่นไมตรีหรือให้การต้อนรับที่ดีที่สุดเมื่อคนเราพบหน้ากันเชื่อว่าอารมณ์ปลอดโปร่งได้ตลอดเวลาจะมีเรื่องนั้นเรื่องนี้เข้ามารบกวนให้อารมณ์ขุ่นมัวได้ ด้วยเหตุนี้หากเรามีหน้าที่พบปะติดต่อกับบริการ จึงจำเป็นต้องรู้จักควบคุมจิตใจและอารมณ์ให้เป็นปกติอย่าปล่อยให้หงุดหงิดทางหน้าตาที่ทำให้คนอื่นเห็นแล้วอยากหลีกเลี่ยงให้ห่าง

1.2 การมีจิตวิญญาณของการให้บริการ จิตใจนั้นเป็นสิ่งที่กำหนดที่ทำและพฤติกรรมของคนเรา ดังนั้น หากตั้งคิดว่าเราอยากให้คนอื่นได้รับความพึงพอใจแบบนี้จึงจะเกิดการให้บริการที่ดีมีประสิทธิภาพเกิดความพึงพอใจได้ แต่มีเป็นจำนวนไม่น้อยที่ผู้ให้บริการไม่มีจิตวิญญาณของการให้บริการ ตั้งความคิดหรือมีความรู้สึกว่าเป็นการทำงานเพราะเป็นหน้าที่ที่กำกับให้เสร็จๆ ไปวันหนึ่งๆ จึงทำหน้าที่อย่างล้าชืดและไร้ความรู้สึกที่จะคำนึงถึงจิตใจของผู้รับบริการว่าเป็นอย่างไร จริงอยู่แม้งานนั้นจะแล้วเสร็จแต่คงไม่สร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการแต่อย่างใด

1.3 ความกระตือรือร้นหรือการต้อนรับขับสู้ นับว่าเป็นสิ่งสำคัญเพราะหากพนักงานมีท่าทีเช่นนั้นย่อมทำให้ผู้มาติดต่อรู้สึกอบอุ่นจากการยินดีต้อนรับให้คำแนะนำให้บริการที่ดีอย่างสุดความสามารถอย่างนี้ใครๆ ก็ประทับใจเมื่อมาติดต่อ

1.4 มีมนุษยสัมพันธ์ การมีโอภาปราศรัย การทักทายด้วยไมตรีจิตเป็นคุณสมบัติประการหนึ่งของผู้ให้บริการ

1.5 การมีศิลปะในการพูด หมายถึงการใช้ถ้อยคำวาจาโดยสุภาพอ่อนน้อม การใช้น้ำเสียงเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความประทับใจ

1.6 บุคลิกภาพดี หมายถึง การแต่งตัว เลือผ้า เครื่องประดับ สีสัน แบบหรือลวดลายทั้งหมดที่อยู่บนตัวเรา ควรเหมาะสมกับกาลเทศะ ภาระหน้าที่ ตำแหน่งงาน การแต่งตัว จะหมายถึงรวมถึงในรายละเอียดมากมายตั้งแต่ทรงผม การแต่งหน้า ฯลฯ สิ่งเหล่านี้เมื่อรวมกันแล้ว หากเราศึกษาหาความรู้เราก็จะแต่งตัวได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ทำให้ส่งเสริมบุคลิกภาพให้ดูดี ต้องตาต้องใจผู้ที่ได้พบเห็น หลายคนคิดว่าการทำงานคงดูกันที่ผลงานไม่น่าจะต้องเกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพสักหน่อย แต่ถ้าเป็นงานให้บริการแล้ว เรื่องบุคลิกจะมีความสำคัญอย่างยิ่งทีเดียว เรื่องนี้เป็นเรื่องที่เราทุกคนต้องหมั่นศึกษาและปรับปรุงตัวเราให้ดีขึ้นเสมอและตลอดชีวิต เพราะเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้คนเรามีความสุขและประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น

2. การให้บริการ

การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของผู้รับ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องสำรวจตนเองว่าได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยต่างๆเหล่านั้นหรือไม่ เพียงใด อย่างเช่น

2.1 ความรอบรู้ในงานที่รับผิดชอบ คนที่จะบริการที่ดีจำเป็นต้องเข้าใจรายละเอียดของงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี เพื่อที่จะแนะนำ ตอบคำถาม ให้คำปรึกษากับผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

2.2 ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร หมายความว่าวิธีการพูด การอธิบาย การตอบข้อซักถาม การแนะนำผู้รับบริการเข้าใจได้ตรงกันและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง มีบางครั้งที่การสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการมีปัญหาเข้าใจไม่ตรงกัน ทำให้เกิดความขัดแย้ง ความไม่พึงพอใจจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือทั้งสองฝ่าย อย่างนี้การบริการที่ประทับใจย่อมเกิดขึ้นไม่ได้

2.3 กริยามารยาทที่สุภาพอ่อนน้อม เรื่องนี้เป็นเรื่องละเอียดอ่อน ว่าขอบเขตควรจะเป็นอย่างไร วิธีปฏิบัติควรเป็นแบบไหน อาจพูดได้กว้างๆว่า การแสดงออกในอิริยาบถต่างๆของคนเรา อย่างเช่น การนั่ง การเดิน การยืน การพูด การทักทาย ล้วนจะต้องระมัดระวังให้ถูกต้องเหมาะสมกับบุคคลและกาลเทศะ ซึ่งเราควรปฏิบัติกับผู้สูงอายุ เด็ก ลูกน้อง เจ้านาย เพื่อนร่วมงานในลักษณะที่แตกต่างกัน แต่ถึงอย่างไรก็จะมีมาตรฐานสำหรับค่านิยมในสังคม เช่น การปฏิบัติต่อผู้สูงอายุ ผู้มีตำแหน่งในงาน ในสังคมควรต้องเป็น

ไปโดยยกย่องให้เกียรติและสุภาพ ในขณะที่การปฏิบัติต่อบุคคลที่อายุใกล้เคียงกันอาจจะเป็นไปโดยสุภาพอ่อนโยนก็เพียงพอ สิ่งเหล่านี้ควรต้องสนใจ สังเกตและศึกษาหาความรู้ เราก็จะปรับปรุงตัวเองและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

2.4 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ เช่น เร่งรัดให้การดำเนินการ ให้คุณค่ากับเวลาของผู้รับบริการ แจ้งให้ทราบว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใดโดยประมาณ ถ้าขาดหลักฐานเอกสารใดและจะต้องนำมาเพิ่มเติม ก็ควรแจ้งให้ชัดเจนหรือนัดวันทำงานนั้นจะแล้วเสร็จ สิ่งใดก็ตามที่ผู้ให้บริการทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่า ได้รับการอำนวยความสะดวก เห็นคุณค่าเวลา ย่อมทำให้ผู้รับบริการประทับใจทั้งสิ้น

ทศนียา ชื่นนิรันดร์ (2544 : 8-9) สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ความหมายของการบริการ คือ กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อให้เกิดผลกับผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ให้การบริการคนอื่น จึงควรจะมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข

2.ความสำคัญของการบริการ ได้มีผู้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของการบริการ ดังนี้

2.1 การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะและควรแนบเนียนที่ทำให้ชนะใจลูกค้าที่มาติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ

2.2 การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ หรือในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารด้วย

2.3 การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่มาติดต่อกับองค์กรเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการด้านอื่นๆ อีกทั้งในโอกาสหน้า

3. หลักการสำคัญในการให้บริการ เพื่อเป็นการนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ จึงมีหลักการการให้บริการ ดังนี้

3.1 การเข้าใจความต้องการของลูกค้า เพื่อจะได้จัดบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการอย่างเหมาะสม

3.2 การใช้วิธีการสื่อสารที่ดีต่อลูกค้า เพราะการสื่อสารที่ดีทั้งโดยวาจา หรือใช้สื่อที่เป็นสัญลักษณ์ที่องค์กรจัดไว้สื่อสารกับลูกค้า จะทำให้เกิดความสะดวกและความเข้าใจที่ดี

3.3 การให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคน การให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นการแสดงถึงการยอมรับและนับถือลูกค้า จะทำให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

3.4 การมีความรับผิดชอบ การแสดงความรับผิดชอบต่อลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการในทุกกรณี จะทำให้ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อถือและเชื่อมั่น

สรุปความหมายของการบริการว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ เพื่อให้ได้รับความสะดวก และได้ประโยชน์จากการปฏิบัตินั้น ๆ

บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยเป็นเสมือนหัวใจของการศึกษาระดับอุดมศึกษา เป็นเสมือนเครื่องมือในการสอน เป็นแหล่งเพิ่มพูนความรู้ด้วยตัวเอง และส่งเสริมการค้นคว้าวิจัยชั้นสูงของนักศึกษา และอาจารย์ โดยมีบรรณารักษ์รับผิดชอบการบริหารและดำเนินงาน ซึ่งห้องสมุดจะเป็นตัวบ่งชี้และเป็นเครื่องกำหนดคุณภาพทางการศึกษา

สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์ (2525:56-57) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการบริการห้องสมุดไว้ว่า บริการห้องสมุด คือ งานห้องสมุดที่จะอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้โดยเริ่มจาก การสร้างบรรยากาศ เพื่อเชิญชวนให้ผู้สนใจที่จะเข้าใช้ห้องสมุดจัดสถานที่ให้สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย จัดหนังสือเป็นระเบียบ หนังสือไม่ฉีกขาด จัดบริการและกิจกรรมต่างๆ เช่น บริการจ่าย-รับ บริการหนังสือจอง บริการตอบคำถาม เพื่อช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำการอ่าน บริการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด บริการจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด เป็นต้น

ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ (2525:7-8,111) ได้อธิบายบริการห้องสมุดไว้ว่า หมายถึง การจัดการบริการ และการหาวิธีต่างๆ ที่จะอำนวยความสะดวกและชักจูงให้บุคคลมาใช้บริการเพื่อศึกษาค้นคว้าหาความรู้ ความเพลิดเพลิน จากหนังสือและสื่อทัศนวัสดุทุกประเภทที่มีให้บริการในห้องสมุดอาทิ บริการการอ่าน บริการจ่าย-รับ บริการตอบคำถามเพื่อช่วยการค้นคว้า บริการสอนหรือแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการแนะนำการอ่าน บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการข่าวสารทันสมัย บริการถ่ายเอกสาร บริการหนังสือจอง บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการสืบค้นสารนิเทศทางไกล เป็นต้น

มอริส (Morries 1994:20-30) กล่าวว่าบริการห้องสมุดคือหลักการต่างๆหรือการปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง การดำเนินงานด้านการบริหาร การดูแลรักษา การจัดเก็บ การค้นสิ่งพิมพ์และทรัพยากรสารนิเทศต่างๆ ของห้องสมุด

บลูมเบิร์ก (Bloomberg 1997:19) กล่าวว่าบริการห้องสมุดรวมถึงงานใดๆก็ตามที่ห้องสมุดได้จัดทำขึ้นเพื่อการติดต่อโดยตรงกับผู้ใช้งานห้องสมุด ซึ่งงานที่ถือว่าเป็นงานบริการที่สำคัญนั้น ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการตอบถามและช่วยการค้นคว้า บริการหนังสือจอง

บุญถาวร หงสกุล (2532:19-22) ได้แบ่งงานบริการห้องสมุดเป็น 5 ประเภท คือ

1. งานบริการพื้นฐาน เป็นงานที่ห้องสมุดทั่วไปปฏิบัติเป็นปกติได้แก่ บริการให้ยืม-คืน บริการหนังสือจอง บริการแนะนำห้องสมุด บริการตอบคำถามทั่วไป

2. งานบริการที่เป็นการส่งเสริมการอ่าน เป็นบริการที่จัดให้มีได้ในห้องสมุดทุกประเภท สามารถจัดได้หลายระดับตามวุฒิภาวะของผู้ใช้งานห้องสมุด กิจกรรมที่ห้องสมุดจัดเพื่อบริการนี้ ได้แก่ การเล่านิทาน การวิจารณ์หนังสือ การจัดนิทรรศการ การจัดมุมหนังสือ เป็นต้น

3. งานบริการที่เป็นการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้ทราบว่าห้องสมุดมีทรัพยากรสารนิเทศนั้น ๆ และพร้อมที่จะให้ผู้ใช้งานไปใช้ประโยชน์ ห้องสมุดจะรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศบางรายการบางประเภทหรือบางหัวข้อเพื่อให้ผู้ใช้ทราบ กิจกรรมที่เป็นบริการประเภทนี้ ได้แก่ การจัดทำรายชื่อนหนังสือหรือสื่อทัศนวัสดุที่ห้องสมุดได้รับใหม่ การทำสำเนาสารบรรณวารสารวิชาการ การจัดนิทรรศการหนังสือใหม่

4. งานบริการทางบรรณานุกรม เป็นงานบริการที่ช่วยการศึกษาค้นคว้า โดยใช้บรรณานุกรม เพื่อสนองความต้องการในการศึกษาค้นคว้าวิจัยวิชาการทุกสาขา เพื่อส่งเสริมการใช้สิ่งพิมพ์ บริการประเภทนี้จัดขึ้นเพื่อช่วยผู้ใช้ที่ต้องการศึกษาค้นคว้าเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างลึกซึ้ง บริการบรรณานุกรมได้แก่ การทำบรรณานุกรม การทำบรรณานุกรมประเภทต่างๆ การทำสาระสังเขป การรวบรวมรายชื่อวารสาร เป็นต้น

5. การบริการพิเศษ ได้แก่บริการต่างๆ ที่จัดเป็นรายบุคคลหรือเฉพาะกลุ่ม เช่น การจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ การฉายภาพยนตร์ การจัดแสดงดนตรี เป็นต้น

บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความสำคัญและมีบทบาทในการส่งเสริมการเรียนการสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัยดังที่ วิลัย อัครคิธยา (2534:1) กล่าวว่า มหาวิทยาลัยมีความสำคัญต่อสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษา มีหน้าที่ในการส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย การบริการชุมชน และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของชาติ แต่มหาวิทยาลัยย่อมจะไม่สามารถทำหน้าที่ดังกล่าว ได้อย่างสมบูรณ์ถ้าปราศจากห้องสมุดที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นแหล่งรวบรวม

สรรพวิทยาการต่างๆ ที่สำคัญของมหาวิทยาลัยแต่ละแห่ง ฉะนั้นการบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงต้องมีหน้าที่ดังต่อไปนี้คือ จัดหาทรัพยากรทุกประเภทเข้ามาให้บริการในห้องสมุดให้สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัยในมหาวิทยาลัย ให้เพียงพอและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีการจัดองค์การที่ดีทั้งในด้านการบริหารด้านเทคนิคและด้านบริการเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์มากที่สุด บริการที่สำคัญๆ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีดังนี้ บริการยืม-คืน หมายถึง บริการที่จัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการในการใช้ทรัพยากรห้องสมุดประเภทต่าง ๆ ที่ได้ผ่านขั้นตอนของงานเทคนิคมาเรียบร้อยแล้ว (Encyclopedia of library and information science 1971:1) ได้แก่ บริการยืม-คืน หนังสือทั่วไป บริการหนังสือจอง บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการวารสารฉบับปัจจุบัน ฉบับล่วงเวลาและวารสารเย็บเล่ม (เกรนิศรี เจริญผล 2530:161-162) บริการตอบคำถามเพื่อช่วยการค้นคว้าหมายถึงบริการที่ให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดในการติดตามสืบค้นสารสนเทศ โดยห้องสมุดเตรียมบุคลากรไว้ทำหน้าที่ ให้บริการนี้โดยตรง (A.L.A.glossary of library and information science (1983:118)) ได้แก่ บริการตอบคำถาม บริการช่วยการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย บริการสาระสังเขป บริการจัดทำบรรณานุกรม และหนังสือพิมพ์ บริการแปล บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการจัดทำบรรณานุกรมและบริการข่าวสารทันสมัย บริการสอนการใช้ห้องสมุด ประกอบด้วยการสอนการใช้ห้องสมุดแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ และบริการถ่ายเอกสาร (กรรณิการ์ สุธรรมเมธา 2524:19-35) นอกจากนี้สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ(2531:73) ได้กำหนดงานมาตรฐานของงานบริการไว้ดังนี้

1. งานบริการห้องสมุดจะต้องมุ่งส่งเสริม และให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ทรัพยากรห้องสมุดทุกประเภท จะต้องหาวิธีการและเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงวัสดุอุปกรณ์ของห้องสมุดให้มากที่สุด
2. ห้องสมุดจะต้องประเมินคุณภาพของบริการด้วยวิธีต่างๆ โดยหาทางปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการและความสนใจของผู้ใช้ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้
3. ห้องสมุดต้องมีบริการให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้ทั้งในด้านการรวบรวมบรรณานุกรมและการสอนผู้ใช้ให้รู้จักใช้อุปกรณ์และเครื่องมืออำนวยความสะดวกต่างๆ ของห้องสมุด
4. มหาวิทยาลัยควรให้บรรณารักษ์ได้มีส่วนร่วมในโครงการ การศึกษาของมหาวิทยาลัย ทั้งทางตรงและทางอ้อม ด้วยวิธีการจัดให้บรรณารักษ์ ได้สอนหรือร่วมสอนวิชาเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น สรุปได้ว่า บริการห้องสมุด หมายถึงบริการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับในสิ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

องค์ประกอบของงานบริการห้องสมุด

องค์ประกอบของงานบริการห้องสมุดมี 3 ประเภท ได้แก่

1. ทรัพยากรสารสนเทศ
2. ผู้ใช้บริการ
3. ผู้ให้บริการ

ทรัพยากรสารสนเทศ

ทรัพยากรสารสนเทศหมายถึงวัสดุรูปแบบต่างๆที่มีการบันทึกสารสนเทศไว้ โดยใช้ภาษาสัญลักษณ์ภาพ และเสียง ซึ่งอาจอยู่ในรูปกระดาษ พิล์มหรือเทปแม่เหล็ก เป็นต้น

ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด แบ่งออกเป็น 2 ประเภท

1. วัสดุตีพิมพ์ (Printed Materials)
2. วัสดุไม่ตีพิมพ์ (Non-printed Materials)

วัสดุตีพิมพ์ คือ วัสดุต่างๆ ที่เป็นผลผลิตจากการพิมพ์ในรูปแบบต่างๆ ซึ่งห้องสมุดมีหลายประเภท ได้แก่

1. หนังสือ (Books) คือสิ่งพิมพ์ที่ปรากฏออกมาเป็นรูปเล่ม มีความหนาพอสมควร โดยหนึ่งเล่ม อาจมีเนื้อหาเดียวโดยตลอด หรือหลายเรื่อง ในห้องสมุดทั่วไป หนังสือจะเป็นวัสดุห้องสมุดที่มีจำนวนมากที่สุด หนังสือแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

1.1 หนังสือสารคดี (Non-fiction) เป็นหนังสือที่ให้ความรู้ข้อเท็จจริงในสาขาวิชาทุกสาขาวิชา เช่น หนังสือจิตวิทยา หนังสือภาษาไทย หนังสือเกี่ยวกับปรัชญา ศาสนา เป็นต้น

1.2 หนังสือบันเทิงคดี (Fiction) เป็นหนังสือที่เขียนขึ้นจากจินตนาการหรือเค้าโครงเรื่องจริงมุ่งให้เกิดความเพลิดเพลิน ได้แก่ นวนิยาย (Novel) และเรื่องสั้น (Short Story)

1.3 หนังสืออ้างอิง (Reference books) คือหนังสือที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เป็นความรู้พื้นฐานในด้านต่างๆ และนำเสนอเป็นลำดับเพื่อช่วยให้ค้นเรื่องได้รวดเร็ว หนังสือประเภทนี้ผู้ใช้เลือกใช้เฉพาะเรื่องที่ต้องการไม่ต้องอ่านตลอดเล่ม

2. วารสาร (Periodicals) คือ สิ่งพิมพ์ที่พิมพ์เผยแพร่โดยมีชื่อของสิ่งพิมพ์เป็นชื่อเรียกแน่นอนและแจ้งกำหนดเวลาพิมพ์ไว้เช่น รายสัปดาห์ รายปักษ์ รายเดือน รายสองเดือน เป็นสิ่งพิมพ์ที่ตีพิมพ์เรื่องต่างๆ อยู่ในเล่มเดียวกัน เขียนโดยผู้แต่งหลายคน อาจเป็นเรื่องในแนววิชาเดียวกันหรือไม่ก็ได้ เรื่องจบในฉบับหรือต่อเนื่องกันจบในหลายฉบับก็ได้ รูปแบบของวารสารมักจะเป็นแบบเดียวกัน มีส่วนประกอบที่คล้ายกัน ได้แก่ มีเลขลำดับที่ของเล่ม (Volume) ฉบับ (Number) วัน เดือน ปี (Dates) ประจำปี

3. หนังสือพิมพ์ (Newspapers) เป็นสิ่งพิมพ์ที่มีรูปแบบใหญ่ประมาณ 16x22 นิ้ว กำหนดการออกให้เด่นชัดและต่อเนื่อง มุ่งเสนอข่าวรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ได้แก่ ข่าวและรายงานเหตุการณ์ทั้งภายในและภายนอกประเทศ ข่าวความเคลื่อนไหวทางเศรษฐกิจสังคม กีฬา วิชาการ เพื่อเป็นสื่อให้ประชาชนรู้และเข้าใจเรื่องราวสำคัญๆ ในเวลานั้น

4. จุลสาร (Pamphlets) เป็นสิ่งพิมพ์ที่ให้ความรู้เรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างกว้างๆ ผลิตออกมาจากหน่วยงานต่างๆ เพื่อเผยแพร่ให้คนทั่วไปทราบหรือเฉพาะหน่วยงานอาจจะเป็นเล่มเดียวหรือออกติดต่อกันเป็นชุด ลักษณะรูปแบบมีขนาดเล็ก ความหนาไม่เกิน 60 หน้า บางครั้งอาจเป็นแผ่นพับ แผ่นปลิว เนื้อหาจะเป็นคำแนะนำเพื่อให้ผู้อ่านได้มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ ได้ถูกต้อง เช่น จุลสารของกรมอนามัย แนะนำเกี่ยวกับการป้องกันโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ

5. กฤตภาค (Clippings) เป็นสิ่งพิมพ์ที่ตัดมาจากสิ่งพิมพ์อื่นๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร จุลสาร แล้วนำมาผืนกลงบนกระดาษขนาดเท่ากัน จัดเก็บใส่แฟ้ม พร้อมทั้งระบุแหล่งที่มา และหัวเรื่อง และเรื่องตามลำดับตัวอักษรของหัวเรื่อง เนื้อหาของกฤตภาคมักเป็นข่าว สรุปความ บทความ ภาพ ชีวิตประวัตินบุคคล

วัสดุไม่ตีพิมพ์ ได้แก่ วัสดุทัศนวัสดุ (Audio visual materials) เป็นสื่อความรู้ที่ให้ประโยชน์ เช่นเดียวกับสิ่งตีพิมพ์ แต่มีรูปแบบที่แตกต่างกันไป ได้แก่

1. รูปภาพ (Pictures) เป็นทั้งภาพเขียนและภาพถ่ายหรือภาพพิมพ์เช่น ภาพโบราณสถาน ภาพสถาปัตยกรรม

2. แผนที่ (Maps) และลูกโลก (Globe) ใช้ประกอบการศึกษาทางภูมิศาสตร์เกี่ยวกับ

ภูมิประเทศ

3. แผนภูมิ (Charts) ใช้ภาพและลายเส้นแสดงข่าวสารข้อเท็จจริงให้ผู้อ่านได้เข้าใจเรื่องราวได้รวดเร็ว เช่น แผนภูมิแสดงขั้นตอนการบริหารงานของหน่วยงาน
4. ภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว (Slides and filmstrips) เป็นภาพที่บันทึกลงบนแผ่นฟิล์ม มีภาพขาวดำและสี
5. ภาพยนตร์ (Films or motion pictures) เป็นภาพนิ่งที่ถ่ายทำต่อเนื่องกัน เมื่อนำมาฉายด้วยอัตราความเร็วสูงจะเห็นภาพเคลื่อนไหวเป็นไปตามธรรมชาติ ภาพยนตร์มีประโยชน์ต่อการศึกษามาก
6. แผ่นเสียงและแถบบันทึกเสียง (Disc and tapes) ใช้บันทึกเสียงจากปาฐกถา สุนทรพจน์ การอภิปราย เพลง
7. วิดีทัศน์ (Video tape) เป็นแถบแม่เหล็กที่บันทึกภาพและเสียง มีทั้งชนิดม้วนและตลับ
8. วัสดุย่อส่วน (Microforms) เป็นการย่อบันทึกสิ่งพิมพ์ต่างๆ ให้เล็กลงแล้วถ่ายลงบนแผ่นฟิล์มหรือแผ่น โปร่งแสง ขนาดต่างๆ เมื่อต้องการอ่านข้อความต้องใช้เครื่องอ่านโดยเฉพาะ วัสดุย่อส่วนมีหลายแบบ ได้แก่
 - 8.1 ไมโครฟิล์ม (Micro films) เป็นการถ่ายภาพย่อส่วนลงบนม้วนฟิล์ม ที่มีขนาด 16 มม. หรือ 35 มม.
 - 8.2 ไมโครฟิช (Micro fiches) เป็นการย่อบันทึกหน้าหนังสือลงบนแผ่นโปร่งใสที่มีขนาดตั้งแต่ 3×5 นิ้ว ถึง 6×9 นิ้ว
 - 8.3 ไมโครโอเพก (Micro opaque) เป็นการย่อบันทึกหน้าหนังสือลงบนกระดาษทึบแสง มีขนาด ตั้งแต่ 3×5 นิ้วหรือ 4×6 นิ้ว เมื่อจะใช้ให้ใช้เครื่องฉายทึบแสงเป็นอุปกรณ์
9. หุ่นจำลอง (Models) คือวัสดุสามมิติที่สร้างขึ้นมาให้มีลักษณะเหมือนของจริง เช่น หุ่นจำลองหลักศิลาจารึกพ่อขุนรามคำแหง หุ่นจำลองร่างกายคน
10. ของตัวอย่าง (Specimens) เป็นของจริงที่เป็นตัวอย่างซึ่งให้ประโยชน์ในการเรียนรู้เข้าใจลักษณะของจริงได้ดี เช่น ตัวอย่างธนบัตร เงินตรา แร่ธาตุ เป็นต้น
11. ฐานข้อมูลเป็นวัสดุไมติพิมพ์ชนิดล่าสุด เป็นการเก็บข้อมูลและเอกสารในรูปของเทปบันทึกคอมพิวเตอร์ หรือจากบันทึกคอมพิวเตอร์ การใช้ต้องใช้อุปกรณ์ถ่ายถอดสัญญาณเข้าสู่ระบบชุดคอมพิวเตอร์และจอภาพ จะปรากฏข้อความบนจอและสามารถพิมพ์ออกมาได้ตามต้องการ

กล่าวโดยสรุปองค์ประกอบของงานบริการห้องสมุด คืองานที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อจัดหาทรัพยากรทุกประเภทเข้ามาให้บริการในห้องสมุดให้เพียงพอและมีประสิทธิภาพ

ผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคคลที่สามารถให้บริการของห้องสมุดได้ ได้แก่ นักเรียน นักศึกษาคณาจารย์ บุคลากรของสถาบันอุดมศึกษา ศิษย์เก่า ประชาชนทั่วไป ตลอดจนผู้ให้บริการจากต่างประเทศด้วย

การศึกษาผู้ให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสำหรับห้องสมุด ศูนย์สารนิเทศ ตลอดจนสถาบันที่จัดให้บริการสารสนเทศ ดังได้มีผู้กล่าวไว้ดังนี้

สุชนันท์ กิติศรี (2536:บทนำ) กล่าวว่าการศึกษาผู้ใช้เป็นเรื่องสำคัญ ผู้ให้บริการจะต้องเข้าใจผู้ใช้บริการจึงจะประสบผลสำเร็จในการให้บริการ ทั้งนี้จะต้องศึกษาวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ให้ชัดเจนก่อนการจัดหา วิเคราะห์ จัดเก็บ และให้บริการสารสนเทศรวมทั้งต้องประเมินความต้องการของผู้ใช้เป็นระยะ เพราะความต้องการของผู้ใช้ย่อมเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา

พิมพ์วิภา ไพรมสมิทธิ์ (2536:5) และชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ (2536:53) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ใช้เป็นองค์ประกอบสำคัญยิ่งของระบบสารสนเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการสารสนเทศ หัวใจของการบริการสารสนเทศก็คือ การจัดหาสารสนเทศหรือการจัดบริการสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อการใช้งาน

กล่าวโดยสรุป การศึกษาผู้ใช้เป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เนื่องจากผู้ใช้เป็นหัวใจในการจัดบริการสารสนเทศในการบริการผู้ให้บริการสารสนเทศจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทราบถึงความต้องการ ของผู้ใช้เนื่องจากผู้ใช้แต่ละกลุ่ม มีความต้องการที่แตกต่างกัน

ผู้ให้บริการ

ในการจัดการให้บริการนั้นนอกจากผู้ให้บริการจะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญแล้วจะเห็นได้ว่าผู้ให้บริการก็มีความสำคัญเช่นเดียวกัน ดังนั้นการที่จะจัดบริการให้ประทับใจหรือไม่ประทับใจนั้นอาจจะขึ้นอยู่กับคุณสมบัติต่างๆ ของผู้ให้บริการด้วยดังที่มีผู้กล่าวไว้ดังนี้

สมิต สัจฉกร (2542:22-31) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ทำงานบริการที่ดี ไว้ว่า ประกอบด้วยองค์ประกอบ 12 ประการดังนี้

1. คุณลักษณะ (trait) หมายถึง สิ่งที่เราให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น ร่างกาย รูปร่าง เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งที่อยู่ภายใน เช่น จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกนึกคิด เป็นต้น คุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีมีดังต่อไปนี้

- 1.1 มีจิตใจรักงานบริการ
- 1.2 มีความรู้ในงานที่จะบริการ
- 1.3 มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ
- 1.4 มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน
- 1.5 มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่
- 1.6 มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ให้บริการ
- 1.7 มีทัศนคติต่องานบริการดี
- 1.8 มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล
- 1.9 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- 1.10 มีความช่างสังเกต
- 1.11 มีวิจารณ์งานได้ตรงรอบคอบ
- 1.12 มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา

2 พฤติกรรม (behavior) หมายถึง การแสดงทางความคิดและความรู้สึกโดยทั่วไปจะเห็นได้ จากการกระทำของบุคคล ผู้ใดมีความคิดและความรู้สึกที่ดีก็จะมีกรกระทำที่ดี พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

- 2.1 อธิยาศัยดี
- 2.2 มีมิตรไมตรี
- 2.3 เอาใจใส่สนใจงาน
- 2.4 แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย
- 2.5 กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม
- 2.6 วาจาสุภาพ
- 2.7 น้ำเสียงไพเราะ
- 2.8 ควบคุมอารมณ์ได้ดี

2.9 รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา

2.10 กระตือรือร้น

2.11 มีวินัย

2.12 ซื่อสัตย์

วีระพงษ์ เอลิมจิระรัตน์ (2542:7- 8) กล่าวว่าผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีคุณลักษณะ 7 ประการดังนี้

1. ยิ้มแย้มแจ่มใสเอาใจเขาใส่ใจเรา โดยการเห็นอกเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้าหรือผู้ใช้

บริการ

2. ตอบสนองต่อความประสงค์หรือความต้องการของลูกค้า หรือผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วทันใจและ

ทันต่อความต้องการของผู้ใช้

3. แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

4. ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจ และเต็มใจจะทำ มิใช่ทำแบบเสียมิได้

5. แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

6. กิริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน และมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน ไม่โอ้อวด

7. มีความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการและจะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

กล่าวโดยสรุป การจัดบริการให้ประทับใจผู้ใช้บริการขึ้นอยู่กับคุณสมบัติของผู้ให้บริการ จิตสำนึก

และทัศนคติที่ดีต่องานบริการ

วัตถุประสงค์ของงานบริการห้องสมุด

คุณหญิง แม้นมาส ชวลิต (2543:69) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของงานบริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยไว้ดังนี้

เพื่อเป็นเครื่องมือในการเรียนการสอนของอาจารย์ นิสิต และนักศึกษา ตามหลักสูตรของ มหาวิทยาลัยนั้นๆ

เพื่อช่วยเหลือในการค้นคว้าและวิจัยของอาจารย์ นิสิตและนักศึกษามหาวิทยาลัยนั้นๆ

เพื่อส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการให้อาจารย์ นิสิตและนักศึกษามีทางแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง จากทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด

เพื่อแนะนำให้อาจารย์ นิสิตและนักศึกษารู้จักหนังสือที่ดีและมีประโยชน์

เพื่อช่วยอาจารย์ นิสิต และนักศึกษา ให้ได้รับความเพลิดเพลินจากการอ่านจากทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด

ทิมลพวรรณ ประเสริฐวงศ์ เรพเพอร์ และคณะ (2543:24) ได้กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของงานบริการห้องสมุด ไว้ดังนี้

1. เพื่อการศึกษา (education) ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางเพื่อการบริการการศึกษาแก่ประชาชนโดยไม่เลือกเพศ วัย และพื้นฐานความรู้ เป็นตลาดวิชาที่ผู้สนใจสามารถเลือกสรรใช้ได้ทุกเวลาและโอกาส
2. เพื่อข่าวสารความรู้ (information) ห้องสมุดเป็นแหล่งรวบรวมวัสดุตีพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์ที่ให้ความรู้ข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง และบริการข่าวสารทันสมัยแก่ผู้ใช้ โดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้ใช้อับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการด้วยบริการที่สะดวกรวดเร็ว
3. เพื่อการค้นคว้าวิจัย (research) ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางของการค้นคว้าวิจัยในแขนงวิชาต่างๆ ให้แตกฉานลึกซึ้งยิ่งขึ้น เพื่อความก้าวหน้าของวิทยาการสาขาวิชานั้นๆ
4. เพื่อความจรรโลงใจ (inspiration) ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางของการอ่านที่ทั้งความรู้และความเพลิดเพลิน ก่อให้เกิดแรงบันดาลใจในทางสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามแก่ชีวิต ซึ่งมีผลสะท้อนถึงสังคมส่วนรวม
5. เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ (recreation) ห้องสมุดเป็นแหล่งพักใจให้คลายจากความกังวล ความเคร่งครัด และเพื่อหาความรื่นรมย์ในยามว่าง

กล่าวโดยสรุปวัตถุประสงค์ของงานบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยทั่วไปมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการเรียนการสอนและการวิจัยเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย

มาตรฐานห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ

มาตรฐานของห้องสมุด คือ ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณภาพของบริการห้องสมุดใช้สำหรับปฏิบัติและประเมินการปฏิบัติในการให้บริการ อาจมีลักษณะเป็นแบบฉบับหรือตัวอย่างเพื่อจูงใจให้ปฏิบัติและช่วยการตัดสินใจ มาตรฐานนี้ทำขึ้นใช้ไม่เฉพาะแต่ฝ่ายบรรณารักษ์เท่านั้น ผู้อื่นก็มีส่วนนำมาใช้ได้ด้วย ได้แก่ ผู้ใช้บริการ ผู้เกี่ยวข้อง ในการพิจารณาอนุมัติงบประมาณ การแบ่งส่วนงานบุคลากร และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ มาตรฐานห้องสมุดแบ่งออกเป็นมาตรฐานตามประเภทของห้องสมุด และมาตรฐานที่เกี่ยวกับการเรียนการสอน หรือการฝึกอบรมให้การศึกษาทงบรรณารักษ์ศาสตร์ (แมนมาส ขวลิขิต 2529:18 - 19)

มาตรฐานของห้องสมุดในระดับอุดมศึกษามีหลายแบบได้แก่ มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ซึ่งมีหลายฉบับ อาทิมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยฉบับของกรมวิเทศสหการ พ.ศ. 2508 มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2515 โดยคณะกรรมการพิจารณาปรับปรุงห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษา สภาการศึกษาแห่งชาติมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย ฉบับปรับปรุงใหม่ พ.ศ. 2519 ของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัยฉบับแก้ไขใหม่ พ.ศ. 2523 ซึ่งจัดทำโดย คณะอนุกรรมการการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่องมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2529 ส่วนมาตรฐานห้องสมุดระดับอุดมศึกษาในต่างประเทศ เช่น มาตรฐานห้องสมุดวิทยาลัยฉบับ ปี ค.ศ. 1959 และฉบับปรับปรุงใหม่ ปี ค.ศ. 1975 ซึ่งจัดทำโดยคณะกรรมการสมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและห้องสมุดเพื่อการวิจัย (Association of College and Research Libraries) ในเครือสมาคมห้องสมุดแห่งสหรัฐอเมริกา และมาตรฐานห้องสมุดวิทยาลัยฉบับ ปี ค.ศ. 1985 ซึ่งจัดทำโดยคณะกรรมการเฉพาะกิจในคณะกรรมการมาตรฐานห้องสมุดวิทยาลัย ของสมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและห้องสมุดเพื่อการวิจัย โดยครอบคลุมมาตรฐาน 8 ข้อ ดังนี้คือ วัตถุประสงค์ ทรัพยากรห้องสมุด การจัดดำเนินงานเกี่ยวกับวัสดุต่าง ๆ บุคลากร การให้บริการ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก การบริหารงานและงบประมาณ และมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัยฉบับ ปี ค.ศ. 1987 ซึ่งจัดทำโดยแผนกห้องสมุดมหาวิทยาลัยและห้องสมุดเพื่อการวิจัยทั่วไปของสหพันธ์สากลแห่งสมาคมและสถาบันห้องสมุด (IFLA Section of University Libraries and other General Research Libraries) โดยครอบคลุมมาตรฐาน 10 ข้อ ดังนี้ คือ ความมุ่งหมาย การจัดองค์การและการบริหารงาน การบริการ ทรัพยากรห้องสมุดบุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวก งบประมาณและการเงิน เทคโนโลยี การสงวนรักษา การอนุรักษ์และความร่วมมือกัน

สำหรับด้านมาตรฐานบริการของห้องสมุดวิทยาลัย ซึ่งมีแต่เฉพาะมาตรฐานห้องสมุดวิทยาลัยในต่างประเทศเท่านั้น เริ่มตั้งแต่มาตรฐานห้องสมุดวิทยาลัยฉบับปี ค.ศ. 1959 ซึ่งจัดทำโดยคณะกรรมการสมาคมห้องสมุดวิทยาลัย และห้องสมุดเพื่อการวิจัย ได้ระบุนายละเอียดในส่วนที่เกี่ยวกับงานบริการดังนี้ คือ ห้องสมุดควรประเมินผลงานด้านการให้บริการอยู่เสมอ ด้วยการตรวจสอบสถิติการจ่าย - รับ สำนวน การอ่านหนังสือของนักศึกษาในช่วงเวลาที่กำหนดขึ้น พิจารณาจัดหาวัสดุห้องสมุดให้ตรงตามหลักสูตร การเรียนการสอนในสถาบัน เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ตามที่ต้องการ ปรับปรุงบริการยืมระหว่างห้องสมุดให้มีความสะดวกรวดเร็วขึ้น เมื่อมีการเปิดสอนสาขาวิชาใหม่ก็ร่วมมือกับอาจารย์ผู้สอน ในการจัดหาหนังสือ

ประกอบการเรียนการสอนตลอดจนจัดทำรายชื่อวัสดุห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชานั้น ๆ มีการสอนการใช้ห้องสมุดและวัดประสิทธิภาพในการสอนโดยพิจารณาจากความสามารถ ในการใช้ทรัพยากรห้องสมุดของนักศึกษาแต่ละคน (Standards for College Libraries 1959 : 279)

ต่อมาในปี.ศ.1985 คณะกรรมการเฉพาะกิจในคณะกรรมการมาตรฐานห้องสมุดวิทยาลัย ของสมาคมห้องสมุดวิทยาลัย และห้องสมุดเพื่อการวิจัยได้ร่างมาตรฐานห้องสมุดวิทยาลัยขึ้นใหม่ ดังมีรายละเอียดเฉพาะส่วนที่เกี่ยวกับงานบริการดังนี้คือ ห้องสมุดควรจัดบริการ และปรับปรุงคุณภาพ เพื่อส่งเสริมโปรแกรมการศึกษาของสถาบัน และการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้อย่างเต็มที่ จะต้องให้สารนิเทศ และสอนการใช้ห้องสมุดด้วยวิธีต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงการให้บริการอ้างอิง และวางแผนการสอนบรรณานุกรม เพื่อสอนให้ผู้ใช้งานสามารถใช้ประโยชน์จากทรัพยากรห้องสมุด เพื่อสนองความต้องการของตนได้เต็มที่ จัดให้มีวัสดุห้องสมุดทุกประเภทและทุกรูปแบบ โดยไม่เสี่ยงต่อการเก็บรักษา หรือให้บริการแก่ผู้อื่นควรเพิ่มคุณภาพ ของทรัพยากรห้องสมุด โดยจัดให้มีการยืมระหว่างห้องสมุด หรือมีการร่วมมือกันด้วยวิธีอื่น ๆ ที่จะทำให้ห้องสมุดสามารถใช้เอกสารสิ่งพิมพ์ร่วมกันได้ จำนวนชั่วโมงที่เปิดบริการ ควรให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และควรมีโครงการให้ความรู้แก่ บุคคลภายนอกด้วย (Association of College and Research Libraries, College Library Standards Committee 1985 : 241 – 252)

ในปี ค.ศ. 1987 แผนกห้องสมุดมหาวิทยาลัยและห้องสมุดเพื่อการวิจัยทั่วไปของสหพันธ์สากลแห่งสมาคม และสถาบันห้องสมุด ได้จัดทำมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัยขึ้นใหม่ โดยมีจุดประสงค์เพื่อพัฒนาคุณภาพ ของบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปรับปรุงห้องสมุด พร้อมทั้งเสนอโครงร่างเกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐาน สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัย ดังมีรายละเอียดเฉพาะส่วนที่เกี่ยวกับงานบริการ ดังนี้ คือ ห้องสมุดควรจัดบริการให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของมหาวิทยาลัย บริการที่จัดขึ้นควรส่งเสริมและให้ความสะดวก ในการใช้สารนิเทศทุกรูปแบบแก่ผู้ใช้ห้องสมุดทุกคน ซึ่งรวมถึงการให้บริการอ้างอิง บริการสารนิเทศและการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้เป็นรายบุคคลเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรห้องสมุด ห้องสมุดควรเก็บรักษาและนำเอกสารนิเทศที่มีอยู่ในห้องสมุด ซึ่งได้รับการวิเคราะห์เลขหมู่ และทำบัตรรายการแล้วมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ใช่มากที่สุด ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงจุดมุ่งหมายเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของห้องสมุด เป็นสำคัญ นอกจากนั้นแล้วห้องสมุดควรให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อปฏิบัติ ในการให้ยืม และการเข้าถึงทรัพยากรห้องสมุดสำหรับผู้ใช้งานทุกประเภทไว้ด้วย ตลอดจน

กระบวนการ การให้บริการจ่าย – รับ ควรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (Standards for University Libraries 1987 : 120 – 125)

สรุปมาตรฐานห้องสมุด คือ การจัดบริการในด้านต่างๆให้เป็นมาตรฐานและเป็นระบบเดียวกันให้มากที่สุด ครอบคลุมกว้างขวางครบถ้วนมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อความทันสมัย ความสะดวก และเกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการมากที่สุด

นอกจากนี้สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ(2531:73) ได้กำหนดงานมาตรฐานของงานบริการไว้ดังนี้

1. งานบริการห้องสมุดจะต้องมุ่งส่งเสริม และให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ทรัพยากรห้องสมุดทุกประเภท จะต้องหาวิธีการและเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่อช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงวัสดุอุปกรณ์ของห้องสมุดให้มากที่สุด
2. ห้องสมุดจะต้องประเมินคุณภาพของบริการด้วยวิธีต่างๆ โดยหาทางปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการและความสนใจของผู้ใช้ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้
3. ห้องสมุดต้องมีบริการให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้ทั้งในด้านการรวบรวมบรรณานุกรมและการสอนผู้ใช้ให้รู้จักใช้อุปกรณ์และเครื่องมืออำนวยความสะดวกต่างๆ ของห้องสมุด
4. มหาวิทยาลัยควรให้บรรณารักษ์ได้มีส่วนร่วมในโครงการ การศึกษาของมหาวิทยาลัย ทั้งทางตรงและทางอ้อม ด้วยวิธีการจัดให้บรรณารักษ์ ได้สอนหรือร่วมสอนวิชาเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

เพื่อให้เกิดมาตรฐานเดียวกันของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทบวงมหาวิทยาลัยจึงได้ออกประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่องมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2544 โดยมีมุ่งหวังให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาได้ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้ได้มาตรฐาน มีคุณภาพ และประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม

1. ประวัติและความเป็นมาโดยสังเขป

สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม ตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2516 โดยมีสถานภาพเป็นแผนกมีที่ทำการเดิมอยู่ อาคาร 2 ชั้น 1 ต่อมาในปี พ.ศ. 2523 จึงย้ายที่ทำการมาอยู่ ณ อาคาร 3 (อาคารอนุสรณ์ ดร.ณรงค์ มงคลวนิช) ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2528 ได้เปลี่ยนสถานภาพเป็นสำนักหอสมุด มีที่ทำการอยู่ที่ชั้น 1,2 และ ส่วนหนึ่งของชั้น 3 ของอาคารดังกล่าว และต่อมาในปี พ.ศ. 2530 สำนักหอสมุดได้ย้ายที่ทำการมาอยู่ ณ ชั้น 2 และชั้น 3 ของอาคารเฉลิมพระเกียรติ

สำนักหอสมุดชั้นที่ 2 ให้บริการหนังสือวิชาการภาษาอังกฤษ หนังสือรับรอง หนังสืออ้างอิง สิ่งพิมพ์ พิเศษ วิทยานิพนธ์ สื่อโสตทัศน์ ที่นั่งอ่านหนังสือเฉพาะบุคคล (Carrel) พร้อมทั้งคอมพิวเตอร์ สำหรับสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด (OPAC) ให้บริการแก่ผู้ใช้อย่างทั่วถึง

สำนักหอสมุดชั้นที่ 3 ให้บริการหนังสือภาษาไทย พ็อกเก็ตบุ๊คส์ ตลอดจนจุลสาร วารสารและ หนังสือพิมพ์ตลอดจนที่นั่งอ่านหนังสือเฉพาะบุคคล (Carrel) นอกจากนี้ยังมีห้องดิจิทัล (Digital Virtual Library) ไว้เพื่อให้บริการสืบค้นข้อมูล On-line และฐานข้อมูล CD-ROM

ชั้นลอยซึ่งอยู่เหนือชั้น 3 ให้บริการราชกิจจานุเบกษา นสพ.ฉ.ล่วงหน้า กฤตภาค และ นวนิยาย

ปัจจุบัน สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม ได้ปรับเปลี่ยนเป็นห้องสมุดอัตโนมัติ (Automated Library) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป TINLIB ซึ่งทำการเชื่อมโยงข้อมูลทรัพยากรทุกประเภทเข้าด้วยกัน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการสืบค้นด้วยคอมพิวเตอร์ระบบ LAN และให้บริการยืม – คืนโดยระบบ Barcode นอกจากนี้ผู้ใช้ยังสามารถสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล ต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดได้ที่ <http://Library.siamu.ac.th> ยกเว้นวันจันทร์

2. ที่ตั้ง อาคารเฉลิมพระเกียรติ (อาคาร 12) ชั้น 2,3 และชั้นลอยทั้ง 2 ปีกเหนือชั้น 3

3. เวลาเปิดทำการ

วันจันทร์ – วันเสาร์ เวลา 07.45 – 19.00 น.

ปิดบริการ วันอาทิตย์ วันหยุดราชการ และวันหยุดของมหาวิทยาลัย

4. หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อภายใน

ผู้อำนวยการ	ต่อ	143,245
สำนักงานเลขานุการ	ต่อ	143

แผนกโสตทัศนบริการ	ต่อ	143
แผนกวารสารและเอกสาร	ต่อ	245
แผนกพัฒนาทรัพยากร (งานเทคนิค / งานจัดหา)	ต่อ	145
แผนกบริการ	ต่อ	142
แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ	ต่อ	245
ห้องอ้างอิง	ต่อ	243

E – mail Address : library@siamu.th.edu

5. ทรัพยากรสารสนเทศ

5.1 หนังสือ จัดแบ่งตามหมวดหมู่ของระบบทศนิยมดิวอี้ ซึ่งแบ่งเป็น 10 หมวดใหญ่ โดยมีตัวเลขอารบิกเป็นสัญลักษณ์แทนเนื้อหาของหมวดวิชาทั้งหมด 10 หมวดดังนี้

สัญลักษณ์	ประเภทของหนังสือ
000	เบ็ดเตล็ด/ความรู้ทั่วไป (Generalities) รวมทั้งคอมพิวเตอร์
100	ปรัชญา(Philosophy & Related Disciplines) จิตวิทยา ตรรกศาสตร์ จริยศาสตร์
200	ศาสนา (Religion)
300	สังคมศาสตร์ (Social Sciences) สถิติ รัฐศาสตร์ กฎหมาย รัฐประศาสนศาสตร์ สังคมวิทยา (Sociology) และเศรษฐศาสตร์ (Economics)
400	ภาษา (Language)
500	วิทยาศาสตร์ (Pure Sciences) คณิตศาสตร์ ดาราศาสตร์ ฟิสิกส์ เคมี ชีววิทยา
600	เทคโนโลยี วิทยาศาสตร์ประยุกต์ (Technology, Applied Science) แพทยศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ เกษตรศาสตร์ บริหารธุรกิจ
700	ศิลปะ (The Arts) สถาปัตยกรรมศาสตร์ ประติมากรรม ดนตรี กีฬา
800	วรรณคดี (Literature & Rhetoric)
900	ภูมิศาสตร์ (General Geography)

5.2 โสตทัศนวัสดุ ได้แก่ แถบวีดิทัศน์ แถบบันทึกเสียง สไลด์ รูปภาพ แผ่นบันทึกข้อมูล คอมพิวเตอร์ ฯลฯ จัดเก็บโดยใช้ตัวย่อภาษาอังกฤษเป็นสัญลักษณ์ แทน โสตทัศนวัสดุแต่ละประเภท ดังนี้

CD	แผ่นบันทึกข้อมูลคอมพิวเตอร์ (CD-ROM)
DISK	แผ่นบันทึกข้อมูลคอมพิวเตอร์ (Diskette)
MO	สิ่งจำลอง ของตัวอย่าง (Model)
PIC	รูปภาพ (Picture)
SL	ภาพนิ่ง (Slide)
TC	แถบบันทึกเสียง (Tape Cassette)
VC	แถบวีดิทัศน์ (Video Cassette)

5.3 วารสาร ฉบับปัจจุบันจัดเก็บไว้บนชั้นโดยเรียงตามลำดับตัวอักษรแรกของชื่อวารสาร เริ่มจาก ก-ฮ และตามด้วย A-Z ส่วนวารสารฉบับย้อนหลังและวารสารเย็บเล่มจะเก็บไว้ในลักษณะชั้นปิด ผู้ต้องการใช้สามารถติดต่อได้จากเจ้าหน้าที่แผนกวารสารและเอกสาร ชั้น 3 และชั้นลอยเหนือชั้น 3

5.4 หนังสือพิมพ์ ฉบับปัจจุบันและฉบับย้อนหลัง 1 วัน จัดบริการไว้ที่บริเวณชั้น 3 ผู้ใช้บริการสามารถหยิบอ่านได้ตามสะดวก

5.5 จุลสารและกฤตภาค ติดต่อขอใช้ได้ที่แผนกวารสารและเอกสาร

5.6 ทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่อนุญาตให้ยืม ออกนอกสำนักหอสมุด มีดังนี้

5.6.1 หนังสืออ้างอิง

5.6.2 วารสารฉบับปัจจุบันและวารสารเย็บเล่ม

5.6.3 จุลสาร

5.6.4 กฤตภาค

5.6.5 หนังสือพิมพ์

5.6.6 โสตทัศนวัสดุบางประเภทที่กำหนดให้ใช้บริการได้เฉพาะภายในสำนักหอ

สมุด

6. สัญลักษณ์ที่ใช้จำแนกประเภทของทรัพยากรภายในสำนักหอสมุด

สัญลักษณ์เหล่านี้จะปรากฏ อยู่เหนือเลยเรียกหนังสือ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ได้แก่ ตัวอักษรดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์	ประเภทหนังสือ
อ หรือ R	หนังสืออ้างอิง (Reference) ภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ จัดไว้ให้บริการในห้องอ้างอิงเท่านั้นไม่อนุญาตให้ยืมออกนอกสำนักหอสมุด
AB	บทคัดย่อ (Abstract)
CU	หลักสูตรของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ (Curriculum)
GP	สิ่งพิมพ์รัฐบาล (Government Publication)
GR	หนังสืออนุสรณ์ (Graduate Publication)
NGP	สิ่งพิมพ์ของหน่วยงานเอกชน (Non Government Publication)
PR	โครงการของนักศึกษา (Project)
RH	งานวิจัย (Research)
T	วิทยานิพนธ์ (Thesis)
TC	แถบบันทึกเสียง (Tape cassette)
VC	วีดิทัศน์ (Video cassette)
น	หนังสือนวนิยาย (Fiction)
ด	ตำราที่เขียนโดย อาจารย์ของมหาวิทยาลัยสยาม
พ หรือ P	หนังสือพ็อกเก็ตบุ๊กส์ (Pocket Book)
รธ	เรื่องสั้น

หนังสือรับรอง หนังสือทั่วไป ที่ถูกนำมา ให้ยืมในระยะเวลาสั้นลงเป็นการชั่วคราว เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้ได้ทั่วถึงยิ่งขึ้น

7. การยืมทรัพยากรสารสนเทศ

ผู้ใช้ที่ต้องการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ต้องแสดงบัตรประจำตัวนักศึกษา / บัตรประจำตัวบุคลากรทุกครั้ง หากปรากฏว่าผู้ถือบัตรมิใช่เจ้าของบัตร เจ้าหน้าที่จะยึดบัตรนั้นไว้ และอาจจะพิจารณาตัดสิทธิ์ในการใช้บริการ

7.1 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ให้มีและกำหนดเวลาคืน

ทรัพยากรสารสนเทศ	ปริญาตรี / บุคลากร		ปริญาโท		อาจารย์	
	จำนวน	เวลา / วัน	จำนวน	เวลา / วัน	จำนวน	เวลา / วัน
หนังสือทั่วไป	5	7	10	30	10	30
นวนิยาย	2	3	2	3	2	3
พ็อกเก็ตบุ๊กส์	2	3	2	3	2	3
วิทยานิพนธ์	2	3	2	3	2	3
หนังสือสารอง	1	3	1	3	1	3
แถบบันทึกเสียง	2	3	2	3	2	3
แถบวีดิทัศน์	2	3	2	3	2	3
ภาพนิ่ง	-	-	-	-	-	-
วารสารฉบับย้อนหลัง	2	3	2	3	2	3
CD-ROM	2	3	2	3	2	3

7.2 ระเบียบการใช้ห้องมัลติมีเดีย (MULTIMEDIA)

7.2.1 เปิดทำการเวลา 8.30 – 18.00 น.

7.2.2 ติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อแสดงความจำนงในการใช้ห้อง มัลติมีเดียพร้อมทั้งกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม

7.2.3 การใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ต้องอยู่ในความดูแลของเจ้าหน้าที่

7.2.4 ใช้ ซีดีรอมได้เพียง 1 รายการต่อ 1 ท่าน

7.2.5 หากเกิดปัญหาหรือมีข้อสงสัยใดๆให้สอบถามเจ้าหน้าที่ที่ห้ามแก้ไขด้วยตนเอง

7.2.6 เมื่อหมดเวลาใช้ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความเรียบร้อยของเครื่อง

7.2.7 ระยะเวลาในการใช้เครื่องท่านละ 30 นาที

8. อัตราค่าปรับ

อัตราค่าปรับเมื่อไม่ส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศที่ยืมไปตามกำหนด

- 8.1 หนังสือทั่วไป ปรับเล่มละ 5 บาทต่อ 1 วัน
- 8.2 วิทยานิพนธ์ ปรับเล่มละ 5 บาทต่อ 1 วัน
- 8.3 หนังสือสารrong ปรับเล่มละ 5 บาทต่อ 1 ชั่วโมงแต่ไม่เกิน 30 บาทต่อวัน
- 8.4 วารสารบันเทิงปรับฉบับละ 10 บาทต่อวัน
- 8.5 โสตทัศนวัสดุบรรยายการละ 10 บาทต่อวัน
- 8.6 ซีดีรอมปรับแผ่นละ 10 บาทต่อวัน

9. บริการของสำนักหอสมุด

- 9.1 บริการยืม – คืน ทรัพยากรสารสนเทศ
- 9.2 บริการยืมระหว่างห้องสมุด
- 9.3 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- 9.4 บริการข่าวสารทันสมัย
- 9.5 บริการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม
- 9.6 บริการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศด้วยฐานข้อมูลสำเร็จรูป
- 9.7 บริการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศด้วยการเชื่อมโยงเครือข่ายโดยผ่าน

อินเทอร์เน็ต

- 9.8 บริการสืบค้นข้อมูลระหว่างสถาบัน
- 9.9 บริการข้อมูลบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง
- 9.10 บริการโสตทัศนวัสดุ
- 9.11 บริการถ่ายเอกสาร

10. วิธีปฏิบัติในการใช้บริการของสำนักหอสมุด

- 10.1 การอ่านหนังสือภายในสำนักหอสมุด กระทำได้ตามหลักเกณฑ์และวิธีการดังต่อไปนี้

10.1.1 อ่าน ณ ที่ซึ่งจัดไว้โดยเฉพาะห้ามเคลื่อนย้ายเก้าอี้โดยพลการ

10.1.2 หยิบหนังสือจากชั้นเก็บหนังสือได้เองหรืออาจขอคำแนะนำและความ

ช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่สำนักหอสมุด เมื่ออ่านแล้วห้ามนำไปเก็บไว้ที่เดิมให้วางไว้บนโต๊ะ

10.1.3 ห้ามนำหนังสืออ้างอิง หนังสือสำรอง หนังสือพิมพ์ เอกสารและวารสารไปอ่านในสถานที่อื่นนอกเหนือไปจากสถานที่ที่จัดไว้สำหรับอ่านทรัพยากรประเภทต่าง ๆ ดังกล่าวโดยเฉพาะ

10.2 การยืมหนังสือและทรัพยากรอื่นๆจากสำนักหอสมุดกระทำโดยวิธีการดังต่อไปนี้

10.2.1 ผู้ยืมต้องมาทำการยืมหนังสือและทรัพยากรทุกชนิดด้วยตนเอง และต้องนำบัตรประจำตัวนักศึกษาหรือบัตรประจำตัวบุคลากรมาแสดงต่อเจ้าหน้าที่

10.2.2 กรอกรายละเอียดและลงชื่อ รหัสประจำตัวด้วยลายมือที่อ่านได้ชัดเจน

10.3 การต่ออายุการยืมหนังสือ กระทำได้โดยวิธีการดังต่อไปนี้

10.3.1 ในการต่ออายุการยืมหนังสือและทรัพยากรทุกประเภท ผู้ยืมจะต้องนำหนังสือและทรัพยากรที่ต้องการจะขอต่ออายุมาแสดงต่อเจ้าหน้าที่ ยกเว้นอาจารย์สามารถใช้บริการต่ออายุทางโทรศัพท์ได้ที่หมายเลข 142

10.3.2 ผู้ยืมสามารถยืมหนังสือและทรัพยากรต่อได้อีกไม่เกิน 2 ครั้ง นอกจากมีผู้อื่นทำการสั่งจองการยืมหนังสือหรือทรัพยากรนั้นๆไว้แล้ว เจ้าหน้าที่จะงดการต่ออายุการยืม

10.4 หนังสือและทรัพยากรทุกรายการที่ยืมไปจากสำนักหอสมุด ผู้ยืมจะต้องนำมาส่งคืนตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้มิฉะนั้นจะต้องชำระค่าปรับตามที่กำหนดไว้

10.5 หากผู้ยืมได้ทำทรัพยากรสารสนเทศที่ได้ยืมไปชำรุด ฉีกขาด หรือสูญหาย จะต้องรีบดำเนินการแจ้งต่อเจ้าหน้าที่แผนกบริการโดยด่วนเพื่อดำเนินการตามที่ได้กำหนดไว้

สรุปการบริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม สำนักหอสมุดได้จัดบริการให้แก่นักศึกษาในด้านต่างๆและด้วยวิธีการต่างๆมากมายเพื่อให้เกิดความทันสมัยและพร้อมที่จะรองรับความต้องการในการศึกษาค้นคว้า

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจหรือความพอใจ ซึ่งตรงกับคำในภาษาอังกฤษ "Satisfaction" ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

วีระยุทธ วณิชบัญญัติ (2544 : 7-9) ได้อธิบายความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกกลับซ้ำซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

เทพพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ (2540 : 100) ได้อธิบายความหมายว่า เป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวก ที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคนๆ หนึ่ง อย่างไรก็ตามความรู้สึกชอบงานของคนหนึ่งนั้นจะขึ้นอยู่กับว่างานนั้นได้ทำให้บุคคลนั้นได้รับความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจ อันเป็นส่วนสำคัญที่จะให้มีชีวิตอยู่รอดหรือสมบูรณ์มากน้อยเพียงใด สิ่งที่เขาหมายไประหว่างงานที่เสนอให้ทำ กับสิ่งคาดหวังที่จะได้รับ จะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและความไม่พอใจได้

ฟิธเจอร์ลด์ และดูเรนท์ (Fitzgerald and Durant. 1980 : 586) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgment) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

ชนะ กล้าชิงชัย (2541 : 7) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนะของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจซึ่งจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรมเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคคล

หลุย จำปาเทศ (2533:8) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความต้องการ (need) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมีความสุขซึ่งสังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

วิลสติน (Willstin อ้างใน อนุเทพ เบื่องบน 2544:15) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

กูด (Good 1973 : 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึงสภาพหรือระดับความพอใจที่เป็นผลมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ

จากความหมายความพึงพอใจตามที่กล่าวข้างต้นกล่าวโดยสรุปว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกชอบ มีความสุข หรือทัศนคติที่ดีหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ในทางด้านบวกและด้านลบ และถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลด้านการตอบสนอง ตามด้วยการอุทิศแรงกายแรงใจและสติปัญญาเพื่อที่จะกระทำในสิ่งนั้นๆ

แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

อนุเทพ เบื่องบน (2544:14) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถให้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

เชลลี่ (Shelly 1995 :9) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่ เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกในทางอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

เฮอร์เบิร์ต ไซมอน (Herbert Simon) เห็นว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นสามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมาโดยพิจารณาจากผลผลิตลบออกด้วยปัจจัยนำเข้า แต่ถ้าเป็นเรื่องกิจการบริหารรัฐกิจ ก็ต้องบวกความพึงพอใจของผู้บริการด้วย (Simon 1976 :42) ซึ่งอาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

โดยที่ E คือ ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)

O คือ ผลผลิตที่ได้รับออกมา (Output)

I คือ ปัจจัยนำเข้าที่ใส่เข้าไป (Input)

S คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากแนวคิดทฤษฎีข้างต้นกล่าวโดยสรุปว่า ความพึงพอใจเป็นการประเมินความพึงพอใจและความรู้สึกของผู้ใช้บริการต่อการบริการ

ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ศรัทธา วุฒิพงษ์ (2542 : 12) ได้พูดถึงปัจจัยสำคัญของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือจำนวนผู้ที่มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

จอห์น ดี มิลเลต (John D. Millet อ้างถึงใน ชนะ กล้าชิงชัย 2541: 8) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้านดังนี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Services) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Services) หมายถึงในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Amble Services) การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) มิได้ เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Services) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กล่าวโดยสรุปว่าปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบความสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ

การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์การ ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ, 2524:39)

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการของร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยอาจถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ได้รับทราบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

กล่าวโดยสรุปจะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้นสามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธีทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพ เป็นที่น่าเชื่อถือได้

ความสำคัญของการศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้บริการ

บทบาทของการศึกษาผู้ใช้มีจุดมุ่งหมาย 2 ประการ คือ เพื่อให้ผู้ใช้รู้แหล่งข้อมูลที่ต้องการที่มีอยู่ในห้องสมุดรวมทั้งแหล่งข้อมูลภายนอก และเพื่อให้ผู้ใช้ค้นคืนข้อมูลเหล่านั้นได้อย่างสะดวกรวดเร็วระหว่างบรรณารักษ์และผู้ใช้ห้องสมุด การศึกษาผู้ใช้เป็นสิ่งสำคัญ ดังได้มีผู้กล่าวไว้ดังนี้

เอ็กซอน (Exon 1978 : 352-354) กล่าวว่า การศึกษาผู้ใช้เป็นหลักสำคัญของหลักวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ การศึกษาผู้ใช้ การวิเคราะห์ผู้ใช้เป็นการหาแนวทางในการนำไปสู่การจัดบริการที่ดีและการศึกษาผู้ใช้เป็นส่วนสำคัญในการดำเนินงานเพื่อให้ได้มาซึ่งมาตรฐานของการดำเนินงานในห้องสมุด โดยมีเป้าหมายสูงสุดเพื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับสารนิเทศ

เพาเวล (Powell 1997 : 455-456) ได้นิยามผู้ใช้ไว้ว่า การศึกษาผู้ใช้หมายถึง การสำรวจความต้องการของผู้ใช้ การสำรวจพฤติกรรมและการแสวงหาสารนิเทศของผู้ใช้และการสำรวจลักษณะของผู้ใช้แต่ละคน ทั้งนี้สามารถวัดได้จากตัวแปรต่างๆดังนี้คือ

1. ความถี่ในการใช้ห้องสมุดและการใช้สารนิเทศ
2. เหตุผลในการใช้

3. ประเภทของห้องสมุดและประเภทของสารนิเทศที่ใช้
4. ทักษะและความคิดเห็นเกี่ยวกับห้องสมุด
5. รูปแบบการอ่าน
6. ระดับความพึงพอใจ
7. ข้อมูลด้านประชากร
8. บุคลิกภาพ
9. ชีวิตความเป็นอยู่
10. การตระหนักในการใช้บริการห้องสมุด

จิรวรรณ ภักดีบุตร (2532 : 182) ได้กล่าวว่า การศึกษาผู้ใช้มีความสำคัญและมีประโยชน์ต่อการจัดการบริการสารนิเทศเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากผู้ใช้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อระบบบริการสารนิเทศ ดังนั้นผู้ให้บริการสารนิเทศจึงจำเป็นที่จะต้องทำการศึกษาผู้ใช้บริการแต่ละประเภทว่ามีความประสงค์ในการใช้บริการสารนิเทศด้านต่างๆอย่างไร โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. เพื่อทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการสารนิเทศ ทั้งผู้ใช้ทั่วไป ผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม ตลอดจนผู้ไม่มาใช้บริการ และกลุ่มเป้าหมายอื่นๆ ทั้งนี้เพื่อจะได้จัดบริการสารนิเทศได้ตรงตามความประสงค์
2. เพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้และไม่ใช้บริการสารนิเทศที่จัดขึ้นตลอดจนบริการสารสนเทศใดที่ผู้ใช้พอใจหรือไม่พอใจ เพื่อจะได้นำเอาความต้องการ ปัญหา และอุปสรรคไปใช้ปรับปรุงการบริการสารสนเทศและการจัดการทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงกับที่ผู้ใช้ต้องการ
3. เพื่อประเมินผลการให้บริการสารสนเทศในด้านต่างๆที่ได้จัดขึ้นมาว่าตรงกับความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ เพื่อจะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการสารสนเทศต่อไป

กล่าวโดยสรุป การศึกษาผู้ใช้เป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เนื่องจากผู้ใช้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในระบบสารสนเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานบริการสารสนเทศ ผู้ใช้นับเป็นหัวใจในการจัดบริการสารสนเทศ ดังนั้นการให้ความสำคัญต่อผู้ใช้นับเป็นงานที่สำคัญของห้องสมุดและสถาบันบริการสารสนเทศ ในการบริการสารสนเทศผู้ให้บริการสารสนเทศจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทราบถึงความต้องการของผู้ใช้ เนื่องจากผู้ให้บริการสารสนเทศในแต่ละกลุ่มมีความต้องการสารสนเทศ เหตุผลในการใช้ เวลาในการใช้และพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศที่แตกต่างกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

วรรณภา รพีพัฒนา (2532 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการใช้บริการหอสมุดกลางของนิสิตระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ผลการวิจัยพบว่า นิสิตเข้าใช้ห้องสมุดมากกว่าสัปดาห์ละครั้ง รู้จักวิธีการใช้ห้องสมุดจากการศึกษาด้วยตนเอง วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุดคือ ใช้วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์ที่ใช้มากคือ หนังสือพิมพ์ภาษาไทย หนังสือทั่วไปภาษาไทย บริการที่ใช้มากคือ บริการถ่ายเอกสารและบริการยืม-คืน บริการที่นิสิตต้องการให้ห้องสมุดจัดเพิ่ม คือ จัดซื้อหนังสือตามคำแนะนำ บริการฉายเทปโทรทัศน์เรื่องที่น่าสนใจ บริการจัดนิทรรศการเรื่องราวใหม่ๆ ขยายเวลาเปิดบริการ จัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด ปัญหาที่พบคือ จำนวนสิ่งพิมพ์ของหนังสือสำรองและหนังสืออ้างอิงเฉพาะสาขาวิชามีน้อย ระยะเวลาให้ยืมหนังสือสำรองสั้นไป หนังสือทั่วไปที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด หนังสือใหม่ออกบริการช้า เครื่องปรับอากาศไม่เย็น รูปแบบการประชาสัมพันธ์ยังไม่สามารถทำให้ผู้ใช้ทราบว่าห้องสมุดบริการอะไรบ้าง

ทัศนา หาญพล (2534 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการใช้ห้องสมุด สภาพความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดมากกว่าสัปดาห์ละครั้ง ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น. ความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดระดับมากคือ ที่ตั้งห้องสมุด ความสะดวกในการเดินทางมาใช้ห้องสมุด เวลาเปิด-ปิด บริการของห้องสมุด กฎระเบียบการยืม-คืนหนังสือ ความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุด ระดับปานกลางคือ การถ่ายเทของอากาศ การคิดค่าปรับหนังสือเกินกำหนด การให้บริการช่วยการค้นคว้า การป้องกันความปลอดภัยของผู้ใช้ห้องสมุด และความเพียงพอของจำนวนเล่มหนังสือกับผู้ใช้ ส่วนความพึงพอใจในการใช้บริการระดับน้อยคือ ครุภัณฑ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และเครื่องปรับอากาศ

จิรพรรณ สวัสดิพงษ์ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดไม่แน่นอน วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุดคือ เพื่อศึกษาค้นคว้าเอกสาร ทำรายงานวิจัย บริการที่ใช้มากคือ บริการยืม-คืนหนังสือ บริการที่ใช้ปานกลางคือ สิ่งพิมพ์ภาษาไทย หนังสือพิมพ์ วารสาร หนังสืออ้างอิง ส่วนสิ่งพิมพ์อื่นๆใช้น้อย การค้นข้อมูลในห้องสมุดนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บัตรรายการ รองลงมาคือ บัตร

ดรชนีวารสารภาษาไทยและการค้นคว้าด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ (OPAC) ปัญหาที่พบคือ เครื่องถ่ายเอกสารมีน้อยและบุคลากรที่ให้บริการมีน้อย ส่วนการประชาสัมพันธ์นักศึกษาไม่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการอะไรบ้าง

สายพิน วิไลรัตน์ (2538:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซีดี-รอม ในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลวงอรรถกรวิสุนทร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการใช้ความพึงพอใจและปัญหาในการใช้บริการสืบค้นซีดี-รอม ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มาจากคณะวิทยาศาสตร์ และเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท มาใช้บริการเพื่อวัตถุประสงค์ในการทำวิทยานิพนธ์ ฐานข้อมูลที่มีผู้ให้บริการมากที่สุดคือ Science Citation Index ด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อการใช้บริการซีดีรอม โดยทั่วไป สำหรับปัญหาในการใช้บริการซีดีรอมที่ประสบปัญหามากมีเพียงเรื่องเดียวคือ ห้องสมุดไม่มีทรัพยากรสารสนเทศให้บริการตามที่ระบุไว้ นอกจากนี้ผู้ให้บริการยังชอบให้บริการด้านข้อมูลด้วยซีดีรอม มากกว่าการค้นข้อมูลด้วยตัวเองจากสิ่งพิมพ์

สุวรรณ มาศเมฆ (2540:บทคัดย่อ) ศึกษาสภาพการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในด้านการบริหาร การจัดการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการ รวมทั้งเผยแพร่ข้อมูลตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา พบว่า

1. อาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา มีความคาดหวังต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและบริการที่ให้ในระดับสูง
2. อาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา มีความพึงพอใจจากการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระดับสูง แต่ไม่มีความพึงพอใจจากบริการที่ให้จากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระดับสูง
3. อาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา มีความคาดหวังต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในด้านการบริหาร การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การให้บริการทางวิชาการและการเผยแพร่ในระดับสูง
4. อาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา ไม่มีความพึงพอใจจากการให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในด้านการบริหาร การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การให้บริการทางด้านวิชาการและการเผยแพร่ในระดับสูง

5. ความคาดหวังต่อประโยชน์ที่ได้รับมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา

ผลการศึกษาในระดับลึกโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาพบว่าทุกแห่งให้ความสำคัญของการนำระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อสนับสนุนการดำเนินภารกิจของมหาวิทยาลัย / สถาบัน โดยได้กำหนดเป็นนโยบายอย่างชัดเจน ทั้งในลักษณะของการพัฒนาบุคลากรรองรับ การจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ให้เพียงพอและใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม สถานภาพของการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันยังคงประสบปัญหาการใช้อยู่บ้างได้แก่ ความเร็วของการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของซอฟต์แวร์ที่นำมาใช้ บุคลากรในส่วนของการบำรุงรักษาและดูแลพัฒนาระบบเครือข่ายยังไม่เพียงพอสำหรับการให้บริการอย่างทั่วถึงและทันเวลา

รุ่งโรจน์ ไพศาลสมบัติวิรัตน์ (2540:บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดขอนแก่นของนักศึกษาโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการสถาบันราชภัฏเลย : เฉพาะกรณีโรงเรียนสวนสกุ พบว่านักศึกษาโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดขอนแก่น สถาบันราชภัฏเลย มีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดขอนแก่น โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เมื่อจำแนกตามสาขาวิชาพบว่า นักศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดในระดับปานกลาง นักศึกษาสาขาวิชาการศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดอยู่ในระดับน้อย ส่วนนักศึกษาสาขาวิชาศิลปศาสตร์กับสาขาวิชาการศึกษากับสาขาวิทยาศาสตร์เท่าันที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ งานครุภัณฑ์ และสถานที่ และด้านบุคลากรแตกต่างกัน

สมมิตร สรรพอำไพ (2541:บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน "เฉลิมราชกุมารี" ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดมีความพึงพอใจต่อการบริการห้องสมุด ในด้านการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย ด้านการจัดการศึกษานอกโรงเรียน และด้านการจัดศูนย์ข้อมูลชุมชน อยู่ในระดับปานกลางและพบว่าผู้ให้บริการทั้งเพศหญิงและชาย มีความพึงพอใจไม่ต่างกัน ส่วนด้านอายุพบว่า ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี และอายุสูงกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริการห้องสมุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อมรรัตน์ เชาวลิต (2541:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสภาพการให้บริการของห้องสมุดความพึงพอใจของ นักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยติดต่อบริบบการจั้ดบริการสารนิเทศ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการ ใช้บริการห้องสมุด และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริบบการจั้ดบริการสารสนเทศ ผลการวิจัยพบ ว่า

1. นักศึกษาส่วนใหญ่เคยใช้ห้องสมุดมีภูมิลั้งในการใช้ห้องสมุด โดยเรียนรู้จากการเรียนในระดับ ปริญญาตรี ส่วนใหญ่มาใช้ห้องสมุดมาด้วยตนเอง มีความถี่ในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาคือ 3 ครั้งต่อ สัปดาห์ ซึ่งช่วงเวลาที่ใช้มากที่สุดคือก่อนเวลาเข้าเรียน เพื่ออ่านหนังสือ เพื่อหาข้อมูลประกอบการ เรียนรายงาน เพื่อยืม-คืนหนังสือและเอกสารต่าง ๆ และเพื่อทำการบ้านหรือรายงาน ประเภทสิ่งพิมพ์ที่ใช้ คือ หนังสือตำรา

2. นักศึกษามีความพึงพอใจต่อบริบบการจั้ดบริการสารสนเทศ ในด้านระบบการให้บริการมาก ได้แก่ เวลาเปิดทำการของสำนักหอสมุด ระยะเวลาในการให้ยืมสิ่งพิมพ์ ส่วนพฤติกรรมผู้ให้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศ และอาคารสถานที่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่นักศึกษาประสบ มากได้แก่ อาคารสถานที่คับแคบ บรรยากาศไม่เป็นแหล่งวิชาการ ทรัพยากรสารสนเทศไม่หลากหลาย ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่นักศึกษาประสบในระดับปานกลางได้แก่ ระบบจัดเก็บและคู่มือช่วยค้น บริการ ต่าง ๆ ของห้องสมุด พฤติกรรมผู้ให้บริการ และระเบียบการใช้ห้องสมุด

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริบบการจั้ดบริการสารนิเทศโดยจำแนกตามสถานภาพ พบว่า เพศ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ระดับอายุ พบว่าด้านระบบการให้บริการ และด้านพฤติกรรม ผู้ให้บริการมีความแตกต่างกัน ส่วนด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านอาคารสถานที่ไม่แตกต่างกัน ส่วน อาชีพและคณะ/สาขาที่ศึกษา พบว่า ด้านระบบการให้บริการ ด้านพฤติกรรมผู้ให้บริการและด้านอาคาร สถานที่มีความแตกต่างกัน ส่วนในด้านทรัพยากรสารสนเทศไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามสภาพการใช้ โดยใช้อัตราความถี่ ซึ่งเมื่อวัดระดับความพึงพอใจแล้วพบว่า มีความแตกต่างกันทุกด้าน

ครองทรัพย์ เจิดนภาพันธ์ (2542:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการบริการด้านบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการจัดทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ด้าน บุคลากรห้องสมุด ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ และด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดวิทยาเขตบางนา พร้อมทั้งเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดทั้ง 7 ด้าน ตามความถี่ในการใช้ห้องสมุดของ นักศึกษาปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยสรุปได้ว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดเป็นนัก

ศึกษาเพศหญิง คณะนิติศาสตร์ มาเรียนเป็นประจำ และพักอาศัยที่หอพักรวม 2 เข้าใช้บริการห้องสมุด ไม่นานพอ เมื่อมีเวลาว่างจากการเรียน ส่วนมากจะอ่านหนังสือในห้องสมุด ใช้หนังสือตำราเรียน มหาวิทยาลัย วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศโดยใช้ค้นจากชั้นหนังสือ นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่าง ๆ ทั้ง 7 ด้านอยู่ 2 ระดับคือ ระดับมาก และระดับปานกลาง ระดับมากได้แก่ ด้านการจัดทรัพยากรสารสนเทศ และด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดทั้ง 7 ด้าน ตามความถี่ในการใช้ห้องสมุด พบว่า นักศึกษาที่เข้าใช้ห้องสมุดตามความถี่ในการใช้สมุดที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จุริรา เหลืองอุบล (2543:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาระดับความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของงานวารสาร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามและเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างนิสิตระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโท นิสิตระดับปริญญาตรีระบบปกติและนิสิตระดับปริญญาตรีระบบพิเศษ นิสิตระดับปริญญาโทระบบปกติและนิสิตระดับปริญญาโทระบบพิเศษ ผลการศึกษาพบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยส่วนรวมและจำแนกตามระดับการศึกษาและระบบการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานวารสาร สำนักวิทยบริการ โดยภาพรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาลด ดังนี้ ด้านเครื่องมือช่วยค้น ด้านวารสารและนิตยสาร ด้านการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านบุคลากร นิสิตระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานวารสารสำนักวิทยบริการโดยภาพรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้าน (ยกเว้นด้านบุคลากร) มากกว่านิสิตปริญญาโทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และนิสิตระดับปริญญาตรีระบบพิเศษมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานวารสาร สำนักวิทยบริการ โดยภาพรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้านมากกว่านิสิตระดับปริญญาตรีระบบปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่นิสิตระดับปริญญาโทระบบปกติและนิสิตปริญญาโทระบบพิเศษ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานวารสารสำนักวิทยบริการ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

งานวิจัยต่างประเทศ

แบลคกีและสมิธ (Blackie and Smith 1981:16-23) ได้ศึกษาความต้องการและการใช้สารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรีไปลิเทคนิคพบว่า นักศึกษาต้องการสารสนเทศเพื่อสัมมนา และการ

อ่านที่เกี่ยวกับการรายวิชาต่าง ๆ ที่อาจารย์ผู้สอนกำหนด ส่วนแหล่งสารสนเทศที่นักศึกษานิยมใช้คือ ห้องสมุดภายในมหาวิทยาลัย และใช้ทรัพยากรของภาควิชาและห้องสมุดอื่น ๆ ภายในมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ยังใช้แหล่งสารสนเทศตัวบุคคลได้แก่นักศึกษาชั้นปีที่สูงกว่า เป็นต้น

เอลเลน (Allen 1988:1568A) ได้ศึกษาการใช้และรูปแบบสารนิเทศของผู้นำศาสนาคริสต์ในเมือง Costa Rica, Guatemala และ Honduras เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสารสนเทศที่ดีพิมพ์และไม่ตีพิมพ์ห้องสมุดและการติดต่อระหว่างบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ผู้มีรายได้ต่ำกว่าและมีความพอใจสถานภาพน้อยกว่า นิยมใช้วิทยุและโทรทัศน์ ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าและอยู่ในเมืองนิยมใช้ห้องสมุด การใช้วัสดุตีพิมพ์ แปรตามความรับผิดชอบในการเป็นผู้นำ เพศ การศึกษา รายได้ และการอาศัยอยู่ในเมือง พระที่อยู่ในวัดชนบทใช้การติดต่อส่วนบุคคลเป็นสิ่งสำคัญ หนังสือที่ใช้มากที่สุดคือสารสนเทศด้านศาสนศาสตร์ ความสามารถในการอ่านสัมพันธ์กับวัสดุตีพิมพ์ แต่ไม่สัมพันธ์กับห้องสมุด

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กล่าวโดยสรุปได้ว่า ส่วนใหญ่ที่ศึกษาเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดนั้น มักครอบคลุมถึง ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด การใช้และความต้องการในด้านการบริการและทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด ผลการศึกษาก็จะแตกต่างกันออกไปตามสภาพของห้องสมุด ผู้ใช้บริการ ซึ่งการศึกษาทางด้านนี้จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานที่จะเข้าใจถึงสาเหตุ เพื่อหาแนวทางใหม่ ๆ มาปรับปรุงบริการต่าง ๆ ภายในห้องสมุดของตนได้อย่างถูกต้องมากขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง "ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม" ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยไว้เป็น 4 ขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้การศึกษาค้นคว้า ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยสยามที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2547 ภาคเรียนที่ 2 ซึ่งประกอบด้วยคณะวิชาทั้งหมด 7 คณะคือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 6649 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยสยามระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2 – 4 ของทุกคณะที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2547 ภาคเรียนที่ 2 โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Krejcie and Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 :40) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 365 คนโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น รายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคณะวิชาที่สังกัด

คณะ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
บริหารธุรกิจ	2116	116
นิเทศศาสตร์	1469	80
วิศวกรรมศาสตร์	1030	57
ศิลปศาสตร์	1050	58
วิทยาศาสตร์	350	19
นิติศาสตร์	408	22
พยาบาลศาสตร์	216	13
รวม	6649	365

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นซึ่งแบ่ง

เป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 สอบถามรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของสำนักหอสมุด ข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 3 สอบถามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากร ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ โดยใช้คำถามชนิดมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจ มากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจ มาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจ ปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจ น้อย

1 หมายถึง มีความพึงพอใจ น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับห้องสมุด และผู้วิจัยได้ประมวลเนื้อหาให้ครอบคลุมเกี่ยวกับการบริการต่างๆในสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยามในด้านต่างๆคือ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการทำแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับเนื้อหาในแต่ละด้าน โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมามี 2 แบบด้วยกันคือ แบบสอบถามชนิดปลายปิด ประกอบด้วยแบบให้เลือกตอบหนึ่งคำตอบจากหลายคำตอบและแบบประมาณค่าโดยกำหนดค่าเป็น 5 ระดับ จากมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด และแบบสอบถามชนิดปลายเปิด ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามทั้งหมดออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 รายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามให้เลือกตอบหนึ่งคำตอบจากคำตอบที่กำหนดให้

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยามและทรัพยากรสารสนเทศ ให้เลือกตอบหนึ่งคำตอบจากคำตอบที่กำหนดให้

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม โดยใช้คำถามชนิดมาตราประมาณค่า 5 ระดับ โดยคิดค่าคะแนนเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆทั้ง 5 ด้าน

3. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาและแก้ไขเนื้อหาและความถูกต้องของภาษาที่ใช้

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขปรับปรุงไปเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาความถูกต้องและความเที่ยงตรง

5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ

6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยสยาม จำนวน 50 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค มีค่าความเชื่อมั่น 0.98

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือในการอนุเคราะห์เก็บข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาเพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้นักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองตามคณะวิชา 7 คณะ จำนวน 364 ชุด
3. ผู้วิจัยได้เก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง
4. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ทั้งหมด คิดเป็นร้อยละร้อย ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ ก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป ใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละส่วนดังนี้

1. วิเคราะห์รายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าความถี่ ร้อยละ
 2. วิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการสำนักหอสมุด โดยหาค่าความถี่ ร้อยละ
 3. วิเคราะห์ความพึงพอใจ โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และพิจารณาจากค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2538:226)
- | | |
|-------------|-------------------------------------|
| 4.51 – 5.00 | หมายความว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด |
| 3.51 – 4.50 | หมายความว่า มีความพึงพอใจมาก |
| 2.51 – 3.50 | หมายความว่า มีความพึงพอใจปานกลาง |
| 1.51 – 2.50 | หมายความว่า มีความพึงพอใจน้อย |
| 1.00 – 1.50 | หมายความว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

4 .เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา จำแนกตามคณะ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Anova) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ

5 .ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดโดยการวิเคราะห์เนื้อหา และแจกแจงความถี่เรียงตามลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของข้อมูล ดังต่อไปนี้

n	แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน t – distribution
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F – distribution
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
df	แทน ระดับขั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยสยาม ซึ่งผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ตามลำดับดังนี้

- ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของนักศึกษา
- ตอนที่ 2 การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยสยาม
- ตอนที่ 3 การศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยสยาม จำแนกเป็นรายด้านและรวมทุกด้าน

ตอนที่ 4 การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยสยาม จำแนกตามคณะที่สังกัด

ตอนที่ 5 การศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยสยาม

ตอนที่ 1 รายละเอียดส่วนตัวของนักศึกษา

รายละเอียดส่วนตัวของนักศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ คณะที่สังกัด วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ และนำเสนอข้อมูลในตารางประกอบการบรรยาย ดังนี้

ตารางที่ 2 สถานภาพส่วนตัวของนักศึกษา

สถานภาพส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	223	61.10
หญิง	142	38.90
รวม	365	100.00
2. อายุ		
15 – 20 ปี	159	43.56
21 – 25 ปี	203	55.62
26 – 30 ปี	3	0.82
รวม	365	100.00
3. คณะที่สังกัด		
บริหารธุรกิจ	116	31.78
นิเทศศาสตร์	80	21.92
วิศวกรรมศาสตร์	57	15.62
ศิลปศาสตร์	58	15.89
วิทยาศาสตร์	19	5.21
นิติศาสตร์	22	6.03
พยาบาลศาสตร์	13	3.56
รวม	365	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า นักศึกษาที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็น ร้อยละ 61.10 มีอายุระหว่าง 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.62 และคณะที่สังกัด คือ บริหารธุรกิจ คิดเป็น ร้อยละ 31.78

สรุปบทเรียน

ตอนที่ 2 การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยสยาม

ตารางที่ 3 อัตราความถี่ในการเข้าใช้สำนักหอสมุด

อัตราความถี่ในการเข้าใช้สำนักหอสมุด	จำนวน	ร้อยละ
1. เดือนละ 1-4 ครั้ง	188	51.51
2. สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	108	29.59
3. ทุกวันที่มาเรียน	35	9.59
4. เดือนละ 5 ครั้งขึ้นไป	34	9.32
รวม	365	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า อัตราความถี่ในการเข้าใช้สำนักหอสมุดของนักศึกษา มากที่สุด คือ เดือนละ 1-4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 51.51 รองลงมา คือ สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 29.59 และทุกวันที่มาเรียน คิดเป็นร้อยละ 9.59

ตารางที่ 4 วันที่เข้าใช้บริการสำนักหอสมุด

วันที่เข้าใช้บริการสำนักหอสมุด	จำนวน	ร้อยละ
1. วันธรรมดาเมื่อว่างจากการเรียน	297	81.37
2. วันธรรมดาช่วงเย็น	41	11.23
3. วันธรรมดาช่วงพักกลางวัน	22	6.03
4. วันเสาร์	5	1.37
รวม	365	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า วันที่เข้าใช้บริการสำนักหอสมุดของนักศึกษา มากที่สุด คือ วันธรรมดาเมื่อว่างจากการเรียน คิดเป็นร้อยละ 81.37 รองลงมา คือ วันธรรมดาช่วงเย็น คิดเป็นร้อยละ 11.23 และ วันธรรมดาช่วงพักกลางวัน คิดเป็นร้อยละ 6.03

ตารางที่ 5 เวลาที่ใช้บริการของสำนักหอสมุดโดยเฉลี่ยต่อวัน

เวลาที่ใช้บริการของสำนักหอสมุด	จำนวน	ร้อยละ
1. 1-2 ชั่วโมง	247	67.67
2. ครึ่งชั่วโมง	68	18.63
3. 3-4 ชั่วโมง	31	8.49
4. มากกว่า 4 ชั่วโมง	19	5.21
รวม	365	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า เวลาที่ใช้บริการของสำนักหอสมุดของนักศึกษา มากที่สุด คือ 1-2 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 67.67 รองลงมา คือ ครึ่งชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 18.63 และ 3-4 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 8.49

ตารางที่ 6 วัตถุประสงค์หลักของการใช้สื่อนักหอสมุด

วัตถุประสงค์หลักของการใช้สื่อนักหอสมุด	จำนวน	ร้อยละ
1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารเพื่อทำรายงาน	133	36.44
2. ค้นคว้าประกอบการเรียนตามหลักสูตร	86	23.56
3. อ่านวารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์	57	15.62
4. ใช้บริการยืม-คืน หนังสือทั่วไปและตำราเรียน	41	11.23
5. ทบทวนบทเรียน ทำการบ้านกับเพื่อน	34	9.32
6. พักผ่อน พูดคุย และนัดพบกับเพื่อน	14	3.84
รวม	365	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า วัตถุประสงค์หลักของการใช้สื่อนักหอสมุดของนักศึกษา มากที่สุด คือ ศึกษาค้นคว้าเอกสารเพื่อทำรายงาน คิดเป็นร้อยละ 36.44 รองลงมา คือ ค้นคว้าประกอบการเรียนตามหลักสูตร คิดเป็นร้อยละ 23.56 และอ่านวารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 15.62

ตารางที่ 7 วิธีค้นหาข้อมูลหรือสิ่งพิมพ์ที่ต้องการในสำนักหอสมุด

วิธีค้นหาข้อมูลหรือสิ่งพิมพ์ที่ต้องการในสำนักหอสมุด	จำนวน	ร้อยละ
1. ค้นจากชั้นหนังสือด้วยตนเอง	137	37.53
2. ค้นจากฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด(OPAC)	85	23.29
3. ขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์	66	18.08
4. ให้เพื่อนช่วยค้น	54	14.79
5. ค้นจากบัตรบรรณนิวารสาร	23	6.30
รวม	365	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า วิธีค้นหาข้อมูลหรือสิ่งพิมพ์ที่ต้องการในสำนักหอสมุดของนักศึกษา มากที่สุด คือ ค้นจากชั้นหนังสือด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 37.53 รองลงมา คือ ค้นจากฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด (OPAC) คิดเป็นร้อยละ 23.29 และขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์ คิดเป็นร้อยละ 18.08

ตารางที่ 8 การค้นหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ

การค้นหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ส่วนมากได้	138	37.81
2. ได้เป็นบางครั้ง	137	37.53
3. ได้ทุกครั้ง	56	15.34
4. ส่วนมากไม่ได้	28	7.67
5. ไม่ได้เลย	6	1.64
รวม	365	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า การค้นหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ที่ต้องการของนักศึกษา มากที่สุด คือ ส่วนมากได้ คิดเป็นร้อยละ 37.81 รองลงมา คือ ได้เป็นบางครั้ง คิดเป็นร้อยละ 37.53 และ ได้ทุกครั้ง คิดเป็นร้อยละ 15.34

ตารางที่ 9 สาเหตุที่ไม่สามารถค้นหาสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ

สาเหตุที่ไม่สามารถค้นหาสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ	จำนวน	ร้อยละ
1. หนังสืออาจถูกยืม	108	29.59
2. ไม่มีในสำนักหอสมุด	76	20.82
3. ไม่ทราบสาเหตุ	71	19.45
4. มีรายชื่อในฐานข้อมูลแต่หาทรัพยากรไม่พบ	62	16.99
5. หนังสือเรียงบนชั้นไม่ถูกต้อง	48	13.15
รวม	365	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า สาเหตุที่ไม่สามารถค้นหาสิ่งพิมพ์ที่ต้องการของนักศึกษา มากที่สุด คือ หนังสืออาจถูกยืม คิดเป็นร้อยละ 29.59 รองลงมา คือ ไม่มีในสำนักหอสมุด คิดเป็นร้อยละ 20.82 และไม่ทราบสาเหตุ คิดเป็นร้อยละ 19.45

ตารางที่ 10 ลักษณะการยืมหนังสือในสำนักหอสมุด

ลักษณะการยืมหนังสือในสำนักหอสมุด	จำนวน	ร้อยละ
1. เพื่อยืมออกนอกสำนักหอสมุด	207	56.71
2. เพื่อให้อ่านภายในสำนักหอสมุด	158	43.29
รวม	365	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ลักษณะการยืมหนังสือในสำนักหอสมุดของนักศึกษา มากที่สุด คือ เพื่อยืมออกนอกสำนักหอสมุด คิดเป็นร้อยละ 56.71 รองลงมา คือ เพื่อให้อ่านภายในสำนักหอสมุดคิดเป็นร้อยละ 43.29

ตอนที่ 3 การศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยสยาม จำแนกเป็นรายด้านและรวมทุกด้าน

ตารางที่ 11 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยสยาม โดยรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการบริการ	2.95	1.03	ปานกลาง
2. ด้านระเบียบกฎเกณฑ์	3.18	1.05	ปานกลาง
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.02	1.04	ปานกลาง
4. ด้านบุคลากรสำนักหอสมุด	3.03	1.05	ปานกลาง
5. ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์	3.32	1.11	ปานกลาง
รวม	3.12	1.07	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่า นักศึกษามีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยสยาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.32$) รองลงมา คือ ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ ($\bar{X} = 3.18$) และน้อยที่สุด คือ ด้านการบริการ ($\bar{X} = 2.95$)

ตารางที่ 12 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยสยาม
ด้านการบริการ

ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุด ด้านการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. การลงทะเบียน/ ต่ออายุสมาชิก	3.21	0.94	ปานกลาง
2. การยืม - คืน ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์	3.30	0.91	ปานกลาง
3. การยืม - คืน ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศน์	3.07	0.96	ปานกลาง
4. การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	3.02	1.10	ปานกลาง
5. การถ่ายเอกสาร	2.68	1.08	ปานกลาง
6. การพิมพ์ข้อมูลด้วยเครื่องพิมพ์	2.73	0.98	ปานกลาง
7. การสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุด	3.08	1.02	ปานกลาง
8. การบันทึกข้อมูลลงแผ่นดิสเก็ตต์	2.74	1.00	ปานกลาง
9. การบันทึกข้อมูล / การทำสำเนาข้อมูลลงแผ่นซีดี	2.70	1.03	ปานกลาง
รวม	2.95	1.03	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 พบว่า นักศึกษามีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม ด้านการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการยืม - คืน ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.30$) รองลงมา คือ การลงทะเบียน / ต่ออายุสมาชิก ($\bar{X} = 3.21$) และน้อยที่สุด คือ การถ่ายเอกสาร ($\bar{X} = 2.68$)

ตารางที่ 13 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยสยาม
ด้านระเบียบกฎเกณฑ์

ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุด ด้านระเบียบกฎเกณฑ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. กำหนดเวลาเปิด - ปิดสำนักหอสมุด	3.44	0.97	ปานกลาง
2. กำหนดเวลาเปิด - ปิดให้ยืม - คืนหนังสือ	3.28	0.97	ปานกลาง
3. ระยะเวลาในการยืมคืนหนังสือ	3.13	1.03	ปานกลาง
4. อัตราค่าปรับหนังสือที่ส่งช้า	2.95	1.04	ปานกลาง
5. การปิดบริการยืมก่อนสอบ 1 สัปดาห์	2.86	1.05	ปานกลาง
6. การยืม - คืนจะต้องใช้บัตรนักศึกษา	3.37	1.10	ปานกลาง
7. กฎระเบียบการใช้สำนักหอสมุด	3.26	1.07	ปานกลาง
รวม	3.18	1.05	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 พบว่า นักศึกษามีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยสยาม ด้านระเบียบกฎเกณฑ์อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยมีความพึงพอใจเกี่ยวกับกำหนดเวลาเปิด - ปิดสำนักหอสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.44$) รองลงมา คือ การยืม - คืนจะต้องใช้บัตรนักศึกษา ($\bar{X} = 3.37$) และน้อยที่สุด คือ การปิดบริการยืมก่อนสอบ 1 สัปดาห์ ($\bar{X} = 2.86$)

ตารางที่ 14 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยสยาม
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดด้าน ทรัพยากรสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. จำนวนสิ่งตีพิมพ์ที่มีอยู่ในหอสมุด	3.13	1.05	ปานกลาง
2. จำนวนสื่อโสตทัศนที่มีอยู่ในห้องสมุด	3.00	1.06	ปานกลาง
3. สิ่งตีพิมพ์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้	3.03	1.02	ปานกลาง
4. สื่อโสตทัศนตรงกับความต้องการของผู้ใช้	2.94	.99	ปานกลาง
5. ความทันสมัยของสิ่งพิมพ์	2.99	1.07	ปานกลาง
6. ความทันสมัยของสื่อโสตทัศน	3.03	1.04	ปานกลาง
รวม	3.02	1.04	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 พบว่า นักศึกษามีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยสยาม ด้านทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยมีความพึงพอใจเกี่ยวกับจำนวนสิ่งตีพิมพ์ที่มีอยู่ในหอสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.13$) รองลงมา คือ สิ่งตีพิมพ์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และความทันสมัยของสื่อโสตทัศน ($\bar{X} = 3.03$) และน้อยที่สุด คือ สื่อโสตทัศนตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X} = 2.94$)

ตารางที่ 15 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยสยาม

ด้านบุคลากรสำนักหอสมุด

ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดด้าน บุคลากรสำนักหอสมุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสามารถของบรรณารักษ์ในการแนะนำการให้บริการต่าง ๆ	3.13	1.02	ปานกลาง
2. ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการ	2.97	1.05	ปานกลาง
3. จำนวนบุคลากรที่ใช้ในการบริการ	2.99	0.99	ปานกลาง
4. บุคลากรมีอารมณ์เย็น อดทน และเต็มใจช่วยเหลือผู้ให้บริการ	2.96	1.11	ปานกลาง
5. ความเข้มงวดของบุคลากรที่ใช้ในการบริการ	3.13	1.08	ปานกลาง
รวม	3.03	1.05	ปานกลาง

จากตารางที่ 15 พบว่า นักศึกษามีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยสยาม ด้านบุคลากรสำนักหอสมุดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยมีความพึงพอใจเกี่ยวกับความสามารถของบรรณารักษ์ในการแนะนำการให้บริการต่าง ๆ และความเข้มงวดของบุคลากรที่ใช้ในการบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 2.99$) รองลงมา คือ สิ่งตีพิมพ์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และความทันสมัยของสื่อโสตทัศน ($\bar{X} = 3.03$) และน้อยที่สุด คือ สื่อโสตทัศนตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X} = 2.94$)

ตารางที่ 16 ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยสยาม
ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์

ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดด้าน อาคารสถานที่และครุภัณฑ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ที่ตั้งสำนักหอสมุด	3.53	1.07	มาก
2. ความสะดวกของทางเข้า – ออกของสำนักหอสมุด	3.34	1.12	ปานกลาง
3. เนื้อที่ภายในอาคาร	3.31	1.11	ปานกลาง
4. ตำแหน่งเคาเตอร์บริการยืม – คืนหนังสือ	3.27	1.06	ปานกลาง
5. บริเวณที่นั่งอ่านหนังสือกว้างขวางไม่แออัด	3.23	1.11	ปานกลาง
6. จำนวนโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับนั่งอ่านจัดไว้บริการเพียงพอ	3.16	1.14	ปานกลาง
7. ความเงียบสงบภายในสำนักหอสมุด	3.20	1.15	ปานกลาง
8. ความสะอาดภายในหอสมุด	3.47	1.05	ปานกลาง
9. แสงสว่างภายในหอสมุด	3.45	1.10	ปานกลาง
10. การรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ	3.27	1.11	ปานกลาง
รวม	3.32	1.11	ปานกลาง

จากตารางที่ 16 พบว่า นักศึกษามีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยสยาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดเกี่ยวกับที่ตั้งสำนักหอสมุดอยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจเกี่ยวกับที่ตั้งสำนักหอสมุดมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.53$) รองลงมา คือ ความสะอาดภายในหอสมุด ($\bar{X} = 3.47$) และน้อยที่สุด คือ สื่อ จำนวนโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับนั่งอ่านจัดไว้บริการเพียงพอ ($\bar{X} = 3.16$)

ตอนที่ 4 การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยสยาม จำแนกตามคณะที่สังกัด

ตารางที่ 17 การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยสยาม จำแนกตามคณะที่สังกัด

ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุด	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2242.69	6	373.78	8.99**
	ภายในกลุ่ม	14882.07	358	41.57	
	รวม	17124.75	364		
ด้านระเบียบกฎเกณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	1846.10	6	307.68	11.40**
	ภายในกลุ่ม	9662.69	358	26.99	
	รวม	11508.79	364		
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	1319.02	6	219.84	8.75**
	ภายในกลุ่ม	8996.43	358	25.13	
	รวม	10315.45	364		
ด้านบุคลากรสำนักหอสมุด	ระหว่างกลุ่ม	1188.26	6	198.04	11.42**
	ภายในกลุ่ม	6207.87	358	17.34	
	รวม	7396.13	364		
ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	4143.16	6	690.53	9.79**
	ภายในกลุ่ม	25259.31	358	70.56	
	รวม	29402.47	364		

รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	48762.58	6	8127.10	12.30**
	ภายในกลุ่ม	236601.30	358	660.90	
	รวม	285363.87	364		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยสยาม เมื่อจำแนกตามคณะที่สังกัด นักศึกษามีความพึงพอใจด้านการบริการ ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากรสำนักหอสมุด ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ และโดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เนื่องจากความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักหอสมุดของ มหาวิทยาลัยสยาม เมื่อจำแนกตามคณะที่สังกัด พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธีของเซฟเฟ ผลปรากฏดังตารางที่ 18 - 23

ตารางที่ 18 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการ
สำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยสยาม โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด		วิศวกรรมศาสตร์	บริหารธุรกิจ	ศิลปศาสตร์	นิติศาสตร์	นิเทศศาสตร์	วิทยาศาสตร์	พยาบาลศาสตร์
	$\bar{X}$	124.28	120.13	121.90	79.60	110.32	91.11	120.18
วิศวกรรมศาสตร์	124.28	-	4.15	2.38	44.68**	13.96	33.18**	4.10
บริหารธุรกิจ	120.13		-	1.77	40.53**	9.80	29.02**	0.05
ศิลปศาสตร์	121.90			-	42.30**	11.57	30.79**	1.71
นิติศาสตร์	79.60				-	30.72**	11.51	40.58**
นิเทศศาสตร์	110.32					-	19.22	9.86
วิทยาศาสตร์	91.11						-	29.08
พยาบาลศาสตร์	120.18							-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 18 พบว่า นักศึกษาที่สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์กับคณะนิติศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์กับคณะวิทยาศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจกับคณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจกับคณะวิทยาศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์กับคณะนิติศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์กับคณะวิทยาศาสตร์ คณะนิติศาสตร์กับคณะนิเทศศาสตร์ และคณะนิติศาสตร์กับคณะพยาบาลศาสตร์ มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดโดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ มีความพึงพอใจสูงกว่า คณะวิทยาศาสตร์และนิเทศศาสตร์ และนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ มีความพึงพอใจสูงกว่าคณะนิติศาสตร์ ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 19 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการ
สำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยสยาม ด้านการบริการ จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	$\bar{X}$	วิศวกรรมศาสตร์	บริหารธุรกิจ	ศิลปศาสตร์	นิติศาสตร์	นิเทศศาสตร์	วิทยาศาสตร์	พยาบาลศาสตร์
		28.26	27.13	28.78	18.95	25.72	21.26	27.36
วิศวกรรมศาสตร์	28.26	-	1.13	0.51	9.31**	25.55	7.00*	0.90
บริหารธุรกิจ	27.13		-	1.64	8.98**	1.42	5.87*	0.23
ศิลปศาสตร์	28.78			-	9.83**	3.06	7.51**	1.41
นิติศาสตร์	18.95				-	6.77**	2.31	8.41
นิเทศศาสตร์	25.72					-	4.45	1.65
วิทยาศาสตร์	21.26						-	6.10
พยาบาลศาสตร์	27.36							-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 19 พบว่า นักศึกษาที่สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์กับคณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจกับคณะนิติศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์กับคณะนิติศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์กับคณะนิติศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์กับคณะวิทยาศาสตร์ และคณะนิติศาสตร์กับคณะนิเทศ มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุด ด้านการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนักศึกษาที่สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์กับคณะวิทยาศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจกับคณะวิทยาศาสตร์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ มีความพึงพอใจสูงกว่าคณะวิทยาศาสตร์และนิติศาสตร์ และนักศึกษาคณะนิเทศศาสตร์ มีความพึงพอใจสูงกว่าคณะนิติศาสตร์ ส่วนผู้อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 20 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการ
สำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยสยาม ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด		วิศวกรรมศาสตร์	บริหารธุรกิจ	ศิลปศาสตร์	นิติศาสตร์	นิเทศศาสตร์	วิทยาศาสตร์	พยาบาลศาสตร์
	$\bar{X}$	23.56	23.37	24.02	16.55	20.77	16.84	24.18
วิศวกรรมศาสตร์	23.56	-	0.19	0.46	7.01**	2.79	6.72**	0.62
บริหารธุรกิจ	23.37		-	0.64	6.82**	2.60	6.53**	0.81
ศิลปศาสตร์	24.02			-	7.47**	3.25	7.18**	0.16
นิติศาสตร์	16.55				-	4.22	0.29	7.63*
นิเทศศาสตร์	20.77					-	3.93	3.41
วิทยาศาสตร์	16.84						-	7.34*
พยาบาลศาสตร์	24.18							-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 20 พบว่า นักศึกษาที่สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์กับคณะนิติศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์กับคณะวิทยาศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจกับคณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจกับคณะนิติศาสตร์กับคณะวิทยาศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์กับคณะนิติศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์กับคณะวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุด ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนักศึกษาที่สังกัดคณะนิติศาสตร์ กับคณะพยาบาลศาสตร์ และ คณะ วิทยาศาสตร์กับคณะพยาบาลศาสตร์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ มีความพึงพอใจสูงกว่าคณะวิทยาศาสตร์และนิติศาสตร์ และนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ มีความพึงพอใจสูงกว่าคณะวิทยาศาสตร์และคณะนิติศาสตร์ ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 21 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการ
สำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยสยาม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ จำแนกตามคณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	$\bar{X}$	วิศวกรรมศาสตร์	บริหารธุรกิจ	ศิลปศาสตร์	นิติศาสตร์	นิเทศศาสตร์	วิทยาศาสตร์	พยาบาลศาสตร์
		19.88	18.83	18.50	11.70	17.95	14.53	18.09
วิศวกรรมศาสตร์	19.88	-	1.05	1.38	8.18**	1.93	5.35**	1.79
บริหารธุรกิจ	18.83		-	0.33	7.13**	0.88	4.23	0.73
ศิลปศาสตร์	18.50			-	6.80**	0.55	3.97	0.41
นิติศาสตร์	11.70				-	6.25**	2.83	6.39
นิเทศศาสตร์	17.95					-	3.41	0.15
วิทยาศาสตร์	14.53						-	3.56
พยาบาลศาสตร์	18.09							-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 21 พบว่า นักศึกษาที่สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์กับคณะนิติศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์กับคณะวิทยาศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจกับคณะนิติศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์กับคณะนิติศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์กับคณะนิเทศศาสตร์ มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจสูงกว่าคณะวิทยาศาสตร์และนิติศาสตร์ และนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และนิเทศศาสตร์ มีความพึงพอใจสูงกว่าคณะนิติศาสตร์ ส่วนผู้อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 22 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการ
สำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยสยาม ด้านบุคลากรสำนักหอสมุด จำแนกตามคณะที่
สังกัด

คณะที่สังกัด	$\bar{X}$	วิศวกรรมศาสตร์	บริหารธุรกิจ	ศิลปศาสตร์	นิติศาสตร์	นิเทศศาสตร์	วิทยาศาสตร์	พยาบาลศาสตร์
		17.37	15.68	15.79	10.20	14.36	11.16	16.09
วิศวกรรมศาสตร์	17.37	-	1.69	1.58	7.17**	3.00*	6.21**	1.28
บริหารธุรกิจ	15.68		-	0.11	5.48**	1.32	4.52**	0.41
ศิลปศาสตร์	15.79			-	5.59**	1.43	4.64**	0.30
นิติศาสตร์	10.20				-	4.16*	0.96	5.89
นิเทศศาสตร์	14.36					-	3.21	1.73
วิทยาศาสตร์	11.16						-	4.93
พยาบาลศาสตร์	16.09							-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 22 พบว่า นักศึกษาที่สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์กับคณะนิติศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์กับคณะวิทยาศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจกับคณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจกับคณะนิติศาสตร์กับคณะวิทยาศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์กับคณะนิติศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์กับคณะวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุด ด้านบุคลากรสำนักหอสมุด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนักศึกษาที่สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์กับคณะนิติศาสตร์ และคณะนิติศาสตร์กับคณะนิเทศศาสตร์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจสูงกว่าคณะนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และนิติศาสตร์ และนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ คณะ

ศิลปศาสตร์ มีความพึงพอใจสูงกว่าคณะวิทยาศาสตร์และนิติศาสตร์ และนักศึกษาคณะนิเทศศาสตร์มีความพึงพอใจสูงกว่าคณะนิติศาสตร์ ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 23 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการ
สำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยสยาม ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ จำแนกตาม
คณะที่สังกัด

คณะที่สังกัด	$\bar{X}$	วิศวกรรมศาสตร์	บริหารธุรกิจ	ศิลปศาสตร์	นิติศาสตร์	นิเทศศาสตร์	วิทยาศาสตร์	พยาบาลศาสตร์
		35.21	35.11	34.11	22.20	31.53	27.32	34.45
วิศวกรรมศาสตร์	35.21	-	0.09	0.40	13.01**	3.68	7.89	0.76
บริหารธุรกิจ	35.11		-	0.30	12.91	3.58	7.80*	0.66
ศิลปศาสตร์	34.81			-	12.61	3.28	7.49	0.56
นิติศาสตร์	22.20				-	9.33**	5.12	12.25
นิเทศศาสตร์	31.53					-	4.21	2.93
วิทยาศาสตร์	27.32						-	7.14
พยาบาลศาสตร์	34.45							-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 23 พบว่า นักศึกษาที่สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์กับคณะนิติศาสตร์ และคณะนิติศาสตร์กับคณะนิเทศศาสตร์มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุด ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนักศึกษาที่สังกัดคณะบริหารธุรกิจกับคณะนิเทศศาสตร์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจสูงกว่าคณะนิติศาสตร์ และนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ มีความพึงพอใจสูง

กว่าคณะวิทยาศาสตร์ และนักศึกษาคณะนิเทศศาสตร์มีความ
 คู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

พึงพอใจสูงกว่าคณะนิติศาสตร์ ส่วน

ตอนที่ 5 การศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยสยาม

ตารางที่ 24 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยสยาม ด้านการบริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1.การบริการด้านสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยสยามให้บริการแก่นักศึกษาได้เป็นอย่างดี	64	17.53
2. จำนวนหนังสือ และทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศนในการยืมน้อยเกินไป	33	9.04
3. ควรจัดบริการให้คำแนะนำในการหนังสือเรียน หนังสืออ่านประกอบ และหนังสืออ้างอิงต่าง ๆ	21	5.75
4. จำนวนเครื่องถ่ายเอกสารที่ให้บริการของสำนักหอสมุดน้อยเกินไป	12	3.29

จากตารางที่ 24 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยสยามด้านการบริการ มากที่สุด คือ การบริการด้านสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยสยามให้บริการแก่นักศึกษาได้เป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 17.53 รองลงมา คือ จำนวนหนังสือ และทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศนในการยืมน้อยเกินไป คิดเป็นร้อยละ 9.04 และควรจัดบริการให้คำแนะนำในการหนังสือเรียน หนังสืออ่านประกอบ และหนังสืออ้างอิงต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 5.75

ตารางที่ 25 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยสยาม
ด้านระเบียบกฎเกณฑ์

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. กฎระเบียบการใช้ของสำนักหอสมุดค่อนข้างเคร่งครัดและเหมาะสม	67	18.36
2. ควรเพิ่มระยะเวลาในการาเปิด - ปิดให้ยืดหยุ่น - คืบหนังสือ	48	13.15
3. ควรลดอัตราค่าปรับหนังสือที่ส่งช้า	15	4.11

จากตารางที่ 25 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยสยาม ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ มากที่สุด คือ กฎระเบียบการใช้ของสำนักหอสมุดค่อนข้างเคร่งครัดและเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 18.36 รองลงมา คือ ควรเพิ่มระยะเวลาในการาเปิด - ปิดให้ยืดหยุ่น - คืบหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 13.15 และควรลดอัตราค่าปรับหนังสือที่ส่งช้า คิดเป็นร้อยละ 4.11

ตารางที่ 26 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยสยาม
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. หนังสือหนังสือเรียน หนังสืออ่านประกอบ และหนังสืออ้างอิงต่าง ๆ ที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการ	83	22.74
2. ขาดคอมพิวเตอร์ และนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆที่ทันสมัย ที่เป็นแห่งเรียนรู้ในสำนักหอสมุด	29	7.95
3 หนังสือที่ให้บริการเก่าและชำรุดเสียหาย	13	3.56

จากตารางที่ 26 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยสยาม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มากที่สุด คือ หนังสือหนังสือเรียน หนังสืออ่านประกอบ และหนังสืออ้างอิงต่าง ๆ ที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 22.74รองลงมา คือ ขาดคอมพิวเตอร์ และ

นวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆที่ทันสมัย ที่เป็นแห่งเรียนรู้ในสำนักหอสมุด คิดเป็นร้อยละ 7.95 และหนังสือที่ให้บริการเก่าและชำรุดเสียหาย คิดเป็นร้อยละ 3.56

ตารางที่ 27 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยสยาม
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างยิ้มแย้ม แจ่มใส และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	69	18.90
2. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำในการใช้สำนักหอสมุดได้เป็นอย่างดี	32	8.77
3. จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการตามจุดบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดน้อยเกินไป	14	3.84

จากตารางที่ 27 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยสยาม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างยิ้มแย้ม แจ่มใส และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 18.90 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำในการใช้สำนักหอสมุดได้เป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 8.77 และจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการตามจุดบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดน้อยเกินไป คิดเป็นร้อยละ 3.84

ตารางที่ 28 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยสยาม
ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. การจัดมุมและส่วนต่าง ๆ ภายในสำนักหอสมุดได้สะดวกสบายและเหมาะสม	66	18.08
2. จำนวนโต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์ ไม่เพียงพอ	32	8.77
3. ควรปรับปรุงแสงสว่าง อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศ และความเงียบสงบ ของสำนักหอสมุดเหมาะสมกับการอ่านหนังสือ	18	4.93

จากตารางที่ 28 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยสยาม ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ มากที่สุด คือ การจัดมุมและส่วนต่าง ๆ ภายในสำนักหอสมุดได้สะดวก สบายและเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 18.08 รองลงมา คือ จำนวนโต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์ ไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 8.77 และควรปรับปรุงแสงสว่าง อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศ และความเงียบสงบ ของ สำนักหอสมุดเหมาะสมกับการอ่านหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 4.93

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม” เป็นการศึกษาความพึงพอใจและการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาแต่ละคณะวิชา ผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ได้เสนอไว้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการใช้พฤติกรรมการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม โดยจำแนกตามคณะวิชา

สมมุติฐานการวิจัย

นักศึกษาที่เรียนคณะวิชาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยสยามที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2547 ซึ่งประกอบด้วยคณะวิชาทั้งหมด 7 คณะ คือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 6649 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยสยามระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2-4 ของทุกคณะวิชาที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2547 จำนวน 365 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ตอนที่ 1 สอบถามรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการสำนักหอสมุด

ตอนที่ 3 สอบถามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด

ตอนที่ 4 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

โดยที่แบบสอบถามตอนที่ 1 และตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิดชนิดให้เลือกตอบหนึ่งคำตอบ จากหลายคำตอบ แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายปิดชนิดประมาณค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด แบบสอบถามตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นโดยเสรี จำนวนแบบสอบถามที่แจกไป 365 ชุด ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมา 365 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.98

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการแจกแบบสอบถามและเก็บคืนด้วยตนเอง โดยได้รับความร่วมมือจากอาจารย์ประจำวิชา อนุญาตให้แจกแบบสอบถามในช่วงเวลาเรียน ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามแก่นักศึกษาก่อนช่วงเวลาเรียนและได้รับคืนหลังจากหมดช่วงเวลาเรียนวิชานั้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์สถิติ ดังนี้

1. วิเคราะห์รายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ร้อยละ
2. วิเคราะห์พฤติกรรมการใช้สำนักหอสมุด วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ร้อยละ
3. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการเซฟเฟ
5. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ วิเคราะห์โดยการการแจกแจงความถี่จากมากไปหาน้อย

สรุปผลการวิจัย

1. นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้สำนักหอสมุดมากที่สุดคือวันธรรมดาเมื่อว่างจากการเรียน รองลงมาคือวันธรรมดาช่วงเย็นและวันธรรมดาช่วงพักกลางวัน โดยเข้าใช้ห้องสมุดมากที่สุดคือเดือนละ 1 - 4 ครั้ง รองลงมาคือสัปดาห์ละ 2 - 3 ครั้งและทุกวันที่มาเรียน เวลาที่ใช้ในการใช้บริการมากที่สุดคือ 1 - 2 ชั่วโมง รองลงมาคือครึ่งชั่วโมงและ 3 - 4 ชั่วโมง จุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดคือศึกษาค้นคว้าเอกสารเพื่อทำรายงาน รองลงมาคือค้นคว้าประกอบการเรียนตามหลักสูตร อ่านวารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ วิธีค้นข้อมูลหรือสิ่งพิมพ์ที่นักศึกษาต้องการ มากที่สุดคือค้นจากชั้นหนังสือด้วยตนเอง รองลงมาคือค้นจากทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดและขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์ ความสามารถในการค้นหาหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ นักศึกษาส่วนใหญ่ค้นหาหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ที่ต้องการได้ รองลงมาได้เป็นบางครั้งและได้ทุกครั้ง

2. ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม

นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยโดยรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านบริการ ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากรและด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ และน้อยที่สุดคือ ด้านการบริการ ทั้งนี้สามารถแยกให้เห็นในแต่ละด้านได้ว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในข้อใดของแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยสูงสุดดังนี้

ด้านการบริการ นักศึกษามีความพึงพอใจเกี่ยวกับการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ
 ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ นักศึกษามีความพึงพอใจเกี่ยวกับกำหนดเวลาเปิด-ปิดสำนักหอสมุด
 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ นักศึกษามีความพึงพอใจเกี่ยวกับจำนวนสิ่งพิมพ์ที่มีในสำนักหอสมุด

ด้านบุคลากรสำนักหอสมุด นักศึกษามีความพึงพอใจเกี่ยวกับความสามารถของบรรณารักษ์ในการแนะนำการใช้บริการต่างๆ

ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ นักศึกษามีความพึงพอใจเกี่ยวกับที่ตั้งสำนักหอสมุด

3. เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักหอสมุดโดยจำแนกตามคณะที่สังกัด ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาเมื่อจำแนกตามคณะวิชาโดยภาพรวมพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจใน ด้านการบริการ ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากรสำนักหอสมุด ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ และโดยรวมทุกด้านพบว่า นักศึกษาที่สังกัด คณะวิศวกรรมศาสตร์กับคณะนิติศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์กับคณะวิทยาศาสตร์ คณะบริหารกับคณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจกับคณะวิทยาศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์กับคณะนิติศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์กับคณะวิทยาศาสตร์ คณะนิติศาสตร์กับคณะนิเทศศาสตร์ และคณะนิติศาสตร์กับคณะพยาบาลศาสตร์ มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์มีความพึงพอใจสูงกว่าคณะวิทยาศาสตร์และคณะนิติศาสตร์และนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์มีความพึงพอใจสูงกว่าคณะนิติศาสตร์ ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่าง

การอภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยสยามมีประเด็นที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1 พฤติกรรมการใช้บริการสำนักหอสมุด

ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดไม่แน่นอน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานของ จีรพรรณ สวัสดิพงษ์ (2538) ใช้เวลาอยู่ในห้องสมุดมากกว่าสัปดาห์ละครั้ง ครั้งละประมาณ 1-2 ชั่วโมง นักศึกษาส่วนใหญ่จะเข้าใช้ห้องสมุดในวันธรรมดาเมื่อว่างจากการเรียน โดยนักศึกษาจะใช้เวลาในการเข้าฟังการบรรยายจากอาจารย์ ซึ่งจะมีกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนตามตารางที่นักศึกษาลงทะเบียน ส่วนเวลาที่เหลือสามารถทำกิจกรรมต่างๆ รวมถึงการเข้าใช้ห้องสมุด

ส่วนในด้านการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ค้นหาทรัพยากรจากชั้นหนังสือด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณิภา รพีพัฒนา (2532 : บทคัดย่อ) เนื่องจาก นัก

ศึกษามีความรู้จากระดับมัธยมในการใช้ห้องสมุดมาแล้ว และทรัพยากรต่างๆสำนักหอสมุดจัดบริการนั้น จะเรียงไว้เป็นระเบียบตามหมวดหมู่ และมีป้ายบอกหมวดหมู่ของทรัพยากรสารสนเทศอย่างชัดเจน เมื่อ นักศึกษาต้องการทรัพยากรชนิดใดก็สามารถค้นหาได้จากชั้นหนังสือ ซึ่งมีตำแหน่งที่แน่นอน

2. ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม

ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยามในด้านต่างๆคือ ด้านการ บริการ ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และครุ ภัณฑ์ พบว่า นักศึกษามีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม โดยภาพ รวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (รุ่งโรจน์ ไพศาลสมบัติวิธรัตน์ 2540 ; บทคัดย่อ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดอยู่ในระดับปานกลาง ทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับผล งานวิจัยของ ทศนา หาญพล (2534 ; บทคัดย่อ) รองลงมาคือ ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ และน้อยที่สุด คือ ด้านการบริการ

ผลการวิจัยปรากฏผลเช่นนี้อาจเป็นเพราะ สำนักหอสมุดได้ย้ายที่ตั้งมาอยู่ในบริเวณที่ตั้ง ปัจจุบัน ซึ่งเป็นที่ตั้งที่เหมาะสมกว่าที่เดิม ถึงแม้ว่าจะไม่เป็นอาคารเอกเทศ แต่ก็สะดวกสบายและกว้าง ขวางขึ้นกว่าที่ตั้งเดิม รวมทั้งมีเครื่องปรับอากาศ แต่ยังคงมีความแออัดและเสียงดังในบางครั้งที่มีนักศึกษา มาใช้บริการพร้อมกันเป็นจำนวนมาก จึงทำให้ความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์มีค่า เฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น

ส่วนด้านการบริการ ซึ่งนักศึกษามีความพึงพอใจที่มีค่าน้อยที่สุด อาจเป็นเพราะ มหาวิทยาลัยมีความจำกัดในเรื่องงบประมาณในการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ตรงตามสาขา มา ปฏิบัติงานในสำนักหอสมุด จึงมีผลต่อการบริการในภาพรวม เนื่องจากบุคลากรอาจจะไม่เข้าใจใน ลักษณะของงานบริการ ทำให้ไม่สะดวกต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จีรพรรณ สวัสดิ พงษ์ (2538)

3. เมื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัย ในด้านต่างๆทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้าน บุคลากร ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ โดยจำแนกตามคณะวิชาที่สังกัดทั้ง 7 คณะ และโดยรวมทุก ด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานงานวิจัยที่

ว่า นักศึกษาที่เรียนคณะวิชาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยามแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รุ่งโรจน์ ไพศาลสมบัติรัตน์ (2540 : บทคัดย่อ) โดยนักศึกษาที่สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์กับคณะนิติศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์กับคณะวิทยาศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจกับคณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจกับคณะวิทยาศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์กับคณะนิติศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์กับคณะวิทยาศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์กับคณะนิเทศศาสตร์ ศึกษาศาสตร์กับคณะพยาบาลศาสตร์ มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดโดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ มีความพอใจสูงกว่า คณะวิทยาศาสตร์และนิเทศศาสตร์ และนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ มีความพึงพอใจสูงกว่าคณะนิติศาสตร์ และจากการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยามโดยรวมทุกด้านจำแนกตามคณะที่สังกัดพบว่าค่าเฉลี่ยของคณะวิทยาศาสตร์และนิติศาสตร์มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าคณะอื่นๆทั้งนี้อาจจะเนื่องจาก คณะวิชาทั้งสองคณะนี้ใช้ตำราเฉพาะสาขาของตนเองเป็นส่วนใหญ่ จึงทำให้ค่าเฉลี่ยในการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุดต่ำกว่าคณะอื่นๆ

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยในการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม นักศึกษาได้เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านต่างๆทั้ง 5 ด้าน จากผลการวิจัยดังนี้

- 1.ด้านการบริการ นักศึกษาส่วนใหญ่พอใจในการบริการด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ แต่เสนอแนะให้เพิ่มจำนวนเครื่องถ่ายเอกสาร จำนวนหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศน์และจัดบริการให้คำแนะนำในการค้นหาหนังสือ หนังสืออ่านประกอบและหนังสืออ้างอิง
- 2.ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ นักศึกษาส่วนใหญ่พอใจในระเบียบกฎเกณฑ์ที่ค่อนข้างเคร่งครัดและเหมาะสม แต่เสนอแนะให้เพิ่มเวลาในการเปิด - ปิด ให้ยืม - คืน หนังสือและลดอัตราค่าปรับหนังสือ
- 3.ด้านทรัพยากรสารสนเทศ นักศึกษาเสนอแนะให้เพิ่มจำนวนหนังสือเรียน หนังสืออ่านประกอบ หนังสืออ้างอิง เครื่องคอมพิวเตอร์และนวัตกรรมเทคโนโลยีใหม่ๆที่ทันสมัย และปรับปรุงหนังสือที่ให้บริการ
4. ด้านบุคลากร นักศึกษาพอใจในการให้บริการของบุคลากรในด้านการบริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใส

ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้คำแนะนำในการใช้ห้องสมุดได้เป็นอย่างดี แต่เสนอแนะในเรื่องจำนวนของเจ้าหน้าที่ให้บริการตามจุดต่างๆมีน้อยเกินไป

5. ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ นักศึกษาพอใจในการจัดมุมและส่วนต่างๆภายในสำนักหอสมุดอย่างสะดวกสบายและเหมาะสม แต่ควรปรับปรุงจำนวนโต๊ะ เก้าอี้ แสงสว่าง และอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศ รวมทั้งความเงียบสงบของสำนักหอสมุด

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ข้อเสนอแนะต่อสำนักหอสมุด

1. ควรเพิ่มจำนวนเครื่องถ่ายเอกสารในสำนักหอสมุด
2. ควรเพิ่มระยะเวลาเปิด-ปิด ให้ยืม-คืน หนังสือ
3. ควรแก้ไขอัตราค่าปรับหนังสือที่ส่งช้า
4. ควรปรับปรุงสภาพสารสนเทศและบริการสื่อโสตทัศนให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้
5. ควรให้บุคลากรในสำนักหอสมุดปรับปรุงบริการในด้านอารมณ์และความกระตือรือร้น
6. ควรเพิ่มจำนวนโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับนั่งอ่านให้เพียงพอ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยามของนักศึกษาอย่างกว้างๆใน 5 ด้าน ดังนั้นการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรจะศึกษาในแง่ผู้ให้บริการและศึกษางานบริการเฉพาะด้านใดด้านหนึ่งอย่างละเอียด เพื่อจะได้จัดงานบริการต่างๆของสำนักหอสมุดให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงใคร่ขอเสนอแนะหัวข้อในการทำวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรศึกษางานบริการเฉพาะด้าน ทั้งผู้ให้บริการและผู้ให้บริการเพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงการจัดบริการต่างๆของสำนักหอสมุด เช่น บริการยืม-คืนหนังสือ บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการค้นคว้า เป็นต้น

2. ควรศึกษาความสัมพันธ์ของหนังสือที่จัดมากับการใช้หนังสือที่จัดมาเหล่านั้น เพื่อนำผลที่ได้มาพิจารณาจัดหาน้ำสื่อให้ตรงกับความต้องการและความสนใจของผู้ใช้ให้มากที่สุด

บรรณานุกรม

๑

๒ ๓

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ สุธรรมเมธา. ความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524.
- ครองทรัพย์ เจิดนภาพันธ์. ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง. รายงานการวิจัย สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2542.
- คุณหญิงแม่นัมาส ขวลิต. คู่มือบรรณารักษ์ 1,2. สำนักพิมพ์บรรณกิจ, 2543.
- จิตวิทยาการบริการ. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. พิมพ์ครั้งที่ 6, 2544.
- จิรวรรณ ภักดีบุตร. 2532 ผู้ใช้และผู้บริการสารสนเทศ. ในเอกสารการสอนชุด สารนิเทศศาสตร์ เบื้องต้น หน่วยที่ 5 หน้า 161- 202. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- จิรวรรณ สวัสดิพงษ์. รายงานการวิจัยเรื่องการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2538.
- ฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจน์. 2522 การจัดและการบริการงานห้องสมุด. มหาสารคาม: สำนักหอสมุดกลางและภาควิชาบรรณรักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ชนะ กล้าชิงชัย. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์, กรณีศึกษา สาขาบึงบอระเพ็ด จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาลังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541
- เทพพนม เมืองแมน และ สว่าง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิชย์, 2540
- ทัศนา หาญพล. รายงานการวิจัยการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการใช้ห้องสมุดสภาพความพึงพอใจการใช้ห้องสมุดและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง , 2534.

ทัศนียา ชื่นนิรันดร์. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของธนาคารในเขต
อำเภอบรบือจังหวัดมหาสารคาม. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544

ทพวงมหาวิทยาลัย. มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 2544. สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา
ทพวงมหาวิทยาลัย, 2544.

ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์. หลักการบรรณารักษศาสตร์เบื้องต้น. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์,
2525.

น้ำทิพย์ วิชาวิน. ห้องสมุดดิจิทัล. พิมพ์โดย Funny Publishing Ltd., 2543.

บุญชม ศรีสะอาด. วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น,
2538

_____ การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2543

บุญถาวร หงสกุล. บริการการอ่าน. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2532.

พิมพ์วิภา ไพรมสมิทธิ์. บริการสารนิเทศสมัยใหม่ : แนวคิดและข้อสังเกต. เอกสารวิชาการจัด
พิมพ์เนื่องในการประชุมวิชาการประจำปี 2536 หน้า 1 – 13. กรุงเทพฯ : สมาคมห้องสมุดแห่ง
ประเทศไทย, 2536.

พิมลพรรณ ประเสริฐวงศ์ เรพเพอร์ และคณะ. การใช้ห้องสมุด. พิมพ์ครั้งที่ 4. สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2543.

รณภพ ประเวติงาม. ห้องสมุดและการศึกษาค้นคว้า. จัดพิมพ์จำหน่ายโดยโครงการบริหารการ
ศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา พิมพ์ครั้งที่ 1, 2531.

รุจิรา เหลืองอุบล. ความพึงพอใจของนิสิตต่อการใช้บริการของงานวารสาร สำนักวิทย
บริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.บ. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,
2543.

รุ่งโรจน์ ไพศาลสมบัติรัตน์. ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดศูนย์การศึกษา จังหวัด
ขอนแก่น ของนักศึกษาโครงการจัดการศึกษา สำหรับบุคคลากรประจำการ สถาบันราช
ภัฏเลย : เฉพาะกรณีโรงเรียนสวนสนุก. วิทยานิพนธ์ ศศ.บ. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2540.

- รัฐธนา เนาวบุตร. การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร
ทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. ปริญญาบริหารธุรกิจมหา
บัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย, 2544
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ :
อักษรเจริญทัศน์, 2538.
- วาณี ฐานวงศ์ศานติ. การจัดและบริหารงานห้องสมุด. สำนักพิมพ์ศิลปาบรรณาคาร :
กรุงเทพฯ, 2543.
- _____วารสารวิชาการ (APHEIT JOURNAL) ISBN 0858 – 9216. VOL. 2
No. 1 November 1995 ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 พ.ย. 2538 : 11 – 13.
- _____วารสารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ. ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 เดือน
มกราคม – มิถุนายน ISSN 1513 – 9123, 2546
- _____วารสารห้องสมุด. ปีที่ 45 ฉบับที่ 1 มกราคม – มีนาคม, 2544.
- วิไล อัครศิขยา. รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อ
บริการยืม – คืน ของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ สำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2532.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ 1 (Quality in Services) พิมพ์ครั้งที่ 3
กรุงเทพฯ ส่วนตำราสนับสนุนเทคนิคอุตสาหกรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย – ญี่ปุ่น).
2542.
- วีระยุทธ วณิชปัญจพล. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการถอนเงินจากบัญชีเงินโอนต่าง
ประเทศธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรธานี ปริญญาบริหารธุรกิจมหา
บัณฑิต. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.
- วรรณภา รพีพัฒนา. ความต้องการการให้บริการหอสมุดกลางของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2532.
- ศรัทธา วุฒิพงศ์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด
(มหาชน) สาขาจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช. ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหาร

ศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542

สมมิตร สรรพอำไพ. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2541.

สมิต สัชฌุกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ. วิญญูชน, 2542.

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. รายงานแผนกมาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2530 – 2531

กรุงเทพฯ. คณะกรรมการมาตรฐานห้องสมุด แผนกมาตรฐานห้องสมุด, 2531.

สว่างจิต ศรีระชา. “ห้องสมุดเป็นหัวใจของการศึกษาในมหาวิทยาลัยจริงหรือ” ข่าวสารห้องสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น 11 (เมษายน – ธันวาคม 2532) : 9 – 2, 2532.

สายพิน วิไลรัตน์. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซีดี-รอม ในฝ่ายห้องสมุดคุณหญิงหลวง อรรถกระวีสุนทร. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ สงขลา : ฝ่ายห้องสมุดคุณหญิงหลวงอรรถกระวีสุนทร, 2538.

สาโรช ไสยสมบัติ. ความพึงพอใจในการทำงานของครู อาจารย์ โรงเรียน มีธรรมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2534.

สุชนันท์ กี่ศิริ. บริการสารนิเทศ : สนองตอบความต้องการของผู้ใช้จริงหรือ. เอกสารวิชาการจัดพิมพ์เนื่องในการประชุมวิชาการประจำปี 2536. หน้าบทนำ. กรุงเทพฯ สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ฯ, 2536.

สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์. บรรณารักษศาสตร์ภูมิหลัง. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ ไทยวัฒนาพานิช, 2525.

สุพัฒน์ สองแสงจันทร์. สื่อโสตทัศน์ในห้องสมุด. สรุยสาส์นจัดพิมพ์. พิมพ์ครั้งที่ 2 : กรุงเทพฯ, 2543.

สุวรรณ มาศเมธ. ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยต่อการดำเนินภารกิจเกี่ยวกับการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์ ว.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2540.

- เสริมศรี เจริญผล. การฝึกปฏิบัติงานห้องสมุด (Library Practice Work) กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ, 2530.
- หลุย จำปาเทศ. จิตวิทยาการรู้ใจ. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ ภาควิชาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.
- อนุเทพ เบื้องบน. การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด
(มหาชน) สาขามอบตาพูด. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. ชลบุรี :
มหาวิทยาลัยบูรพา, 2544
- อมรรัตน์ เชาวลิต. ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหานบัณฑิตต่อระบบการจัดบริการสาร
นิเทศของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกริก. วิทยานิพนธ์ ศศ.บ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
2541.
- Allen, J. S. Information – Seeking Patterns and Resource Use by Baptist
Leaders in Three Central American Countries. Dissertation Ababstracts
International 48, 7 (January 1988) : 1568 A. 1988
- Association of College and Research Libraries. College Library Standards Committee.
1985. Standards for College Libraries, 1985. College and Research Libraries News
46,5 (May) :241 - 252
- Blackie, E. and Smith, J.M. Student Information Need and Library User
Education. Educational Libraries Bullention 24 (Autumn) : 16 – 23. 1981
- Bloomberg, M. Introduction to Public Services for Library Technicians. 2nd ed Littleton
Colo: Libraries Unlimited, 1997.
- Exon, A. Getting to know the user better. Aslip Proceedings 30 : 352-364. 1978.
- Fitzgerald, M.R. and Durant,R.F. "Citizen Evaluation and Urban Management,Service
Delivery in an Era of Protest, " Public Administration Review.21(48):585-
594;November-December,1980.
- Godden,I.P. Library Technical Services Operations and Management. Academic
Press Inc. London ,1984.

- Good, C.V. **Dictionary of Education** 3rd ed. New York : McGraw – Hill, 1973.
- Harrison,C. **The Basics of Librarianship**. Library Publishing Association Limited
London, 1986.
- Katz,W.A.and Tarr,A. **Reference and Information Services**. The Scarecrow Press,
Inc. Metuchen,N.J. & London, 1978.
- Krejcie,R.V. and Morgan,D.W. **Education and Psychological Measurement : Determining
Sample Size for Research Activities**. 1970.
- Lynch,B.,ed. **Standards for University Libraries**. IFLA Journal 13,11(November,1987):
120-125.
- Maslow,A.H. **Motivation and Personality** 3rd ed. Cambridge: Harper&Row, 1987.
- Millet,J. D. **Management in The Public Service**. New York: McGraw-Hill, 1957.
- Morries R. C. T. "Toward a user- centered information service." **Journal of the American
Society for Information Science** 45 (1) 1994 : 20-30.
- Powell,R.R. 1997. User Studies. In **International Encyclopedia of Information and
Library Science** ,ed. John Feather and Paul Sturges, 455-456. London : 1997
- Shelly,M.W. **Responding to Social Change**. Pennsylvania:,Hutchinson Press. 1995.
- Simon,H.A. **Applied Social Psychology** : Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice-Hall
1976.
- Weber,M. **The Theory of Social and Economic Organization**. Trans,by A.M. Henderson
and Talcott Parson. New York: The Free Press 1996.
- Willard, P. and Vera , T. "Satisfying the User : A Look at a Local Public
Library. **The Australian Library Journal** 32 : 41 – 46 Feb. 1983.
- Yamane,Taro. **Statistics and Introductory Analysis** . 3rd ed. New York : Harper&Row, 1973.

ภาคผนวก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

- | | | |
|-----------------|-----------------|---|
| 1. ดร.สรายุทธ์ | เศรษฐजर | คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา |
| 2. ดร.เดือนเพ็ญ | ทองน่วม | หัวหน้าภาควิชาสังคมศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม |
| 3. ดร. สีน | งามประโคน | อาจารย์ประจำภาควิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม |
| 4. นางกรรณิการ์ | ศิริเชต | ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยสยาม |
| 5. นายทวีศักดิ์ | จงประดับเกียรติ | ผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา |



ที่ ศธ บส.0564.11/ 0078

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

29 กรกฎาคม 2547

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาเครื่องมือในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ดร.สรายุทธ์ เศรษฐขจร

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1.เค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
2.แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางวรรณทิพย์ หิรัญกุล นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม” โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

- | | |
|------------------------------|---------------|
| 1. รศ.ดร.ศุภินันท์ เลาหันทน์ | ประธานกรรมการ |
| 2. ผศ.สุภรณ์ ลิ้มบริบูรณ์ | กรรมการ |

ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของเครื่องมือ เพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์ที่สุด ทางบัณฑิตวิทยาลัยได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความรู้ความสามารถทางด้านการทำวิจัยเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยจะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.สรายุทธ์ เศรษฐขจร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2890-2000 ต่อ 809



ที่ ศธ บส.0564.11/0077

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

29 กรกฎาคม 2547

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาเครื่องมือในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน คร.เดือนเพ็ญ ทองน่วม

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1.เค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
2.แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางวราภรณ์ พิจิตกุล นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม” โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

- | | |
|-----------------------------|---------------|
| 1. รศ.ดร.ศุภันtha เกาहनันท์ | ประธานกรรมการ |
| 2. ผศ.สุกรณ์ ถิ่นบริบูรณ์ | กรรมการ |

ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของเครื่องมือ เพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์ที่สุด ทางบัณฑิตวิทยาลัยได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความรู้ความสามารถทางด้านการทำวิจัยเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาดังกล่าวจะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ตราฤทธิ์ เสรษฐจอร์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2890-2000 ต่อ 809



ที่ ศธ บส.0564.11/0076

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

29 กรกฎาคม 2547

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาเครื่องมือในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน คร.สิน งามประโคน

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. คำโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
2. แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางวรรณ พิจิตกุล นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม" โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

- | | |
|-----------------------------|---------------|
| 1. รศ.ดร.ศุภันtha เลาหพันธ์ | ประธานกรรมการ |
| 2. ผศ.สุภรณ์ ลิ้มบริบูรณ์ | กรรมการ |

ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของเครื่องมือ เพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์ที่สุด ทางบัณฑิตวิทยาลัยได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความรู้ความสามารถทางด้านการทำวิจัยเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยจะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.สราวุธ เศรษฐจิตร)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2890-2000 ต่อ 809



ที่ ศธ บส.0564.11/ 0075

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

29 กรกฎาคม 2547

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาเครื่องมือในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน อาจารย์กรณิการ์ ศิริเขต

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1.เค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
2.แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางวราภรณ์ พิชิตกุล นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม" โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

- | | |
|----------------------------|---------------|
| 1. รศ.ดร.สุนันทา เลहनันทน์ | ประธานกรรมการ |
| 2. ผศ.สุภรณ์ ลิ้มบริบูรณ์ | กรรมการ |

ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของเครื่องมือ เพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์ที่สุด ทางบัณฑิตวิทยาลัยได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความสามารถทางด้านการทำวิจัยเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาดังจะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.สุภฤทธิ์ เศรษฐชูขจร)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2890-2000 ต่อ 809



ที่ ศธ บส.0564.11/ 0079

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

29 กรกฎาคม 2547

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาเครื่องมือในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน อาจารย์ทวีศักดิ์ จงประดับเกียรติ

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1.เค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
2.แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางวรรณ พิจิตกุล นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม” โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

- | | |
|---------------------------|---------------|
| 1. รศ.ดร.ณันทา เกहनันทน์ | ประธานกรรมการ |
| 2. ผศ.สุภรณ์ ถิ่นบริบูรณ์ | กรรมการ |

ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของเครื่องมือ เพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์ที่สุด ทางบัณฑิตวิทยาลัยได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความรู้ความสามารถทางด้านการทำวิจัยเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาคือจะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ปรายยุทธ์ เครษฐจร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2890-2000 ต่อ 809

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม โดยจะนำข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาแก้ไขปรับปรุงการให้บริการให้เป็นที่พอใจและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้ต่อไป

คำชี้แจง ในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 รายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม
- ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบ ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

ตอนที่ 1 รายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | | |
|-----------------|--|--|
| 1. เพศ | ☐ 1. หญิง | ☐ 2. ชาย |
| 2. อายุ | ☐ 1. 15-20 ปี | ☐ 2. 21-25 ปี |
| | ☐ 3. 26-30 ปี | |
| 3. คณะที่สังกัด | ☐ 1. วิศวกรรมศาสตร์ | ☐ 2. บริหารธุรกิจ |
| | ☐ 3. ศิลปศาสตร์ | ☐ 4. นิติศาสตร์ |
| | ☐ 5. นิเทศศาสตร์ | ☐ 6. วิทยาศาสตร์ |
| | ☐ 7. พยาบาลศาสตร์ | |

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม

- 1. อัตราความถี่ในการเข้าใช้สำนักหอสมุดของท่านโดยเฉลี่ยเป็นอย่างไร
 - ☐ 1. ทุกวันที่มาเรียน
 - ☐ 2. สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง
 - ☐ 3. เดือนละ 1-4 ครั้ง
 - ☐ 4. อื่นๆ.....
- 2. วันที่ท่านเข้าใช้สำนักหอสมุด (ตอบข้อที่ท่านทำประจำ)
 - ☐ 1. วันธรรมดาเมื่อว่างจากการเรียน
 - ☐ 2. วันธรรมดาช่วงเย็น

- ☐ 3. วันเสาร์
- ☐ 4. อื่นๆ.....
3. เวลาที่ใช้บริการของสำนักหอสมุดโดยเฉลี่ยต่อวัน
- ☐ 1. ครึ่งชั่วโมง
- ☐ 2. 1-2 ชั่วโมง
- ☐ 3. 3-4 ชั่วโมง
- ☐ 4. มากกว่า 4 ชั่วโมง
- ☐ 5. อื่นๆ.....
4. วัตถุประสงค์หลักของท่านในการใช้สำนักหอสมุด (ตอบเพียงข้อเดียว)
- ☐ 1. ค้นคว้าประกอบการเรียนตามหลักสูตร
- ☐ 2. ศึกษาค้นคว้าเอกสารเพื่อทำรายงาน
- ☐ 3. อ่านวารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์
- ☐ 4. ใช้บริการยืม-คืนหนังสือทั่วไปและตำราเรียน
- ☐ 5. ทบทวนบทเรียน ทำการบ้านกับเพื่อน
- ☐ 6. พักผ่อน พุดคุย และนัดพบกับเพื่อน
5. ท่านค้นหาข้อมูลหรือสิ่งพิมพ์ที่ต้องการในสำนักหอสมุดโดยวิธี
- ☐ 1. ค้นจากฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด(OPAC)
- ☐ 2. ค้นจากบัตรบรรณนิวารสาร
- ☐ 3. ขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์
- ☐ 4. ให้เพื่อนช่วยค้น
- ☐ 5. ค้นจากชั้นหนังสือด้วยตนเอง
- ☐ 6. อื่นๆ.....
6. ท่านสามารถค้นหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ
- ☐ 1. ได้ทุกครั้ง
- ☐ 2. ส่วนมากได้
- ☐ 3. ได้เป็นบางครั้ง
- ☐ 4. ส่วนมากไม่ได้
- ☐ 5. ไม่ได้เลย

7. ท่านไม่สามารถค้นหาสิ่งพิมพ์ที่ต้องการได้เนื่องจาก

- ☐ 1. ไม่มีในสำนักหอสมุด
- ☐ 2. มีรายชื่อในฐานข้อมูลแต่หาทรัพยากรไม่พบ
- ☐ 3. หนังสืออาจถูกยืม
- ☐ 4. หนังสือเรียงบนชั้นไม่ถูกต้อง
- ☐ 5. ไม่ทราบสาเหตุ

8. ท่านมีวัตถุประสงค์ในการยืมหนังสืออย่างไร

- ☐ 1. เพื่อใช้อ่านภายในสำนักหอสมุด
- ☐ 2. เพื่อยืมออกนอกสำนักหอสมุด

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการของสำนักหอสมุด

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแต่ละข้ออย่างละเอียดพร้อมทั้งเลือกคำตอบที่ตรงกับความรู้สึกหรือสภาพที่ท่านกำลังประสบอยู่ โดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตัวเลือกใดตัวหนึ่งโดยที่

- 5 หมายถึง พอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง พอใจมาก
- 3 หมายถึง พอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง พอใจน้อย
- 1 หมายถึง พอใจน้อยที่สุดหรือไม่พอใจเลย

การบริการของสำนักหอสมุด	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านการบริการ					
1.1 การลงทะเบียน / ต่ออายุสมาชิก					
1.2 การยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์					
1.3 การยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศน์					
1.4 การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์					
1.5 การถ่ายเอกสาร					
1.6 การพิมพ์ข้อมูลด้วยเครื่องพิมพ์(printer)					
1.7 การสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในสำนักหอสมุด					
1.8 การบันทึกข้อมูลลงแผ่นดิสเก็ตต์					
1.9 การบันทึกข้อมูล / การทำสำเนาข้อมูลลงแผ่นซีดี					

2. ด้านระเบียบกฎเกณฑ์					
2.1	กำหนดเวลาเปิด-ปิดสำนักหอสมุด				
2.2	กำหนดเวลาเปิด-ปิดให้ยืม-คืนหนังสือ				
2.3	ระยะเวลาในการยืมหนังสือ				
2.4	อัตราค่าปรับหนังสือที่ส่งช้า				
2.5	การปิดบริการยืมก่อนสอบ 1 สัปดาห์				
2.6	การยืม-คืนจะต้องใช้บัตรนักศึกษา				
2.7	กฎระเบียบการใช้สำนักหอสมุด				
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ					
3.1	จำนวนสิ่งตีพิมพ์ที่มีอยู่ในสำนักหอสมุด				
3.2	จำนวนสื่อโสตทัศนที่มีอยู่ในสำนักหอสมุด				
3.3	สิ่งตีพิมพ์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้				
3.4	สื่อโสตทัศนตรงกับความต้องการของผู้ใช้				
3.5	ความทันสมัยของสิ่งตีพิมพ์				
3.6	ความทันสมัยของสื่อโสตทัศน				
4. ด้านบุคลากรสำนักหอสมุด					
4.1	ความสามารถของบรรณารักษ์ในการแนะนำการใช้บริการต่างๆ				
4.2	ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการ				
4.3	จำนวนบุคลากรที่ให้บริการ				
4.4	บุคลากรมีอารมณ์เย็น อดทน และเต็มใจช่วยเหลือผู้ใช้บริการ				
4.5	ความเข้มงวดของบุคลากรที่ให้บริการ				
5. ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์					
5.1	ที่ตั้งสำนักหอสมุด				
5.2	ความสะดวกของทางเข้า-ออกของสำนักหอสมุด				
5.3	เนื้อที่ภายในอาคาร				
5.4	ตำแหน่งเคาน์เตอร์บริการยืม-คืนหนังสือ				
5.5	บริเวณที่นั่งอ่านหนังสือกว้างขวางไม่แออัด				
5.6	จำนวนโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับนั่งอ่านจัดไว้บริการเพียงพอ				

5.7 ความเงียบสงบภายในสำนักหอสมุด					
5.8 ความสะอาดภายในสำนักหอสมุด					
5.9 แสงสว่างภายในสำนักหอสมุด					
5.10 การรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ					

ตอนที่ 4 **ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ**

คำชี้แจง ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของสำนักหอสมุดในด้านต่างๆดังต่อไปนี้

1. ด้านการบริการ

.....

.....

.....

2. ด้านระเบียบกฎเกณฑ์

.....

.....

.....

3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

.....

.....

.....

4. ด้านบุคลากร

.....

.....

.....

5. ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์

.....

.....

.....

ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย

ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย

เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544

มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ฉบับนี้เป็นฉบับที่ 2 ซึ่งได้จัดทำขึ้นเพื่อปรับปรุงแก้ไขมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2529 เพื่อให้ทันสมัยและสอดคล้องกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โดยมุ่งหวังที่จะให้เป็นแนวทางสำหรับสถาบันอุดมศึกษาได้พัฒนาห้องสมุดของสถาบันให้ได้มาตรฐาน ตลอดจนมีประสิทธิภาพและคุณภาพดียิ่งขึ้น

มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เพื่อให้เป็นการตอบสนองต่อการศึกษาระียนรู้ด้วยตนเอง และการศึกษาดูชีวิต และเป็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาให้ได้มาตรฐานในการประกันคุณภาพการศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัยจึงกำหนดมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไว้ดังนี้

1) ประกาศนี้เรียกว่า "ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544"

2) ให้ใช้ประกาศนี้ ตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

3) ในประกาศนี้

สถาบันอุดมศึกษา หมายถึง สถาบันการศึกษาที่เปิดสอนตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปทั้งของรัฐและเอกชน ซึ่งอาจเรียกมหาวิทยาลัย หรือชื่ออื่นใด เช่น สถาบัน วิทยาลัย ฯลฯ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา หมายถึง หน่วยงานสำหรับบริการทรัพยากรสารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งอาจเรียกว่า สำนักหอสมุด หรือชื่ออื่นใด

ผู้บริหารห้องสมุด หมายถึง บุคคลที่ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการหรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบระดับสูงในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาหรือห้องสมุดที่ทำหน้าที่เปรียบเสมือนห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ผู้ปฏิบัติงานระดับวิชาชีพ หมายถึง บุคลากรที่ทำงานภายในห้องสมุด ซึ่งมีคุณวุฒิระดับปริญญาตรีขึ้นไปในสาขาวิชาต่างๆ เช่น บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ นักวิชาการ การเงิน นักวิชาการโสตทัศนศึกษา เป็นต้น

ผู้ใช้บริการ หมายถึง บุคคลที่สามารถใช้บริการของห้องสมุดได้ ได้แก่ นักเรียน คณาจารย์ บุคลากรของสถาบันอุดมศึกษา ศิษย์เก่า นักธุรกิจ ประชาชนทั่วไป ตลอดจนผู้ใช้บริการจากต่างประเทศด้วย

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาหรือนิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในสถาบันอุดมศึกษา

ฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ หมายถึง ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดเป็นสมาชิกโดยเสียค่าสมาชิก
ระบบการศึกษา หมายถึง ระบบการศึกษาตามที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่ง
ชาติพ.ศ. 2542 หมวด 3 มาตรา 15 ซึ่งจัดการศึกษาเป็นสามรูปแบบคือ การศึกษาในระบบ การ
ศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย

งบดำเนินการ หมายถึง งบประมาณที่สถาบันอุดมศึกษาได้รับในการดำเนินกิจการของ
สถาบันอุดมศึกษาในหมวดเงินเดือน ค่าจ้างชั่วคราว หมวดค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุ และค่า
สาธารณูปโภค และอาจรวมถึงหมวดเงินอุดหนุนด้วยในบางกรณี

สาขาวิชา หมายถึง สาขาวิชาตามการจำแนกสาขาวิชาตามมาตรฐานสากล (International
Standard Classification of Education: ISCED) ขององค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม
แห่งสหประชาชาติ หรือยูเนสโก (UNESCO)

4) กำหนดมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2542 ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1

โครงสร้างและการบริหาร

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนรู้ การสอน การวิจัย ทำนุ
บำรุงศิลปวัฒนธรรม และบริการทางวิชาการแก่สถาบันอุดมศึกษาทุกระบบการศึกษาและแก่สังคม
ตลอดจน ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต ดังนั้นสถานภาพอำนาจหน้าที่
ความรับผิดชอบของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และความรับผิดชอบของผู้บริหารห้องสมุดสถาบัน
อุดมศึกษา ควรกำหนดไว้อย่างชัดเจนดังนี้

1.1 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีสถานภาพเท่าหน่วยงานทางวิชาการระดับคณะของ
สถาบันอุดมศึกษา

1.2 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรกำหนดนโยบายในการบริหารงานให้เป็นลายลักษณ์อักษร
มีการแบ่งหน่วยงานและระบุนายการบังคับบัญชาไว้อย่างชัดเจน

1.3 ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรขึ้นตรงต่อผู้บริหารสูงสุดของสถาบันอุดมศึกษา
ต้นสังกัด และควรมีส่วนร่วมโดยตรงในการบริหารงานของสถาบันอุดมศึกษา

1.4 ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรได้รับแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการบริหารของ
สถาบันอุดมศึกษาและเป็นกรรมการในชุดต่างๆของสถาบันอุดมศึกษาต้นสังกัดตามความเหมาะสม
เพื่อให้ได้รับทราบความก้าวหน้าในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา และความก้าวหน้าทางวิชา

การอื่นจะทำให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสามารถสนองต่อภาระหน้าที่และทันต่อความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ

1.5 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีคณะกรรมการดังต่อไปนี้

1.5.1 คณะกรรมการกำหนดนโยบาย ทำหน้าที่กำหนดนโยบายในการพัฒนา ติดตาม ดูแล และประเมินผลห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนด

1.5.2 คณะกรรมการบริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ทำหน้าที่กำกับดูแลการบริหารงานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบายและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.6 สถาบันอุดมศึกษาอาจมีห้องสมุดแห่งเดียว หรืออาจมีห้องสมุดกลางและห้องสมุดสาขา ระบบบริหารงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรเป็นระบบศูนย์รวมการบริหาร

ตอนที่2

งบประมาณและการเงิน

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรได้รับงบประมาณอย่างเพียงพอ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานต้นสังกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ งบประมาณให้คำนวณตามส่วน โดยถืออัตราส่วนอย่างน้อยร้อยละ 8 ของงบดำเนินการทั้งหมดของสถาบันอุดมศึกษา งบประมาณของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต้องแยกเป็นอิสระ ในกรณีที่มีห้องสมุดสาขาผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่จัดเตรียมและบริหารงบประมาณ เพื่อการดำเนินงานสำหรับห้องสมุดสาขาตามความจำเป็นและเหมาะสม

รายได้ที่ได้จากกิจกรรมและบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ให้สงวนไว้สำหรับเป็นค่าใช้จ่ายที่จำเป็นของห้องสมุด นอกเหนือจากงบประมาณที่ได้รับ

ตอนที่3

บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

บุคลากรในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีคุณสมบัติ จำนวน และประเภทตามความจำเป็นและอย่างเพียงพอเพื่อพัฒนาห้องสมุด ดูแลรักษา และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของสถาบันอุดมศึกษา การพิจารณาจำนวนและคุณสมบัติของบุคลากรให้คำนึงถึงจำนวนและขอบเขตของทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดสาขา หน่วยบริการ ชั่วโมงบริการ อัตราการเพิ่มของสารสนเทศใหม่ อัตราการยืม-คืน ลักษณะของกระบวนการทางเทคนิค เทคโนโลยีที่นำมาใช้ และลักษณะของบริการที่ต้องการ รวมถึงลักษณะของ

การบริการเฉพาะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องมีบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุด

3.1 คุณสมบัติ

3.1.1 ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรมีวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาโทและควรมีความรู้พื้นฐานทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และจะต้องมีประสบการณ์ในการบริหารงานไม่น้อยกว่า 5 ปี หรือให้เป็นไปตาม พ.ร.บ.ของสถาบันนั้นๆ

3.1.2 ผู้ปฏิบัติงานในระดับหัวหน้าฝ่าย ควรมีวุฒิต่ำกว่าปริญญาโท และมีพื้นฐานความรู้ในสาขาที่ปฏิบัติงานไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี กับมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานห้องสมุด อย่างน้อย 2 ปี หรือเป็นผู้ที่มีวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีและมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานห้องสมุดไม่น้อยกว่า 3 ปี

3.1.3 บุคลากรทุกระดับของห้องสมุดอุดมศึกษา ควรมีโอกาสได้รับการศึกษา ผูกอบรม และเข้าร่วมประชุมสัมมนาทั้งภายในและระหว่างประเทศ รวมทั้งได้รับการพัฒนาในรูปแบบต่างๆ ไม่ต่ำกว่า 2 ครั้งต่อ 1 ปี เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทั้งทางวิชาการและวิชาชีพระดับสูงอย่างสม่ำเสมอให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสมัยใหม่และทันต่อความก้าวหน้าทางวิชาการที่สถาบันอุดมศึกษานั้นๆดำเนินการสอน วิจัย และให้บริการแก่สังคม

3.2. จำนวนบุคลากรในงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่ง ควรจัดสรรบุคลากรตำแหน่งต่างๆตามความเหมาะสมดังนี้

3.2.1งานบริหารและงานธุรการ ควรประกอบด้วย ผู้อำนวยการห้องสมุด รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย เลขานุการบริหารและตำแหน่งอื่นๆเช่น เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน พนักงานธุรการ เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่สารบรรณ ช่างอิเล็กทรอนิกส์ นักวิชาการพัสดุ นักวิชาการการเงินและบัญชี พนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล นักการภารโรง และตำแหน่งอื่นๆตามความเหมาะสม

3.2.2 งานพื้นฐานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรประกอบด้วยงานดังต่อไปนี้

(1) งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ควรประกอบด้วยบรรณารักษ์ทำหน้าที่ขอและแลกเปลี่ยน บรรณารักษ์ทำหน้าที่คัดเลือกและจัดซื้อ บรรณารักษ์ทำหน้าที่บำรุงรักษาและตรวจสอบ พนักงานห้องสมุด พนักงาน / เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล และพนักงานซ่อมหนังสือ

(2) งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์พนักงาน/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด พนักงาน / เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

- (3) งานสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์นักวิชาการโสตทัศนศึกษา พนักงานโสตทัศนศึกษา พนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล และช่างศิลป์
- (4) งานวารสาร ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์เจ้าหน้าที่ / พนักงานห้องสมุด และพนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล
- (5) งานเอกสารและสิ่งพิมพ์รัฐบาล ควรประกอบด้วยบรรณารักษ์พนักงาน / เจ้าหน้าที่ห้องสมุด และพนักงาน / เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล
- (6) งานบริการยืม-คืน งานเจ้าหน้าที่ห้องสมุด บรรณารักษ์บริการยืมระหว่างห้องสมุด เจ้าหน้าที่ตรวจทางเข้า-ออก เจ้าหน้าที่จัดเก็บหนังสือ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบชั้นหนังสือ และเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดหนังสือและชั้นหนังสือ
- (7) งานบริการอ้างอิง ให้คำปรึกษาและช่วยค้นคว้า ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์ หรือนักเอกสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด (ฝ่ายเอกสาร) และพนักงาน / เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล
- (8) งานผลิตคู่มือสืบค้นพิเศษ งานผลิตบรรณานุกรมและสารสังเขปค้นเรื่องทั่วไป ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์ หรือนักเอกสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ และพนักงาน / เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล
- (9) งานส่งเสริมและเผยแพร่บริการวิชาการ งานบริการวิชาการแก่สังคม และประชาสัมพันธ์ ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์นักวิชาการ ช่างศิลป์ พนักงานห้องสมุด และเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล
- (10) งานระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรประกอบด้วย นักวิชาการคอมพิวเตอร์ และบรรณารักษ์ หรือนักเอกสารสนเทศที่มีความรู้ทางคอมพิวเตอร์
- (11) งานจดหมายเหตุสถาบันอุดมศึกษา ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ
- (12) หากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาใดมีงานนอกเหนือจากที่ระบุไว้ให้พิจารณาผู้ปฏิบัติงานตามความเหมาะสม

3.3. สูตรสำหรับคำนวณจำนวนผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สำหรับจำนวนผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้คำนวณตามสูตร

3.3.1 จำนวนผู้ปฏิบัติงานระดับวิชาชีพ คำนวณจากจำนวนนักศึกษา

(1) ถ้าจำนวนนักศึกษาทั้งหมดไม่เกิน 10000 คน ให้ใช้สัดส่วนนักศึกษา 500 คน ต่อ บรรณารักษ์ 1 คน ส่วนจำนวนนักศึกษาที่เกินจาก 10000 คนแรกขึ้นไปให้ใช้สัดส่วนนักศึกษาทุกๆ 2000 คน ต่อบรรณารักษ์ 1 คน

(2) จำนวนหนังสือ 150000 เล่ม ต่อ บรรณารักษ์ 1 คน และจำนวนหนังสือที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีทุกๆ 20000เล่ม ต่อบรรณารักษ์ 1 คน

3.3.2 จำนวนผู้ปฏิบัติงานระดับวิชาชีพอื่นๆ พนักงานและเจ้าหน้าที่อื่นๆ ให้มีจำนวนตามความเหมาะสม

ตอนที่ 4

ทรัพยากรสารสนเทศ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่มีการบันทึกในทุกรูปแบบ ได้แก่ วัสดุตีพิมพ์ โสตทัศนวัสดุ สารสนเทศที่บันทึกในรูปเสียง รูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รูปภาพ สื่อสามมิติ และฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ ให้ครบถ้วนตามความจำเป็นและอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนองตอบภาระหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษาด้านสังกัด ดำเนินการจัดเก็บอย่างมีระบบ เพื่อให้สืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี นอกจากนี้ ต้องมีหลักเกณฑ์การเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีระบบและต่อเนื่องให้สอดคล้องกับนโยบายเป้าหมายของสถาบันอุดมศึกษา

4.1 ทรัพยากรสารสนเทศพื้นฐานที่จะต้องจัดหาเข้าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีดังนี้

4.1.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่ส่งเสริมหลักสูตรและกิจกรรมทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษาทุกระบบการศึกษา

4.1.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ผลิตและเผยแพร่โดยสถาบันอุดมศึกษาด้านสังกัด

4.1.3 ทรัพยากรสารสนเทศทางศิลปวัฒนธรรม ทรัพยากรสารสนเทศท้องถิ่นและภูมิปัญญาท้องถิ่น

4.1.4 ทรัพยากรสารสนเทศที่ส่งเสริมความสนใจใคร่รู้ สถิติปัญหาและนันทนาการ ตลอดจนแนวทางในการประกอบวิชาชีพและดำรงชีวิตอย่างมีความสุข

4.2 ปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

4.2.1 ขอบเขตและลักษณะของหลักสูตรในสถาบันอุดมศึกษา

4.2.2 จำนวนและลักษณะของโครงการบัณฑิตศึกษา

4.2.3 วิธีการจัดกระบวนการเรียนรู้

4.2.4 จำนวนนักศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา

4.2.5 จำนวนวิทยาเขต ศูนย์การเรียน และหน่วยงานเรียกชื่ออย่างอื่นในแต่ละสถาบันอุดมศึกษา และลักษณะของสารสนเทศท้องถิ่นของแต่ละท้องถิ่น

4.2.6 ความต้องการของคณาจารย์ในการสอน การวิจัยและการบริการวิชาการแก่สังคม และบุคลากรอื่นๆในสถาบันอุดมศึกษา

4.2.7 ความต้องการของผู้ใช้ที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไม่สามารถ ยืมทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้จากห้องสมุดอื่น

4.3. สูตรสำหรับคำนวณจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ

จำนวนทรัพยากรสารสนเทศให้ใช้สูตรสำหรับคำนวณดังนี้

4.3.1 หนังสือ

- | | |
|-----------------------------|-----------------|
| (1) จำนวนหนังสือ / นักศึกษา | 15 เล่ม / 1 คน |
| (2) จำนวนหนังสือ / อาจารย์ | 100 เล่ม / 1 คน |
| (3) หนังสือเฉพาะสาขาวิชา | |

500 เล่ม สำหรับระดับปริญญาตรี

3,000 เล่ม สำหรับระดับปริญญาโท

กรณีที่มีการเปิดสอนในระดับอื่นที่สูงกว่าระดับปริญญาโท

6,000 เล่ม สำหรับระดับปริญญาโท

กรณีที่ไม่มีการเปิดสอนระดับอื่นที่สูงกว่าระดับปริญญาโท

6,000 เล่ม สำหรับการศึกษาเฉพาะทาง 6 ปี

25,000 เล่ม สำหรับระดับปริญญาเอก

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีหนังสือจำนวนไม่น้อยกว่า 100,000 เล่ม และจะต้องมีตัวเล่มหนังสืออย่างน้อยร้อยละ 50 ทั้งนี้ จำนวนทรัพยากรสารสนเทศในรูปสื่ออื่นๆ ให้นับเท่ากับจำนวนเล่มของหนังสือที่บันทึกลงสื่อ ที่สามารถค้นหามาใช้ได้ทันที

4.3.2 วารสาร

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีวารสารเฉพาะสาขาวิชาตามความจำเป็นของแต่ละสาขาวิชาที่เปิดสอนเป็นวิชาเอก วิชาโท ของสถาบันอุดมศึกษา ทั้งนี้ให้คำนึงถึงการบอกรับวารสารด้วยวิธีอื่น เช่น การสั่งซื้อบทความวารสารและสารระสังเขปซึ่งสามารถส่งฉบับพิมพ์ทางสื่อ วารสารประเภทให้ความรู้ทั่วไปและเพื่อความจรรโลงใจ ให้มีจำนวนตามความเหมาะสม

ตอนที่ 5

อาคาร สถานที่ และครุภัณฑ์

อาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรตั้งอยู่ในที่สะดวกสำหรับผู้ใช้ มีสัดส่วนเป็นเอกเทศ มีเนื้อที่สำหรับเก็บทรัพยากรสารสนเทศอย่างเพียงพอ และเหมาะสมกับลักษณะของทรัพยากรสารสนเทศ ขนาดของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและเนื้อที่ในส่วนต่างๆ ควรคำนึงถึงจำนวนนักศึกษา จำนวนบุคลากร และเนื้อที่ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ตลอดจนจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งการคิดคำนวณเนื้อที่ห้องสมุดจะรวมถึงเนื้อที่สำหรับจัดเก็บและบริการโสตทัศนวัสดุ เนื้อที่สำหรับการสอน การค้นคว้าเป็นกลุ่ม และเนื้อที่สำหรับเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการที่ต้องใช้เทคโนโลยีประเภทต่างๆของห้องสมุดด้วย

5.1 การสร้างอาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรคำนึงถึงความต้องการในการใช้เนื้อที่ในอนาคต และได้รับการออกแบบอย่างเหมาะสมและถูกต้องตามมาตรฐานการก่อสร้างอาคาร อุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในตัวอาคาร ควรให้เหมาะสมกับลักษณะงานและภาระหน้าที่ ทั้งนี้ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต้องเป็นผู้หนึ่งในคณะกรรมการดำเนินการจัดสร้างและตรวจรับอาคาร

5.2. ครุภัณฑ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ควรออกแบบให้ได้มาตรฐาน

5.3 พื้น เพดาน และผนังอาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรประกอบด้วยวัสดุเก็บเสียง

5.4. อาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีระบบควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่าง และระบบป้องกันสาธารณภัย อย่างเหมาะสมและได้มาตรฐานการป้องกันและบำรุงรักษาทรัพยากรห้องสมุดมิให้เกิดการชำรุดเสียหายก่อนเวลาอันสมควร

5.5. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรจัดอาคารสถานที่สำหรับคนพิการ โดยเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ เช่น ทางขึ้น-ลง ห้องน้ำ ลิฟต์ และที่นั่งอ่าน

5.6. สูตรสำหรับคำนวณจำนวนเนื้อที่ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

5.6.1 เนื้อที่สำหรับผู้ใช้

(1) จำนวนที่นั่งสำหรับศึกษาค้นคว้าภายในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้มีจำนวนที่นั่ง ร้อยละ 25 ของผู้ใช้โดยเฉลี่ยต่อวัน โดยคิดพื้นที่ประมาณ 2.25-3.15 ตารางเมตร / คน

(2) จำนวนเนื้อที่สำหรับวางอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์สำหรับผู้
ใช้ ควรมีเนื้อที่ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 ของจำนวนที่นั่งในห้องสมุด

5.6.2 เนื้อที่สำหรับเก็บหนังสือและวารสารเย็บเล่ม

สำหรับจำนวน 150,000 เล่มแรก 0.0090 ตารางเมตร / เล่ม

สำหรับจำนวน 150,000 เล่มต่อไป 0.0081 ตารางเมตร / เล่ม

สำหรับจำนวน 300,000 เล่มต่อไป 0.0072 ตารางเมตร / เล่ม

ถ้าจำนวนหนังสือทั้งหมดมากกว่า 600,000 เล่มขึ้นไป 0.0063 ตารางเมตร / เล่ม ทั้งนี้ควรจะเตรียมเนื้อที่สำหรับทรัพยากรสารสนเทศที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคตด้วย

5.6.3 เนื้อที่สำหรับบุคลากรปฏิบัติงาน

เนื้อที่สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรสำหรับการให้บริการจัดวางเอกสารการทำงาน เครื่องมือ และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์อื่นๆ ให้คิดเนื้อที่เป็น 1 ใน 8 ส่วนจากเนื้อที่รวมทั้งหมดของเนื้อที่สำหรับผู้ใช้และเนื้อที่สำหรับจัดเก็บหนังสือ

ตอนที่ 6

การบริการ

บริการต้องมุ่งส่งเสริมให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ทุกประเภท และส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ต้องหาวิธีการ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และโทรคมนาคมที่จำเป็น เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างรวดเร็วและครบถ้วนตามความต้องการ ทั้งบริการให้เปล่าและบริการที่ต้องเสียค่าธรรมเนียม ดังนี้

6.1. ต้องจัดให้มีการปฐมนิเทศนักศึกษา การสอน หรือร่วมสอนการค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนช่วยค้นคว้า และให้คำปรึกษาทางวิชาการ

6.2. จัดให้มีบริการยืม-คืน โดยกำหนดระเบียบเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับบริการอย่างเสมอภาคตามสิทธิที่ควร

6.3 ต้องมีบริการสืบค้นผ่านเครือข่ายภายในประเทศ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และสอนการสืบค้นด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์

6.4. ต้องมีชั่วโมงบริการอย่างสม่ำเสมอและเหมาะสม

6.5. ต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านต่างๆอย่างต่อเนื่อง

6.6 ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างกว้างขวางและประหยัด

ตอนที่ 7

ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรดำเนินการให้เกิดความร่วมมือโดยการสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงเพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรและเทคโนโลยีร่วมกัน โดยคำนึงถึงหลักการประหยัดและประสิทธิภาพของบริการ ทั้งนี้ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งควรได้รับงบประมาณประจำปีเพื่อการนี้ด้วย

ตอนที่ 8

การประเมินคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีระบบการประเมินคุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และสอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของชาติ ทั้งนี้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งควรได้รับงบประมาณเพื่อการนี้ด้วย

ทั้งนี้ในการนำมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปปฏิบัติเพื่อให้ถึงมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีการดำเนินการให้ครบตามที่มาตรฐานกำหนดภายใน 5 ปี นับจากวันประกาศใช้มาตรฐานฉบับนี้ เมื่อพ้น 5 ปีแล้วควรจัดให้มีการดำเนินการประเมินคุณภาพห้องสมุดเพื่อรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่อไป โดยอาจจะกระทำในทุกๆ 5 ปี

สำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่ใช้การศึกษาระบบเปิด หรือระบบการศึกษาทางไกล อาจใช้มาตรฐานนี้โดยอนุโลม และอาจปรับเปลี่ยนบางข้อให้สอดคล้องกับสภาพการเรียนการสอนของสถาบันอุดมศึกษาได้

ประกาศ ณ วันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2544

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นางวราภรณ์ พิชิตกุล
 วันเดือนปีเกิด 14 มกราคม 2496
 สถานที่เกิด ตำบลบางซื่อ อำเภอดุสิต กรุงเทพมหานคร
 ที่อยู่ปัจจุบัน 36 / 32 หมู่ 9 บางพูด ปากเกร็ด นนทบุรี
 ตำแหน่งหน้าที่การงาน อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยสยาม
 สถานที่ทำงานปัจจุบัน มหาวิทยาลัยสยาม บางหว้า ภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร
 ประวัติการศึกษา

- พ.ศ. 2516 มัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนบูรณวิทย์ บางพลัด กรุงเทพมหานคร
- พ.ศ. 2518 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง วิทยาลัยครูพระนคร บางเขน กรุงเทพมหานคร
- พ.ศ. 2532 ปริญญามนุษยศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร