

การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

นางสรวิทย์ ตั้งวงศ์ถาวรกิจ



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2557

User Participation in Information Services of Private University

Libraries in Bangkok Metropolis and the Vicinities

Mrs. Sorravee Tungwongthavornkij



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Arts in Information Science

School of Liberal Arts

Sukhothai Thammathirat Open University

2014

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ชื่อและนามสกุล นางสาววิทย์ ตั้งวงศ์ถาวรกิจ
แขนงวิชา สารสนเทศศาสตร์
สาขาวิชา ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร. น้ำทิพย์ วิภาวิน
2. รองศาสตราจารย์ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์

วิทยานิพนธ์นี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 15 มกราคม 2558

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร. สุมรรษตรา แสนวา)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. น้ำทิพย์ วิภาวิน)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์)



ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(ศาสตราจารย์ ดร. สิริวรรณ ศรีพหล)

ศส

ชื่อวิทยานิพนธ์ การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

เอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผู้วิจัย นางสาววิรัช ตั้งวงศ์ถาวรกิจ **รหัสนักศึกษา** 25510000058 **ปริญญา** ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

(สารสนเทศศาสตร์) **อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน

(2) รองศาสตราจารย์ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ **ปีการศึกษา** 2557

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (3) เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และ (4) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

วิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คืออาจารย์ และ นักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 21 แห่ง ในปีการศึกษา 2557 จำนวน 222,854 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า (1) สภาพการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.97$) โดยมีส่วนร่วมในกิจกรรมบริการการอ่านในระดับมาก ($\bar{x}=3.43$) รองลงมาคือการมีส่วนร่วมในเครือข่ายทางสังคมออนไลน์ของห้องสมุด ($\bar{x}=3.20$) (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศมี 3 ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยด้านการวางแผนกิจกรรม ปัจจัยด้านการบริการ และปัจจัยด้านประโยชน์ที่ได้รับ พบว่า ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในทางบวก โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (3) เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของผู้ใช้จำแนกตามสถานภาพและระดับการศึกษา พบว่าแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 แต่ผลการเปรียบเทียบรายคู่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของผู้ใช้จำแนกตามความถี่ในการใช้ พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ (4) ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการบริหาร ($\bar{x}=2.61$) ด้านผู้ใช้ ($\bar{x}=2.61$) และด้านผู้ให้บริการ ($\bar{x}=2.48$)

คำสำคัญ การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ บริการสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

Thesis title : User Participation in Information Services of Private University Libraries in Bangkok Metropolitan and the Vicinities

Researcher: Mrs. Sorraavee Tungwongthavornkij; **ID:** 2551000058;

Degree: Master of Arts (Information Science);

Thesis advisors: (1) Dr.Namtip Wipawin, Associate Professor;

(2) Tadasak Wajiraprechapong, Associate Professor; **Academic year:** 2014

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the general condition of provision of information services of Private University Libraries in Bangkok Metropolitan Region; 2) to study factors affecting user participation in provision of information services of Private University Libraries in Bangkok Metropolitan Region; 3) to compare user participation in provision of information services among various Private University Libraries in Bangkok Metropolitan Region; 4) to study problems and obstacles for users participating in provision of information services of Private University Libraries in Bangkok Metropolitan Region.

This research was a survey. Out of 222,854 instructors and students from private universities in Bangkok Metropolitan Region in academic year 2014, the sample consisted of 384 instructors and students chosen through simple random sampling. The instruments used were questionnaires. Statistics were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and One Way ANOVA.

The results showed that: (1) The general condition of user participation in information services of Private University Libraries was at a moderate level ($\bar{x}=2.97$). Users participate in reading service activities at a high level ($\bar{x}=3.43$), followed by library networking online ($\bar{x}=3.20$). (2) Factors affecting user participation in information services of Private University Libraries were the activity planning aspect, service aspect and expected outcome aspect, which were found to be statistically significant at a level at .01. (3) Comparing user participation in Information Services by status and education background found the overall significantly different, but by frequency was found no statistically significant difference at .05. (4) The problems and obstacles in user participation overall were at a moderate level, in areas such as the administrative aspect ($\bar{x}=2.61$), user aspect ($\bar{x}=2.61$) and service provider aspect ($\bar{x}=2.48$).

Keywords: User Participation, Information Services, Private University Libraries

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จากท่านรองศาสตราจารย์ ดร.นำทิพย์ วิภาวิน ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และ รองศาสตราจารย์ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ดร.ศุภรชยตรา แสนวา ที่ช่วยกรุณาเป็นประธานกรรมการสอบ คุรุณาสะดวกเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา แนะนำ พร้อมทั้งแก้ไขข้อบกพร่องของวิทยานิพนธ์นี้ให้สำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

กราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาการศึกษา เพื่อ การเรียนการศึกษาให้สำเร็จการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ขอขอบคุณคณะกรรมการอนุกรรมการอุดมศึกษาเอกชน (อพส.) กลุ่มงานบริการทุกท่านที่ช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้กันเสมอมา

ขอขอบคุณพี่ๆน้องๆและเพื่อนร่วมงานในมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือส่งเสริมและสนับสนุนและให้กำลังใจแก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณคุณคุณเขาว์ ตั้งวงศ์ถาวรกิจ พี่จิมและน้องขลุ่ย สามิและลูกทั้งสอง ผู้เป็นที่รัก ที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

สรวิทย์ ตั้งวงศ์ถาวรกิจ

มีนาคม 2558



สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญ ของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	5
สมมติฐานการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดการมีส่วนร่วม.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุด.....	14
บริการและกิจกรรมของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน.....	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศ	
งานวิจัยในประเทศ.....	22
งานวิจัยต่างประเทศ.....	26
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	29
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	32
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	34

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
	ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	37
	ตอนที่ 2 สภาพการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศ.....	38
	ตอนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศ.....	44
	ตอนที่ 4 เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศ.....	47
	ตอนที่ 5 ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศ	49
บทที่ 5	สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	54
	สรุปการวิจัย.....	54
	อภิปรายผล	58
	ข้อเสนอแนะ.....	63
	บรรณานุกรม.....	64
	ภาคผนวก	69
	ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ.....	70
	ข แบบสอบถาม.....	72
	ค แบบสอบถามสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ.....	82
	ง หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	92
	ประวัติผู้วิจัย.....	107

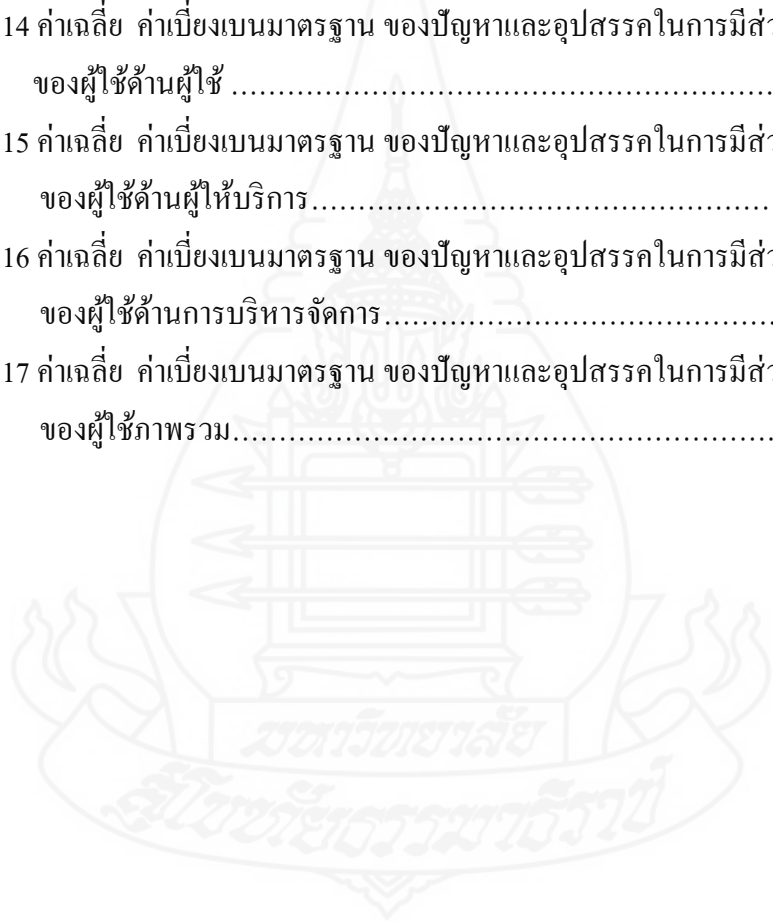
สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.....	29
ตารางที่ 3.2 แสดงกลุ่มตัวอย่างจากสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล จำนวน 21 แห่ง.....	31
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพและระดับการศึกษา	37
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้	38
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการมีส่วนร่วมในบริการพื้นฐาน	39
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการมีส่วนร่วมในบริการเฉพาะ จัดให้บริการเฉพาะกลุ่ม	40
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ผู้ใช้ มีส่วนร่วม	41
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของลักษณะการมีส่วนร่วมในการจัดการ ด้านการบริหาร	42
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของลักษณะการมีส่วนร่วมในการจัดการ ด้านงานบริการและกิจกรรม.....	43
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการมีส่วนร่วมของผู้ใช้	44
ตารางที่ 4.9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม และการมีส่วนร่วมในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (Correlations)	45
ตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำแนกตามสถานภาพและระดับการศึกษา	47
ตารางที่ 4.11 ผลเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล เป็นรายคู่ จำแนกตามสถานภาพและระดับการศึกษา.....	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการ สารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำแนกตามความถี่ในการใช้.....	48
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วม ของผู้ใช้ ด้านการบริหาร.....	49
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วม ของผู้ใช้งานด้านผู้ใช้	50
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วม ของผู้ใช้งานด้านผู้ให้บริการ.....	51
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วม ของผู้ใช้งานด้านการบริหารจัดการ.....	51
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วม ของผู้ใช้งานภาพรวม.....	52



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	5



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญ ของปัญหา

ศตวรรษที่ 21 ถือเป็นศตวรรษแห่งยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เกิดการเปลี่ยนแปลงของโลกในหลายๆด้าน ไม่ว่าจะเป็น ทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมอันนำไปสู่การปรับตัวเพื่อให้เกิดความสามารถในการแข่งขันท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ ทุกประเทศทั่วโลกกำลังมุ่งสู่กระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมรูปแบบใหม่ที่เรียกว่า “สังคมความรู้” (Knowledge Society) และ “ระบบเศรษฐกิจฐานความรู้” (Knowledge-Based Economy) ที่ให้ความสำคัญต่อการใช้ความรู้และนวัตกรรม (Innovation) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาและการผลิตมากกว่าการใช้เงินทุนและความก้าวหน้าของเทคโนโลยี สิ่งเหล่านี้ ทำให้ข้อมูลข่าวสารและความรู้ซึ่งประกอบกันเป็น “สารสนเทศ” นั้น สามารถส่งถึงคนในสังคมได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และสามารถประยุกต์ใช้ได้อย่างกว้างขวาง ตั้งแต่ระดับบุคคลขึ้นไปจนถึงระดับองค์กรอุตสาหกรรม และภาคสังคม ทั้งในระดับประเทศและระหว่างประเทศ อิทธิพลของเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าวนำไปสู่สถานะ “ไร้พรมแดน” ส่งผลให้การดำเนินกิจกรรมในแวดวงต่างๆ เกิดความกลมกลืน สอดคล้องกันอย่างยิ่งต่อการพัฒนาบุคลากรในสังคม อันประกอบด้วยภาคการศึกษา และการฝึกอบรม ซึ่งเน้นหนักไปในเรื่องของการเรียนรู้สารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ทั้งด้านข้อมูล (Data) และข่าวสาร (Information) (ไพรัช รัชชพงษ์และพิเชษ ดุรงค์เวโรจน์, 2541)

ภาระและหน้าที่หลัก ของการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา คือการผลิตบัณฑิต มหาบัณฑิต และดุษฎีบัณฑิต โดยถือตาม ศักยภาพ ของผู้เรียน และวัตถุประสงค์ของสถาบันนั้นๆ นอกจากนี้แล้ว สถาบันการศึกษาจำเป็นต้องผลิตบัณฑิตให้ตรงกับ ปรัชญา ปณิธาน และพันธกิจของสถาบัน ผลิตงานวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ให้เป็นประโยชน์แก่สังคม และส่งเสริมวิชาการ ในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ องค์ประกอบที่สำคัญในการจัดกระบวนการเรียนการสอนได้แก่ อาจารย์ผู้สอน หลักสูตร และรูปแบบการเรียนการสอน ต้องมีความละเอียด ชัดเจน ทั้งยังต้องสามารถผลิตบัณฑิตได้ตรงตามที่หลักสูตรกำหนดไว้ นอกจากนี้ ยังมีองค์ประกอบอื่นๆ อีก เช่น ห้องสมุดและสารสนเทศในห้องสมุด นักศึกษา การส่งเสริมผลงานทางวิชาการ การจัดการบริหารของคณะและภาควิชา อุปกรณ์เสริมในการเรียนการสอน อาคารสถานที่ ทัศนียภาพและบรรยากาศ (ทพวงมหาวิทยาลัย, 2544 : 258)

จะเห็นได้ว่า ห้องสมุดแต่ละแห่งนั้นมีเป้าหมายหลักที่คล้ายคลึงกัน คือ มุ่งสร้างประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ แต่ในมุมมองทางด้านการบริการนั้น ห้องสมุดมีเป้าหมายเพื่อ สร้างให้คนเกิดความรู้และเกิดทักษะจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง อันเป็นประสบการณ์ตรง เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความรู้ใหม่ อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มศักยภาพในตัวเองของบุคคลนั้นๆ โดยการบริการที่มีประสิทธิภาพนั้น จะต้องประกอบไปด้วย ระบบการบริหารจัดการที่ดี มีคุณภาพ อีกทั้งยังต้องมีเทคนิคการบริการที่ดีเยี่ยม เมื่อการบริการขับเคลื่อนไปด้วยองค์ประกอบเหล่านี้ ย่อมจะส่งผลให้การบริการของห้องสมุดสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์หลักของการเป็นห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ได้อย่างแน่นอน

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 มาตรา 22 ระบุว่า “ การจัดการศึกษาต้องยึดหลัก ที่ว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถ ในเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มศักยภาพ ” และตามมาตรา 25 ระบุว่า “ รัฐต้องส่งเสริมด้านการดำเนินงาน และการจัดตั้งแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบอย่างพอเพียงและมีประสิทธิภาพ ” (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542, 2542) เพื่อให้มีความพร้อมและความสมบูรณ์ด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา มีคุณธรรม และอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข และจัดการศึกษาโดยเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ให้ผู้เรียนมีโอกาสลงมือปฏิบัติ คิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น การบริการห้องสมุดในยุคปัจจุบันซึ่งอยู่ระหว่างการปฏิรูปการศึกษาต้องมีการปรับเปลี่ยนแนวคิดให้ผู้รับบริการ คือลูกค้า เปลี่ยนบริการจากเชิงรับมาเป็นเชิงรุก จัดให้มีบริการเสมือนจริงสอนให้ลูกค้าได้ศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองได้ตลอดชีวิต (อภิรักษ์ ประกอบผล, 2543 : 24)

ทั้งนี้ ตามประกาศของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย หมวด 7 ว่าด้วยการบริการระบุว่าห้องสมุดควรมีบริการพื้นฐาน และบริการอื่นๆ ตามความเหมาะสม ในรูปแบบที่หลากหลาย มีระเบียบการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายได้รับการบริการอย่างเสมอภาค สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการนำกลยุทธ์การตลาดและการประชาสัมพันธ์มาใช้ในการจัดบริการและกิจกรรมห้องสมุดเชิงรุก (ประกาศสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เรื่องมาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2549)

การบริการสารสนเทศเป็นพันธกิจสำคัญของห้องสมุด ซึ่งประกอบด้วย การบริการพื้นฐาน การบริการที่จัดเตรียมไว้ให้แก่อุปกรณ์บริการ และการบริการสารสนเทศที่จัดใหม่ ในส่วนของการบริการที่จัดให้แก่อุปกรณ์เฉพาะรายที่มาขอรับบริการ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

การบริการโดยตรง อันได้แก่การตอบคำถามทั่วไป ส่วนของการบริการทางอ้อม ได้แก่ การช่วยสืบค้นหนังสือ หรือวัสดุอื่นๆ ให้ผู้ใช้สารสนเทศเฉพาะด้านตามที่ต้องการ ซึ่งหมายรวมถึง การบริการค้นหาสารสนเทศอย่างกว้างขวาง การบริการค้นหาที่อยู่ของสารสนเทศที่ต้องการ การบริการจัดหาสารสนเทศที่ผู้อ่านต้องการ การบริการช่วยเหลือแนะนำผู้อ่าน การบริการจัดเตรียมการผลิต การบริการสำเนาเอกสารที่ผู้อ่านต้องการ และการบริการอ้างอิงที่เสนอแนะให้ผู้อ่านไปสู่แหล่งสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง (สุวรรณ อภัยวงศ์, 2543 หน้า 29 – 36)

การบริการสารสนเทศประเภทต่างเหล่านี้เป็นสิ่งที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้ เมื่อสังคมเปลี่ยนไป พฤติกรรม ของผู้ใช้เปลี่ยนแปลง ห้องสมุดจึงจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการเพื่อให้ตอบสนองกับสภาพสังคมและความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น จะเห็นได้ว่า แนวคิดของการบริการที่เป็นเชิงรุก หรือ Proactive จึงได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในงานบริการของห้องสมุด ซึ่งได้แก่ การคิดก่อนล่วงหน้า และทำก่อนล่วงหน้า ก่อนที่ลูกผู้ใช้บริการจะร้องขอ ทั้งยังต้องมีการ คาดเดาความเห็นและความต้องการของ ผู้ใช้บริการ การบริการสารสนเทศสำหรับห้องสมุดจึงไม่ควรตั้งรับอยู่ ที่ในห้องสมุดอีกต่อไป แต่ควรมีแนวคิดและวิธีการ โดยผสมผสานกลยุทธ์การตลาด เพื่อให้การบริการสารสนเทศของห้องสมุดเป็นที่ประทับใจและนำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นเลิศ เมื่อนำเอากลยุทธ์ทางการตลาดมาผสมผสานกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสมัยใหม่ การบริการสารสนเทศจากเดิมที่เป็นสารสนเทศจากหนังสือหรือตำรา ซึ่งผู้ใช้บริการจะต้องไปอาศัยอ่านจากห้องสมุด โดยห้องสมุดถือเป็นที่ตั้งรับในการให้บริการ แต่ถ้าห้องสมุดปรับเปลี่ยนการบริการสารสนเทศเป็นเชิงรุก เปลี่ยนวิธีการ ให้เข้าถึงผู้ใช้บริการโดยตรง หากกลยุทธ์ใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กร เปลี่ยนสื่อการนำเสนอที่ทันสมัยและรวดเร็ว เพื่อให้เข้าถึงผู้รับบริการได้ในทุกที่ทุกเวลา ห้องสมุดก็จะกลายเป็นห้องสมุดที่มีชีวิต ผู้ใช้บริการก็จะรู้สึกประทับใจ ในขณะที่เดียวกันผู้ให้บริการก็จะทำงานอย่างมีความสุข

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2550:114) กล่าวถึง แนวปฏิบัติเพื่อให้เป็นห้องสมุดเชิงรุกไว้ดังนี้

1. เข้าหาลูกค้า เป็นการเข้าหาลูกค้าในทุกรูปแบบและทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยเข้าไปหาผู้ใช้แทนการรอให้ผู้ใช้มาหาห้องสมุด และเน้นการเข้าถึงสารสนเทศที่สะดวกและไม่จำกัดเวลา
2. ป้องกันปัญหา เป็นการคาดเดาล่วงหน้าถึงปัญหาต่างๆที่อาจจะเกิดขึ้นและเตรียมการแก้ไขหรือรับสถานการณ์นั้นๆ โดยไม่ต้องรอให้ปัญหาเกิดขึ้นก่อน เช่น ผู้ใช้บริการไม่ทราบวันกำหนดส่งหนังสือที่ยืมไป หรือห้องสมุดได้จัดซื้อหนังสือตามคำแนะนำไว้แล้ว หรือหนังสือที่จองไว้สามารถยืมได้แล้วเป็นต้นห้องสมุดก็ควรหาวิธีแจ้งข่าวให้กับผู้ใช้ อาจเป็นการเตือนผ่าน SMS หรือการส่ง e-mail เป็นต้น

3. เสนอโดยไม่ต้องร้องขอ ควรมีการศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยการทำ Focus Group ซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างผู้ใช้กลุ่มต่างๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุงหรือปรับเปลี่ยนบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการกลุ่มต่างๆ

นอกจากส่วนที่ห้องสมุดต้องมีมาตรการในเชิงรุกเพื่อให้เข้าถึงผู้รับบริการแล้ว การมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการห้องสมุดก็มีความสำคัญมาก ทั้งในส่วนที่ร่วมฟัง ร่วมคิด ร่วมออกความคิดเห็น ร่วมสำรวจปัญหา และร่วมในการดำเนินการ การมีส่วนร่วม ของผู้ใช้บริการห้องสมุด จะก่อให้เกิดการระดมพลังสมอง อันเป็นการบริหารที่สนองความต้องการของมนุษย์ ร่วมแบ่งปันการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน และรับผลประโยชน์ร่วมกัน (ละเอียด รามคุณ, 2554:18)

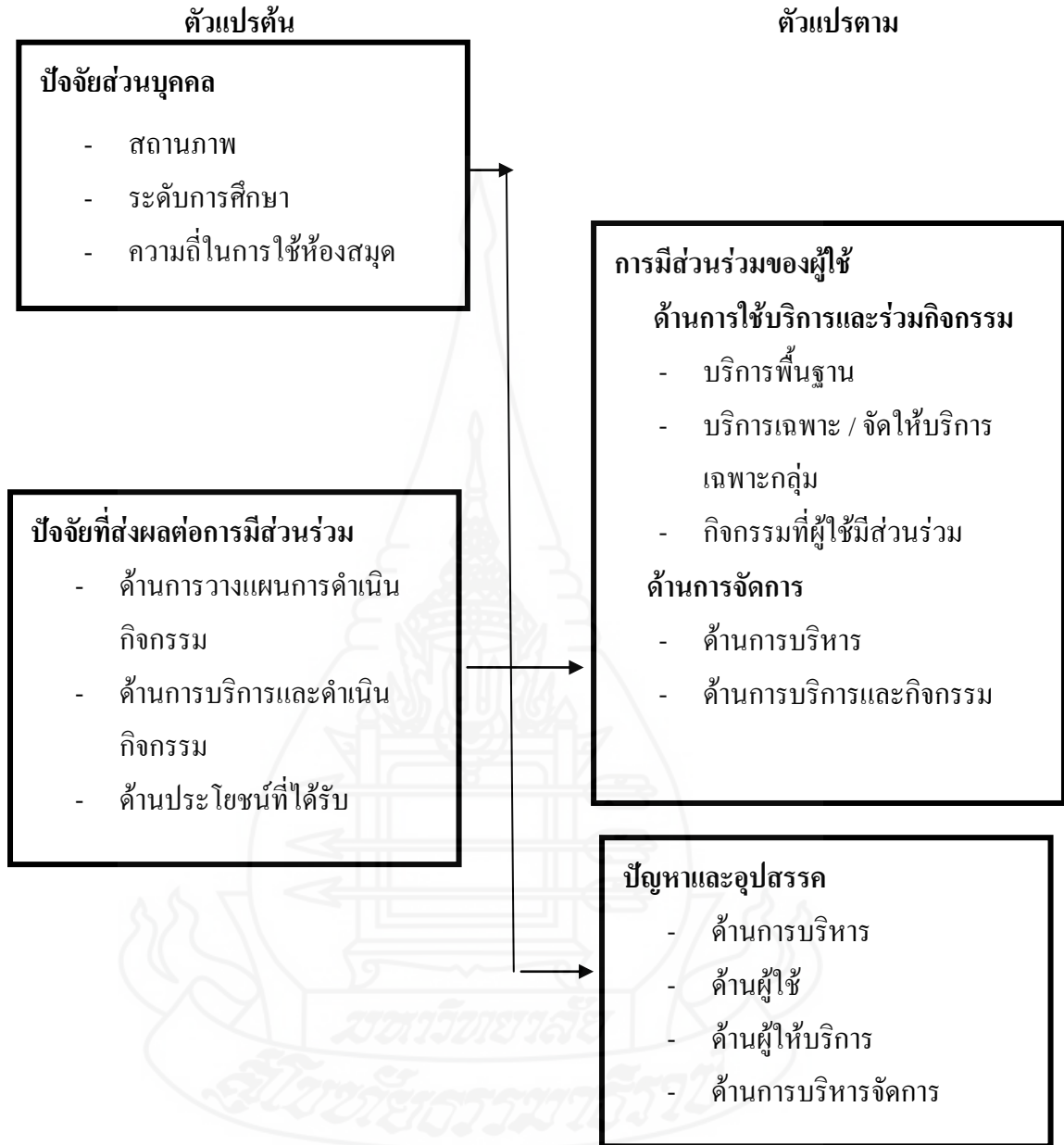
จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการสารสนเทศ ภายในห้องสมุดเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งต่อการ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริการ โดยต้องคำนึงถึงความต้องการ ตลอดจนปัญหาต่างๆ จากผู้ใช้บริการ เพื่อให้การจัดบริการสารสนเทศแบบมีส่วนร่วมของห้องสมุดเกิดประโยชน์สูงสุด

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุด ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศ เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุด ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุด ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยผลจากการศึกษานี้จะนำไปสู่การบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ที่สอดคล้องต่อความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
3. เพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
4. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

4.1. ขอบเขตด้านประชากร

4.1.1 ประชากร (Population) ได้แก่ อาจารย์และนักศึกษาที่เป็นผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดจากสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 21 แห่ง

4.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample Group) ผู้วิจัยได้ใช้ตารางสำเร็จรูปในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเคร์จซีและมอร์แกน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และขนาดความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Sample sampling) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 384 คน จากอาจารย์ นักศึกษาที่ศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอกในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 21 แห่ง

4.2. ขอบเขตของวิธีวิจัย เป็นการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative data) โดยมีรายละเอียดต่อไปนี้

4.2.1 สร้างแบบสอบถามในการสำรวจวิจัยในลักษณะคำถามเชิงปริมาณ โดยผ่านการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ทั้งด้าน ความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อมั่น (reliability) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมในภาคผนวก) ก่อนดำเนินการในขั้นต่อไป

4.2.2 ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามในการสำรวจวิจัยไปยังกลุ่มตัวอย่างตามเงื่อนไขในลักษณะที่กำหนดไว้ และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในเชิงปริมาณ ดังรายละเอียดที่กล่าวไว้ในบทที่ 3

4.3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 2 ประเภท คือ

4.3.1 ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ จำนวน 2 กลุ่ม คือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย สถานภาพ และความถี่ในการใช้ห้องสมุด 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม ได้แก่ เรื่องของการวางแผนการดำเนินกิจกรรม การบริการและดำเนินกิจกรรม และประโยชน์ที่ได้รับ

4.3.2 ตัวแปรตาม จำนวน 2 กลุ่ม คือ 1) การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ ได้แก่ การใช้บริการ การร่วมกิจกรรม และการจัดการ 2) ปัญหาและอุปสรรค

5. สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานดังต่อไปนี้

5.1 ปัจจัยด้านการวางแผนการดำเนินงานด้านบริการและดำเนินงาน
และด้านประโยชน์ที่ได้รับ ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของ
ห้องสมุด

5.2 ผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีส่วนร่วมในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุด
แตกต่างกัน

5.3 ผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมในการ
จัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดแตกต่างกัน

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้ใช้ หมายถึง อาจารย์ และนักศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอกของ
สถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่ใช้บริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและ
ปริมณฑล ในปีการศึกษา 2557

การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ หมายถึง อาจารย์ และนักศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโท
ปริญญาเอกในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้เข้ามามีบทบาท
ในด้านการใช้บริการและร่วมกิจกรรม ได้แก่ บริการพื้นฐาน บริการเฉพาะ / จัดให้บริการเฉพาะ
กลุ่ม กิจกรรมที่ผู้ใช้มีส่วนร่วม ด้านการจัดการ ได้แก่ การบริหาร ประกอบด้วย การจัดการความรู้
การประกันคุณภาพ การจัดการความเสี่ยง การเป็นกรรมการห้องสมุด ด้านการบริการและกิจกรรม
คือการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น

การจัดบริการสารสนเทศ หมายถึง การที่ห้องสมุดได้จัดบริการขึ้นเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ใน
การเข้าถึงข้อมูลได้อย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว โดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือเพื่อให้
ผู้ใช้ได้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด ตรงตามความต้องการ ไม่ว่าจะอยู่ใน
รูปแบบของสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน หมายถึง แหล่งบริการสารสนเทศที่สังกัดใน
สถาบันอุดมศึกษาเอกชน ที่ให้บริการแก่ อาจารย์ และนักศึกษา ที่มีสถานที่ตั้งอยู่ในเขต
กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 21 แห่ง

ปัญหาและอุปสรรค หมายถึง ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านการบริหาร ด้านผู้ใช้ ด้านผู้ปฏิบัติงาน และด้านอื่นๆ

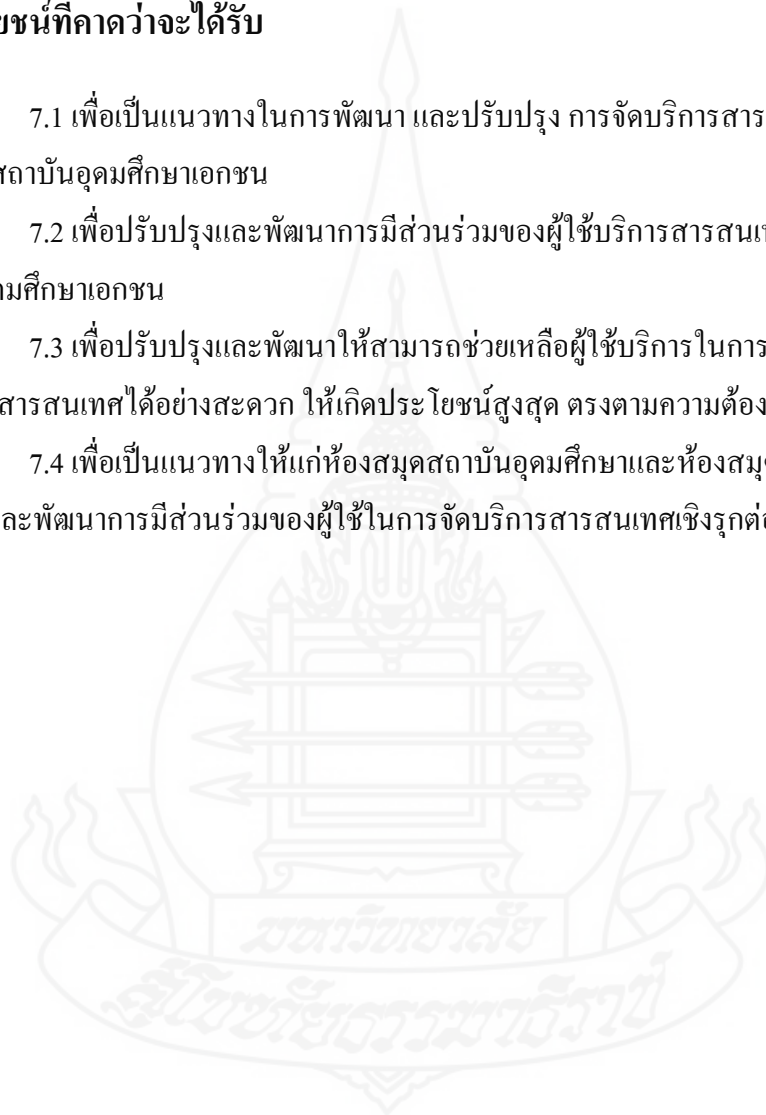
7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุง การจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

7.2 เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

7.3 เพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้สามารถช่วยเหลือผู้ใช้บริการในการเข้าถึงข้อมูลและใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างสะดวก ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตรงตามความต้องการ

7.4 เพื่อเป็นแนวทางให้แก่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและห้องสมุดอื่นๆ ในการปรับปรุงและพัฒนาการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกต่อไป



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยเรียงตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดการมีส่วนร่วม
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุด
3. บริการและกิจกรรมของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ห้องสมุด
 - 4.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

1. แนวคิดการมีส่วนร่วม

1.1 ความหมายการมีส่วนร่วม

คำว่า “การมีส่วนร่วม” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Participation ซึ่งนักวิชาการได้กล่าวถึง ความหมายของคำว่า “การมีส่วนร่วม” ไว้ดังนี้

บุญเชิด สุขอภิรมย์ (2541 : 21-22) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่า คือการที่บุคคลหรือคณะบุคคลเข้ามาช่วยเหลือสนับสนุนในกิจกรรมต่างๆ โดยการให้บุคคลที่เข้ามามีส่วนร่วมได้มีส่วนรับรู้ขั้นตอน หรือมีส่วนร่วมในการกระบวนการบริหารรวมทั้งต้องให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจด้วยหรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ต้องให้บุคคลเข้ามามีส่วนในการร่วมคิด ร่วมทำและร่วมแก้ไข เพื่อให้กิจกรรมหรืองานที่ปฏิบัติ บังเกิดผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

ชุมศักดิ์ อินทร์รักษ์ (2531 : 48 อ้างถึงใน พรหมมน สุวรรณอินทร์ ,2545 : 60) กล่าวว่าการมีส่วนร่วม หมายถึง การให้สมาชิกทุกคนในองค์กรหรือ หน่วยงานเดียวกันได้กระทำร่วมกันตามบทบาทและหน้าที่เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายที่ทุกคนคาดหวังและประสบความสำเร็จ บุคลากรทุกระดับในหน่วยงานร่วมกันรับผิดชอบ มีความรู้สึกผูกพันในฐานะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ต้องปฏิบัติงานอย่างมีเป้าหมายและทิศทาง

ยูวัฒน์วุฒิเมธี (2536 : 25 อ้างถึงใน ลักษณะ อาคุณชาดา, 2545: 18) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วม การพิจารณาตัดสินใจ การร่วมปฏิบัติและร่วมรับผิดชอบ เพื่อแก้ปัญหา

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2546: 4) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม คือ การที่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดที่ไม่เคยได้เข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ หรือเข้าร่วม การตัดสินใจหรือเคยมาเข้าร่วมด้วยเล็กน้อยได้เข้าร่วมด้วยมากขึ้น เป็นไปอย่างมี อิสระภาพ เสมอภาค มิใช่มีส่วนร่วมอย่างผิวเผินแต่เข้าร่วมด้วยอย่างแท้จริงยิ่งขึ้นและ การเข้าร่วมนั้นต้องเริ่มตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้ายของโครงการ

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548: 174) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมหมายถึง การที่ปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มคนเข้ามามีส่วนร่วมเกี่ยวข้อง ร่วมมือ ร่วมรับผิดชอบในกิจกรรมการพัฒนาที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ในขั้นตอนต่างๆของการดำเนินกิจกรรมนั้นๆโดยมีกลุ่มหรือองค์กรรองรับบุคคลที่เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาภูมิปัญญา การรับรู้ สามารถคิด วิเคราะห์ และตัดสินใจ เพื่อกำหนดการดำเนินชีวิตได้ด้วยตนเอง

ประพันธ์พงศ์ ชินพงษ์ (2551: 9) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมเป็นผลมาจากการเห็นพ้องต้องกันในเรื่องของความต้องการและทิศทางการเปลี่ยนแปลงความเห็นพ้องต้องกันนั้นจะมีมากพอจนเกิดความคิดริเริ่ม โครงการเพื่อการปฏิบัติการ กล่าวคือ ต้องเป็นการเห็นพ้องต้องกันของคนส่วนใหญ่ที่จะเข้าร่วมปฏิบัติการนั้น และเหตุผลที่คนมาร่วมปฏิบัติการได้จะต้องตระหนักว่า การปฏิบัติการทั้งหมดโดยกลุ่ม หรือในนามของกลุ่มหรือกระทำการผ่านองค์กร ดังนี้ องค์กรจะต้องเป็นเสมือนตัวที่ทำให้การปฏิบัติการบรรลุถึงความเปลี่ยนแปลงที่ต้องการ

กล่าวโดยสรุป การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลทั้งภายในหรือภายนอกหน่วยงานเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม และการดำเนินการ ขององค์กร ในการดำเนินการร่วมคิด ร่วมฟัง ร่วมออกความคิดเห็น ร่วมกันในการสำรวจและแก้ปัญหา มีโอกาสร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการ ร่วมประเมินผลการทำงาน การติดตามผลและร่วมรับผิดชอบในกิจกรรมหรือโครงการนั้น ๆ อย่างมีอิสระและ เสมอภาค ไม่ว่าจะเป็ทางตรงหรือทางอ้อมเพื่อตัดสินใจหรือมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหาร ตามระบบวงจร เดมมิ่ง (Deming) ที่เรียกว่าขั้นตอน PDCA ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการวางแผน การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ และการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ อย่างมีอิสระและเสมอภาค การมีส่วนร่วมก่อให้เกิดการระดมพลังสมองและพลังความคิด เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ในการร่วมแบ่งปันการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและรับผลประโยชน์ที่เกิดจากกิจกรรมนั้นๆ ร่วมกัน

1.2 ความสำคัญ

การมีส่วนร่วมถือเป็นหัวใจสำคัญหรือเป็นองค์ประกอบในการทำงานที่ขาดไม่ได้ ไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม ในลักษณะการร่วมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมทำ มีนักวิชาการหลายคนได้ให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมดังนี้

อมรรัตน์ ธิชัย 2542, : 22 กล่าวว่า ความร่วมมือระหว่างอาจารย์กับผู้ใช้บริการห้องสมุด ทำให้ทราบว่าจะต้องจัดบริการแบบใดจึงจะส่งเสริมการเรียนการสอนตามที่อาจารย์ต้องการ

วันชัย ศิริชนะ, 2540 : 107 ; Reader 1999 ได้กล่าวว่า ความร่วมมือระหว่างอาจารย์กับผู้ใช้บริการห้องสมุดจะทำให้สามารถจัดบริการที่สนับสนุนการศึกษาค้นคว้าของนิสิต นักศึกษา และอาจารย์ โดยมีเป้าหมายสู่การบริการที่มีประสิทธิภาพ

ธงชัย สันติวงษ์ (2539: 138-139 อ้างถึงใน นรินทร์ชัย พัฒนพงศา, 2547: 27-28) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในองค์กรทำให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การมีส่วนร่วมกันทำกิจกรรมทำให้แต่ละฝ่ายได้เรียนรู้ซึ่งกันและกัน มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และความคิดเห็นระหว่างกัน จนนำไปสู่การยอมรับความแตกต่างในรูปร่าง ความรู้ นิสัย ตลอดจนค่านิยมต่างๆ สามารถทำงานที่ยากบางอย่างสำเร็จได้ ทำให้ได้รับทราบข้อเท็จจริงและปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกัน ช่วยแก้ไข้ปัญหา เกิดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อให้ได้แนวทางในการแก้ปัญหาหรือทางเลือกที่ถูกต้องและสมบูรณ์มากที่สุด ซึ่งจะช่วยให้ประหยัดทรัพยากร ทำให้บุคคลในองค์กรหรือหน่วยงานเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ และมีความภาคภูมิใจในสิ่งที่ตนร่วมกันทำขึ้นมา ก่อให้เกิดชุมชนหรือสังคมเข้มแข็ง

สันติชัย เอื้อจงประสิทธิ์ (2551: 51) กล่าวว่า สาระสำคัญของการมีส่วนร่วมของบุคลากรหมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการคิดริเริ่มตัดสินใจในการปฏิบัติงานและร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่างๆอันมีผลกระทบมาถึงตัวบุคลากรเอง การที่จะสามารถทำให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเพื่อแก้ปัญหาและนำมาซึ่งสภาพความเป็นอยู่ของบุคลากรให้ดีขึ้นนั้นผู้นำจะต้องยอมรับในปรัชญาการพัฒนาว่า มนุษย์ทุกคนมีความปรารถนาที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุขได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับและพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อกิจกรรมของส่วนรวม

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมมีความสำคัญตามลักษณะร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ร่วมตัดสินใจ และทำให้บุคลากรทุกคนแสดงความรู้ ความสามารถรวมทั้งรู้จักสังคมและสภาพแวดล้อมขององค์กรอย่างแท้จริง นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมยังมีความสำคัญในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้บุคคลที่มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทัศนะ

และเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ อันจะเป็นการเพิ่มคุณภาพของการตัดสินใจช่วยลดค่าใช้จ่ายและการเสียเวลา และทำให้ง่ายต่อการนำผลไปปฏิบัติ

1.3 ลักษณะของการเข้ามามีส่วนร่วม

จากแนวคิดของโคเฮน และอัปฮอฟฟ์ (Cohen and Uphoff, 1977 : 213-218 อ้างถึงใน ปารีชาต วลัยเสถียร และคณะ, 2546 : 206) กล่าวถึงลักษณะของการมีส่วนร่วม ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมของชุมชนในการตัดสินใจ กระบวนการ การจัดตั้งและวางแผน การตัดสินใจ คือ การกำหนดความต้องการและการจัดลำดับความสำคัญมีการกำหนดนโยบายและกลุ่มเป้าหมาย กระบวนการตัดสินใจนี้ ถือเป็นกระบวนการที่จะต้องมีการไปเรื่อยๆ ตั้งแต่การตัดสินใจในช่วงเริ่มต้น การตัดสินใจในช่วงดำเนินการวางแผน และการตัดสินใจในช่วงการปฏิบัติตามแผนที่วางไว้

2. การมีส่วนร่วมของชุมชนในการดำเนินงาน ในส่วนที่เป็นองค์ประกอบของการดำเนินโครงการ จะได้มาจากคำถามที่ว่า ใครจะทำประโยชน์ให้แก่โครงการได้บ้าง และจะทำประโยชน์ได้ด้วยวิธีใด เช่น การช่วยเหลือทรัพยากร การบริหารและประสานงาน และการขอความช่วยเหลือ เป็นต้น

การมีส่วนร่วมของชุมชนในผลประโยชน์ นอกจากความสำคัญของผลประโยชน์ในเชิงปริมาณ และ คุณภาพแล้ว ภายในกลุ่มด้วย ผลประโยชน์ของการทำโครงการ อาจรวมทั้งผลประโยชน์ในทางบวก หรือเป็นผลที่เกิดขึ้นในทางลบหรือเป็นผลเสีย

3. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล สิ่งสำคัญที่ต้องสังเกต คือ ความเห็นความชอบและความคาดหวัง ซึ่งจะมีอิทธิพลสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลในกลุ่มต่างๆ ได้

พรหมมน สุวรรณอินทร์ (2545 : 63-64) ได้สรุปลักษณะการมีส่วนร่วมไว้ดังนี้

- 1) ร่วมรับรู้ หมายถึง การได้รับรู้เกี่ยวกับกิจกรรมที่กำหนดให้ดำเนินการ
- 2) ร่วมคิด หมายถึง การมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมประชุมปรึกษาหารือ เสนอแนะ ความคิดเห็น หรือเสนอวิธีการที่ควรปฏิบัติ
- 3) ร่วมตัดสินใจ หมายถึง การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกวิธีการที่ควรปฏิบัติตามกิจกรรมที่กำหนด
- 4) ร่วมทำ หมายถึง การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามกิจกรรมที่กำหนด
- 5) ร่วมตรวจสอบประเมินผล หมายถึง การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประเมินความเหมาะสม และความสำเร็จตามกิจกรรมที่กำหนด

เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง (2525 : 11-13 อ้างถึงใน สุริยา ธิสาเวช, 2544 : 21) ได้แบ่งขั้นตอนการมีส่วนร่วมไว้ 4 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- 1) การมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหา
- 2) การมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินกิจกรรม
- 3) การมีส่วนร่วมในการลงทุนและปฏิบัติงาน
- 4) การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลงาน

ผลการวิจัยของอรพินท์ สุทธิพันธ์ (2545 : 64 อ้างถึงใน พรหมมน สุวรรณอินทร์, 2545 : 64) ได้กล่าวถึงลักษณะของการมีส่วนร่วมไว้ดังนี้

- 1) การมีส่วนร่วมคิด คือร่วมในการประชุมปรึกษาหารือในปัญหา กำหนดกิจกรรม และวิธีการดำเนินงาน เพื่อให้กิจกรรมได้ผลตามวัตถุประสงค์
- 2) การมีส่วนร่วมตัดสินใจ คือเมื่อมีการประชุมปรึกษาหารือแล้ว จะต้องร่วมในการตัดสินใจเลือกกิจกรรม หรือแนวทางที่เห็นว่าดีที่สุดหรือเหมาะสมที่สุด
- 3) การมีส่วนร่วมปฏิบัติตามกิจกรรม คือเข้าร่วมในกิจกรรมตามวิถีทางและแนวทางให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้
- 4) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ คือ ร่วมในการรับผลประโยชน์อันเกิดจากผลของกิจกรรม หรือการดำเนินงานของกิจกรรมเอง
- 5) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล คือ เข้าร่วมในการประเมินผลการทำงานของตนเอง กลุ่ม และประเมินสถานการณ์ภายนอกด้วย

กล่าวโดยสรุป การมีส่วนร่วมมีขั้นตอนที่สำคัญ ได้แก่ การร่วมวางแผน การศึกษา ค้นหาปัญหา การวางแผนดำเนินกิจกรรมโดยกำหนดเป้าหมายเป็นแนวทางการดำเนินงาน การร่วมปฏิบัติงานโดยดำเนินการตามแผนที่วางไว้ การร่วมตรวจสอบ การควบคุม และการร่วมติดตามและประเมินผลให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ผู้วิจัยเห็นว่าหากนำการมีส่วนร่วมไปประยุกต์ใช้กับการจัดการบริการสารสนเทศของห้องสมุดจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่าง ๆ มากมาย อาทิ การดำเนินงานของห้องสมุด ที่จะสามารถเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการเข้าใจถึงกระบวนการและข้อจำกัดในด้านต่าง ๆ ในการบริการสารสนเทศ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดเพราะทำให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่ตนต้องการอย่างมีคุณภาพ สะดวกและรวดเร็ว ประหยัด มีการดำเนินกระบวนการที่โปร่งใส เพิ่มทางเลือกให้แก่ผู้บริการ อีกทั้งการมีส่วนร่วมจะเป็นส่วนช่วยทำให้ผู้บริการสารสนเทศรู้สึกเกิดความผูกพันกับห้องสมุดมากยิ่งขึ้น ทั้งยังพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อทำกิจกรรมของห้องสมุดอีกด้วย

2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุด

2.1 ความหมายและความสำคัญของบริการสารสนเทศ

คำว่า “บริการสารสนเทศ” มาจากคำ ในภาษาอังกฤษว่า “Information Services” ซึ่งในภาษาไทยใช้คำว่า บริการสารสนเทศ บริการสนเทศ บริการเอกสารสนเทศ ฯลฯ แต่ปัจจุบันแนวโน้มในภาษาไทยมุ่งให้ใช้คำว่า บริการสารสนเทศ ซึ่งจุดมุ่งหมายของบริการสารสนเทศนั้น ต้องการให้ผู้ใช้ได้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและรับสารสนเทศที่ต้องการอย่างถูกต้องรวดเร็วและตรงกับความต้องการ โดยมีผู้ให้ความหมายของของบริการสารสนเทศดังต่อไปนี้

Harrod’s librarians’ glossary (1995 : 322) ให้ความหมายว่า บริการสารสนเทศ เป็นงานที่บรรณารักษ์ช่วยผู้ใช้เป็นการส่วนตัว เพื่อหาข่าวสารที่ต้องการ และเป็นงานในห้องสมุดเฉพาะที่จัดขึ้นเพื่อสนองความสนใจของผู้ใช้ตามที่คาดคะเนไว้ล่วงหน้า ตัวอย่างงานบริการสารสนเทศ เช่นการเผยแพร่จดหมายข่าว การรวบรวมวรรณกรรมเฉพาะด้าน การจัดทำรายชื่อหนังสือ ทำสารระสังเขป และครรชนี เป็นต้น

Dictionary of information science and technology (2007 : 334) อธิบายว่า บริการสารสนเทศ เป็นการจัดหาและเตรียมสารสนเทศที่ทันสมัยให้แก่ผู้ใช้ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพอากาศข่าวหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ และเป็นกิจกรรมที่จัดหาสารสนเทศและจัดบริการสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

น้ำทิพย์ วิภาวิน (2546 : 93) ได้ให้ความหมายบริการสารสนเทศว่า เป็นบริการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดได้รับสารสนเทศตามความต้องการซึ่งหัวใจของงานห้องสมุดคือ การบริการสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่ต้องการสารสนเทศทุกรูปแบบ ได้รวดเร็ว และตรงตามต้องการไม่ว่าจะอยู่ในรูปสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

มาลี ถ้ำสกุล (2549 : 6) ได้อธิบายว่า บริการสารสนเทศ เป็นบริการที่ช่วยเหลือผู้ใช้งานด้านต่าง ๆ นับแต่การค้นหาข่าวหรือเรื่องราวในสาขาวิชาต่างๆ ตามที่ผู้ใช้งานต้องการอย่างละเอียด การค้นหาคำตอบจากบรรณานุกรม ครรชนี และสารระสังเขป และการติดต่อกับแหล่งสารสนเทศอื่นๆ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ด้านการศึกษา ค้นคว้า วิจัยใช้ประกอบการตัดสินใจ การแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน และการบริหารจัดการงาน

อังสนา ชงไชย (2550 : 8-9) กล่าวว่า บริการสารสนเทศเป็นบริการที่สำคัญอย่างหนึ่งของห้องสมุดที่จัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้โดยตรงในการเข้าถึงสารสนเทศที่มีอยู่มากมายทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด ดังนั้นบริการสารสนเทศจึงมีความสำคัญ ในแง่ที่ว่า เป็น

การช่วยให้บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ช่วยสนับสนุนและส่งเสริมการใช้ห้องสมุด นอกจากนี้ยังประหยัดเวลาในการค้นหาข้อเท็จจริง เพราะบรรณารักษ์เป็นผู้ที่มีความรู้และทักษะในการสืบค้น ทราบถึงวิธีการ ลักษณะการจัดเก็บ และประเภทของสารสนเทศ หรือ แหล่งสารสนเทศต่าง ๆ ที่สามารถให้ข้อสนเทศที่ถูกต้องและรวดเร็ว ทั้งยังเป็นการ ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างห้องสมุดและผู้ใช้อีกด้วย

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นสรุปได้ว่า บริการสารสนเทศ หมายถึง บริการต่างๆ ที่จัดขึ้นตามความต้องการของผู้ใช้โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ถูกต้อง สมบูรณ์ สะดวกและรวดเร็วที่สุด สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ ตรงตามความต้องการ ไม่ว่าจะสารสนเทศจะอยู่ในรูปสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ หรือ สารสนเทศที่มีเนื้อหาแบบบรรณานุกรม (Bibliographic) และเนื้อหาฉบับเต็ม (Full Text) รวมถึงการ เรียนรู้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้า วิจัย ประกอบการตัดสินใจ แก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการงาน และการเพิ่มคุณภาพชีวิต และเป็นบริการที่นำผู้ใช้เข้าสู่แหล่งสารสนเทศโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ถูกต้อง สมบูรณ์ สะดวกและรวดเร็วที่สุด สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ ในทันทีทุกที่ ทุกเวลาอีกด้วย

2.2 ประเภทของบริการสารสนเทศ

การบริการสารสนเทศเป็นพันธกิจที่สำคัญและเป็นหัวใจของห้องสมุด ประเภทของงานบริการสารสนเทศ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท (สุวรรณ อภัยวงศ์, 2543 : 25-96) ได้แก่

1. บริการพื้นฐาน ได้แก่ บริการหลักที่ห้องสมุดให้บริการ ประกอบด้วย บริการอ่าน บริการยืม คืน บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการหนังสือจอง
2. บริการที่จัดเตรียมไว้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ได้แก่ บริการสารสังเขป บริการบรรณานุกรม บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล บริการข่าวสารทันสมัย บริการแปล บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล และบริการสืบค้นฐานข้อมูลระบบออนไลน์

Bopp & Smith (1995 : 6-14) และ อังสนา ธงไชย (2550 : 10-12) จำแนกบริการสารสนเทศเป็นประเภทต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. บริการตอบคำถาม (Replies to Inquiries Service) เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้ได้ข้อมูลและสารสนเทศเฉพาะตามต้องการ สำหรับห้องสมุดขนาดใหญ่อาจมีการแบ่งแยกการบริการออกเป็น 2 ส่วน คือ บริการอ้างอิง หรือ โต๊ะบริการตอบคำถาม (Reference Desk) สำหรับบริการตอบคำถามเพื่อการค้นคว้าวิจัย (Research Questions) และ โต๊ะบริการข้อมูล (Information Desk) สำหรับตอบคำถามที่ต้องการคำตอบสั้น ๆ (Ready Reference Questions)

2. บริการข้อสนเทศทันสมัย (Current Awareness Service - CAS) เป็นบริการแจ้งข่าวสาร ข้อมูล และสารสนเทศทันสมัย เพื่อเผยแพร่แก่ผู้ใช้บางกลุ่มหรือบางสถาบัน
3. บริการเลือกเผยแพร่สารสนเทศ (Selective Dissemination of Information Service - SDI) เป็นบริการตามคำขอให้บรรณารักษ์คัดเลือกข้อมูลที่ต้องการเฉพาะเรื่อง
4. บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan Service - ILL) เป็นบริการช่วยจัดหาสิ่งพิมพ์หรือข้อสนเทศที่ผู้ต้องการโดยยืมจากห้องสมุด หรือ สถาบันสารสนเทศอื่น
5. บริการจัดส่งเอกสาร (Document Delivery Service - DD) เป็นบริการจัดส่งเอกสารฉบับเต็มไปให้ผู้ใช้ตามคำขอ
6. บริการสารสังเขปและดัชนี (Abstracting and Indexing Service) เป็นบริการที่จัดทำสังเขปข้อมูลและดัชนีช่วยค้นสารสนเทศเฉพาะ
7. บริการรวบรวมบรรณานุกรม (Bibliographical Service หรือ Bibliographic Verification) เป็นบริการตรวจสอบ รวบรวม และจัดทำรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศในเรื่องใดเรื่องหนึ่งตามคำขอ
8. บริการแปล (Translation Service) เป็นบริการช่วยแปลเอกสารภาษาต่างประเทศแก่ผู้ใช้ที่ไม่สามารถเข้าใจบางภาษา แต่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้มาก มีการให้บริการมากในห้องสมุดเฉพาะ
9. บริการชี้แนะแหล่งข้อมูล (Referral Service หรือ Information and Referral Service - I&R) จัดทำคู่มือค้น และให้บริการแนะนำแก่ผู้ใช้
10. บริการค้นหาสารสนเทศออนไลน์ (Online Information Retrieval Service) เป็นบริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ สะดวก และรวดเร็ว

นอกจากบริการพื้นฐาน และบริการเฉพาะด้านแล้ว (ละเอียดยุทธศาสตร์, 2554 : 48) ยังได้กล่าวถึงกิจกรรมของห้องสมุดไว้ว่า กิจกรรมของห้องสมุดเป็นส่วนสำคัญที่จะส่งเสริมงานบริการสารสนเทศให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและได้รับความสนใจจากผู้ใช้สม่ำเสมอ ซึ่งมีกิจกรรมหลายประเภท ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และลักษณะของกิจกรรม โดยแยกประเภทของกิจกรรมดังนี้

1. กิจกรรมส่งเสริมความรู้เรื่องห้องสมุด เช่น การนำชมห้องสมุด การแนะนำห้องสมุด การจัดกิจกรรมแนะนำการใช้บริการยืม- คืน สอนการใช้ห้องสมุด แนะนำวิธีการดูแลรักษาหนังสือ การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด

2. กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เช่น การแนะนำหนังสือใหม่ จัดบรรณนิทัศน์หนังสือ เฉพาะวิชา การออกร้านหนังสือ เป็นต้น

3. กิจกรรมส่งเสริมการค้นคว้าและการเรียนการสอน เช่น การจัดนิทรรศการวันสำคัญๆ การประกวดเรียงความ การแข่งขันตอบคำถามต่างๆจากกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดขึ้น รวมถึงการรวบรวมบรรณานุกรมหนังสือต่างๆ

4. กิจกรรมส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ เช่น นิทรรศการ การจัดป้ายนิเทศ การแข่งขันตอบปัญหาหรือค้นหาข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

5. กิจกรรมพิเศษ เช่นการจัดห้องสมุดเคลื่อนที่ การจัดสัปดาห์ห้องสมุด การออกร้านหนังสือจากสำนักพิมพ์ต่างๆ ชมรมห้องสมุด เป็นต้น

จากที่กล่าวมาทั้งหมดสรุปได้ว่า การจัดการบริการสารสนเทศ คือ การให้บริการข้อมูลสารสนเทศอย่างละเอียด ในการช่วยค้นหาข้อมูลหรือเรื่องราวต่าง ๆ โดยผู้ให้บริการทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการนำสารสนเทศกับผู้ใช้มาพบกัน รวมทั้งมีการสร้างความสัมพันธ์ การมีส่วนร่วม มีความร่วมมือ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยยึดหลักการให้บริการที่เป็นเลิศ โดยแบ่งจัดแบ่งการจัดบริการสารสนเทศออกเป็น

1. บริการพื้นฐานซึ่ง บริการหลักที่ห้องสมุดให้บริการ ประกอบด้วย บริการยืม-คืน บริการอ่าน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการถ่ายสำเนาเอกสาร บริการคู่มือการใช้บริการ บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการหนังสือจอง

2. บริการเฉพาะ จัดให้บริการเฉพาะกลุ่ม ประกอบด้วย บริการบรรณนิวารสารและสาระสังเขป บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการข่าวสารทันสมัย บริการหนังสือจอง/ หนังสือสำรอง บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ บริการสอนการใช้ห้องสมุดและการสืบค้นข้อมูล บริการชมภาพยนตร์ บริการความรู้แก่ชุมชนเช่นกิจกรรม การอบรม การสัมมนา บริการห้องประชุม บริการคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและ WiFi และบริการพิเศษอื่นๆที่จัดขึ้น

3. กิจกรรมที่ผู้ใช้มีส่วนร่วม ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมการให้บริการสารสนเทศ ได้แก่ กิจกรรมส่งเสริมการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน กิจกรรมส่งเสริมความรู้เรื่องห้องสมุดและส่งเสริมการใช้ห้องสมุด กิจกรรมส่งเสริมการเรียนการสอนในรายวิชาต่างๆ และกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ เป็นต้น นอกจากนี้ยัง ผนวกรวมเข้ากับกิจกรรมอื่นๆ เช่น ในการจัดอภิปราย หรือ สัมมนา อาจมีการจัดแสดงหนังสือ หรือนิทรรศการในหัวข้อที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ เพื่อให้กิจกรรมมีความหลากหลาย และสามารถดึงดูดผู้ใช้บริการสารสนเทศที่มีความสนใจที่มีความแตกต่างกันให้มีส่วนร่วมตามความต้องการ

3. บริการและกิจกรรมของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

มาตรา 8 กล่าวว่าสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเป็นสถานศึกษา และวิจัย วัตถุประสงค์ในการให้การศึกษาส่งเสริมวิทยาการ และวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน ทำการวิจัยให้บริการทางวิชาการ แก่สังคมและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของชาติ ซึ่งภารกิจหลักของสถาบันจะได้รับผลสำเร็จตาม วัตถุประสงค์ที่วางไว้ จะต้องอาศัยหน่วยงานต่างๆในสถาบัน ห้องสมุดเป็นหน่วยงานหลัก ที่มีความสำคัญต่อการศึกษา มีบทบาทในการส่งเสริมการเรียน การสอน การวิจัย การทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม การบริการทางวิชาการ การส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตัวเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต รวมถึงเป็นแหล่งสารสนเทศและให้บริการสารสนเทศ ภายในสถาบัน (สำนักงานคณะกรรมการ อุดมศึกษา,2550:3)

เพื่อให้ห้องสมุดให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มาตรฐานห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 นั้น ได้แก่ องค์ประกอบด้านโครงสร้างและการบริหาร เช่น ห้องสมุด ในสถาบันอุดมศึกษาควรมีสถานภาพเทียบเท่าหน่วยงานทางวิชาการระดับคณะ และมีผู้บริหารขึ้น ตรงต่อผู้บริหารสูงสุดของสถาบันอุดมศึกษา

จากโครงสร้างการบริหารงานภายในตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. 2544 แบ่งออกเป็น

1. งานบริหารและธุรการ
2. งานพื้นฐานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย
 - 2.1 งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
 - 2.2 งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
 - 2.3 งานสื่อ ไลบรารีและสื่ออิเล็กทรอนิกส์
 - 2.4 งานวารสารเอกสารสิ่งพิมพ์รัฐบาล
 - 2.6 งานบริการยืม-คืน
 - 2.7 งานบริการอ้างอิง
 - 2.8 งานผลิตคู่มือสืบค้นพิเศษ งานผลิตบรรณานุกรมและสารระสังเขป
 - 2.9 งานส่งเสริมและเผยแพร่บริการทางวิชาการ
 - 2.10 งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 2.11 งานจดหมายเหตุ

ทบวงมหาวิทยาลัย (2544) ได้กำหนดมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาว่าจะต้องเน้นการบริการที่ให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ บริการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง และบริการที่ใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างรวดเร็วและครบถ้วน

จากการสำรวจข้อมูลสถาบันอุดมศึกษา พบว่าสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สังกัดคณะกรรมการอุดมศึกษาทั่วประเทศมีจำนวน 56 แห่ง ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาเฉพาะสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 21 แห่ง (ข้อมูลรายชื่อจำนวน อาจารย์ และ นักศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จาก www.mu.go.th และเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย) ซึ่งห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 21 แห่งนั้น มีบริการและกิจกรรมโดยภาพรวม ดังต่อไปนี้

1. บริการพื้นฐาน เป็นบริการที่ห้องสมุดทุกประเภทให้บริการ ได้แก่

(1) บริการยืม-คืนทรัพยากร เป็นบริการหลักที่ห้องสมุดทุกแห่งต้องมีเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้สารสนเทศทั้งภายในและภายนอกห้องสมุดทำให้ผู้ใช้มีอิสระในการศึกษาค้นคว้าตามเวลาที่ตนต้องการได้ ทั้งยังสามารถยืมวัสดุสารสนเทศได้ตามสิทธิและระเบียบที่ห้องสมุดแต่ละแห่งกำหนดไว้

(2) บริการการอ่าน เป็นบริการที่สำคัญมาก ห้องสมุดทุกแห่งต้องมีให้บริการ โดยการเตรียมสถานที่นั่งอ่านให้เหมาะสม ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าทั้งรายบุคคลและรายกลุ่ม

(3) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คือบริการที่ห้องสมุดจัดไว้ให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดทุกคน เพื่อให้ความช่วยเหลือในการค้นคว้า ค้นหาคำตอบที่ต้องการ

(4) บริการถ่ายสำเนาเอกสาร คือบริการที่จัดให้ผู้ใช้เพื่อการถ่ายเอกสารบทเรียนวิชาต่างๆ รวมถึงการสำเนาเอกสารต่างๆเพื่อใช้ในการศึกษา ค้นคว้าและวิจัย

(5) บริการคู่มือการใช้บริการ เป็นบริการที่จัดทำขึ้นเพื่อแนะนำให้ข้อมูลอย่างย่อเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่างของห้องสมุดที่จัดขึ้นเพื่อให้บริการนักศึกษาและผู้ใช้บริการ

2. บริการเฉพาะ ซึ่งห้องสมุดจัดให้บริการเฉพาะกลุ่ม ได้แก่

(1) บริการบรรณนิเวศและสาระสังเขป เป็นบริการที่จัดเตรียมและให้บริการคู่มือค้นหาสารสนเทศจากหนังสือ บทความ วารสาร และการทำสรุปย่อเนื้อหาสาระของเรื่องราวต่างๆ จากบทความวิชาการ รายงานการวิจัยตามที่ต้องการ เน้นสาระสำคัญตามลำดับเนื้อหาเพื่อช่วยให้ผู้ใช้ค้นเรื่องเฉพาะเจาะจงได้อย่างรวดเร็ว

(2) บริการรวบรวมบรรณานุกรม คือการรวบรวมรายชื่อของสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ นำมาเรียงไว้อย่างเป็นระบบตามหลักเกณฑ์ของการลงรายการแต่ละประเภทเพื่อใช้เป็นคู่มือในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ

(3) บริการข่าวสารทันสมัย เพื่อช่วยให้ผู้ใช้ทราบข้อเท็จจริง ข่าวสารหรือความก้าวหน้าใหม่ๆ ในวิชาต่างๆ โดยเร็วที่สุดซึ่งเป็นหน้าที่สำคัญของงานบริการสารสนเทศ

(4) บริการหนังสือจอง/หนังสือสำรอง ซึ่งผู้สอนมาขอกำหนดให้ผู้ใช้เรียน เฉพาะกลุ่มให้อ่านเพื่อศึกษาค้นคว้า โดยแจ้งให้ห้องสมุดและบรรณารักษ์เตรียมหนังสือไว้ให้และปรับระยะเวลาการยืมให้น้อยลงเพื่อให้มีการหมุนเวียนใช้อย่างทั่วถึง

(5) บริการยืมระหว่างห้องสมุด ในการขอยืมสารสนเทศ ขอลำเนาสิ่งพิมพ์ที่ไม่มีทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อนำมาให้บริการแก่ผู้ต้องการใช้

(6) บริการค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นบริการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ ตลอดจนให้คำปรึกษาผ่านทางอินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์

(7) บริการสอนการใช้ห้องสมุดเพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาสารสนเทศทุกชนิดที่มีอยู่ในห้องสมุดได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วยิ่งในทศวรรษหน้า บรรณารักษ์ถูกกำหนดบทบาทให้ทำหน้าที่เป็นตัวกลางเชื่อมโยงระหว่างแหล่งต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด ดังนั้นบทบาทของบรรณารักษ์จะถูกเปลี่ยนจากการทำหน้าที่ผู้ให้บริการมาเป็นผู้สอน โดยสอนให้ผู้ใช้แสวงหาและเข้าถึงสารสนเทศที่มีอยู่บนระบบเครือข่ายเพื่อตอบสนองให้ผู้ใช้เรียนรู้และแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง การบริการนี้ก็จะมีความสำคัญยิ่งขึ้น

(8) บริการชมภาพยนตร์ เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดขึ้น เพื่อให้บริการนักศึกษาในการชมภาพยนตร์และสื่อโสตทัศนอื่นๆ

(9) บริการความรู้แก่ชุมชน เป็นบริการที่ห้องสมุดจะจัดหนังสือและสิ่งพิมพ์ ไว้เพื่อให้บริการแก่ชุมชนและหน่วยงานต่างๆ รอบมหาวิทยาลัย

(10) บริการห้องประชุม เป็นบริการสถานที่เพื่อประชุมกลุ่มหรือศึกษาค้นคว้า ทำรายงาน ให้กับกลุ่มนักศึกษา

(11) บริการคอมพิวเตอร์ บริการอินเทอร์เน็ตและ WiFi เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อให้นักศึกษาและผู้ใช้บริการมีความสะดวกในการศึกษาค้นคว้า และค้นหาแหล่งข้อมูลออนไลน์เพิ่มเติม

(12) บริการพิเศษอื่นๆ ที่จัดขึ้น เป็นบริการที่จัดขึ้นเป็นพิเศษเพื่อตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้ใช้บริการเฉพาะกลุ่ม บริการแปล ได้แก่การจัดหาคู่มือชี้แนะสถาบันบริการงานแปล และประสานการใช้บริการแปลจากแหล่งภายนอก โดยให้บริการตามข้อตกลงหรือระเบียบที่ได้มี

กระทำร่วมกันซึ่งบริการนี้มักจัดในห้องสมุดเฉพาะหรือศูนย์สารสนเทศบางแห่งทั้งนี้ต้องมีบุคลากรที่มีความสามารถทางภาษา เป็นต้น

3. กิจกรรมที่ผู้ใช้มีส่วนร่วม เป็นกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้ได้เข้ามาสัมผัสบทบาทและส่วนร่วมกับห้องสมุด ได้แก่

(1) กิจกรรมส่งเสริมการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ การเลือก / การรวบรวม การเสนอซื้อทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุด

(2) กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เป็นกิจกรรมที่จูงใจให้สนใจในการอ่านและเกิดนิสัยรักการอ่าน ได้แก่ การตอบปัญหาจากหนังสือ กิจกรรมการจัดแสดงหนังสือใหม่ การออกร้านขายหนังสือ กิจกรรมสุดขยอคนักอ่าน

(3) กิจกรรมส่งเสริมความรู้เรื่องห้องสมุดและส่งเสริมการใช้ห้องสมุด เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้รู้จักห้องสมุดในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองได้แก่ การแนะนำการใช้ห้องสมุด การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด การนำชมห้องสมุด การฝึกอบรมการสืบค้น เป็นต้น

(4) กิจกรรมส่งเสริมการเรียนการสอนในรายวิชาต่างๆ ได้แก่ การจัดนิทรรศการรายวิชา การตอบปัญหาชิงรางวัล การจัดบอร์ดเสริมความรู้

(5) กิจกรรมเพื่อส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ ได้แก่กิจกรรมการตลาดห้องสมุด (Event Marketing) เช่น Ask Librarian , Book Delivery และการแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ทางห้องสมุดผ่าน Facebook / Twitter

ในส่วนของการดำเนินงานของห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน ห้องสมุดควรตระหนักในเรื่องของการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้บรรลุวัตถุประสงค์และได้รับประโยชน์สูงสุด โดยเฉพาะผู้บริการหลักของห้องสมุด อันได้แก่ อาจารย์และนักศึกษา รวมถึงการที่อาจารย์ใช้ห้องสมุดเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสอนเพื่อผลิตผลงานวิชาการและงานวิจัย ตลอดจนเพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ ภายใต้อุปภาพและหน้าที่ของอาจารย์ผู้สอนนั้น ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องรู้ถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้บริการ โดยเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการเข้ามามีบทบาทและมีส่วนร่วมในการจัดบริการต่างๆ ที่ตอบสนองความต้องการให้ได้ตามที่ผู้ใช้ต้องการหรือมากกว่าความคาดหวังของผู้ใช้ เพื่อเป็นการช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว ครบถ้วนถูกต้องตามที่ต้องการ เพราะหากการบริการของห้องสมุดสามารถตอบสนองความต้องการและความร่วมมือจากอาจารย์ได้มากเท่าใดก็จะทำให้การใช้บริการของห้องสมุดเป็นประโยชน์ได้มากเท่านั้น

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศ

4.1 งานวิจัยในประเทศ

สุภัทราภรณ์ กุลภา (2547) ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมในการเลือกหนังสือเข้าห้องสมุดคณะของอาจารย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านวัตถุประสงค์ ความถี่ รูปแบบและปัญหาในการมีส่วนร่วม รวมไปถึงแนวทางในการส่งเสริมการมีส่วนร่วม เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาความร่วมมือระหว่างอาจารย์และบรรณารักษ์ ในการเลือกหนังสือของห้องสมุดคณะ ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่ (72.00%) เคยเสนอรายชื่อหนังสือเพื่อการจัดหาเข้าห้องสมุดคณะ และส่วนน้อย (28.00%) ไม่เคยเสนอรายชื่อหนังสือเพื่อการจัดหาเข้าห้องสมุดคณะอาจารย์ที่มีประสบการณ์เคยเสนอรายชื่อหนังสือเพื่อการจัดหาเข้าห้องสมุดคณะ ส่วนใหญ่เลือกหนังสือตำรา (Textbook) ที่เป็นภาษาอังกฤษ มีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาที่สอนเพื่อประกอบการสอนนิสิตระดับปริญญาบัณฑิต โดยมีความถี่ในการเลือกหนังสือภาคการศึกษาละ 1 ครั้ง อาจารย์ส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการเลือกหนังสือ เมื่อต้องการให้ห้องสมุดคณะจัดหาหนังสือที่อาจารย์ต้องการ โดยใช้รายชื่อหนังสือใหม่ของสำนักพิมพ์หรือร้านจำหน่าย ที่ห้องสมุดคณะส่งให้อาจารย์โดยตรงในรูปแบบของสิ่งพิมพ์เป็นแหล่งข้อมูลช่วยเลือก เมื่อได้รายชื่อหนังสือที่เลือกแล้วอาจารย์ใช้วิธีการกรอกรายชื่อหนังสือที่ต้องการ ลงแบบฟอร์มที่ห้องสมุดคณะจัดส่งไปให้ โดยห้องสมุดคณะแจ้งผลการจัดหาหนังสือที่อาจารย์เลือกให้อาจารย์ทราบโดยตรง และแจ้งให้ภาควิชาทราบ ปัญหาที่อาจารย์ส่วนใหญ่ประสบคือ ไม่มีเวลาในการเลือกหนังสืออย่างต่อเนื่อง และห้องสมุดคณะมีงบประมาณจำกัด จึงจัดหาหนังสือที่อาจารย์เสนอเพียงบางรายการเท่านั้น แนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมที่อาจารย์มีความต้องการในระดับมากคือ อาจารย์แต่ละคนสามารถมีส่วนร่วมในการเลือกหนังสือได้อย่างอิสระ

สมคิด ดวงจักร์ (2549) ศึกษาเรื่องการศึกษาแนวทางและรูปแบบการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดศูนย์ให้การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ผลการวิจัยพบว่า มหาวิทยาลัยมีนโยบายและการบริหารงานห้องสมุดในลักษณะการใช้ความร่วมมือกับสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนเพื่อการใช้ห้องสมุดร่วมกัน มอบอำนาจให้ผู้อำนวยความสะดวกในการศึกษารับผิดชอบร่วมกับผู้อำนวยการของสถานศึกษา ในการจัดหาสื่อสารสนเทศ และจัดจ้างบรรณารักษ์เพื่อบริการในเวลาที่มีการเรียนการสอน มีการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศให้แก่ศูนย์ให้การศึกษาตามจำนวนนักศึกษาของแต่ละแห่งโดยผ่านสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ บรรณารักษ์ประจำสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำหน้าที่เป็นเสมือน ห้องสมุดกลางในการดำเนินการจัดซื้อ ตรวจสอบหนังสือ ทำ

เบิกจ่าย วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ บันทึกรายการลงฐานข้อมูลด้วยโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ วิทีแอลเอส (VTLS) และส่งหนังสือดังกล่าวไปบริการยังห้องสมุดศูนย์ให้การศึกษา และจะประสานงานให้หัวหน้าศูนย์การศึกษาได้ จัดส่งหนังสือดังกล่าวไปยังศูนย์ให้ การศึกษาทันที เพื่อให้บริการต่อไป หนังสือของศูนย์ให้การศึกษาจะมีบรรณารักษ์เป็นผู้ดูแลจัดเก็บและให้บริการแก่นักศึกษาของศูนย์ให้การศึกษาห้องสมุดศูนย์ให้การศึกษาทั้ง 4 แห่ง ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน

จิตติมา กลิ่นทอง (2550) ศึกษาเรื่องความร่วมมือระหว่างอาจารย์กับบรรณารักษ์ในการบริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาลัยเขตพระราชวังสนามจันทร์ ผลการวิจัย พบว่า (1) อาจารย์และบรรณารักษ์ต้องการความร่วมมือโดยรวมระดับมาก (2) บรรณารักษ์ให้ความร่วมมือได้น้อยกว่าความต้องการของอาจารย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจารย์ให้ความร่วมมือได้น้อยกว่าความต้องการของบรรณารักษ์โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (3) รูปแบบที่เหมาะสมของความร่วมมือระหว่างอาจารย์กับบรรณารักษ์คือ มีการบริหารจัดการระดับกลยุทธ์ ระดับการจัดการ และระดับปฏิบัติการ ผู้บริหารระดับสูงกำหนดนโยบายให้มีความร่วมมือระหว่างอาจารย์กับบรรณารักษ์ คณะกรรมการสำนักหอสมุดกลาง ส่งเสริมและติดตามนโยบายความร่วมมือ ผู้บริหารสำนักหอสมุดกลางกำหนด ให้มีบรรณารักษ์ประสานงานคณะดีส่งเสริมการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ห้องสมุด อาจารย์ใช้วิธีการสอนที่ส่งเสริมการศึกษาค้นคว้า และใช้บริการห้องสมุดและบรรณารักษ์พัฒนาบทบาทและความรู้ความสามารถด้านการวิจัยภาษาต่างประเทศและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

มารุต สิงห์โทราช (2552) ได้ศึกษา " การใช้หลักการตลาดเพื่อส่งเสริมงานบริการของหอสมุดแห่งชาติ รัชมิ่งคลาสิก เชียงใหม่ " ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการ มีจุดประสงค์ในการใช้บริการหอสมุดแห่งชาติเพื่ออ่านหนังสือนิตยสาร และหนังสือพิมพ์ โดยนิยมใช้และพึงพอใจต่อบริการทรัพยากรสารสนเทศสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือทั่วไป วารสาร และหนังสือพิมพ์มากที่สุด และไม่พึงพอใจต่อบริการคอมพิวเตอร์ที่มีจำนวนจำกัด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความประสงค์ให้หอสมุดแห่งชาติ จัดลานกิจกรรมส่งเสริมการอ่านโดยมีคำแนะนำให้หอสมุดแห่งชาติจัดเก้าอี้ที่นั่งสบาย และมีเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ และผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นว่าหอสมุดแห่งชาติควรมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์โดยตรงในด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่หอสมุดใช้ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ หอสมุดแห่งชาติ มีการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ให้มีความทันสมัย ด้านบุคคล มีบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ให้ความ

ช่วยเหลือและเป็นมิตรต่อผู้ใช้บริการ ด้านกระบวนการ มีบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็วและถูกต้อง ส่วนปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ (ได้จัดสถานที่ให้บริการที่เป็นสัดส่วน สะอาด มีความเงียบสงบเหมาะสมกับการใช้บริการ

บุญชนันท์ จันทร์สุวรรณ (2552) ได้วิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมในการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($X = 3.88$) และปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้ คือ ปัจจัยเชิงใจ (X_2) ประกอบด้วยด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความเจริญก้าวหน้า ปัจจัยเชิงใจ ที่เป็นผล การวิเคราะห์ ใช้พยากรณ์ระดับการมีส่วนร่วมในการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (\hat{Y}) ได้ร้อยละ 18.1

อรพรรณ เป้าจตุรัส (2553) ได้วิจัยเกี่ยวกับการจัดบริการเพื่อเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จัดบริการเสนอแนะ ทรัพยากรสารสนเทศโดยมี วัตถุประสงค์หลักเพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ที่ได้รับการเสนอแนะมากที่สุด คือ หนังสือวิชาการ ใช้วิธีการประชาสัมพันธ์บริการโดยจัดส่งจดหมายเวียนไปตามคณะ / ภาควิชาของมหาวิทยาลัย และมีวิธีการให้บริการโดยจัดส่งแบบฟอร์มการเสนอแนะ รายชื่อ ทรัพยากรสารสนเทศไปยังคณะ / ภาควิชาของมหาวิทยาลัย ปัญหาเกี่ยวกับการจัดบริการเสนอแนะ ทรัพยากรสารสนเทศที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบในระดับมาก คือ ทรัพยากรสารสนเทศจาก ต่างประเทศมีราคาแพง ท าให้ห้องสมุดสั่งซื้อได้น้อย ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบใน ระดับปานกลาง ด้านการจัดการ คือ ผู้ใช้ให้ความร่วมมือ น้อย ท าให้ไม่ทราบผลการประเมินการจัดบริการตาม ความเป็นจริง และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบในระดับปานกลาง ด้านการให้บริการ คือ ผู้ใช้บริการไม่ได้ติดตาม การแนะนำ ทรัพยากรสารสนเทศใหม่จากสื่อต่าง ๆ จึงเสนอแนะน้อย

ละเอียด รามคุณ (2554) ได้วิจัยเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการในการบริหารงานสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัย พบ ว่า 1) ผู้ใช้บริการ มีสภาพการมีส่วนร่วม ความต้องการ มีส่วนร่วม และปัญหาการมีส่วนร่วม ในการบริหารงานของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราช ภัฏพระนคร ศรีอยุธยาในระดับปาน กลางค่อนข้างน้อย 2) ความต้องการมีส่วนร่วมในการบริหารงานของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราช

กฎพระนคร ศรีอยุธยาของผู้รับบริการมีความต้องการ สูงกว่าสภาพการมีส่วนร่วมทุกด้าน 3) ความต้องการและปัญหาการมีส่วนร่วมในการบริหารงานสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนคร ศรีอยุธยา แตกต่าง กันตามสถานภาพ ของผู้ใช้บริการ 4) แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการมีส่วนร่วม ได้แก่ควรให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมใน การออกความคิดเห็น เสนอแนวทางในการบริหารจัดการ นโยบาย การวางแผนงาน ประเมินผล ควรมี อุปกรณ์เทคโนโลยีที่ ทันสมัย รวดเร็วและเพียงพอ ควรมีสื่อสารความต้องการ อย่างสม่ำเสมอ ควรมีการจัดกิจกรรมที่หลากหลาย และควรมีการประชาสัมพันธ์ ด้วยสื่อต่างๆ อย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง

สันทนา กุศลรัตน์ (2556) ได้วิจัยเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาความร่วมมือระหว่าง อาจารย์และบรรณารักษ์ในการส่งเสริมการรู้สารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยราชภัฏ ผลการวิจัยด้านสภาพความร่วมมือระหว่างอาจารย์และบรรณารักษ์ในการส่งเสริมการรู้สารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยราชภัฏ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการสอนการรู้สารสนเทศ ด้านบริการสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการวิจัย และ ด้านการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดพบว่า ด้านที่มีความร่วมมือมากที่สุด (ร้อยละ 87.4) คือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ความร่วมมือระหว่างอาจารย์และบรรณารักษ์ต่ำสุด(ร้อยละ 3.1) คือ ความร่วมมือด้านการสอนการรู้สารสนเทศ ผู้บริหารระดับคณะ และผู้บริหารสำนักวิทยบริการฯ ครอบคลุมถึง ความสำคัญของความร่วมมือกันระหว่างอาจารย์และ บรรณารักษ์ในการส่งเสริมการรู้สารสนเทศ วิธีการสืบ ค้นสารสนเทศ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา ผลการวิจัยด้านปัจจัยที่ก่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างอาจารย์และบรรณารักษ์พบว่าคณบดีและผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีความคิดเห็นว่าปัจจัยที่ ก่อให้เกิดความร่วมมือในการส่งเสริมการรู้สารสนเทศของนักศึกษาที่มีค่าร้อยละมากที่สุด คือมหาวิทยาลัยกำหนดหรือมีนโยบายการรู้สารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ81.6) ส่วนอาจารย์และบรรณารักษ์มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความร่วมมือมากที่สุดคือ ผู้บริหารระดับคณะ และผู้บริหารสำนักวิทยบริการฯ ครอบคลุมถึง ความสำคัญของความร่วมมือกันระหว่างอาจารย์และบรรณารักษ์ในการส่งเสริมการรู้สารสนเทศ วิธีการสืบค้นสารสนเทศ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา (ร้อยละ 62.8) และผลการวิจัยด้านทัศนคติต่อความร่วมมือระหว่างอาจารย์และบรรณารักษ์พบว่า คณบดีและผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีทัศนคติต่อความร่วมมือ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือการร่วมมือกันระหว่างอาจารย์และบรรณารักษ์เพื่อพัฒนาพัฒนาการรู้สารสนเทศจะสามารถทำให้นักศึกษาปริญญาตรีมีทักษะการรู้สารสนเทศ ซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับการเรียนรู้ตลอดชีวิต ($X = 4.65$) ส่วนอาจารย์และ

บรรณารักษ์มีทัศนคติต่อความร่วมมือกันพบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ อาจารย์และบรรณารักษ์มีความคิดเห็นว่าการรู้สารสนเทศมีความสำคัญต่อการเรียนการสอน ($X = 4.46$)

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

เจฟฟรี (Jeffries, 1998, Online) ศึกษาเรื่องความร่วมมือระหว่างบรรณารักษ์กับอาจารย์คณะวิชา ที่มหาวิทยาลัยของรัฐมิชิแกน (Michigan State University) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ บรรณารักษ์จำนวน 21 คน และอาจารย์ จำนวน 21 คน เครื่องมือการวิจัยคือแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยต่อบรรณารักษ์ที่เป็นประโยชน์ต่อความร่วมมือระหว่างบรรณารักษ์กับอาจารย์ ดังนี้ 1) บรรณารักษ์ควรให้ความสนใจในการทำวิจัยของคณะวิชา หรือกิจกรรมในการสอน พยายามติดต่อกับคณะวิชาโดยทางโทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือพบที่ห้องเรียน 2) มีมิตรจิตที่ดี พร้อมทั้งจะสร้างสัมพันธภาพ 3) มีอธยาศัยไมตรีที่ดี มีความสุภาพอ่อนโยน 4) เมื่อมีบริการใหม่ๆ และได้รับหนังสือที่จัดหามาใหม่ควรแจ้งคณะวิชาทราบโดยทันที 5) ปฏิบัติด้วยความเสมอภาคให้บริการที่ดี 6) มีความตั้งใจที่จะพบปะประชุมร่วมกัน 7) ร่วมเป็นคณะกรรมการทำงาน 8) เป็นผู้ฟังที่ดี ไม่สัญญาในสิ่งที่ทำไม่ได้ 9) ตอบสนองความต้องการของนักศึกษาโดย ร่วมมือกับคณะวิชาเพื่อเข้าถึงแหล่ง ข้อมูลที่จะช่วยนักศึกษาในการเรียน และ 10) เป็นผู้รอบรู้เฉลียวฉลาด รู้ว่าอาจารย์แต่ละท่านมีความสนใจเรื่องใด

กรีน (Green, 2001, Online) ศึกษาความร่วมมือระหว่างอาจารย์กับบรรณารักษ์ในการแนะนำการค้นคว้าวิจัยและการเขียนรายงานเพื่อทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่มหาวิทยาลัยเซเน็นโดรา (Shenandoah University) ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มทดลองที่ศึกษา อาจารย์กับบรรณารักษ์ร่วมมือกันมีคุณภาพสูงกว่ากลุ่มควบคุม นักศึกษาแสดงความคิดเห็นว่าการร่วมงานกันระหว่างอาจารย์กับบรรณารักษ์ทำให้ได้รับข้อมูลการศึกษาวิจัยเพื่อการทำวิทยานิพนธ์ได้เร็วขึ้น

วอลเธอร์, (Walther, 2003, Online) ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของอาจารย์ ในกระบวนการตัดสินใจด้านการจัดหาทรัพยากรของห้องสมุด ว่าเป็นสิ่งสำคัญเท่าๆ กับเป็นกระบวนการตัดสินใจของสถาบัน ทั้งจากผู้ใช้ห้องสมุด และเป็นผู้จัดหาทรัพยากร นอกจากนี้ยังได้ศึกษาเพิ่มเติมพบว่าบรรณารักษ์และคณาจารย์ในกลุ่มอื่นๆ เห็นด้วยว่า บรรณารักษ์ คณาจารย์ และผู้ใช้บริการห้องสมุด ควรมีกระบวนการตัดสินใจร่วมกัน และมีส่วนร่วมในการจัดหาทรัพยากร

ดูคาส (Ducas, 2004) ศึกษาการสร้างความเป็นเพื่อนร่วมงานกับอาจารย์ที่มหาวิทยาลัยมานิโตบา (University of Manitoba) ผลการวิจัยพบว่าอาจารย์มีความพอใจในความร่วมมือจากบรรณารักษ์ในด้านกิจกรรมและการรวบรวมข้อมูล บรรณารักษ์สองในสามระบุว่าเต็มใจอย่างยิ่งในการร่วมงานในการทำโครงการวิจัย และในจำนวนใกล้เคียงกันต้องการมีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการจัดทำหลักสูตร ความร่วมมือที่บรรณารักษ์ได้รับจากอาจารย์ระดับสูงสุด คือการ

จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศและยกเลิกบอกรับวารสาร บรรณารักษ์ให้ความร่วมมือกับอาจารย์ในโครงการวิจัย ร้อยละ 50.00 ซึ่งโครงการวิจัยที่บรรณารักษ์ได้รับความช่วยเหลือจากอาจารย์ทำให้รัฐบาลสนใจโครงการนั้นๆ มากขึ้น

จากการศึกษาการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ยังไม่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบแต่งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในเรื่องอื่นๆ อาทิ การมีส่วนร่วมในการเลือกหนังสือเข้าห้องสมุด การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ความร่วมมือระหว่างอาจารย์กับบรรณารักษ์ในการบริการห้องสมุด การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการบริหารงาน เป็นต้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเภทอื่นๆ แล้วสรุปได้ดังนี้

1. กิจกรรมที่ผู้ใช้มีส่วนร่วมซึ่งเป็นกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการและมีส่วนร่วมกับห้องสมุด ได้แก่

1.1 กิจกรรมส่งเสริมการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ จากงานวิจัยของ สุภัทราภรณ์ กุลภา (2547) พบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการเลือกหนังสือสอดคล้องกับงานวิจัยของ) และ สันทนา กุลรัตน์ (2556) และ วอลเธอร์, (Walther, 2003, Online) ที่พบว่า ความร่วมมือด้านการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเป็นด้านที่มีความร่วมมือมากที่สุดและ บรรณารักษ์ คณาจารย์ ตลอดจน ผู้ใช้บริการห้องสมุด ควรมีกระบวนการตัดสินใจร่วมกัน และมีส่วนร่วมในการจัดหาทรัพยากรและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เป้าจตุรัส (2553) และ ดูคาส (Ducas, 2004) ที่พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศโดยมี วัตถุประสงค์หลักเพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ทรัพยากรสารสนเทศ และความร่วมมือที่บรรณารักษ์ได้รับจากอาจารย์ระดับสูงสุด คือการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ

1.2 กิจกรรมส่งเสริมการเรียนการสอน จากงานวิจัยของสันทนา กุลรัตน์ (2556) พบว่า ความร่วมมือด้านการสอนการรู้สารสนเทศของอาจารย์และบรรณารักษ์ต่ำสุด

2. การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

จากงานวิจัยของ ละเอียด รามคุณ (2554) ผู้ใช้บริการมีสภาพการมีส่วนร่วม ความต้องการ มีส่วนร่วม และปัญหาการมีส่วนร่วม ในระดับปาน กลางค่อนข้างน้อย ขัดแย้งกับผลการวิจัยของ บุญชนันท์ จันท์สุวรรณ (2552) ที่ได้วิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมในการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

จากการศึกษาการวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมในการจัดบริการสารสนเทศนั้นเป็นวิธีการที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน และการจัดบริการแบบมีส่วนร่วมนั้นสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ทุกระดับและทุกหน่วยงาน ตามความสามารถและความพร้อมของแต่ละหน่วยงาน แต่ทั้งนี้ต้องเริ่มจากศึกษาสภาพ ความต้องการตลอดจนปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้การจัดบริการแบบมีส่วนร่วมนั้นให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ นอกจากนี้การมีส่วนร่วมระหว่างผู้ใช้บริการที่เป็นอาจารย์กับบรรณารักษ์ยังทำให้ห้องสมุดจัดบริการสารสนเทศได้ตรงตามความต้องการผู้ใช้บริการในด้านการจัดการทรัพยากรเข้าห้องสมุด ในด้านการจัดการเรียนการสอนเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ ทั้งยังช่วยให้นักศึกษาและผู้ใช้บริการได้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศที่ต้องการอย่างรวดเร็วและมีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศตลอดจนบริการที่ห้องสมุดจัดไว้ให้อย่างคุ้มค่ายิ่งขึ้น



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) คือ อาจารย์ และ นักศึกษาปริญญาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่เป็นผู้ใช้บริการสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 222,854 คน จากจำนวนสถาบันทั้งหมด 21 แห่ง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

มหาวิทยาลัย	ประชากร		รวม
	นักศึกษา	อาจารย์	
1. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	28,625	690	29,315
2. มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี	7,969	700	8,669
3. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต	11,180	319	11,499
4. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	17,761	487	18,248
5. มหาวิทยาลัยเกริก	3,000	118	3,118

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและ
ปริมณฑล (ต่อ)

มหาวิทยาลัย	ประชากร		รวม
	นักศึกษา	อาจารย์	
6. มหาวิทยาลัยคริสเตียน	2,946	124	3,070
7. มหาวิทยาลัยชินวัตร	578	15	593
8. มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น	1,000	120	1120
9. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร	6,519	361	6880
10. มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ	2,666	300	2966
11. มหาวิทยาลัยปทุมธานี	8,464	244	8708
12. มหาวิทยาลัยรังสิต	27,542	690	28232
13. มหาวิทยาลัยศรีปทุม	16,681	394	17075
14. มหาวิทยาลัยสยาม	11,221	538	11759
15. มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย	3,587	271	3858
16. มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต	11,395	138	11533
17. มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ	10,935	510	11445
18. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	15,545	494	16039
19. มหาวิทยาลัยชนบุรี	5,797	283	6080
20. มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	17,780	1,009	18789
21. มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	3,587	271	3858
รวม	214,778	8,076	222,854

(ที่มา : <http://www.mua.go.th/>)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample Group) ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample sampling) จากจำนวน อาจารย์ และ นักศึกษาในสถาบัน อุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ ตารางของเกรซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan : บุญชม ศรีสะอาด, 2545:40) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน โดยกำหนดเงื่อนไขว่าต้องเป็นอาจารย์ และ นักศึกษา ปรินญาตรี ปรินญาโท ปรินญาเอก ที่เป็นผู้ใช้ บริการสารสนเทศของ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในปีการศึกษา 2557

ตารางที่ 3.2 แสดงกลุ่มตัวอย่างจากสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและ
ปริมณฑล จำนวน 21 แห่ง

มหาวิทยาลัย	กลุ่มตัวอย่าง		รวม
	นักศึกษา	อาจารย์	
1. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	49	1	50
2. มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี	14	1	15
3. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต	19	1	20
4. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	31	1	32
5. มหาวิทยาลัยเกริก	5	0	5
6. มหาวิทยาลัยคริสเตียน	5	0	5
7. มหาวิทยาลัยชินวัตร	1	0	1
8. มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น	2	0	2
9. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร	11	1	12
10. มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ	5	1	6
11. มหาวิทยาลัยปทุมธานี	15	0	15
12. มหาวิทยาลัยรังสิต	47	1	48
13. มหาวิทยาลัยศรีปทุม	29	1	30
14. มหาวิทยาลัยสยาม	19	1	20
15. มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย	6	0	6
16. มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต	20	0	20
17. มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ	19	1	20

ตารางที่ 3.2 แสดงกลุ่มตัวอย่างจากสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและ
ปริมณฑล จำนวน 21 แห่ง (ต่อ)

มหาวิทยาลัย	กลุ่มตัวอย่าง		รวม
	นักศึกษา	อาจารย์	
18. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	27	1	28
19. มหาวิทยาลัยธนบุรี	10	0	10
20. มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	31	2	33
21. มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	6	0	6
รวม	371	13	384

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำตอบเป็นแบบเลือกตอบ (check list) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การใช้ห้องสมุด และข้อมูลลักษณะการใช้บริการ อันได้แก่ ความถี่ในการเข้าใช้ ช่วงเวลาที่เข้าใช้ห้องสมุด ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการ วัตถุประสงค์ที่เข้าใช้ห้องสมุด และบริการห้องสมุดที่ใช้บ่อย

ตอนที่ 2 สภาพการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้วยรูปแบบมาตร ประเมินค่า (rating scales) ตามระดับการมีส่วนร่วม คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้วยรูปแบบมาตร ประเมินค่า (rating scales) ตามระดับการมีส่วนร่วม คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้วย

รูปแบบมาตรประมาณค่า (rating scales) ตามระดับการมีส่วนร่วม คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะหรือความต้องการที่ผู้ใช้บริการต้องการเสนอต่อห้องสมุด

3. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

3.1 ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม โดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี หลักการ แนวคิด และการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศ ของห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิด และสร้างข้อคำถามตามกรอบแนวคิด หลังจากนั้น ได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้อง และนำไปปรับปรุงแก้ไข

โดยแบบสอบถามมีเกณฑ์การให้คะแนนระดับการมีส่วนร่วม และระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุด ดังนี้

คะแนน	ความหมาย
5	ระดับการมีส่วนร่วม/ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
4	ระดับการมีส่วนร่วม/ระดับความคิดเห็นมาก
3	ระดับการมีส่วนร่วม/ระดับความคิดเห็นปานกลาง
2	ระดับการมีส่วนร่วม/ระดับความคิดเห็นน้อย
1	ระดับการมีส่วนร่วม/ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

3.2 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำคะแนนที่ได้มาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of Item Objective Congruency) เพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) ตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา และภาษาให้ครอบคลุมเนื้อหา แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ดังปรากฏรายชื่อในภาคผนวก ก โดยมีกรวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- +1 หมายถึง แน่ใจว่าสอดคล้อง
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง

-1 หมายถึง แนใจว่าไม่สอดคล้อง

เกณฑ์การตัดสิน

IOC มีค่า .50 ขึ้นไป ถือว่ามีคุณภาพ

IOC มีค่า .50 ลงไป ให้แก้ไขปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

รายละเอียดผลการประเมินความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ ได้ค่าเท่ากับ .97 รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก ง

3.3 นำเครื่องมือที่ปรับปรุงตามความคิดของผู้เชี่ยวชาญ ไปทดลองกับผู้ให้บริการ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 30 คนเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha 1970 : 161) ซึ่งสามารถวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.979 ได้ผลสรุปว่าแบบสอบถามเชื่อถือได้ (มากกว่า 0.80) รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก ง

3.4 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้จัดส่งแบบสอบถาม ส่งพร้อมจดหมายนำของประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ไปยังห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 21 สถาบันและขอรับคืนด้วยตนเอง โดยมีระยะเวลาของการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลใน ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม – 15 ตุลาคม 2557 ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 384 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามหัวข้อ ดังนี้

5.1 การตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา จากนั้นทำการลงรหัสข้อมูล (Coding) ของข้อมูลที่ได้ แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

5.2 จำนวนค่าสถิติเชิงพรรณนาของแบบสอบถามในตอนที่ 1 ด้วยการแจกแจงค่าร้อยละ (Percentage) เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การใช้ห้องสมุด รวมถึงข้อมูลลักษณะการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ความถี่ในการเข้าใช้ ช่วงเวลาที่เข้าใช้ห้องสมุด ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการ วัตถุประสงค์ที่เข้าใช้ห้องสมุด และบริการห้องสมุดที่ใช้บ่อย

5.3 จำนวนค่าสถิติเชิงพรรณนาของ แบบสอบถามในตอนที่ 2 ถึง 4 เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม, ปัญหาและอุปสรรค และการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย กำหนดเกณฑ์ตามแนวคิดของเบสท์ (Best, 1997: 190) ดังนี้

คะแนน	ความหมาย
4.21 - 5.00	มีส่วนร่วม/ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
3.41 - 4.20	มีส่วนร่วม/ระดับความคิดเห็นมาก
2.61 - 3.40	มีส่วนร่วม/ระดับความคิดเห็นปานกลาง
1.81 - 2.60	มีส่วนร่วม/ระดับความคิดเห็นน้อย
1.00 - 1.80	มีส่วนร่วม/ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

5.4 เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุด โดยใช้ค่าสถิติทดสอบสมมติฐานค่าที่ (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยใช้ F-test ในกรณีมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ผู้วิจัยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe')

5.5 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมกับการมีส่วนร่วม ด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 ใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ (percentage) โดยใช้สูตรของ บุญชม ศรีสะอาด (2545:104)

6.1.1 ความถี่ (Frequency)

6.1.2 ค่าร้อยละ (Percentage)

6.2 แบบสอบถามตอนที่ 2 ถึง 4 ใช้ค่าเฉลี่ย \bar{X} (mean) และ SD ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตรของ บุญชม ศรีสะอาด (2545:104)

6.2.1 ค่าเฉลี่ย \bar{X} (mean)

6.2.2 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

6.3 การทดสอบสมมติฐาน

6.3.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้ t-test แบบ Independent โดยใช้สูตรของ บุญชม ศรีสะอาด (2545:115)

6.3.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป ใช้การทดสอบ F-Test และในกรณีที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ผู้วิจัยจะทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีการของ Scheffe'

6.3.3 การหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตาม จะใช้วิธีการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

6.4 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

6.4.1 หาค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ โดยใช้สูตรดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับพฤติกรรม (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540:117)

6.4.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอน-บาค (1970) (อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2545: 99)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ผู้วิจัยขอนำเสนอ โดยแบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามตัวแปร

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการวิจัยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพและระดับการศึกษา

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	13	3.39
นักศึกษาปริญญาตรี	323	84.11
นักศึกษาปริญญาโท	40	10.42
นักศึกษาปริญญาเอก	8	2.08
รวม	384	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 84.11 รองลงมาคือนักศึกษาปริญญาโท ร้อยละ 10.42 อาจารย์ร้อยละ 3.39 และนักศึกษาปริญญาเอก ร้อยละ 2.08

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้

ความถี่ในการเข้าใช้	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	57	14.84
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	113	29.43
มากกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง	112	29.17
เดือนละครั้ง	46	11.98
มากกว่าเดือนละครั้ง	43	11.20
ไม่เคย	2	0.52
อื่นๆ	11	2.86
รวม	384	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ร้อยละ 29.43 รองลงมาคือเข้าใช้มากกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ร้อยละ 29.17 โดยที่ไม่เคยเข้าห้องสมุดมีน้อยที่สุด ร้อยละ 0.52

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการ
สารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและ
ปริมณฑล**

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการมีส่วนร่วมในบริการพื้นฐาน

บริการพื้นฐาน	ระดับการมีส่วนร่วม		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. บริการยืม-คืนทรัพยากร	3.10	1.451	ปานกลาง
2. บริการการอ่าน	3.43	1.074	มาก
3. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	2.84	1.182	ปานกลาง
4. บริการถ่ายสำเนาเอกสาร	2.81	1.366	ปานกลาง
5. บริการคู่มือการใช้บริการ	2.66	1.278	ปานกลาง
รวม	2.97	0.970	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมในภาพรวมของการใช้บริการพื้นฐานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.97) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมในบริการพื้นฐานเกือบทุกข้ออยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ยกเว้นการบริการอ่านมีระดับการมีส่วนร่วมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการมีส่วนร่วมในบริการเฉพาะ จัดให้บริการเฉพาะกลุ่ม

บริการเฉพาะ/จัดให้บริการเฉพาะกลุ่ม	ระดับการมีส่วนร่วม		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. บริการตรวจนิวารสารและสารสังเขป	2.83	1.125	ปานกลาง
2. บริการรวบรวมบรรณานุกรม	2.85	1.184	ปานกลาง
3. บริการข่าวสารทันสมัย	3.03	1.182	ปานกลาง
4. บริการหนังสือจอง/หนังสือรับรอง	2.86	1.246	ปานกลาง
5. บริการยืมระหว่างห้องสมุด	2.85	1.310	ปานกลาง

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

บริการเฉพาะ/จัดให้บริการเฉพาะกลุ่ม	ระดับการมีส่วนร่วม		
	\bar{X}	SD	แปลผล
6. บริการค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์	3.41	1.132	มาก
7. บริการสอนการใช้ห้องสมุดและการสืบค้นข้อมูล	3.13	1.217	ปานกลาง
8. บริการชมภาพยนตร์	2.79	1.396	ปานกลาง
9. บริการความรู้แก่ชุมชน เช่น กิจกรรม การอบรม การสัมมนา	2.60	1.379	น้อย
10. บริการห้องประชุม	2.79	1.361	ปานกลาง
11. บริการคอมพิวเตอร์ บริการอินเทอร์เน็ต และ WiFi	3.43	1.271	มาก
12. บริการพิเศษอื่นๆที่จัดขึ้น	2.76	1.336	ปานกลาง
รวม	2.94	0.943	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมในภาพรวมของการใช้บริการเฉพาะ หรือ บริการที่จัดให้บริการเฉพาะกลุ่มอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมในบริการเฉพาะเกือบทุกข้ออยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ยกเว้น บริการคอมพิวเตอร์ บริการอินเทอร์เน็ต และ WiFi (ค่าเฉลี่ย 3.43) บริการค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ มีระดับการมีส่วนร่วมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.41) และบริการความรู้แก่ชุมชน เช่น กิจกรรม การอบรม การสัมมนา มีระดับการมีส่วนร่วมในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.60)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ผู้ใช้มีส่วนร่วม

กิจกรรมที่ผู้ใช้มีส่วนร่วม	ระดับการมีส่วนร่วม		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1.กิจกรรมส่งเสริมการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ การเลือก /การรวบรวม การเสนอซื้อทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุด	2.93	1.270	ปานกลาง
2.กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เป็นกิจกรรมที่มุ่งใจให้สนใจในการอ่านและเกิดนิสัยรักการอ่าน ได้แก่ การตอบปัญหาจากหนังสือ กิจกรรมการจัดแสดงหนังสือใหม่ การออกร้านขายหนังสือ กิจกรรมสวดยอนักอ่าน	3.08	1.201	ปานกลาง
3.กิจกรรมส่งเสริมความรู้เรื่องห้องสมุดและส่งเสริมการใช้ห้องสมุด เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้รู้จักห้องสมุดในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ได้แก่ การแนะนำการใช้ห้องสมุด การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด การนำชมห้องสมุด การฝึกอบรมการสืบค้น เป็นต้น	3.03	1.226	ปานกลาง
4.กิจกรรมส่งเสริมการเรียนการสอนในรายวิชาต่างๆ ได้แก่ การจัดนิทรรศการรายวิชา การตอบปัญหาชิงรางวัล การจัดบอร์ดเสริมความรู้	3.03	1.275	ปานกลาง
5.กิจกรรมเพื่อส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ ได้แก่กิจกรรมการตลาดห้องสมุด (Event Marketing) เช่น Ask Librarian , Book Delivery และการแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ทางห้องสมุดผ่าน Facebook / Twitter	3.02	1.289	ปานกลาง
รวม	3.02	1.091	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมในภาพรวมของกิจกรรมที่ผู้ใช้มีส่วนร่วม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.02) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของลักษณะการมีส่วนร่วมในการจัดการ
ด้านการบริหาร

ลักษณะการมีส่วนร่วม ด้านการบริหาร	ระดับการมีส่วนร่วม		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. การมีส่วนร่วมกำหนดนโยบาย /แผนและระเบียบของห้องสมุด	2.11	1.733	น้อย
2. การมีส่วนร่วมในการพิจารณา จัดซื้อ จัดหา บริจาค วัสดุครุภัณฑ์ ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด	2.44	1.634	น้อย
3. การมีส่วนร่วม กระตุ้น ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการเห็นความสำคัญของห้องสมุด	2.27	1.661	น้อย
4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผลและนำผลประเมิน และข้อเสนอแนะมาเป็นข้อมูล	2.31	1.698	น้อย
รวม	2.28	1.487	น้อย

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมตามลักษณะการมีส่วนร่วมในการจัดการด้านการบริหารอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.28) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมในทุกข้ออยู่ในระดับน้อยเช่นกัน

ตารางที่ 4. 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของ ลักษณะ การมีส่วนร่วม ในการจัดการด้าน งาน บริการและกิจกรรม

ลักษณะการมีส่วนร่วม ด้านงานบริการและกิจกรรม	ระดับการมีส่วนร่วม		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. การมีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของ ห้องสมุดให้ผู้ใช้บริการทราบ	2.51	1.609	น้อย
2. การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการจัดกิจกรรมของ ห้องสมุดเพื่อส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้	2.48	1.609	น้อย
3. การมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ของห้องสมุด	2.90	1.420	ปานกลาง
4. การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพของห้องสมุด	2.72	1.365	ปานกลาง
5. การมีส่วนร่วมในการจัดการความเสี่ยงของ ห้องสมุด	2.68	1.447	ปานกลาง
6. การมีส่วนร่วมในการเป็นกรรมการห้องสมุด	2.48	1.472	น้อย
7. การมีส่วนร่วมในการใช้เครือข่ายทางสังคม ออนไลน์กับห้องสมุดผ่าน Facebook / Twitter	3.20	1.433	ปานกลาง
รวม	2.55	1.197	น้อย

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมตามลักษณะการมีส่วนร่วมในการจัดการ ด้านงานบริการและกิจกรรมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับ การมีส่วนร่วมในทุกข้ออยู่ในระดับน้อยเช่นกัน ยกเว้น การมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ของ ห้องสมุด การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพของห้องสมุด การมีส่วนร่วมในการจัดการความ เสี่ยงของห้องสมุด และการมีส่วนร่วมในการใช้เครือข่ายทางสังคมออนไลน์กับห้องสมุดผ่าน Facebook / Twitter อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.68 – 3.20)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการมีส่วนร่วมของผู้ใช้

การมีส่วนร่วมของผู้ใช้	ระดับการมีส่วนร่วม		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. บริการพื้นฐาน	2.97	0.970	ปานกลาง
2. บริการเฉพาะ/จัดให้บริการเฉพาะกลุ่ม	2.94	0.943	ปานกลาง
3. กิจกรรมที่ผู้ใช้มีส่วนร่วม	3.02	1.091	ปานกลาง
4. การมีส่วนร่วมในการบริหาร	2.28	1.487	น้อย
5. การมีส่วนร่วมในการบริการและกิจกรรม	2.55	1.197	น้อย
รวม	2.83	0.905	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า การมีส่วนร่วม ของผู้ใช้ในภาพรวมอยู่ ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.83) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.28) และการมีส่วนร่วมในการบริการและ กิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 2.55) โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับดังนี้ กิจกรรมที่ผู้ใช้มีส่วนร่วม (ค่าเฉลี่ย 3.02), บริการพื้นฐาน (ค่าเฉลี่ย 2.97), บริการเฉพาะ/จัดให้บริการเฉพาะกลุ่ม (ค่าเฉลี่ย 2.94)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการ สารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล

กำหนดให้ X_1 แทน การวางแผนการดำเนินกิจกรรม

X_2 แทน การบริการและดำเนินกิจกรรม

X_3 แทน ประโยชน์ที่ได้รับ

Y แทน การมีส่วนร่วมในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุด

สถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตารางที่ 4.9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่าง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมและการมีส่วนร่วม ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล (Correlations)

		การมีส่วนร่วม	การวางแผนการ ดำเนินงานกิจกรรม	การบริการและ ดำเนินงานกิจกรรม	ประโยชน์ที่ได้รับ
		Y	X ₁	X ₂	X ₃
การมีส่วนร่วม Y	Pearson Correlation	1	.750**	.698**	.393**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	384	384	384	384
การวางแผนการ ดำเนินงานกิจกรรม X ₁	Pearson Correlation	.750**	1	.820**	.427**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	384	384	384	384
การบริการและ ดำเนินงานกิจกรรม X ₂	Pearson Correlation	.698**	.820**	1	.599**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	384	384	384	384
ประโยชน์ที่ ได้รับ X ₃	Pearson Correlation	.393**	.427**	.599**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	384	384	384	384

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัย ด้านการวางแผนการดำเนินงานกิจกรรม (X₁) การบริการและดำเนินงานกิจกรรม (X₂) และประโยชน์ที่ได้รับ (X₃) กับการมี

ส่วนร่วม ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล (Y) ปรากฏผลดังนี้

1. ด้านการวางแผนการดำเนินงานกิจกรรม (X_1)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านวางแผนการดำเนินงานกิจกรรม (X_1) กับการมีส่วนร่วม ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล (Y) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.750 ดังนั้น ปัจจัย ด้านวางแผนการดำเนินงาน กิจกรรม (X_1) มีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมาก กับการมีส่วนร่วม ในการ จัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (Y) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ด้านการบริการและดำเนินงานกิจกรรม (X_2)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้าน การบริการและดำเนินงานกิจกรรม (X_2) กับการมีส่วนร่วม ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล (Y) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.698 ดังนั้น ปัจจัย ด้านการบริการและดำเนินงาน กิจกรรม (X_2) มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมากกับการมีส่วนร่วม ในการ จัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (Y) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ (X_3)

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้าน ประโยชน์ที่ได้รับ (X_3) กับการมี ส่วนร่วม ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล (Y) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.393 ดังนั้น ปัจจัย ด้านประโยชน์ที่ได้รับ (X_3) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ การมีส่วนร่วม ในการจัดบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (Y) โดยมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมทั้ง 3 ด้าน พบว่า ตัวแปร ทุกตัวมีความสัมพันธ์กันในทางบวก โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เรียงตามลำดับจากระดับความสัมพันธ์ที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านวางแผนการดำเนินงาน กิจกรรม (X_1) กับการ

บริการและดำเนินกิจกรรม (X_2) คือ 0.820 ลำดับที่สองคือ ด้าน การบริการและดำเนินกิจกรรม (X_2) กับประโยชน์ที่ได้รับ (X_3) คือ 0.599 และลำดับที่สามคือ ด้านวางแผนการดำเนินกิจกรรม (X_1) กับประโยชน์ที่ได้รับ (X_3) คือ 0.427

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามตัวแปร

ตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามสถานภาพและระดับการศึกษา

ตัวแปร		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
การมีส่วนร่วม	ระหว่างกลุ่ม	6.728	3	2.243	2.777	.041*
	ภายในกลุ่ม	306.953	380	.808		
	รวม	313.682	383			

จากตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามสถานภาพและระดับการศึกษา พบว่าแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 จึงต้องทำการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี Scheffe' ต่อไป ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ผลเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นรายคู่ จำแนก
ตามสถานภาพและระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	อาจารย์	นักศึกษา ปริญญาตรี	นักศึกษา ปริญญาโท	นักศึกษา ปริญญาเอก
อาจารย์	-	-.65006	-.63636	-.19697
นักศึกษاپริญญาตรี		-	.01370	.45309
นักศึกษاپริญญาโท			-	.43939
นักศึกษاپริญญาเอก				-

จากตารางที่ 4.11 พบว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่แล้ว ทุกคู่ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่
ระดับนัยสำคัญ .05

ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามความถี่
ในการใช้

ตัวแปร		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
การมีส่วนร่วม	ระหว่างกลุ่ม	8.658	6	1.443	1.783	.101
	ภายในกลุ่ม	305.024	377	.809		
	รวม	313.682	383			

จากตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของ
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามความถี่ในการ
ใช้ พบว่าไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการ
สารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและ
ปริมณฑล

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้
ด้านการบริหาร

ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ ด้านการบริหาร	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1.ห้องสมุดไม่มีนโยบายให้เข้าร่วมในการจัดบริการ ของห้องสมุด	2.72	1.286	ปานกลาง
2.ผู้บริหารขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการ ห้องสมุด	2.65	1.298	ปานกลาง
3.ไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารให้เข้าร่วม กิจกรรมกับห้องสมุด	2.66	1.305	ปานกลาง
4.ไม่มีการกำหนดนโยบายในการเข้าร่วมกิจกรรมของ ห้องสมุดให้กับคณะ / ภาควิชา	2.61	1.308	ปานกลาง
5.ผู้บริหารไม่เห็นประโยชน์ในการเข้าใช้ห้องสมุด	2.46	1.347	น้อย
6.นโยบายของคณะไม่เอื้อต่อการมีส่วนร่วมในการใช้ บริการห้องสมุด	2.51	1.321	น้อย
7.ขาดการประชาสัมพันธ์ / ประสานความร่วมมือใน การเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆที่จัดขึ้น	2.66	1.420	ปานกลาง
รวม	2.61	1.174	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวมต่อปัญหาและอุปสรรคในการมี
ส่วนร่วมของผู้ใช้ ด้านการบริหาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ

พบว่า มีระดับความคิดเห็นส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ยกเว้นข้อ 5. ผู้บริหารไม่เห็นประโยชน์ในการเข้าใช้ห้องสมุด (ค่าเฉลี่ย 2.46) และ ข้อ 6.นโยบายของคณะไม่เอื้อต่อการมีส่วนร่วมในการใช้บริการห้องสมุด (ค่าเฉลี่ย 2.51) อยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้
ด้านผู้ใช้

ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ ด้านผู้ใช้	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1.ผู้ใช้ขาดความรู้ความเข้าใจในการบริการของ ห้องสมุด	2.51	1.340	น้อย
2.ผู้ใช้ไม่ทราบว่ามีการจัดให้	2.47	1.316	น้อย
3.ผู้ใช้ไม่ให้ความสนใจกับบริการที่จัดให้	2.49	1.358	น้อย
4.ผู้ใช้ไม่ให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรมที่จัด ให้	2.42	1.342	น้อย
5.ผู้ใช้ขาดความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและ โปรแกรมใช้งานบนอินเทอร์เน็ต	2.32	1.360	น้อย
6.ผู้ใช้ขาดความรู้และความชำนาญในด้านภาษา	2.47	1.392	น้อย
รวม	2.48	1.221	น้อย

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวมต่อปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ ด้าน ผู้ใช้อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นทุกข้ออยู่ในระดับน้อยเช่นกัน

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้
ด้านผู้ให้บริการ

ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ ด้านผู้ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1.ขาดทักษะด้านการสืบค้น	2.49	1.338	น้อย
2.ขาดความกระตือรือร้นและการมีจิตใจรักงานบริการ	2.51	1.348	น้อย
3.ขาดความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้	2.49	1.342	น้อย
4.ขาดทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และไม่สามารถ แก้ปัญหาต่างๆให้กับผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว	2.48	1.350	น้อย
5.ผู้ให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์	2.47	1.363	น้อย
6.จำนวนผู้ให้บริการไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	2.50	1.319	น้อย
7.ขาดความรู้และความชำนาญในด้านภาษา	2.44	1.392	น้อย
รวม	2.48	1.234	น้อย

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวมต่อปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ ด้านผู้ให้บริการอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2. 48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นทุกข้ออยู่ในระดับน้อยเช่นกัน

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้
ด้านการบริหารจัดการ

ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ ด้านการบริหารจัดการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1.ห้องสมุดขาดการประเมินผลการดำเนินงานและนำ ข้อเสนอแนะไปปรับปรุงพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง	2.55	1.337	น้อย
2.ห้องสมุดขาดการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการร่วมแสดง ความคิดเห็นในการปรับปรุงบริการห้องสมุด	2.51	1.361	น้อย

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ ด้านการบริหารจัดการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
3.ห้องสมุดขาดการแบ่งพื้นที่สำหรับการจัดกิจกรรม แต่ละบุคคล เช่น พื้นที่เงียบ	2.57	1.377	น้อย
4.ห้องสมุดขาดสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดที่เอื้อ ต่อการศึกษาค้นคว้า การเรียนรู้และการสร้างสรรค์	2.56	1.370	น้อย
รวม	2.55	1.276	น้อย

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวมต่อปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ ด้าน การบริหารจัดการอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.5 5) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นทุกข้ออยู่ในระดับน้อยเช่นกัน

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้
ภาพรวม

ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ ภาพรวม	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ด้านการบริหาร	2.61	1.174	ปานกลาง
2. ด้านผู้ใช้	2.48	1.221	น้อย
3. ด้านผู้ให้บริการ	2.48	1.234	น้อย
4. ด้านการบริหารจัดการ	2.55	1.276	น้อย
รวม	2.52	1.125	น้อย

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวมต่อปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.5 2) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานน้อยเช่นกัน ยกเว้นข้อ 1. ด้านการบริหาร (ค่าเฉลี่ย 2.61) อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการบริหาร (ค่าเฉลี่ย 2. 61), ด้านการบริหารจัดการ (ค่าเฉลี่ย 2.55), ด้านผู้ใช้ (ค่าเฉลี่ย 2.48, SD. 1.221) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.48, SD. 1.234)



บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง “การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” สามารถสรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาสภาพการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.1.3 เพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.1.4 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำแนกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) อาจารย์ จำนวน 8,076 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยใช้ตารางของเครซีแอนด์มอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 13 คน และ 2) นักศึกษา ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก ที่เป็นผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในปีการศึกษา 2557 ซึ่งมีประชากรทั้งสิ้น 222,854 คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ ง่าย ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง นักศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 323 คน ปริญญาโท จำนวน 40 คน และ ปริญญาเอก จำนวน 8 คน รวมทั้งสิ้น 384 คน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำตอบเป็นแบบเลือกตอบ (check list) ดังนี้ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การใช้ห้องสมุด รวมถึงข้อมูลลักษณะการใช้บริการ ได้แก่ ความถี่ในการเข้าใช้ ช่วงเวลาที่เข้าใช้ห้องสมุด ระยะเวลาที่เข้าใช้บริการ วัตถุประสงค์ที่เข้าใช้ห้องสมุด และบริการห้องสมุดที่ใช้บ่อย

ตอนที่ 2 สภาพการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นแบบมาตราประมาณค่า (rating scales) 5 ระดับการมีส่วนร่วม คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเป็นแบบมาตราประมาณค่า (rating scales) 5 ระดับการมีส่วนร่วม คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นแบบมาตราประมาณค่า (rating scales) 5 ระดับการมีส่วนร่วม คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะหรือความต้องการที่ผู้ใช้บริการต้องการเสนอต่อห้องสมุด

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการเก็บข้อมูลใช้วิธีให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ทั้งนี้ผู้วิจัยได้มีการชี้แจงที่มา และวัตถุประสงค์ให้กับกลุ่มตัวอย่างทราบ รวมทั้งวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ตามขั้นตอนระหว่าง 1 สิงหาคม 2557 – 30 พฤศจิกายน 2557 ผู้วิจัยได้รับแบบทดสอบคืนคิดเป็นร้อยละ 100 รวมทั้งสิ้น 384 ชุด

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล นำแบบทดสอบที่ได้รับจากการเก็บข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบ หลังจากนั้นนำมาแจกแจงความถี่และให้คะแนนตามเกณฑ์ แล้ววิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อคำนวณดังนี้

1) ข้อมูล สถานภาพส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบ สอบถาม ใช้การวิเคราะห์ค่าความถี่และค่าร้อยละ

2) คำนวณค่าสถิติเชิงพรรณนา เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม , ปัญหาและอุปสรรค และการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3) เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุด โดยใช้ค่าสถิติทดสอบสมมติฐานค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยใช้ F-test ในกรณีที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ผู้วิจัยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe')

4) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมกับการมีส่วนร่วมด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

1.3. ผลการวิจัย

จากการวิจัยสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

1.3.1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาจารย์ จำนวน 13 คน (ร้อยละ 3.39) นักศึกษา ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 323 คน (ร้อยละ 84.11) รองลงมาคือนักศึกษาปริญญาโท จำนวน 40 คน (ร้อยละ 10.42) และนักศึกษาปริญญาเอก จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.08) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ร้อยละ 29.43 รองลงมาคือเข้าใช้มากกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ร้อยละ 29.17 โดยที่ไม่เคยเข้าห้องสมุดมีน้อยที่สุด ร้อยละ 0.52

1.3.2 สภาพการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1) สภาพการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในด้านการใช้บริการและร่วมกิจกรรมในภาพรวมของการใช้บริการพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.97) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมในบริการพื้นฐานเกือบทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นการบริการอ่าน มีระดับการมีส่วนร่วมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.43) ภาพรวมของการใช้บริการเฉพาะ หรือบริการที่จัดให้บริการเฉพาะกลุ่มอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมในบริการเฉพาะเกือบทุกข้ออยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ยกเว้นบริการคอมพิวเตอร์ บริการอินเทอร์เน็ต และ WiFi (ค่าเฉลี่ย 3.43) บริการค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์มีระดับการมีส่วนร่วมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.41) และบริการความรู้แก่ชุมชน เช่น กิจกรรม การอบรม การสัมมนา มีระดับการมีส่วนร่วมในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.60)

ระดับการมีส่วนร่วมในภาพรวมของกิจกรรมที่ผู้ใช้มีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.02) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

2) สภาพการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ตามลักษณะการมีส่วนร่วมในการจัดการด้านการบริหารอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.28) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับการมีส่วนร่วม

ในทุกข้ออยู่ในระดับน้อยเช่นกัน และลักษณะการมีส่วนร่วมในด้านงานบริการและกิจกรรมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมในทุกข้ออยู่ในระดับน้อยเช่นกัน ยกเว้น การมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ของห้องสมุด การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพของห้องสมุด การมีส่วนร่วมในการจัดการความเสี่ยงของห้องสมุด และการมีส่วนร่วมในการใช้เครือข่ายทางสังคมออนไลน์กับห้องสมุดผ่าน Facebook / Twitter อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.68 – 3.20)

สรุป สภาพการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.83) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.28) และการมีส่วนร่วมในการบริการและกิจกรรม (ค่าเฉลี่ย 2.55) โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับดังนี้ กิจกรรมที่ผู้ใช้มีส่วนร่วม (ค่าเฉลี่ย 3.02), บริการพื้นฐาน (ค่าเฉลี่ย 2.97), บริการเฉพาะ/จัดให้บริการเฉพาะกลุ่ม (ค่าเฉลี่ย 2.94)

1.3.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม กับการมีส่วนร่วมในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มี ความสัมพันธ์ทางบวก โดยมี ค่าอยู่ระหว่าง 0.393 ถึง 0.750 ที่ระดับนัยสำคัญ .01 เมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมทั้ง 3 ด้าน พบว่า ตัวแปร ทุกตัวมีความสัมพันธ์กันในทางบวก โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เรียงตามลำดับจากระดับความสัมพันธ์ที่มีค่าสูงสุดคือ ด้านวางแผนการดำเนินกิจกรรม (X_1) กับบริการและดำเนินกิจกรรม (X_2) คือ 0.820 ลำดับที่สองคือ ด้านการบริการและดำเนินกิจกรรม (X_2) กับประโยชน์ที่ได้รับ (X_3) คือ 0.599 และลำดับที่สามคือ ด้านวางแผนการดำเนินกิจกรรม (X_1) กับประโยชน์ที่ได้รับ (X_3) คือ 0.427

1.3.4 เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามตัวแปรสถานภาพส่วนบุคคล

1) เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามสถานภาพและระดับการศึกษา พบว่าแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 จึงต้องทำการทดสอบ ต่อไปด้วยการ เปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี Scheffe' พบว่าไม่มีความแตกต่าง กันระหว่างคู่ที่ระดับนัยสำคัญ .05

2) เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามความถี่ในการใช้ พบว่าไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

1.3.5 ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1) ระดับความคิดเห็นในภาพรวมต่อปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ ด้านการบริหารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ยกเว้นข้อ 5. ผู้บริหารไม่เห็นประโยชน์ในการเข้าใช้ห้องสมุด (ค่าเฉลี่ย 2.46) และ ข้อ 6. นโยบายของคณะไม่เอื้อต่อการมีส่วนร่วมในการใช้บริการห้องสมุด (ค่าเฉลี่ย 2.51) อยู่ในระดับน้อย

2) ระดับความคิดเห็นในภาพรวมต่อปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ ด้านผู้ใช้อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นทุกข้ออยู่ในระดับน้อยเช่นกัน

3. ระดับความคิดเห็นในภาพรวมต่อปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ ด้านผู้ให้บริการอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นทุกข้ออยู่ในระดับน้อยเช่นกัน

4. ระดับความคิดเห็นในภาพรวมต่อปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ ด้านการบริหารจัดการอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นทุกข้ออยู่ในระดับน้อยเช่นกัน

5. ระดับความคิดเห็นในภาพรวมต่อปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ยกเว้นข้อ 1. ด้านการบริหาร (ค่าเฉลี่ย 2.61) อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการบริหาร (ค่าเฉลี่ย 2.61), ด้านการบริหารจัดการ (ค่าเฉลี่ย 2.55), ด้านผู้ใช้ (ค่าเฉลี่ย 2.48, SD. 1.221) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.48, SD. 1.234)

2. อภิปรายผล

จากผลการวิจัย “การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

2.1 สภาพการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการวิจัยพบว่า สภาพการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

2.1.1 การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในด้านการใช้บริการและการร่วมกิจกรรม ในบริการพื้นฐานนั้น บริการอ่านมีระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของมารุต สิงห์โทราช (2552) พบว่า ผู้ใช้บริการมีจุดประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่อการอ่านนิตยสารและหนังสือพิมพ์ ทั้งนี้เพราะเป็นบริการพื้นฐานที่ทุกคนได้ใช้อย่างแน่นอน ในการเข้ามาใช้ห้องสมุดนั้น ผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้ามาเพื่ออ่านหนังสือ ส่วนบริการพื้นฐานอื่นๆ มีระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับบริการเฉพาะ/จัดให้บริการเฉพาะกลุ่ม นั้น บริการคอมพิวเตอร์ บริการอินเทอร์เน็ต และ WiFi มีระดับการมีส่วนร่วมมากและบริการค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์มีระดับการมีส่วนร่วมในระดับมากเช่นกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเป็นเพราะว่า การใช้บริการเฉพาะเป็นบริการที่ไม่ใช่บริการพื้นฐานแต่มีไว้ตอบสนองผู้ใช้บริการเฉพาะกลุ่ม ซึ่งมีการใช้บริการเป็นครั้งคราว ไม่เป็นประจำ แต่ยกเว้นการใช้บริการอินเทอร์เน็ตและ WiFi เนื่องจากปัจจุบันการใช้งานอินเทอร์เน็ตมีความนิยมอย่างแพร่หลายและมีประโยชน์ไม่เพียงแต่ในด้านการติดต่อสื่อสารแต่รวมถึงการค้นหาข้อมูล การติดตามข่าวสาร การค้นหาความรู้ที่กว้างขวางไม่จำกัดเพียงในการอ่านหนังสือ รวมถึงเป็นสื่อในรูปแบบมัลติมีเดียซึ่งมีประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองอย่างมาก ส่วนการค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลในปัจจุบันเป็นที่นิยมของผู้ใช้บริการ เนื่องจากมีความสะดวกสามารถค้นหาข้อมูลได้รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ และยังค้นหาจากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย ส่วนบริการความรู้แก่ชุมชน เช่น กิจกรรม การอบรม การสัมมนา มีระดับการมีส่วนร่วมในระดับน้อย ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการความรู้แก่ชุมชนมักไม่ใช้บริการที่มีในทุกห้องสมุด โดยเฉพาะห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนที่ให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายหลักคือ อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาภายในสถาบันเป็นหลัก

และระดับการมีส่วนร่วมในภาพรวมของกิจกรรมที่ผู้ใช้มีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ในกิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้นนั้น ซึ่งประกอบด้วย กิจกรรม 5 ด้าน ได้แก่ กิจกรรมส่งเสริมการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน กิจกรรมส่งเสริมความรู้เรื่องห้องสมุดและส่งเสริมการใช้ กิจกรรมส่งเสริมการเรียนการสอนในรายวิชา

ต่างๆ กิจกรรมเพื่อส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ มักเป็นกิจกรรมที่ไม่ได้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง หรือเป็นประจำ ห้องสมุดหลายแห่งก็อาจไม่มีความสะดวกในการจัดกิจกรรมเลย การมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการจึงไม่อยู่ในระดับมาก เพียงแต่อยู่ในระดับปานกลาง

2.1.2 ด้านการจัดการนั้นในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยด้านที่น้อยที่สุดคือ ด้านบริหาร รองลงมาคือการมีส่วนร่วมกำหนดนโยบาย/แผนและระเบียบของห้องสมุด รองลงมาคือการมีส่วนร่วมด้านการเป็นกรรมการห้องสมุดสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ละเอียด รามคุณ (2554) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีสภาพการมีส่วนร่วม ความต้องการและปัญหา การมีส่วนร่วม ในการบริหารงานของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ บุญชนันท์ จันทร์สุวรรณ (2551) ที่พบว่า บุคลากรมีส่วนร่วม ในการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขต ภูมิศาสตร์ ภาคใต้ โดยภาพรวม และรายด้าน คือการมีส่วนร่วมในการวางแผน (Plan)การมีส่วนร่วม ในการปฏิบัติ (Do)การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ (Check)และการมีส่วนร่วมในการปรับปรุง แก้ไข (Action) อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการโดยส่วนใหญ่ซึ่งเป็น นักศึกษา และอาจารย์ ไม่ได้มีโอกาสมีส่วนร่วมในการจัดการมากเท่าที่ควร การจัดการในด้านต่างๆ ของห้องสมุดโดยทั่วไป มักเป็นระบบบริหารภายใน ไม่ได้มีช่องทางในการให้ผู้ใช้บริการทั่วไปเข้า มาร่วมในการตัดสินใจต่างๆ ส่วนใหญ่มีเพียงช่องทางมารับแสดงความคิดเห็น ซึ่งอาจไม่ได้มีการ นำไปพิจารณาปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2.2.1 ปัจจัยที่ ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม กับการมีส่วนร่วมในการจัดบริการ สารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มี ความสัมพันธ์ทางบวก อาจเป็นเพราะว่าปัจจัยทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการวางแผนการดำเนินกิจกรรม , การบริการและดำเนินกิจกรรม และประโยชน์ที่ได้รับ ต่างก็มีส่วนสัมพันธ์และส่งเสริมซึ่งกันและ กันซึ่งนำไปสู่การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ห้องสมุด โดยการวางแผนที่ดีจะนำไปสู่การบริการและดำเนิน กิจกรรมที่ดีและนำไปสู่ประโยชน์ที่ผู้บริการจะได้รับที่ดีเป็นขั้นสุดท้าย ซึ่งสะท้อนต่อการมีส่วน ร่วมของผู้ใช้ห้องสมุด ในทางตรงข้ามหากปัจจัยด้านใดมีข้อด้อย ข้อผิดพลาดบกพร่อง ก็จะส่งผล ต่อเนื่องกันไปตามลำดับส่งผลให้การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ห้องสมุดลดลงด้วยเช่นกัน

2.2.2 ปัจจัยด้านวางแผนการดำเนินกิจกรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมาก กับบริการและดำเนินกิจกรรม ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าการวางแผนการดำเนินกิจกรรมที่ดี

เป็นส่วนที่นำไปสู่การบริการและดำเนินกิจกรรมที่ดี หากขาดการวางแผนการบริการและดำเนินกิจกรรมที่ย่อมขาดประสิทธิภาพและไม่ได้รับความพึงพอใจ ไม่ตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ

2.2.3 ปัจจัยด้านการบริการและดำเนินกิจกรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมากกับประโยชน์ที่ได้รับ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าการบริการและดำเนินกิจกรรมใดๆของห้องสมุดเป็นผลนำไปสู่ประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ การบริการและดำเนินกิจกรรมที่ขาดประสิทธิภาพ ไม่มีการวางแผน หรือปรับปรุงให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด ก็จะนำไปสู่ประโยชน์ที่ได้รับที่ลดต่ำลงด้วยในทางเดียวกัน

2.2.4 ปัจจัยด้านวางแผนการดำเนินกิจกรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประโยชน์ที่ได้รับ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าการวางแผนการดำเนินกิจกรรมใดๆของห้องสมุดเป็นผลนำไปสู่ประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับในที่สุด หากห้องสมุดไม่มีการวางแผน และดำเนินกิจกรรมที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด ก็จะนำไปสู่ประโยชน์ที่ได้รับที่ลดต่ำลงด้วยในทางเดียวกัน

2.3. เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามตัวแปร

2.3.1 เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามสถานภาพและระดับการศึกษา พบว่าแตกต่างกัน จึงต้องทำการทดสอบต่อไปด้วยการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี Scheffe' ซึ่งพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการไม่ว่าจะเป็นอาจารย์หรือนักศึกษาทั้งปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอกที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความต้องการสารสนเทศและมีจุดประสงค์เดียวกันคือเพื่อการเรียนรู้และการศึกษาค้นคว้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ละเอียด รามคุณ (2554) ที่ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อปัญหาการมีส่วนร่วมในการบริหารงานสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา พบว่าอาจารย์และนักศึกษามีระดับความคิดเห็นแตกต่างกับบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่อาจารย์กับนักศึกษาไม่มีความแตกต่างกัน

2.3.2 เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามความถี่ในการใช้ พบว่าไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ไม่ว่าผู้ใช้จะมีความถี่ในการใช้ห้องสมุดมากน้อยเท่าใด ซึ่งอาจไม่เท่ากันเพราะจังหวะ หรือโอกาสในการเข้าใช้บริการ แต่การคาดหวังในการเข้าใช้บริการ การเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ ก็มีความใกล้เคียงกัน เพราะต่างก็ต้องการได้รับประโยชน์จากการเข้าใช้ห้องสมุดเหมือนกัน

2.4. ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2.4.1 ระดับความคิดเห็นในภาพรวมต่อ ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ ด้านการบริหาร อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ยกเว้นการที่ผู้บริหารไม่เห็นประโยชน์ในการเข้าใช้ห้องสมุด และนโยบายของคณะไม่เอื้อต่อการมีส่วนร่วมในการใช้บริการห้องสมุด อยู่ในระดับน้อย ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมีวัตถุประสงค์ในการให้บริการทางด้านสนับสนุนการศึกษาอยู่แล้ว ผู้บริหารและนโยบายของคณะมักจะเป็นในแนวทางที่ส่งเสริมการจัดบริการของห้องสมุด

2.4.2 ระดับความคิดเห็นในภาพรวมต่อปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ ด้านผู้ใช้ที่อยู่ในระดับ น้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็น ทุกข้ออยู่ในระดับน้อยเช่นกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการในปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาซึ่งมีอายุไม่มาก มีความรู้ความเข้าใจ และมีความชำนาญในการใช้ความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและโปรแกรมใช้งานต่างๆ อยู่แล้ว จึงไม่เป็นปัญหาต่อการมีส่วนร่วมในด้านของผู้ใช้

2.4.3 ระดับความคิดเห็นในภาพรวมต่อปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ ด้านผู้ให้บริการอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็น ทุกข้ออยู่ในระดับน้อยเช่นกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากผู้ให้บริการในปัจจุบันมีน้อย เนื่องจากมหาวิทยาลัยทุกแห่งให้ความสำคัญต่อการพัฒนาและปรับปรุงห้องสมุดให้มีความพร้อมและทันสมัยอยู่เสมอ รวมถึงการพัฒนาคณาจารย์ผู้ให้บริการ

2.4.4 ระดับความคิดเห็นในภาพรวมต่อปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ ด้านการบริหารจัดการอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็น ทุกข้ออยู่ในระดับ น้อยเช่นกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ปัญหาและอุปสรรคในด้านการบริหารจัดการปัจจุบัน โดยทั่วไปมีไม่มาก แต่ก็ยังมีอยู่บ้าง เช่น การขาดการประเมินผลและนำข้อเสนอแนะไปใช้ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ขาดการเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการร่วมแสดงความคิดเห็น ขาดการแบ่งพื้นที่ในการจัดกิจกรรมแต่ละบุคคล หรือขาดสภาพแวดล้อมที่ดีภายในห้องสมุด ซึ่งอาจเกิดจากบางมหาวิทยาลัยที่อาจมีขนาดเล็กที่ยังขาดงบประมาณหรือขาดบุคลากรเพียงพอที่จะปรับปรุงการบริหารจัดการ

2.4.5 ระดับความคิดเห็นในภาพรวมต่อปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ อยู่ในระดับ น้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อยเช่นกัน ยกเว้น ด้านการบริหารอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงตามลำดับดังนี้

ด้านการบริหาร, ด้านการบริหารจัดการ, ด้านผู้ใช้ และ ด้านผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ โดยทั่วไป จะเกิดจากด้านอื่นๆ ที่ยังมีการดำเนินการไม่เพียงพอ เช่นการบริหารที่ผู้บริหารที่ทำงานมายาวนานอาจจะยังไม่ปรับตัวในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาช่วยในการบริหารงาน และให้บริการผู้ใช้ห้องสมุด แต่ในด้านตัวผู้ใช้บริการเองมักจะไม่ได้เป็นอุปสรรคเนื่องจาก ผู้ใช้บริการในปัจจุบันมีความรู้และชำนาญการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยในการทำงานและช่วย การศึกษาค้นคว้า จึงสามารถใช้ประโยชน์จากห้องสมุดได้อย่างเต็มที่

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยที่พบ การอภิปรายผลผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ดังนี้

3.1.1 ด้านการจัดการ ควรให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นเสนอแนวทางบริหารงานผ่านช่องทางการแสดงความคิดเห็นได้อย่างหลากหลายช่องทาง ตลอดจนมีการจัดตั้งคณะกรรมการห้องสมุดที่มาจากผู้ใช้บริการ โดยตรง และควรมีแบบสอบถามและสำรวจความต้องการอย่างสม่ำเสมอ

3.1.2 ด้านการบริการและกิจกรรม ควรให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมต่างๆ รวมถึงการบริการเพื่อทำให้ผู้ใช้มีความสนใจเข้าใช้บริการเพิ่มมากขึ้นอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการจัดกิจกรรมที่หลากหลายและควรเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมเพื่อพัฒนาการเรียนรู้จากแหล่งเรียนรู้ต่างๆ ควรมีการประชาสัมพันธ์จากสื่อต่างๆเช่นเสียงตามสาย อินเทอร์เน็ต ให้ผู้เข้าใช้บริการได้มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมต่างๆอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึงและควรมีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้ทราบล่วงหน้า

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. รูปแบบการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความต้องการใช้บริการห้องสมุด
2. การมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการห้องสมุดในมหาวิทยาลัยของรัฐบาลหรือสถานศึกษาอื่นๆ
3. การจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ห้องสมุดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ห้องสมุด



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพ.ศ. 2553 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2554 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์(ร.ส.พ.).
- จิตติมา กลิ่นทอง. (2550, มกราคม - มิถุนายน). “ความร่วมมือระหว่างอาจารย์กับบรรณารักษ์ ในการบริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ ” วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร, 13(1) : 7-15.
- ทบวงมหาวิทยาลัย. (2544).ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). หลักการจัดการองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. (2547). การมีส่วนร่วม หลักการพื้นฐาน เทคนิค และกรณีตัวอย่าง. เชียงใหม่ : สิริลักษณ์การพิมพ์.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2548). การบริหารห้องสมุดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ดี แอล เอส.
- บุญเชิด สุขภิรมย์. (2541). บทบาทของคณะกรรมการศึกษาประจำโรงเรียนกับการมีส่วนร่วม แก้ปัญหาการดำเนินงานโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดราชบุรี (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี
- บุญชนันท์ จันทร์สุวรรณ.(2553) .ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารสำนักวิทยบริการ และ เทคโนโลยีสารสนเทศ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้(วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, ยะลา
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน . กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- ประพันธ์พงษ์ ชินพงษ์. (2551). อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์
- ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ. (2546). กระบวนการและเทคนิคการทำงานของนักพัฒนา. กรุงเทพฯ : โครงการเสริมสร้างความรู้เพื่อชุมชนเป็นสุข (สรส.)
- ไพรัช รัชชพงษ์และพิเชย คุณรงค์โรจน์. (2541). เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา. ปทุมธานี : ศูนย์เทคโนโลยี อิเล็กทรอนิกส์ และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.

- พรหมมน สุวรรณอินทร์. (2545). *การมีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผนการประกันคุณภาพ การศึกษาของครูและผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดยะลา* (วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต ปัตตานี, ปัตตานี
- มาลี ถ้ำสกุล. (2547). “เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาเทคโนโลยี สารสนเทศเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มารุต สิงห์โทราช. (2552). *การใช้หลักการตลาดเพื่อส่งเสริมงานบริการของหอสมุดแห่งชาติ รัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- แม่ณมาส ชวลิต, คุณหญิง. (2549). *ประกาศสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯสยามบรมราชกุมารี เรื่อง มาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2549*. กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- ละเอียด รามคุณ. (2554 มกราคม – มิถุนายน). “การมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการในการบริหารงาน สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา” *วารสารรังสิตสารสนเทศ*, 17(1) : 61-72.
- ลัทธนา อาคุณชาดา.(2545). *ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการป่าพื้นบ้าน อาหารชุมชนในจังหวัดนครราชสีมา*. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตปัตตานี, ปัตตานี
- วันชัย ศิริชนะ (2540) “การบรรยายพิเศษเรื่องความเป็นเลิศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา” ใน *รายงานการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 15 ยุทธศาสตร์การพัฒนาเพื่อความเป็นเลิศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา* จัดโดย สำนัก วิทยบริการและภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ร่วมกับ คณะอนุกรรมการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย
- สมคิด ดวงจักร์. (2549). *การศึกษาแนวทางและรูปแบบการจัดการทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ศูนย์ให้การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง* . (วิทยานิพนธ์ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง, ราชบุรี

- สันติชัย เอื้อจงประสิทธิ์. (2551). *การวิเคราะห์ปัจจัยทางจิตสังคมที่สัมพันธ์กับจิตสำนึกทางปัญญา และคุณภาพชีวิต*. รายงานวิจัย. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ลีปาน ทรัพย์ทอง (2555) “ กิจกรรมการส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ” ใน *เอกสารการสอน ชุดวิชา ผู้ใช้และบริการสารสนเทศ* . นนทบุรี : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุภัทราภรณ์ กุลภา. (2547). *การมีส่วนร่วมในการการเลือกหนังสือเข้าห้องสมุดของ อาจารย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย).
- สุวรรณ อภัยวงศ์.(2543).*การบริการสารสนเทศเชิงกลยุทธ์การตลาด*. มหาสารคาม: สถาบันราชภัฏ มหาสารคาม, คณะมนุษยศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา [สกอ]. (2550). *กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565)*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่งอภัย ประกอบผล. (2548). *การประกันคุณภาพ: จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ*. เข้าถึงได้จาก : <http://www.snamcn.lib.su.ac.th> (วันที่ค้นข้อมูล 12 กรกฎาคม 2549).
- อมรัตน์ ธิชัย (2542). “ บทบาทของห้องสมุดในฐานะที่เป็นแหล่งสารสนเทศยุคใหม่ ” *วารสาร วิทยาลัยคริสเตียน* , 5(2) : 20-22.
- อังสนา ธงไชย. (2550). *หลักการสืบค้นสารสนเทศและการใช้โปรแกรมค้นหาบนอินเทอร์เน็ต*. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, คณะมนุษยศาสตร์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์.
- Ashoor, M. J. (1979, February). A Survey of User's Attitude Toward the Resources and Services of Three Universities Library in Saudi-Arabia. *Dissertation Abstracts International*. University of Pittsburgh. 39 (8), 4567-A-4568-A.
- Cohen, J.M. and Uphoff, N.T. (1980). Participation's place in rural development : Seeking clarity through specificity. *World Development*, 8, 213-235
- Fagence, Michael. (1977). *Citizen Participation in Planning*. Oxford Pugamon Press. Jeffries, S. and Dariene, P. (1998). *Cooperation, Collaboration and Coordination :Education Librarians in Michigan*. *Education Libraries*. 22 (3)
- Katz, W. A. (1978). *Introduction to reference work*. New York: McGraw-Hill.

Khosrow – Power, Mehdi., (Ed.).(2007) *Dictionary of information science and technology*.

Hersey : Idea Group Reference.

Ray Prytherch (1995). *Harrod's Librarians' Glossary: 9,000 Terms Used in Information Management, Library Science, Publishing, the Book Trades and Archive Management* . 8th ed. Aldershot,Hants.: Gower.

Walther,J. (2003). Academic Administration : A Case Examination of Faculty-Librarian Perceptions of Journal Cancellations and the Decision-Making Process in a Large,Urban Institution. *Dissertation Abstracts International*. 64 (7) : 2408 A.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

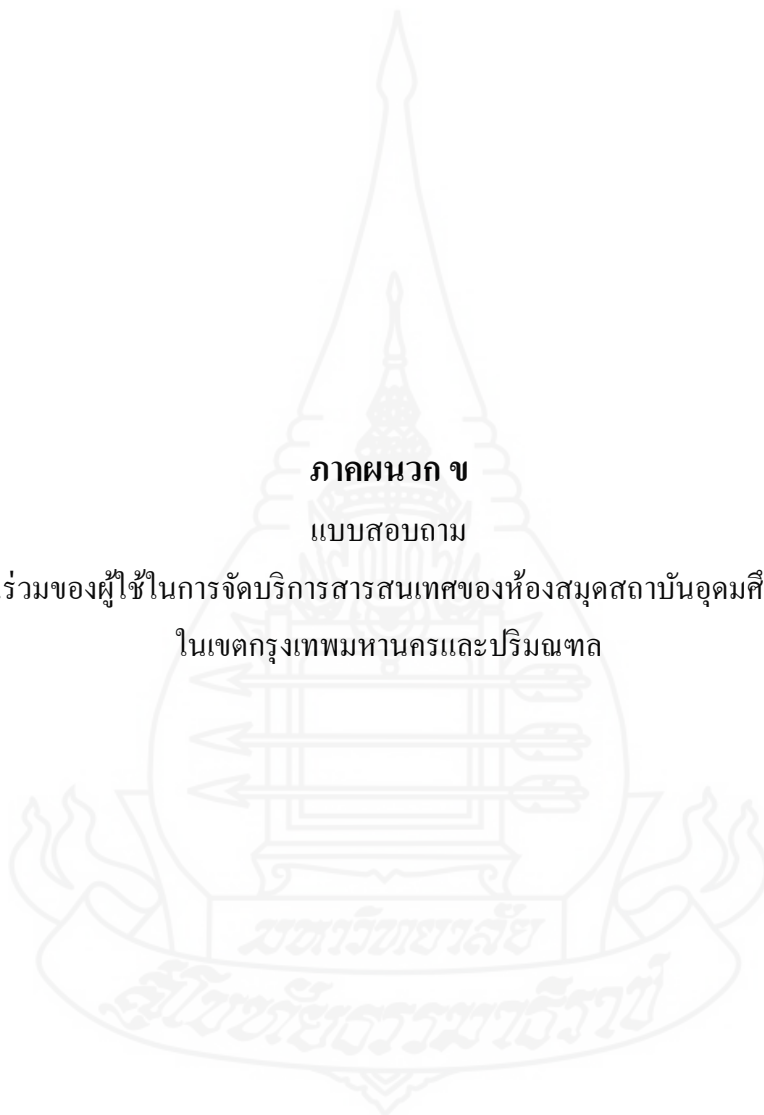
1. ดร. มลิวัลย์ ประดิษฐ์ธีระ ผู้อำนวยการหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต
2. ดร. ฤทัยชนนี สิทธิชัย อาจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
3. ดร. จอมขวัญ ผลภายี ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย



ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล



--	--	--	--

แบบสอบถาม

**การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
3. เพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
4. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย อาจารย์ และ นักศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

คำนิยามศัพท์

ผู้ใช้ หมายถึง อาจารย์ และ นักศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก ซึ่งใช้บริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในปีการศึกษา 2557

การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ หมายถึง อาจารย์ และ นักศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอกในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้เข้ามามีบทบาทในด้านการให้บริการและร่วมกิจกรรม ได้แก่ บริการพื้นฐาน บริการเฉพาะ / จัดให้บริการเฉพาะกลุ่ม กิจกรรมที่ผู้ใช้มีส่วนร่วม ด้านการจัดการ ได้แก่ การบริหาร ประกอบด้วย การจัดการความรู้ การประกันคุณภาพ การจัดการความเสี่ยง การเป็นกรรมการห้องสมุด ด้านการบริการและกิจกรรมคือการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น

การจัดบริการสารสนเทศ หมายถึง การที่ห้องสมุดได้จัดบริการขึ้นเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ในการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว โดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือเพื่อให้ผู้ใช้ได้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด ตรงตามความต้องการ ไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบของสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อ โสตทัศน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน หมายถึง แหล่งบริการสารสนเทศที่สังกัดในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ที่ให้บริการแก่ อาจารย์ และ นักศึกษา ที่มีสถานที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 21 แห่ง

ปัญหาและอุปสรรค หมายถึง ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการ
สารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านการ
บริหาร ด้านผู้ใช้ ด้านผู้ปฏิบัติงาน และด้านอื่นๆ

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
เอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการในการจัดบริการสารสนเทศของ
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ท่านเลือกว่าเหมาะสมตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1.1 เพศ

1. ชาย 2. หญิง

1.2 สถานภาพ

1. อาจารย์ 2. นักศึกษา 3. บรรณารักษ์

1.3 ระดับการศึกษา

1. ปริญญาตรี 2. ปริญญาโท 3. ปริญญาเอก

1.4 คณะ ที่สังกัด

1. คณะ..... 2. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

1.5 ความถี่ในการเข้าใช้

1. ทุกวัน 2. สัปดาห์ละ 1 ครั้ง 3. มากกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง

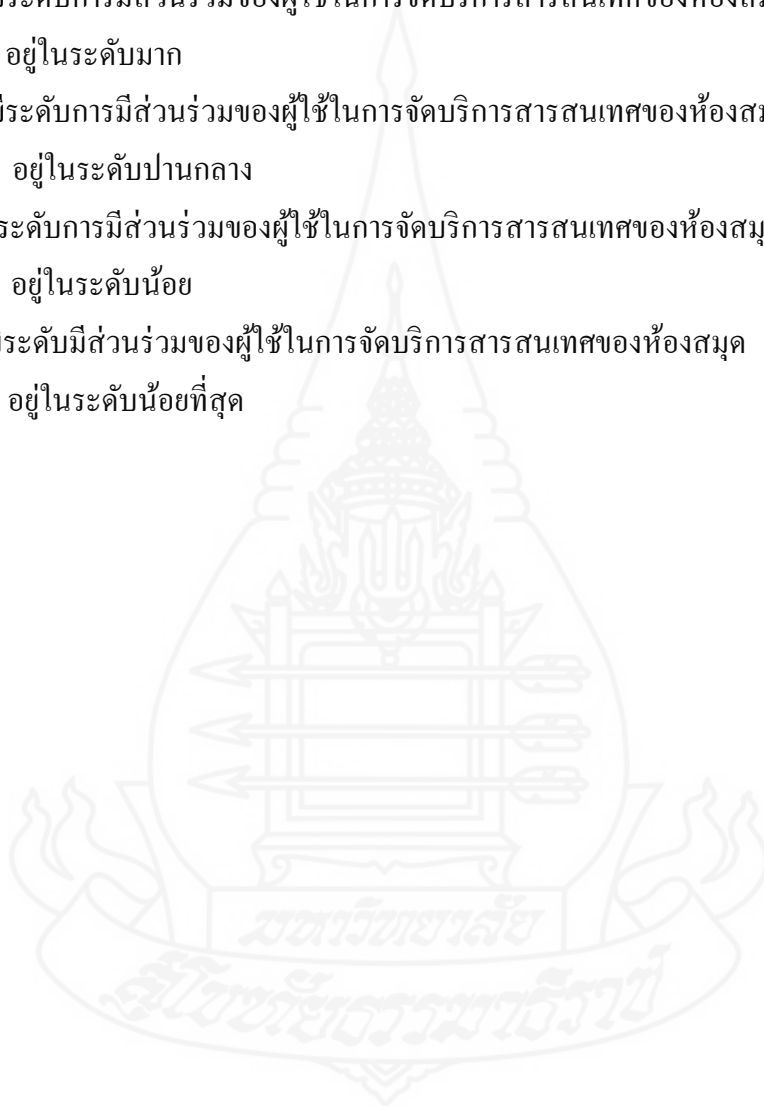
4. เดือนละครั้ง 5. มากกว่าเดือนละ ครั้ง 6. ไม่เคย

7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2. สภาพการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการ จัดบริการสารสนเทศของห้องสมุด

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย \surd ลงในช่อง [] ข้อความที่ตรงกับระดับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการ จัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดย พิจารณาจากเกณฑ์ดังนี้

- 5 หมายถึงมีระดับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุด
อยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึงมีระดับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุด
อยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึงมีระดับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุด
อยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึงมีระดับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุด
อยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึงมีระดับมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุด
อยู่ในระดับน้อยที่สุด



สภาพการมีส่วนร่วมของผู้ใช้	ระดับการมีส่วนร่วม				
	5	4	3	2	1
2.1 บริการพื้นฐาน	5	4	3	2	1
2.1.1 บริการยืม – คืนทรัพยากร					
2.1.2 บริการอ่าน					
2.1.3 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า					
2.1.4 บริการถ่ายสำเนาเอกสาร					
2.1.5 บริการคู่มือการใช้บริการ					
2.2 บริการเฉพาะ จัดให้บริการเฉพาะกลุ่ม	5	4	3	2	1
2.2.1 บริการบรรณนิเวศและสาระสังเขป					
2.2.2 บริการรวบรวมบรรณานุกรม					
2.2.3 บริการข่าวสารทันสมัย					
2.2.4 บริการหนังสือจอง /หนังสือสำรอง					
2.2.5 บริการยืมระหว่างห้องสมุด					
2.2.6 บริการค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์					
2.2.7 บริการสอนการใช้ห้องสมุดและการสืบค้นข้อมูล					
2.2.8 บริการชมภาพยนตร์					
2.2.9 บริการความรู้แก่ชุมชน เช่น กิจกรรม การอบรม การสัมมนา					
2.2.10 บริการห้องประชุม					
2.2.11 บริการคอมพิวเตอร์ บริการอินเทอร์เน็ต และ WiFi					
2.2.12 บริการพิเศษอื่นๆ ที่จัดขึ้น					
2.3. กิจกรรมที่ผู้ใช้มีส่วนร่วม	5	4	3	2	1
2.3.1 กิจกรรมส่งเสริมการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศได้แก่ การเลือก /การรวบรวม การเสนอซื้อทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุด					
2.3.2 กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เป็นกิจกรรมที่จูงใจให้สนใจในการอ่าน และเกิดนิสัยรักการอ่าน ได้แก่ การตอบปัญหาจากหนังสือ กิจกรรมการจัดแสดงหนังสือใหม่ การออกร้านขายหนังสือ กิจกรรมสวดขอดนักอ่าน					
2.3.3 กิจกรรมส่งเสริมความรู้เรื่องห้องสมุดและส่งเสริมการใช้ห้องสมุด เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้รู้จักห้องสมุดในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองได้แก่ การแนะนำการใช้ห้องสมุด การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด การนำชมห้องสมุด การฝึกอบรมการสืบค้น เป็นต้น					

2.3.4 กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้การสอนในรายวิชาต่างๆ ได้แก่ การจัดนิทรรศการรายวิชา การตอบปัญหาชิงรางวัล การจัดบอร์ดเสริมความรู้					
2.3.5 กิจกรรมเพื่อส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ ได้แก่กิจกรรมการตลาดห้องสมุด (Event Marketing) เช่น Ask Librarian , Book Delivery และการแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ทางห้องสมุดผ่าน Facebook / Twitter					
2.4 ลักษณะการมีส่วนร่วม	5	4	3	2	1
<p>2.4.1 ด้านการบริหาร</p> <ul style="list-style-type: none"> - การมีส่วนร่วมกำหนดนโยบาย/แผนและระเบียบของห้องสมุด - การมีส่วนร่วมในการพิจารณา จัดซื้อ จัดหา บริจาค วัสดุครุภัณฑ์ <p>ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด</p> <ul style="list-style-type: none"> - การมีส่วนร่วม กระตุ้น ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการเห็น <p>ความสำคัญของห้องสมุด</p> <ul style="list-style-type: none"> - การมีส่วนร่วมในการประเมินผลและนำผลประเมินและ <p>ข้อเสนอแนะมาเป็นข้อมูล</p> <ul style="list-style-type: none"> - การมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ของห้องสมุด 					
<p>2.4.2 ด้านงานบริการและกิจกรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> - การมีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุดให้ <p>ผู้ใช้บริการทราบ</p> <ul style="list-style-type: none"> - การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการจัดกิจกรรมของห้องสมุดเพื่อ <p>ส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้</p> <ul style="list-style-type: none"> - การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพของห้องสมุด - การมีส่วนร่วมในการจัดการความเสี่ยงของห้องสมุด - การมีส่วนร่วมในการเป็นกรรมการห้องสมุด - การมีส่วนร่วมในการใช้เครือข่ายทางสังคมออนไลน์กับ <p>ห้องสมุดผ่าน Facebook / Twitter</p>					

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3.1 ด้านการวางแผนการดำเนินงานกิจกรรม					
3.1.1 นโยบายของห้องสมุดสนับสนุนนโยบายในการใช้ห้องสมุดในการเป็นศูนย์การเรียนรู้อย่างเป็นรูปธรรม เช่น การมีพื้นที่จัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ และสนับสนุนการทำงานวิจัย					
3.1.2 การวางแผนการดำเนินงานของห้องสมุด					
3.1.3 การวางแผนงานประจำปีของห้องสมุดให้สอดคล้องกับการเรียนการสอน					
3.1.4 การตัดสินใจ ซึ่งเป็นการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรมตั้งแต่ระยะเริ่มต้น					
3.1.5 การมีส่วนร่วมในการประเมินผล ซึ่งเป็นการควบคุมและตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมรวมทั้งเป็นการแสดงถึงการปรับตัวในการมีส่วนร่วม					
3.1.6 ข้ออื่นๆ (ระบุ).....					
3.2 ด้านการบริการและดำเนินกิจกรรม	5	4	3	2	1
3.2.1 บทบาทในการส่งเสริมการเข้าใช้ห้องสมุด เช่นการส่งเสริมการเรียนรู้นอกห้องเรียน โดยการจัดกิจกรรมกับห้องสมุด					
3.2.2 การพิจารณาจัดบริการสารสนเทศ					
3.2.3 การกระตุ้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการเห็นความสำคัญของห้องสมุด					
3.2.4 การจัดการที่หลากหลายของห้องสมุด					
3.2.5 การช่วยประชาสัมพันธ์บริการและกิจกรรมของห้องสมุด					
3.2.6 การประเมินผลการดำเนินงานและเสนอแนะไปปรับปรุงพัฒนางานบริการของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพ					
3.2.7 การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆของห้องสมุด					
3.2.8 การดำเนินกิจกรรม เป็นการเข้าร่วม โดยการ สนับสนุนทางด้านทรัพยากร การเข้าร่วมในการบริหาร และการเข้าร่วมในการร่วมแรงร่วมใจ					
3.2.9 ข้ออื่นๆ (ระบุ).....					

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3.3 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ					
การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ โดยอาจจะเป็นผลประโยชน์ทางวัตถุ ผลประโยชน์ทางสังคม หรือผลประโยชน์โดยส่วนตัว ได้แก่	5	4	3	2	1
3.3.1 ใช้ห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน					
3.3.2 ใช้ห้องสมุดเป็นสถานที่ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม					
3.3.3 ใช้ห้องสมุดเป็นสถานที่ที่ผู้ใช้บริการจะเลือกหนังสือที่อ่านได้ตามความสนใจ					
3.3.4 ใช้ห้องสมุดเป็นแหล่งช่วยให้ผู้ใช้บริการเป็นคนทันสมัยตลอดเวลา					
3.3.5 ใช้ห้องสมุดเป็นแหล่งช่วยให้ ว่างให้เป็นประโยชน์					
3.3.6 ใช้ห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต					
3.3.7 ใช้ห้องสมุดเป็นแหล่งปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน					
3.3.8 ใช้ห้องสมุดเป็นแหล่งจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามอัธยาศัย					
3.3.9 ข้ออื่นๆ (ระบุ).....					

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
4.1 ด้านการบริหาร					
4.1.1 ห้องสมุดไม่มีนโยบายให้เข้าร่วมในการจัดบริการของห้องสมุด					
4.1.2 ผู้บริหารขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการห้องสมุด					
4.1.3 ไม่ได้ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารให้เข้าร่วมกิจกรรมกับห้องสมุด					
4.1.4 ไม่มีการกำหนดนโยบายในการเข้าร่วมกิจกรรมของห้องสมุดให้กับคณะ /ภาควิชา					
4.1.5 ผู้บริหารไม่เห็นประโยชน์ในการเข้าใช้ห้องสมุด					
4.1.6 นโยบายของคณะไม่เอื้อต่อการมีส่วนร่วมในการใช้บริการห้องสมุด					
4.1.7 ขาดการประชาสัมพันธ์ /ประสานความร่วมมือในการเข้าร่วม					

กิจกรรมต่างๆที่จัดขึ้น					
4.1.8 ข้ออื่นๆ (ระบุ).....					
4.2 ด้านผู้ใช้	5	4	3	2	1
4.2.1 ขาดความรู้ความเข้าใจในบริการของห้องสมุด					
4.2.2 ผู้ใช้ไม่ทราบว่ามีการจัดให้					
4.2.3 ผู้ใช้ไม่ให้ความสนใจกับบริการที่จัดให้					
4.2.4 ผู้ใช้ไม่ให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดให้					
4.2.5 ขาดความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและโปรแกรมใช้งานบนอินเทอร์เน็ต					
4.2.6 ขาดความรู้และความชำนาญในด้านภาษา					
4.2.7 ข้ออื่นๆ (ระบุ).....					
4.3 ด้านผู้ให้บริการ					
4.3.1 ขาดทักษะด้านการสืบค้น					
4.3.2 ขาดความกระตือรือร้นและการมีจิตใจรักงานบริการ					
4.3.3 ขาดความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้					
4.3.4 ขาดทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และไม่สามารถแก้ปัญหาต่างๆให้กับผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว					
4.3.5 ผู้ให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์					
4.3.6 จำนวนผู้ให้บริการไม่เพียงพอต่อการให้บริการ					
4.3.7 ขาดความรู้และความชำนาญในด้านภาษา					
4.3.8 ข้ออื่นๆ (ระบุ).....					
4.4 ด้านการบริหารจัดการ	5	4	3	2	1
4.4.1 ห้องสมุดขาดการประเมินผลการดำเนินงานและนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง					
4.4.2 ห้องสมุดขาดการเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการร่วมแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงบริการห้องสมุด					
4.4.3 ห้องสมุดขาดการแบ่งพื้นที่สำหรับการจัดกิจกรรมแต่ละบุคคลเช่นพื้นที่เงียบ					
4.4.4 ห้องสมุดขาดสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า การเรียนรู้และการสร้างสรรค์					
4.4.5 ข้ออื่นๆ (ระบุ).....					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

ท่านคิดว่าถ้าจะให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาควรมีแนวทางอย่างไร

ด้านการบริหาร

.....
.....
.....
.....

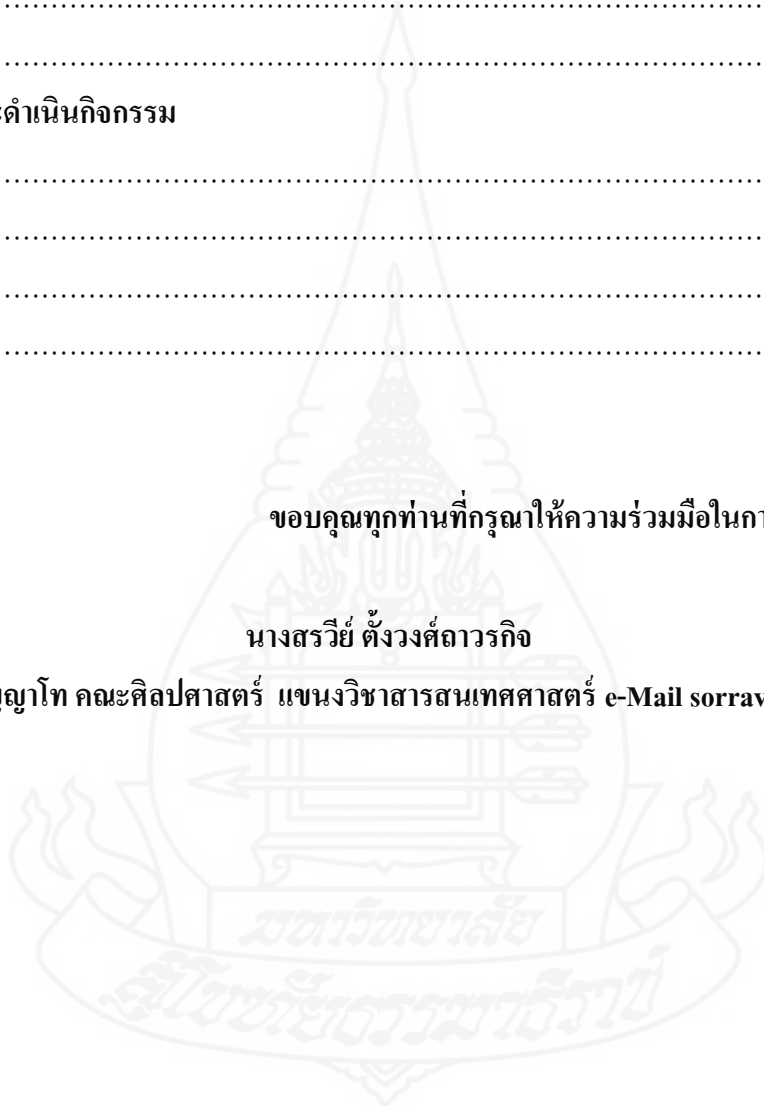
ด้านการบริการและดำเนินกิจกรรม

.....
.....
.....
.....

ขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นางสรวิทย์ ตั้งวงศ์ถาวรกิจ

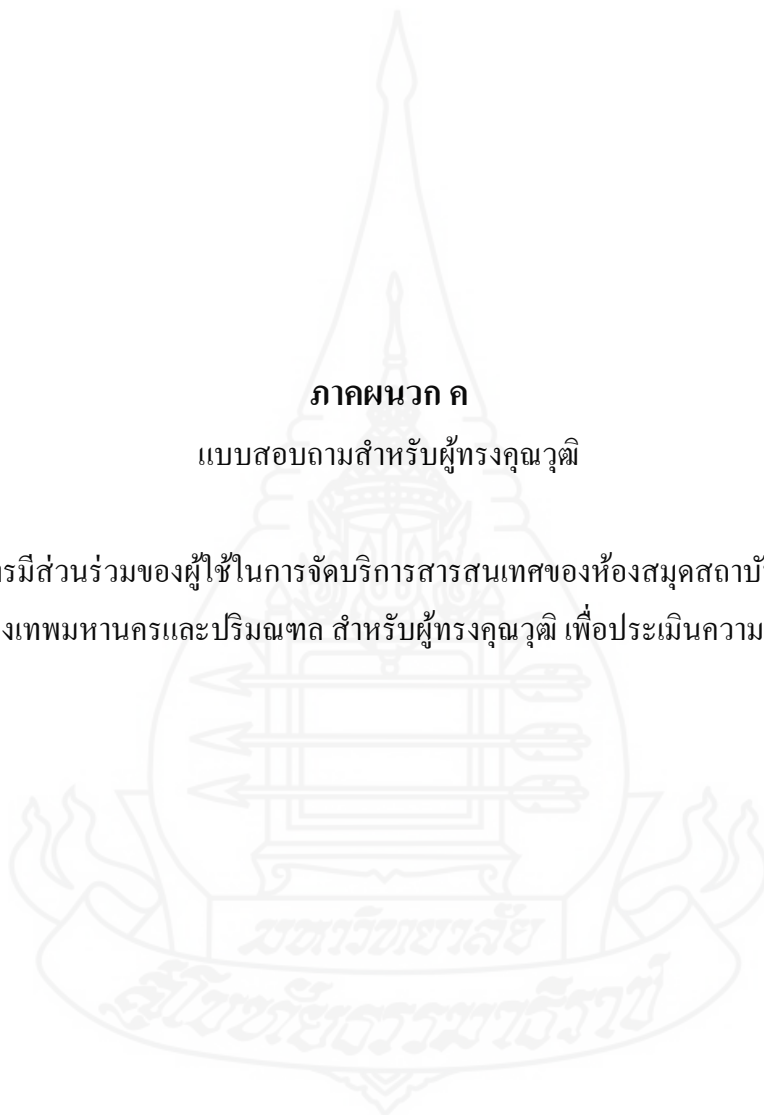
นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะศิลปศาสตร์ แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ e-Mail sorravee.t@bu.ac.th



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ

- แบบสอบถามการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อประเมินความสอดคล้อง



แบบสอบถามสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ
การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
3. เพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
4. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย อาจารย์ และนักศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

คำนิยามศัพท์

ผู้ใช้ หมายถึง อาจารย์ และนักศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก ซึ่งใช้บริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในปีการศึกษา 2557

การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ หมายถึง อาจารย์ และนักศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอกในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้เข้ามามีบทบาทในด้านการให้บริการและร่วมกิจกรรม ได้แก่ บริการพื้นฐาน บริการเฉพาะ / จัดให้บริการเฉพาะกลุ่ม กิจกรรมที่ผู้ใช้มีส่วนร่วม ด้านการจัดการ ได้แก่ การบริหาร ประกอบด้วย การจัดการความรู้ การประกันคุณภาพ การจัดการความเสี่ยง การเป็นกรรมการห้องสมุด ด้านการบริการและกิจกรรมคือการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น

การจัดบริการสารสนเทศ หมายถึง การที่ห้องสมุดได้จัดบริการขึ้นเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ในการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว โดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือเพื่อให้ผู้ใช้ได้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด ตรงตามความต้องการไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบของสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน หมายถึงแหล่งบริการสารสนเทศที่สังกัดในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ที่ให้บริการแก่ อาจารย์ และนักศึกษา ที่มีสถานที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 21 แห่ง

ปัญหาและอุปสรรค หมายถึง ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการ
สารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านการ
บริหาร ด้านผู้ใช้ ด้านผู้ปฏิบัติงาน และด้านอื่นๆ

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
เอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการในการจัดบริการสารสนเทศของ
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ท่านเลือกที่เหมาะสมตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1.1 เพศ

1. ชาย 2. หญิง

1.2 สถานภาพ

1. อาจารย์ 2. นักศึกษา 3. บรรณารักษ์

1.3 ระดับการศึกษา

1. ปริญญาตรี 2. ปริญญาโท 3. ปริญญาเอก

1.4 คณะ ที่สังกัด

1. คณะ..... 2. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

1.5 ความถี่ในการเข้าใช้

1. ทุกวัน 2. สัปดาห์ละ 1 ครั้ง 3. มากกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง

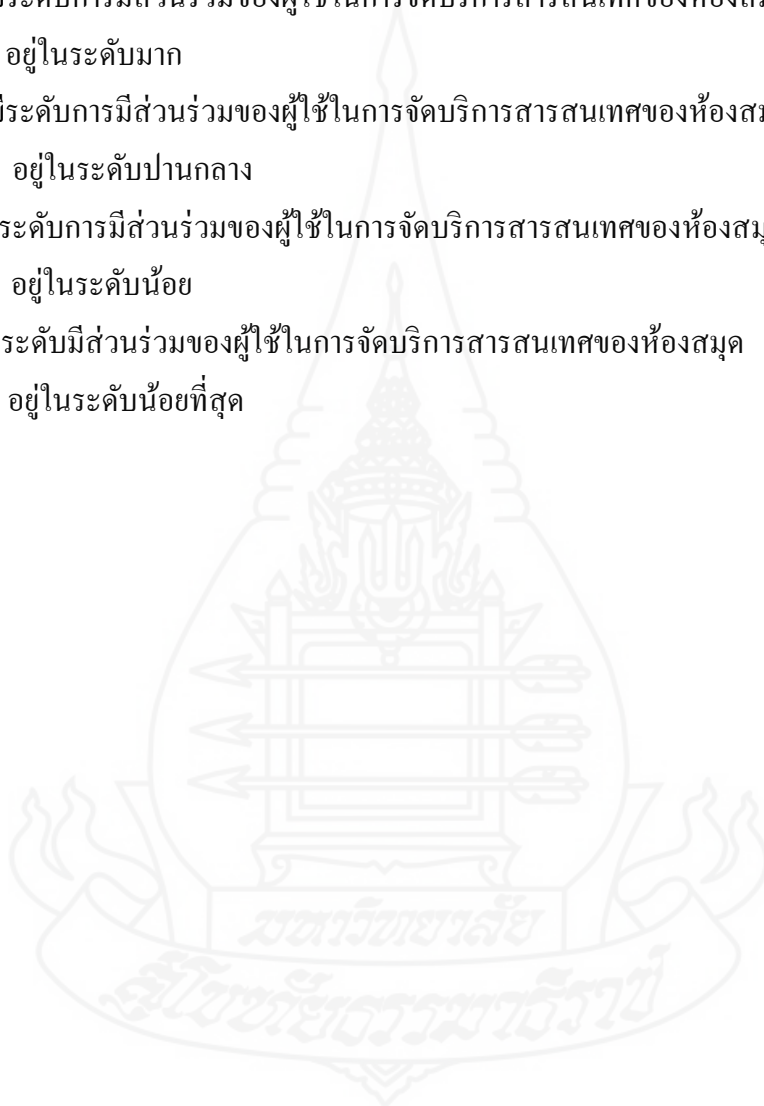
4. เดือนละครั้ง 5. มากกว่าเดือนละ ครั้ง 6. ไม่เคย

7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2. สภาพการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการ จัดบริการสารสนเทศของห้องสมุด

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย \surd ลงในช่อง [] ข้อความที่ตรงกับระดับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการ จัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดย พิจารณาจากเกณฑ์ดังนี้

- 5 หมายถึงมีระดับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุด
อยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึงมีระดับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุด
อยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึงมีระดับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุด
อยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึงมีระดับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุด
อยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึงมีระดับมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุด
อยู่ในระดับน้อยที่สุด



สภาพการมีส่วนร่วมของผู้ใช้	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ		
	-1	0	1
2.1 บริการพื้นฐาน			
2.1.1 บริการยืม – คืนทรัพยากร			
2.1.2 บริการอ่าน			
2.1.3 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า			
2.1.4 บริการถ่ายสำเนาเอกสาร			
2.1.5 บริการคู่มือการใช้บริการ			
2.2 บริการเฉพาะ จัดให้บริการเฉพาะกลุ่ม			
2.2.1 บริการบรรณนิเวศและสาระสังเขป			
2.2.2 บริการรวบรวมบรรณานุกรม			
2.2.3 บริการข่าวสารทันสมัย			
2.2.4 บริการหนังสือจอง / หนังสือสำรอง			
2.2.5 บริการยืมระหว่างห้องสมุด			
2.2.6 บริการค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์			
2.2.7 บริการสอนการใช้ห้องสมุดและการสืบค้นข้อมูล			

2.2.8 บริการชมภาพยนตร์			
2.2.9 บริการความรู้แก่ชุมชน เช่น กิจกรรม การอบรม การสัมมนา			
2.2.10 บริการห้องประชุม			
2.2.11 บริการคอมพิวเตอร์ บริการอินเทอร์เน็ต และ WiFi			
2.2.12 บริการพิเศษอื่นๆ ที่จัดขึ้น			
2.3. กิจกรรมที่ผู้ใช้มีส่วนร่วม			
2.3.1 กิจกรรมส่งเสริมการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศได้แก่ การเลือก /การรวบรวม การเสนอซื้อทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุด			
2.3.2 กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เป็นกิจกรรมที่มุ่งใจให้สนใจในการอ่านและเกิดนิสัยรักการอ่าน ได้แก่ การตอบปัญหาจากหนังสือ กิจกรรมการจัดแสดงหนังสือใหม่ การออกร้านขายหนังสือ กิจกรรมสวดมนต์ก่อนอ่าน			
2.3.3 กิจกรรมส่งเสริมความรู้เรื่องห้องสมุดและส่งเสริมการใช้ห้องสมุด เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้รู้จักห้องสมุดในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองได้แก่ การแนะนำการใช้ห้องสมุด การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด การนำชมห้องสมุด การฝึกอบรมการสืบค้น เป็นต้น			
2.3.4 กิจกรรมส่งเสริมการเรียนการสอนในรายวิชาต่างๆ ได้แก่ การจัดนิทรรศการรายวิชา การตอบปัญหาชิงรางวัล การจัดบอร์ดเสริมความรู้			
2.3.5 กิจกรรมเพื่อส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ ได้แก่กิจกรรมการตลาดห้องสมุด (Event Marketing) เช่น Ask Librarian , Book Delivery และการแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ทางห้องสมุดผ่าน Facebook / Twitter			
2.4 ลักษณะการมีส่วนร่วม			
2.4.1 ด้านการบริหาร <ul style="list-style-type: none"> - การมีส่วนร่วมกำหนดนโยบาย/แผนและระเบียบของห้องสมุด - การมีส่วนร่วมในการพิจารณา จัดซื้อ จัดหา บริจาค วัสดุครุภัณฑ์ ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด <ul style="list-style-type: none"> - การมีส่วนร่วม กระตุ้น ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการเห็นความสำคัญของห้องสมุด - การมีส่วนร่วมในการประเมินผลและนำผลประเมินและข้อเสนอแนะมาเป็นข้อมูล - การมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ของห้องสมุด 			
2.4.2 ด้านงานบริการและกิจกรรม			

<ul style="list-style-type: none"> - การมีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุดให้ผู้ใช้บริการทราบ - การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการจัดกิจกรรมของห้องสมุดเพื่อส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้ - การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพของห้องสมุด - การมีส่วนร่วมในการจัดการความเสี่ยงของห้องสมุด - การมีส่วนร่วมในการเป็นกรรมการห้องสมุด - การมีส่วนร่วมในการใช้เครือข่ายทางสังคมออนไลน์กับห้องสมุด <p>ผ่าน Facebook / Twitter</p>			
--	--	--	--

ต่อ

นที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ปัจจัย	ความเห็น ผู้เชี่ยวชาญ		
3.1 ด้านการวางแผนการดำเนินงานกิจกรรม	-1	0	1
3.1.1 นโยบายของห้องสมุดสนับสนุนนโยบายในการใช้ห้องสมุดในการเป็นศูนย์การเรียนรู้อย่างเป็นรูปธรรม เช่น การมีพื้นที่จัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ และสนับสนุนการทำงานวิจัย			
3.1.2 การวางแผนการดำเนินงานของห้องสมุด			
3.1.3 การวางแผนงานประจำปีของห้องสมุดให้สอดคล้องกับการเรียนการสอน			
3.1.4 การตัดสินใจ ซึ่งเป็นการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรมตั้งแต่ระยะเริ่มต้น			
3.1.5 การมีส่วนร่วมในการประเมินผล ซึ่งเป็นการควบคุมและตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมรวมทั้งเป็นการแสดงถึงการปรับตัวในการมีส่วนร่วม			
3.1.6 ข้ออื่นๆ (ระบุ).....			
3.2 ด้านการบริการและดำเนินกิจกรรม			
3.2.1 บทบาทในการส่งเสริมการเข้าใช้ห้องสมุด เช่นการส่งเสริมการเรียนรู้ นอกห้องเรียนโดยการจัดกิจกรรมกับห้องสมุด			
3.2.2 การพิจารณาจัดบริการสารสนเทศ			

3.2.3 การกระตุ้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการเห็นความสำคัญของห้องสมุด			
3.2.4 การจัดบริการที่หลากหลายของห้องสมุด			
3.2.5 การช่วยประชาสัมพันธ์บริการและกิจกรรมของห้องสมุด			
3.2.6 การประเมินผลการดำเนินงานและเสนอแนะไปปรับปรุงพัฒนางานบริการของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพ			
3.2.7 การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆของห้องสมุด			
3.2.8 การดำเนินกิจกรรม เป็นการเข้าร่วมโดยการ สนับสนุนทางด้านทรัพยากร การเข้าร่วมในการบริหาร และการเข้าร่วมในการร่วมแรงร่วมใจ			
3.2.9 ข้ออื่นๆ (ระบุ).....			

ปัจจัย	ความเห็น ผู้เชี่ยวชาญ		
3.3 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ			
การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ โดยอาจจะเป็นผลประโยชน์ทางวัตถุ ผลประโยชน์ทางสังคม หรือผลประโยชน์โดยส่วนตัว ได้แก่	-1	0	1
3.3.1 ใช้ห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน			
3.3.2 ใช้ห้องสมุดเป็นสถานที่ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม			
3.3.3 ใช้ห้องสมุดเป็นสถานที่ที่ผู้ใช้บริการจะเลือกหนังสือที่อ่านได้ตามความสนใจ			
3.3.4 ใช้ห้องสมุดเป็นแหล่งช่วยให้ผู้ใช้บริการเป็นคนทันสมัยตลอดเวลา			
3.3.5 ใช้ห้องสมุดเป็นแหล่งช่วยให้ ว่างให้เป็นประโยชน์			
3.3.6 ใช้ห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต			
3.3.7 ใช้ห้องสมุดเป็นแหล่งปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน			
3.3.8 ใช้ห้องสมุดเป็นแหล่งจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามอัชฌาศัย			
3.3.9 ข้ออื่นๆ (ระบุ).....			

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้	ความเห็น ผู้เชี่ยวชาญ		
	-1	0	1
4.1 ด้านการบริหาร			
4.1.1 ห้องสมุดไม่มีนโยบายให้เข้าร่วมในการจัดบริการของห้องสมุด			
4.1.2 ผู้บริหารขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการห้องสมุด			
4.1.3 ไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารให้เข้าร่วมกิจกรรมกับห้องสมุด			
4.1.4 ไม่มีการกำหนดนโยบายในการเข้าร่วมกิจกรรมของห้องสมุดให้กับ คณะ /ภาควิชา			
4.1.5 ผู้บริหารไม่เห็นประโยชน์ในการเข้าใช้ห้องสมุด			
4.1.6 นโยบายของคณะไม่เอื้อต่อการมีส่วนร่วมในการใช้บริการห้องสมุด			
4.1.7 ขาดการประชาสัมพันธ์ /ประสานความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรม ต่างๆที่จัดขึ้น			
4.1.8 ข้ออื่นๆ (ระบุ).....			
4.2 ด้านผู้ใช้			
4.2.1 ขาดความรู้ความเข้าใจในบริการของห้องสมุด			
4.2.2 ผู้ใช้ไม่ทราบว่ามีการจัดให้			
4.2.3 ผู้ใช้ไม่ให้ความสนใจกับบริการที่จัดให้			
4.2.4 ผู้ใช้ไม่ให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดให้			
4.2.5 ขาดความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและโปรแกรมใช้งานบน อินเทอร์เน็ต			
4.2.6 ขาดความรู้และความชำนาญในด้านภาษา			
4.2.7 ข้ออื่นๆ (ระบุ).....			
4.3 ด้านผู้ให้บริการ			
4.3.1 ขาดทักษะด้านการตีพิมพ์			
4.3.2 ขาดความกระตือรือร้นและการมีจิตใจรักงานบริการ			
4.3.3 ขาดความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้			
4.3.4 ขาดทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และไม่สามารถแก้ปัญหาต่างๆ ให้กับผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว			

4.3.5 ผู้ให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์			
4.3.6 จำนวนผู้ให้บริการไม่เพียงพอต่อการให้บริการ			
4.3.7 ขาดความรู้และความชำนาญในด้านภาษา			
4.3.8 ข้ออื่นๆ (ระบุ).....			
4.4 ด้านการบริหารจัดการ			
4.4.1 ห้องสมุดขาดการประเมินผลการดำเนินงานและนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง			
4.4.2 ห้องสมุดขาดการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการร่วมแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงบริการห้องสมุด			
4.4.3 ห้องสมุดขาดการแบ่งพื้นที่สำหรับการจัดกิจกรรมแต่ละบุคคลเช่นพื้นที่เงียบ			
4.4.4 ห้องสมุดขาดสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้าการเรียนรู้และการสร้างสรรค์			
4.4.5 ข้ออื่นๆ (ระบุ).....			

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

ท่านคิดว่าถ้าจะให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีแนวทางอย่างไร

ด้านการบริหาร

.....

.....

.....

.....

ด้านการบริการและดำเนินกิจกรรม

.....

.....

.....

ขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

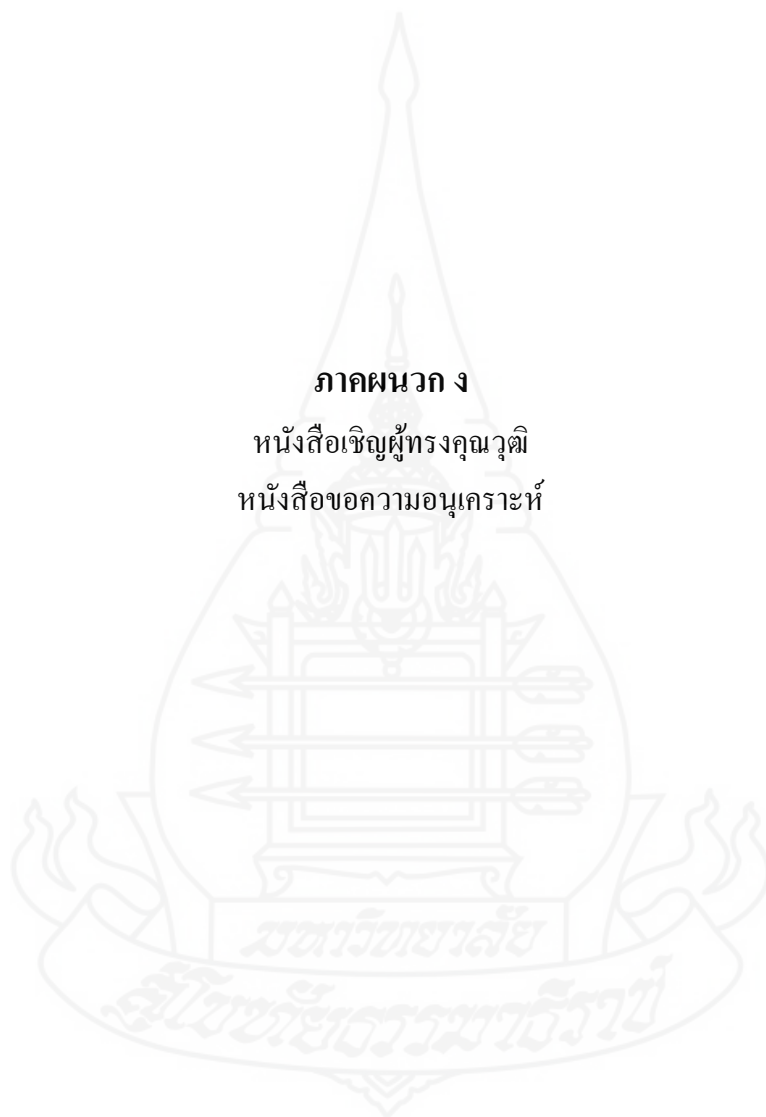
นางสรวิทย์ ตั้งวงศ์ถาวรกิจ

นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะศิลปศาสตร์ แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ e-Mail sorravee.t@bu.ac.th

ภาคผนวก ง

หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ

หนังสือขอความอนุเคราะห์





ที่ ศธ 0522.15(1)/

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

มีนาคม 2557

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือการวิจัย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย - โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด
- แบบสอบถามการวิจัย

ด้วย นางสาววิทย์ ตั้งวงศ์ถาวรกิจ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่องการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมา ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบริการสารสนเทศที่เปิดให้ผู้มีส่วนร่วมและสภาพการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุด, ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุด, เพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุด และ ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ ธาดาศักดิ์ วชิรปรัชญาพจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

การจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีการตรวจสอบคุณภาพให้ด้านความครอบคลุมเนื้อหา การใช้ภาษา และสอดคล้องกับกระบวนการวิจัย สาขาวิชาศิลปศาสตร์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบคุณภาพและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการวิจัยของนักศึกษาดังกล่าวด้วย สำหรับรายละเอียดอื่นๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

()

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทร. 0 2503 3564, 0 2504 8515-7

โทรสาร. 02503 3564

รายละเอียดประวัติและที่อยู่/ที่ติดต่อของผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ

ดร. มลิวลัย ประดิษฐ์ธีระ

ชื่อ – สกุล

ดร. มลิวลัย ประดิษฐ์ธีระ

ตำแหน่งบริหาร

ผู้อำนวยการหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

ประสบการณ์ทำงาน

ผู้อำนวยการหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต

สถานที่ทำงาน/ที่ติดต่อ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ถนนพหลโยธิน ตำบลหลักหก อำเภอเมือง
จังหวัดปทุมธานี 12000

โทร. 02-9972222 ต่อ 3260, 3261, 086-6032689

โทรสาร 02-9972222 ต่อ 3273

อีเมล : malivan@rsu.ac.th

รายละเอียดประวัติและที่อยู่/ที่ติดต่อของผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ

ดร.ฤทัยชนนี สิทธิชัย

ชื่อ – สกุล

ดร.ฤทัยชนนี สิทธิชัย

ตำแหน่งวิชาการ

อาจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

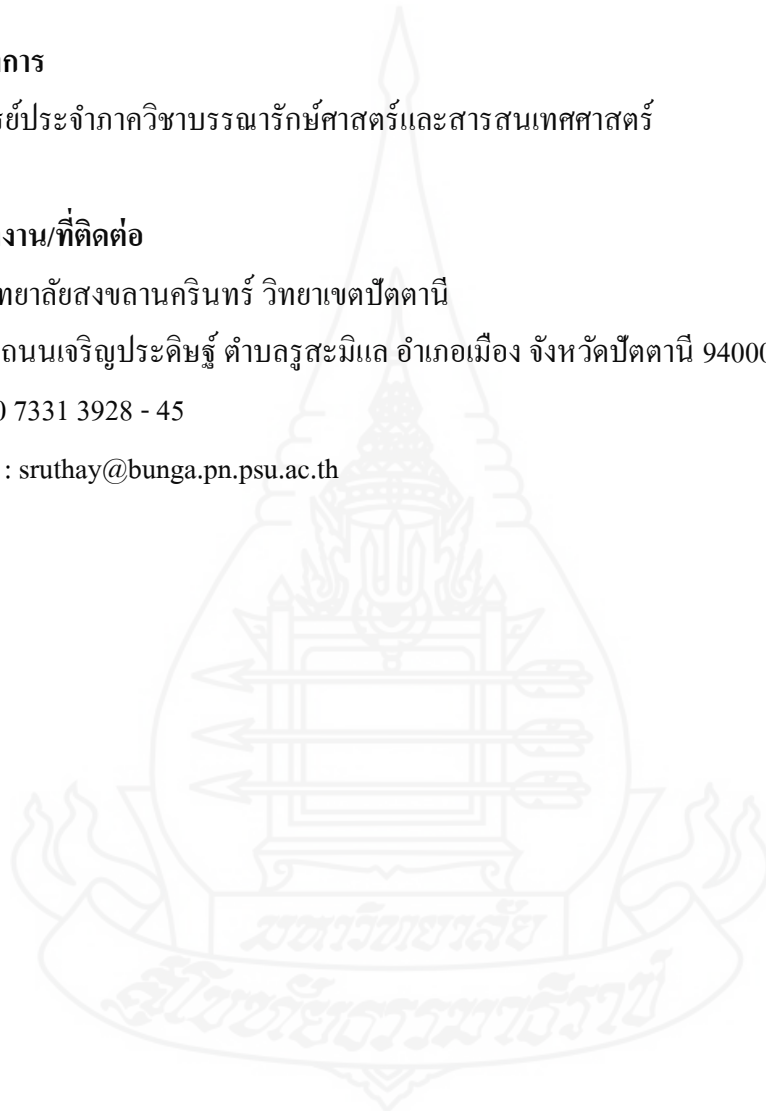
สถานที่ทำงาน/ที่ติดต่อ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

181 หมู่ที่ 6 ถนนเจริญประดิษฐ์ ตำบลรูสะมิแล อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี 94000

โทร. 0 7331 3928 - 45

Email : sruthay@bunga.pn.psu.ac.th



รายละเอียดประวัติและที่อยู่/ที่ติดต่อของผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ

ดร.จอมขวัญ ผลภานี

ชื่อ – สกุล

ดร.จอมขวัญ ผลภานี

ตำแหน่งปัจจุบัน

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

สถานที่ทำงาน/ที่ติดต่อ

สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย 126 / 1 ถ.วิภาวดีรังสิต ดินแดง กรุงเทพฯ
10400





97/119 ถนนราษฎร์พัฒนา

ซอยราษฎร์พัฒนา เขตสะพานสูง

กรุงเทพมหานคร 10240

12 มีนาคม 2557

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ลงนามในหนังสือขอตกลงเครื่องมือการวิจัย

เรียน ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์ (ผ่านอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก)

ข้าพเจ้า นางสาววิทย์ ตั้งวงศ์ถาวรกิจ รหัสประจำตัว 2551000058 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
 แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มีความประสงค์ขอหนังสือจาก
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เพื่อขอความอนุเคราะห์ลงนามในหนังสือขอตกลงเครื่องมือการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดลงนามในหนังสือขอตกลงเครื่องมือการวิจัยที่แนบมาทำยื่น
 จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาววิทย์ ตั้งวงศ์ถาวรกิจ)

เรียน ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

เพื่อโปรดลงนามในหนังสือที่แนบมาทำยื่น

(รองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก



มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

ที่ ศธ 0522.15(1)/

มีนาคม 2557

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้บรรณารักษ์ทดลองเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการห้องสมุดมหาวิทยาลัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย - โครงการวิทยานิพนธ์

- แบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด

ด้วย นางสาววิทย์ ตั้งวงศ์ถาวรกิจ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาแขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวินเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ ธาดา ศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย จึงใคร่ขออนุญาตแจกแบบสอบถาม และขอความร่วมมือจากบรรณารักษ์ในห้องสมุดของท่าน ในการตอบแบบสอบถามเพื่อทดลองใช้เครื่องมือสำหรับการวิจัย และกรุณาส่งแบบสอบถามใส่ซองที่ได้จัดส่งมาให้ยังผู้วิจัย ภายในวันที่..... และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

()

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทร. 0 2504 8515-7

โทรสาร 0 2503 3564

ศธ 0522.15(1)/



มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

7 มีนาคม 2557

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้บรรณารักษ์ทดลองเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการห้องสมุดมหาวิทยาลัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย - โครงการวิทยานิพนธ์

- แบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด

ด้วย นางสาววิทย์ ตั้งวงศ์ถาวรกิจ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาแขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวิน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ ชาคาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย จึงใคร่ขออนุญาตแจกแบบสอบถามและขอความร่วมมือจากบรรณารักษ์ในห้องสมุดของท่าน ในการตอบแบบสอบถามเพื่อทดลองใช้เครื่องมือสำหรับการวิจัย และกรุณาส่งแบบสอบถามใส่ซองที่ได้จัดส่งมาให้ยังผู้วิจัย ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2557 และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

()

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทร. 0 2504 8515-7

โทรสาร 0 2503 3564

ที่ ศธ 0522.15(1)/



มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

7 มีนาคม 2557

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้บรรณารักษ์ทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการห้องสมุดมหาวิทยาลัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย - โครงการวิทยานิพนธ์

- แบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด

ด้วย นางสาววิชัย ตั้งวงศ์ถาวรกิจ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวินเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ ธาดา สักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย จึงใคร่ขออนุญาตแจกแบบสอบถาม และขอความร่วมมือจากบรรณารักษ์ในห้องสมุดของท่าน ในการตอบแบบสอบถามเพื่อทดลองใช้เครื่องมือสำหรับการวิจัย และกรุณาส่งแบบสอบถามใส่ซองที่ได้จัดส่งมาให้ยังผู้วิจัย ภายในวันที่ 31 มีนาคม และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

()

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทร. 0 2504 8515-7 โทรสาร 0 2503 3564



ที่ ศธ 0522.15(1)/

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

7 มีนาคม 2557

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้บรรณารักษ์ทดลองเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการห้องสมุดมหาวิทยาลัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย - โครงการวิทยานิพนธ์

- แบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด

ด้วย นางสาววิย ตั้งวงศ์ถาวรกิจ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาแขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวินเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ ธาดา ศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย จึงใคร่ขออนุญาตแจกแบบสอบถาม และขอความร่วมมือจากบรรณารักษ์ในห้องสมุดของท่าน ในการตอบแบบสอบถามเพื่อทดลองใช้เครื่องมือสำหรับการวิจัย และกรุณาส่งแบบสอบถามใส่ซองที่ได้จัดส่งมาให้ยังผู้วิจัย ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2557 และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

()

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทร. 0 2504 8515-7 โทรสาร 0 2503 3564



ที่ ศธ 0522.15(1)/

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

7 มีนาคม 2557

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้บรรณารักษ์ทดลองเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการห้องสมุดมหาวิทยาลัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย - โครงการวิทยานิพนธ์

- แบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด

ด้วย นางสาววิทย์ ตั้งวงศ์ถาวรกิจ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาแขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวินเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ ธาดา ศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย จึงใคร่ขออนุญาตแจกแบบสอบถาม และขอความร่วมมือจากบรรณารักษ์ในห้องสมุดของท่าน ในการตอบแบบสอบถามเพื่อทดลองใช้เครื่องมือสำหรับการวิจัย และกรุณาส่งแบบสอบถามใส่ซองที่ได้จัดส่งมาให้ยังผู้วิจัย ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2557 และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทร. 0 2504 8515-7

โทรสาร 0 2503 3564

ที่ ศธ 0522.15(1)/



มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

7 มีนาคม 2557

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้บรรณารักษ์ทดลองเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการห้องสมุดมหาวิทยาลัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย - โครงการวิทยานิพนธ์

- แบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด

ด้วย นางสาววิทย์ ตั้งวงศ์ถาวรกิจ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาแขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวินเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ ธาดา ศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย จึงใคร่ขออนุญาตแจกแบบสอบถาม และขอความร่วมมือจากบรรณารักษ์ในห้องสมุดของท่าน ในการตอบแบบสอบถามเพื่อทดลองใช้เครื่องมือสำหรับการวิจัย และกรุณาส่งแบบสอบถามใส่ซองที่ได้จัดส่งมาให้ยังผู้วิจัย ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2557 และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

()

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทร. 0 2504 8515-7

โทรสาร 0 2503 3564

ที่ ศธ 0522.15(1)/



มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

7 มีนาคม 2557

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้บรรณารักษ์ทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการห้องสมุดมหาวิทยาลัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย - โครงการวิทยานิพนธ์

- แบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด

ด้วย นางสาววิทย์ ตั้งวงศ์ถาวรกิจ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาแขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวินเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ ธาดา สักดิ์ วัชรปรีชาพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย จึงใคร่ขออนุญาตแจกแบบสอบถาม และขอความร่วมมือจากบรรณารักษ์ในห้องสมุดของท่าน ในการตอบแบบสอบถามเพื่อทดลองใช้เครื่องมือสำหรับการวิจัย และกรุณาส่งแบบสอบถามใส่ซองที่ได้จัดส่งมาให้ยังผู้วิจัย ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2557 และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

()

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

โทร. 0 2504 8515-7 โทรสาร 0 2503 3564



ส่วนราชการ บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์ โทรศัพท์ 8515 - 17

ที่ ศษ 0522.15(1)/ วันที่ ธันวาคม 2556

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้บรรณารักษ์ทดลองเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักบรรณสารสนเทศ

มีนาคม 2557

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้บรรณารักษ์ทดลองเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการห้องสมุดมหาวิทยาลัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย - โครงการวิทยานิพนธ์

- แบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด

ด้วย นางสาววิษุ ตั้งวงศ์ถาวรกิจ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาแขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการจัดบริการสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.น้ำทิพย์ วิภาวินเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ ธาดา ศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย จึงใคร่ขออนุญาตแจกแบบสอบถาม และขอความร่วมมือจากบรรณารักษ์ในห้องสมุดของท่าน ในการตอบแบบสอบถามเพื่อทดลองใช้เครื่องมือสำหรับการวิจัย และกรุณาส่งแบบสอบถามใส่ซองที่ได้จัดส่งมาให้ยังผู้วิจัย ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2557 และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

()

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นจะต้องทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย จึงใคร่ขออนุญาตแจกแบบสอบถามและขอความร่วมมือจากบรรณารักษ์ในห้องสมุดของท่าน ในการตอบแบบสอบถามเพื่อทดลองใช้เครื่องมือสำหรับการวิจัย และกรุณาส่งแบบสอบถามใส่ซองที่ได้จัดส่งมาให้ยังผู้วิจัย ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2557 และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

()

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสรวิทย์ ตั้งวงศ์ถาวรกิจ
วัน เดือน ปี เกิด	9 พฤษภาคม 2511
สถานที่เกิด	อำเภอเบตง จังหวัดยะลา
ประวัติการศึกษา	ศศบ. (บรรณารักษศาสตร์) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2534
สถานที่ทำงาน	สำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ตำแหน่ง	บรรณารักษ์แผนกบริการสารสนเทศ รับผิดชอบ

