

**ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ
และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี**

นางสาวสมฤทัย ประสานพิมพ์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2552

**The Opinions of Students toward the Services of Academic Resources and
Information Technology Center of Ubon Ratchathani Rajabhat University**

Miss Somrutai Prasanpim

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Education in Educational Technology and Communications

School of Educational Studies

Sukhothai Thammathirat Open University

2009

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
ชื่อและนามสกุล นางสาวสมฤทัย ประสานพิมพ์
แขนงวิชา เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา
สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร. ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ
ฉบับนี้แล้ว

ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร. ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. วาสนา ทวีกุลทรัพย์)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ อนุมัติให้รับการศึกษา
ค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

(รองศาสตราจารย์ ดร. ทวีศักดิ์ จินดานุรักษ์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

วันที่ 25 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2553

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
ผู้ศึกษา นางสาวสมฤทัย ประสานพิมพ์ ปริญา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา)
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร. ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ ปีการศึกษา 2552

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2552 จำนวนทั้งหมด 377 คน ได้มาโดยวิธีสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ นักศึกษามีความเห็นเกี่ยวกับ (1) ระเบียบการให้บริการอัตราค่าปรับค้างส่ง (5 บาท/วัน) มีความเหมาะสม (2) ทรัพยากรและสารสนเทศที่ให้บริการ ได้ดีคือหนังสือพิมพ์ (3) การให้บริการค้นคว้า ยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ มีการจัดหนังสือที่ใช้งานแล้วขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว (4) การให้บริการห้องค้นคว้ากลุ่มย่อย มีการสร้างบรรยากาศทางวิชาการเป็นอย่างดี (5) การให้บริการ โสตทัศนศึกษา มีระบบการควบคุมเสียงที่ดี (6) การให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไร้สายมีความสะดวกในการขอรับบริการ และขอรหัสผ่าน (7) การให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าหนังสือ งานวิจัย ผู้ให้บริการพูดคุยด้วยวาจาสุภาพ และให้เกียรติผู้มาขอใช้บริการ (8) การให้บริการวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์ มีการจัดบริเวณที่นั่งอ่านเป็นสัดส่วน เหมาะสม (9) การให้บริการถ่ายเอกสาร สถานที่ที่จัดไว้ให้บริการถ่ายเอกสาร (ชั้น 3 อาคาร 14) มีความเหมาะสม (10) การให้บริการห้องอินเทอร์เน็ต สถานที่ให้บริการ (ชั้น 2 อาคาร 13) มีความเหมาะสม (11) การให้บริการข้อเสนอหนังสือ และสารสนเทศเลือกสรร มีการจัดมุมแสดงหนังสือใหม่ที่น่าสนใจและสังเกตเห็นได้ง่าย (12) การให้บริการมุมความรู้ตลาดหุ้น มีสื่อสิ่งพิมพ์และสารสนเทศเกี่ยวกับตลาดหลักทรัพย์ไว้ให้บริการครบถ้วน (13) การทำบัตรสมาชิกห้องสมุด มีจุดให้บริการทำบัตรห้องสมุด (บริเวณเคาน์เตอร์ยืม-คืน) ที่เหมาะสมและสะดวกต่อการใช้บริการ (14) การให้บริการดาวน์โหลดแบบฟอร์ม มีโปรแกรมสนับสนุนไว้ให้บริการ (15) การให้บริการพิมพ์รายงานผลด้วยเครื่องปริ้นเตอร์มีความรวดเร็ว และ (16) เว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มีการจัดวางข้อมูลเรียบง่ายและไม่ซับซ้อน ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม นักศึกษามีความเห็นว่างบประมาณภายในมีความสงบ และมีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า และ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ นักศึกษามีความเห็นว่างานแต่งกายของบุคลากรที่ให้บริการมีความสุภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ การให้บริการ

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเล่มนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก อาจารย์ ดร. ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ ที่ปรึกษางานวิจัยค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาให้คำแนะนำ แก้ไขและติดตามงานวิจัยเล่มนี้ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกถึงในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้งสามท่าน คือ รองศาสตราจารย์ ดร. มาลี ไชยเสนา ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา รองศาสตราจารย์ สาธิต วิมลคุณารักษ์ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านด้านเทคโนโลยี และ อาจารย์วาณี บุญยะวโรจน์ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านวัดและประเมินผล ที่ได้ให้ความกรุณาตรวจประเมินเครื่องมือวิจัย ให้คำชี้แนะ ปรับปรุง แก้ไข จนทำให้งานวิจัยสำเร็จลงได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย คุณค่าและประโยชน์อันพึงเกิดจากงานวิจัยเล่มนี้ ขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณท่านและบิดามารดา

สมฤทัย ประสานพิมพ์

กรกฎาคม 2552

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	7
ขอบเขตของการวิจัย	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	10
งานบริการภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	23
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	37
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	45
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	49
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	49
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	49
การรวบรวมข้อมูล	52
การวิเคราะห์ข้อมูล	52
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	54
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี	55
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	71

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	72
สรุปผลการวิจัย	74
อภิปรายผล	75
ข้อเสนอแนะ	77
บรรณานุกรม	78
ภาคผนวก	84
ก ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ	85
ข แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	87
ค แบบประเมินความสอดคล้อง	99
ง ตารางวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	109
ประวัติผู้ศึกษา	113

สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 4.1	ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศโดยภาพรวม.....	55
ตารางที่ 4.2	ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการ.....	56
ตารางที่ 4.3	ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับระเบียบการให้บริการ.....	57
ตารางที่ 4.4	ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับทรัพยากรและสารสนเทศที่ให้บริการ.....	57
ตารางที่ 4.5	ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับบริการค้นคว้า ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ.....	60
ตารางที่ 4.6	ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับบริการห้องค้นคว้ากลุ่มย่อย.....	61
ตารางที่ 4.7	ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการ โสตทัศนศึกษา.....	61
ตารางที่ 4.8	ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย.....	62
ตารางที่ 4.9	ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับบริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้าหนังสือ/งานวิจัย.....	62
ตารางที่ 4.10	ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับบริการวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์.....	63
ตารางที่ 4.11	ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับบริการถ่ายเอกสาร.....	64
ตารางที่ 4.12	ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับบริการห้องอินเทอร์เน็ต.....	65
ตารางที่ 4.13	ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับบริการข้อเสนอหนังสือ และสารสนเทศเลือกสรร.....	65
ตารางที่ 4.14	ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับบริการมุมความรู้ตลาดหุ้น.....	66
ตารางที่ 4.15	ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับบริการทำบัตรสมาชิกห้องสมุด.....	66
ตารางที่ 4.16	ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับบริการดาวน์โหลดแบบฟอร์ม.....	67
ตารางที่ 4.17	ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับบริการพิมพ์รายงานผลด้วยเครื่องปริ้นเตอร์.....	67
ตารางที่ 4.18	ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.....	68
ตารางที่ 4.19	ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อสถานที่และสภาพแวดล้อม.....	69
ตารางที่ 4.20	ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อบุคลากรที่ให้บริการ.....	70

ฉ

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 แสดงโครงสร้างการบริหารงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	43

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

1.1 สภาพที่พึงประสงค์

การศึกษาเป็นกระบวนการสำคัญยิ่งในการพัฒนาคนให้มีคุณภาพ มีความพร้อมทั้ง ความรู้ ความสามารถ และสติปัญญาเพียงพอที่จะเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศให้ เจริญก้าวหน้าตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ซึ่งเป็นกฎหมายของรัฐธรรมนูญแห่ง ราชอาณาจักรไทย กำหนดให้รัฐต้องจัดการศึกษาอบรมให้เกิดความรู้คู่คุณธรรม พระราชบัญญัติ ฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ.2542 มีสาระสำคัญ 9 หมวด หมวด 4 เป็นหมวด ที่ว่าด้วยแนวทางการจัดการศึกษา โดยเฉพาะมาตรา 22 มาตรา 24 และมาตรา 30 กล่าวถึงแนวการ จัดการศึกษาที่ยึดหลักว่า ผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมี ความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตนเองตาม ธรรมชาติ และเต็มตามศักยภาพ โดยจัดการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ทุกสถานที่ เน้นความสำคัญ ทั้งความรู้ คุณภาพ กระบวนการจัดการเรียนรู้ และบูรณาการตามความเหมาะสมกับวัยของผู้เรียน มาตรา 24 กำหนดว่า กระบวนการจัดการเรียนรู้นั้น ให้สถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกปฏิบัติได้ ทำได้ คิดเป็น ทำเป็น รักการอ่าน และเกิดใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สอนสามารถจัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนการสอน และอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และ มีความรอบรู้ (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 2542 : 4-9)

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีเป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับสูง มีหน้าที่หลัก 4 ประการ คือ ผลิตบัณฑิต วิจัย สร้างนวัตกรรม และองค์ความรู้ ให้บริการวิชาการและอนุรักษ์ บำรุงรักษาศิลปวัฒนธรรม สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี จึงเป็นหน่วยงานสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยสามารถดำเนินการตามภารกิจดังกล่าวใน ฐานะเป็นแหล่งรวบรวม จัดเก็บ และให้บริการสารสนเทศ ฐานวิทยบริการสารสนเทศให้ถึงมือ ผู้ใช้อย่างทั่วถึง และเป็นแหล่งเผยแพร่ความรู้ต่างๆ เพื่อเป็นศูนย์กลางการศึกษา สนับสนุนส่งเสริม การเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้าวิจัยของนักศึกษา ทั้งระดับปริญญาตรี บัณฑิตศึกษา และ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ รวมทั้งอาจารย์และบุคลากรอื่นๆ ของมหาวิทยาลัย

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มุ่งเป็น ศูนย์กลางแห่งความเป็นเลิศด้านการให้บริการวิชาการด้านหอสมุด เทคโนโลยีการศึกษา และ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย มีมาตรฐาน สามารถเชื่อมโยงในระดับภูมิภาค ระดับชาติ และ นานาชาติได้ โดยเน้นการบริการที่มีคุณภาพเพื่อพัฒนากำลังคนและพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน เป้าหมายสำคัญคือ (1) เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้า วิจัยและบริการทางวิชาการแก่นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และประชาชนทั่วไป (2) นักศึกษามีความรู้ทางด้านวิชาการและประสบการณ์ นำไปใช้เพื่อดำเนินชีวิตในสังคมได้ (3) บุคลากรมีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลทั้งทักษะและทฤษฎี เหมาะสมกับวิชาชีพชั้นสูง และ (4) การบริหารจัดการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีประสิทธิภาพตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี 2552 : 4-5) และสามารถพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุด พ.ศ.2549 ซึ่งมีเกณฑ์และแนวทางการบริหารจัดการห้องสมุดสู่มาตรฐานสากลดังนี้ (1) การบริหาร มีหน้าที่หลักในการบริหารจัดการทรัพยากร และบริการสารสนเทศตามนโยบายเป้าหมายและโครงสร้างขององค์กร โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคูณภาพให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ (2) งบประมาณ ควรได้รับงบประมาณจากองค์กรเจ้าสังกัดอย่างพอเพียง และจัดหารายได้อื่นให้สามารถดำเนินงานตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (3) บุคลากร ควรมีบุคลากรที่มีวุฒิคุณสมบัติน และอัตรากำลังตามความจำเป็น และกำหนดให้มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทันต่อความก้าวหน้าทางวิชาการและเทคโนโลยี (4) ทรัพยากรสารสนเทศ ควรกำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์การจัดการ เพื่อเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีระบบและต่อเนื่องและมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถสืบค้นและเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวกรวดเร็ว (5) อาคาร สถานที่และครุภัณฑ์ ควรตั้งอยู่บริเวณศูนย์กลางชุมชน มีการออกแบบอย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ให้บริการและผู้รับบริการทุกกลุ่ม เป้าหมายและการขยายพื้นที่ในอนาคตการบริการ (6) การบริการ ควรให้บริการพื้นฐาน และบริการอื่นๆ ตามความเหมาะสมในรูปแบบที่หลากหลาย มีระเบียบการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายได้รับการบริการอย่างเสมอภาค สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการนำกลยุทธ์การตลาดและการประชาสัมพันธ์มาใช้ในการจัดบริการและกิจกรรมห้องสมุดเชิงรุก (7) เครือข่ายและความร่วมมือ ควรสร้างพันธมิตร และเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดและการเรียนรู้อื่น เพื่อสนับสนุนแห่งความรู้และการเรียนรู้ และการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน และ (8) การประเมินคุณภาพ ควรมีระบบประกันคุณภาพและตัวชี้วัดเพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพและพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการ (สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย 2549 : 2-3) และสอดคล้องกับหลักการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาสังคมไทยให้เป็นสังคม

แห่งความรู้และการเรียนรู้ ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 เพื่อการตอบสนองการเรียนรู้ด้วยตนเอง ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ความต้องการของบุคคลและสังคม เพื่อส่งเสริมคุณภาพและพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต

1.2 สภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

การดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีในปี พ.ศ. 2553 มีการจัดสถานที่สำหรับการให้บริการ ประกอบด้วย อาคาร 3 หลัง คือ (1) อาคาร 13 (อาคารหอสมุดหลังเก่า) มีการจัดพื้นที่ให้บริการดังนี้คือ ชั้น 1 บริการโครงการพัฒนาเครือข่ายสำนักวิทยบริการเพื่อปฏิรูปการเรียนรู้ของครูและบุคลากรทางการศึกษาและศูนย์ข้อมูลท้องถิ่น ชั้น 2 บริการอินเทอร์เน็ตและซีดีรอม (2) อาคาร 14 (บรรณราชนครินทร์) มีการจัดพื้นที่ให้บริการดังนี้คือ ชั้น 1 บริการวารสาร หนังสือพิมพ์ จุลสาร และภาพถ่าย ชั้น 2 บริการหนังสือทั่วไปภาษาไทย หมวด 000-400 ชั้น 3 บริการหนังสือทั่วไปภาษาไทย หมวด 500-700 ชั้น 4 บริการหนังสือทั่วไป ภาษาไทย หมวด 800-900 นวนิยาย รวมเรื่องสั้นหนังสือทั่วไปภาษาต่างประเทศ หมวด 000-900 และหนังสือสำหรับเด็ก ชั้น 5 บริการหนังสืออ้างอิง รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ และฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ และ (3) อาคาร 15 มีการจัดพื้นที่ให้บริการผลิตสื่อ สไลด์ทัศนวัสดุที่ชั้น 2-3 มีการจัดแต่งสวนหย่อมบริเวณหน้าตัวอาคาร และรอบๆ ตัวอาคารเพื่อความร่มรื่นและสวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกคือ จุดบริการถ่ายเอกสารจำนวน 1 จุด คือบริเวณชั้น 3 อาคาร 14 จุดบริการน้ำดื่ม บริเวณชั้น 2 อาคาร 14 มีห้องน้ำบริการ บริเวณชั้น 2 อาคาร 14 และชั้น 3 อาคาร 15 มีบริการรับฝากของ ร้านเครื่องดื่มและอาหารว่าง และจุดทิ้งขยะบริเวณทางเข้า

การให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ประกอบด้วย (1) บริการค้นคว้า ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ทรัพยากรและสารสนเทศที่ให้บริการ ได้แก่ หนังสือภาษาไทย หนังสือภาษาอังกฤษ หนังสือพิมพ์ วารสาร/นิตยสาร วิทยานิพนธ์/งานวิจัย หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน วีซีดี/ดีวีดี วิดีทัศน์ เทปบันทึกเสียง (2) บริการห้องค้นคว้ากลุ่มย่อย (3) บริการโสตทัศนศึกษา (4) บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย (5) บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า (6) บริการวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์ (7) บริการถ่ายเอกสาร (8) บริการห้องอินเทอร์เน็ต (9) บริการข้อเสนอหนังสือและสารสนเทศ เลือกรสร (10) บริการมุมความรู้ตลาดหุ้น (11) บริการทำบัตรสมาชิกห้องสมุด (12) บริการดาวน์โหลดแบบฟอร์ม (13) บริการพิมพ์รายงานผลด้วยเครื่องปริ้นเตอร์ และ (14) เว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ <http://www.ubru.ac.th>

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มีบุคลากร จำนวน 30 คน โดยแยกปฏิบัติงานในหน่วยต่างๆ ดังนี้ (1) งานสำนักงาน ผู้อำนวยการ ตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 1 คน ผู้ปฏิบัติงานอาคาร จำนวน 4 คน รวม 6 คน (2) งานหอสมุด ตำแหน่งบรรณารักษ์ จำนวน 2 คน ตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด 13 คน ตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานบริหาร 1 คน ลูกจ้างประจำ 1 คน รวม 17 คน และ (3) งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่งนักวิชาการเทคโนโลยีสารสนเทศ 1 คน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ 2 คน ตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด 1 คน ตำแหน่งช่างเทคนิค 2 คน รวม 6 คน ในปีการศึกษา 2552 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ได้รองรับการให้บริการนักศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 16,665 คน (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน 2553 : 5)

1.3 สภาพปัญหาที่เกิดขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีได้ให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างยิ่ง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในฐานะเป็นหน่วยงานหนึ่งที่สนองนโยบายด้านการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย จึงมุ่งเน้นที่จะจัดบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพจนเป็นที่พอใจแก่ผู้ใช้ หากแต่ยังไม่เคยมีการสำรวจหรือเก็บข้อมูลใดๆ เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างจริงจัง ไม่ได้มีการใช้กระบวนการวิจัยมาเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ มีเพียงการตั้งข้อสังเกตของผู้ให้บริการเอง เช่น ข้อจำกัดในเรื่องของสถานที่ การขาดแคลนทรัพยากรและสารสนเทศที่ทันสมัยในบางประเภท อัตราค่าสิ่งของบุคลากรที่ให้บริการน้อย เป็นต้น จึงทำให้บางครั้งการพัฒนาและแก้ปัญหาการให้บริการของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่สนองตอบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ

1.4 ความพยายามในการแก้ปัญหา

จากสภาพปัญหาดังกล่าว สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหา ได้แก่ (1) ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม เน้นการต่อเติมอาคารภายในที่มีอยู่เดิม และจัดพื้นที่ให้บริการใหม่ (2) ด้านบริการ เน้นการนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ และสร้างฐานข้อมูลและจัดบริการสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัลแก่ผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น (3) ด้านบุคลากร เน้นการเพิ่มอัตราค่าสิ่งเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ โดยการจ้างเจ้าหน้าที่และลูกจ้างรายวันเพิ่ม เพื่อการให้บริการอย่างทั่วถึง มีการจัดซื้อ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ เพื่อให้บริการ แต่ยังไม่สามารถจัดบริการ

ได้อย่างสมบูรณ์ และไม่อาจตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ และ (4) ด้านการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เน้นการปรับปรุงข้อมูลที่ทันสมัย และการเพิ่มขนาดของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเพื่อรองรับการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในส่วนของความพยายามในการแก้ปัญหาจากงานวิจัย พบว่า ในช่วงปี 2540-2553 มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จำนวน 6 เรื่อง คือ (1) *บาลานลีและคณะ (Balanli and et al. 2007 : 717-718)* ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่ออาคารห้องสมุดของมหาวิทยาลัยในประเทศตุรกี : กรณีศึกษาอาคารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคนิคอิสตันบูล ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าสำนักหอสมุดขาดแคลนทุนทรัพย์ในการจัดซื้อระบบคอมพิวเตอร์เพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บ และการให้บริการข้อมูลต่างๆ รวมถึงการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ ในแต่ละประเภทเข้าสำนักหอสมุด นอกจากนี้ ลักษณะทางกายภาพของอาคารมีสภาพเก่า ทรวดโถม บรรยากาศอึดอัดครึ้มทึบแสง เครื่องปรับอากาศมีจำนวนไม่เพียงพอ แสงสว่างภายในอาคารน้อย มีมลภาวะทางกลิ่น และเสียงจากภายนอกอาคารตลอดจนไม่มีพื้นที่เพียงพอสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการ (2) *เชิดชาติ พุกพูน (2540 : 56-58)* ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการการใช้บริการโสตทัศนศึกษาของอาจารย์และนิสิตในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์และนิสิตไม่ทราบว่าฝ่ายโสตทัศนศึกษามีสื่อการเรียนการสอนอะไรไว้ให้บริการเป็นปัญหาสำคัญมาก การประชาสัมพันธ์ให้ข่าวสารสนเทศเกี่ยวกับสื่อการเรียนการสอนน้อยไป ปัญหาด้านการขอใช้บริการที่มีผลต่อการใช้บริการมาก คือ เครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้นโสตทัศนศึกษามีน้อย (3) *เพ็ญแข ประจันปัจจนิก และสุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2540 : บทคัดย่อ)* ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า ในด้านความต้องการการบริการจากหอสมุดกลางโดยรวมมีระดับสูงสุด สำหรับในรายละเอียดของความต้องการการบริการนั้น ความต้องการด้านการบริการของหอสมุด จะอยู่ในระดับมากที่สุด เช่น การปรับระบบการใช้บัตรให้ทันสมัย การปรับระบบแอร์ในห้องสมุด การปรับระบบการสืบค้นข้อมูลให้ทันสมัย การจัดหาเอกสารสิ่งพิมพ์ที่ทันสมัยไว้สำหรับให้บริการ การปรับสถานที่ให้มีความสะดวกสบาย ปรับเปลี่ยนวิธีการให้ยืมหนังสือ การปรับรวมไปถึงการขยายเวลาเปิด-ปิดหอสมุด (4) *ขวัญใจ ตันจันทร์ (2546 : ๑)* ทำการวิจัยเรื่อง การใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติรัชมิ่งคลาสิก เชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพียงบางประเภทเท่านั้น โดยใช้มากคือหนังสือภาษาไทย หนังสือหรือข้อมูลภาคเหนือ และหนังสือพิมพ์ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มเติมเพียงบางประเภทเท่านั้น โดยเฉพาะหนังสือหรือข้อมูลภาคเหนือ หนังสือภาษาไทย และวารสารภาษาไทย ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีปัญหาในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพียงบางประเภทเท่านั้น

โดยเฉพาะหนังสือภาษาไทย หนังสือหรือข้อมูลภาคเหนือ และวารสารภาษาไทย (5) **ชุดที่ ๓ บัญชี (2546 : บทคัดย่อ)** ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง สถาบันราชภัฏราชชนครินทร์ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการบริการของหอสมุดกลางโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

จากงานวิจัยที่ผ่านมาสรุปได้ว่า การแก้ไขปัญหาการขาดข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสถาบันวิทยบริการและแหล่งเรียนรู้ พบว่า ทั้งหมดใช้กระบวนการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาความคิดเห็น และความพึงพอใจด้านการให้บริการ โดยผลการวิจัยเน้นการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้านการบริการทรัพยากรสารสนเทศ สถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านบุคลากรเป็นหลัก

1.5 แนวทางที่ผู้วิจัยจะดำเนินการแก้ปัญหา

จากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นประกอบกับความพยายาม ในการแก้ปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี สามารถแก้ปัญหาได้ในระดับหนึ่ง หากแต่ยังไม่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะนักศึกษาซึ่งเป็นผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาประกอบพัฒนาการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ด้วยกระบวนการวิจัย ดังนั้น ผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญของการเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เพื่อนำผลการวิจัยนี้ไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนางานบริการของสำนักวิทยบริการ และจะเป็นข้อมูลในการเสนอแนะต่อผู้บริหารระดับสูงของสำนักวิทยบริการและมหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาจัดสรรงบประมาณปรับปรุงการจัดบริการและวิธีการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากขึ้น

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

2.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ

2.2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

2.2.2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

2.2.3 เพื่อศึกษาความคิดเห็นด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

3. ขอบเขตของการวิจัย

3.1 รูปแบบการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ

3.2 ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2552 จำนวนทั้งหมด 16,665 คน

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2552 จำนวน 377 คน โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ โดยให้เจ้าหน้าที่สำนักวิทยบริการเป็นผู้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม โดยพิจารณาจากผู้ที่เข้ามาใช้บริการในทุกส่วนที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีจัดไว้ให้บริการ

3.3 เนื้อหาสาระในการวิจัย

เนื้อหาสาระที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้อยู่ในขอบข่ายเนื้อหาเกี่ยวกับงานการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จำนวน 3 ด้าน คือ (1) ด้านการให้บริการ (2) ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และ (3) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

3.4.1 เครื่องมือประเมินผลกระทบ ได้แก่ แบบสอบถามที่ใช้สอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

3.4.2 เครื่องมือทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.5 ระยะเวลาดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน มกราคม - กุมภาพันธ์ 2553

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

4.1 ความคิดเห็น หมายถึง ความคิดเห็นของนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ครอบคลุมเกี่ยวกับการให้บริการสถานที่และสภาพแวดล้อม และบุคลากรที่ให้บริการ

4.2 นักศึกษา หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีทุกระดับที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2552 และเข้ามาใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีในทุกส่วนที่จัดไว้บริการ

4.3 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง แหล่งสะสมและให้บริการสารสนเทศ ทั้งวัสดุตีพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์ รวมทั้งเทคโนโลยีต่างๆ โดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้แนะนำและให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

4.4 การบริการ หมายถึง บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีจัดให้แก่ผู้มาใช้บริการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

4.4.1 ด้านการให้บริการ หมายถึง วัสดุ ครุภัณฑ์ และบริการต่างๆ ที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จัดให้มี ได้แก่ 1) ระเบียบการให้บริการ 2) ทรัพยากรและสารสนเทศที่ให้บริการ 3) บริการค้นคว้า ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ 4) บริการห้องค้นคว้ากลุ่มย่อย 5) บริการโสตทัศนศึกษา 6) บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย 7) บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าหนังสือและงานวิจัย 8) บริการวารสาร นิตยสารและหนังสือพิมพ์ 9) บริการถ่ายเอกสาร 10) บริการห้องอินเทอร์เน็ต 11) บริการข้อเสนอหนังสือและสารสนเทศเลือกสรร 12) บริการมุมความรู้ตลาดหุ้น 13) บริการทำบัตรสมาชิกห้องสมุด 14) บริการดาวน์โหลดแบบฟอร์ม 15) บริการพิมพ์รายงานผลด้วยเครื่องปริ้นเตอร์ และ 16) เว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.4.2 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ ความสะอาด พื้นที่ใช้สอย มีบรรยากาศภายใน แสงสว่างและอุณหภูมิห้อง เสียงรบกวน ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ตามความจำเป็นเพื่อเอื้อต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

4.4.3 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ หมายถึง ข้าราชการหรือพนักงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำหน้าที่ต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และความประทับใจในการรับบริการ

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ให้มีประสิทธิภาพ

5.2 เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาการกำหนดนโยบายในการพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผู้วิจัยได้รวบรวมวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาดังต่อไปนี้ คือ (1) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (2) งานบริการภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (3) แนวคิดเกี่ยวกับกับการให้บริการ (4) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี และ (5) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.1 การกำหนดคำเรียกชื่อแหล่งวิทยบริการ

การเรียกชื่อแหล่งวิทยบริการที่มีการบริการสื่อการสอนนั้นได้มีนักเทคโนโลยีการศึกษาและนักการศึกษาหลายท่านใช้คำเรียกชื่อต่างกันตามลักษณะและขอบข่ายบริการของหน่วยงานนั้นๆ ดังนี้

Neagley (1969 : ม.ป.น. อ้างถึงใน ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ 2543 : 16) ได้ใช้ชื่อเรียกศูนย์การเรียนรู้ต่างๆ ในความหมายที่สามารถแทนที่ซึ่งกันและกันได้ เช่น ศูนย์แหล่งความรู้ (Knowledge Resource Center) , ศูนย์แหล่งการเรียนรู้ (Learning Resource Center) ศูนย์วัสดุการสอน (Instructional Materials Center หรือที่มีชื่อย่อว่า IMC)

William C. Miller (1969 : ม.ป.น. อ้างถึงใน ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ 2543 : 16) กล่าวว่า มีคำเรียกชื่อศูนย์ต่างๆ มากมาย เช่น ศูนย์วัสดุ ห้องสมุดหลักสูตร หรือห้องสมุดแห่งการเรียนรู้ หรือชื่อใดๆ ก็ตาม แต่จุดประสงค์ของศูนย์เหล่านี้ก็คือ ช่วยเสริมสร้างสิ่งแวดล้อมทางการเรียนให้สมบูรณ์ด้วยสื่อการสอน ประสบการณ์ และแหล่งความรู้แก่ผู้เรียน

พันทิพา มิแต้ม (2522 : 12) ได้แสดงทัศนะในเรื่องของชื่อแหล่งการเรียนรู้ต่างๆ ไว้ว่า ห้องสมุดซึ่งรวมสื่อการศึกษาทุกประเภทไว้ด้วยกันเราอาจเรียกว่า ศูนย์บริการทางวิชาการ หรือศูนย์สื่อการสอน หรืออาจจะใช้ชื่ออื่นๆ ได้ตามความเหมาะสม

สุนันท์ ปัทมาคม (2533 : 15) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับคำว่า “ศูนย์วิทยบริการ” ว่าเป็นคำใหม่เป็นสถาบันใหม่ที่ดูเหมือนว่าจะไม่เคยได้ยินมาก่อน แต่ที่จริงแล้วลักษณะบางอย่างของศูนย์

วิทยบริการในประเทศไทยได้เกิดขึ้นนานแล้ว แต่มีอยู่ในลักษณะที่แยกกัน ถ้าจะกล่าวถึงห้องสมุด จะพบว่า ในสถาบันการศึกษาเกือบทุกแห่งมีอยู่แล้ว ศูนย์วิทยบริการจึงเป็นการประยุกต์รวมหน่วยงาน ทั้งสองเข้าด้วยกัน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นหลัก โดยมีการเก็บรวบรวมวัสดุที่ใช้ ในห้องสมุดและศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเข้าด้วยกัน เราเรียกศูนย์บริการในลักษณะนี้ว่า ศูนย์วิทยบริการ กล่าวคือ เป็นแหล่งที่จะสร้างเสริมประสิทธิภาพในการศึกษาโดยอาจมีชื่อเรียกแตกต่างกันไป โดย ไม่จำเป็นต้องใช้คำว่าศูนย์วิทยบริการ

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และคณะ (2523 : ม.ป.น. อ้างถึงใน ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ 2543 : 18) กล่าวไว้ในเอกสารการสอนชุดวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาว่า ศูนย์สื่อการศึกษา (Educational Media Center) เป็นคำใหม่สำหรับวงการการศึกษา ซึ่งแต่เดิมเรียกว่าศูนย์โสตทัศนศึกษา หรือศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา แต่ความหมายและกิจกรรมขององค์กรมีลักษณะเดียวกัน กล่าวคือ เป็นหน่วยงานวางแผนการผลิต และบริการสื่อการศึกษาให้แก่หน่วยงานการศึกษา และ บุคลากรในระดับและระบบการศึกษาต่างๆ ศูนย์สื่อการศึกษานี้แต่เดิมทำหน้าที่เพียงให้บริการ เท่านั้น แต่บางสถาบันอาจขยายงานของศูนย์ให้มีขนาดใหญ่ขึ้น มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการจัดหา และ ผลิตสื่อการศึกษา และให้บริการผู้ใช้บริการด้วย

รายงานประจำปีและรายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2551 ของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี 2551 : 2) กล่าวไว้ว่า สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เรียกว่า ฝ่ายหอสมุด ต่อมาได้เปลี่ยนแปลง สถานะและเรียกชื่อเป็น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย ราชภัฏ พ.ศ.2547 ที่มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2547 และด้วยกฎกระทรวงจัดตั้งส่วน ราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2548 ได้ประกาศในราช กิจจานุเบกษา เล่ม 112 ตอนที่ 20 ก หน้า 82-83 เมื่อวันที่ 8 มีนาคม 2548

โดยสรุป การกำหนดชื่อเรียกแหล่งวิทยบริการต่างๆ ได้ปรับเปลี่ยนไปตามยุคสมัย และบทบาทในการให้บริการ เช่น หน่วยงานที่ให้บริการทางด้านสิ่งพิมพ์เพียงอย่างเดียวเราเรียกว่า ห้องสมุด ถ้าให้บริการวัสดุอุปกรณ์เพียงอย่างเดียวเรียกว่าศูนย์โสตทัศนศึกษา หรือศูนย์สื่อการศึกษา แต่ถ้ามีการรวมห้องสมุดและศูนย์โสตทัศนศึกษาเข้าไว้ด้วยกันนั้นเรียกว่าศูนย์วิทยบริการ เป็นต้น ในปัจจุบันแหล่งการเรียนรู้ในสถาบันอุดมศึกษาได้รวมเอาหน่วยงานที่เป็นห้องสมุด ศูนย์โสตทัศนศึกษา เทคโนโลยีการศึกษา และระบบเครือข่ายสารสนเทศเข้าไว้ด้วยกันกัน เพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา กำหนดให้เรียกชื่อว่า “สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ” แต่ไม่ว่าจะเรียกชื่ออย่างไรก็ตาม จุดประสงค์หลักก็เพื่อเป็นแหล่งบริการข้อมูลข่าวสาร และสื่อการสอนเพื่อส่งเสริม การจัดการเรียน การสอนทั้งสิ้น

1.2 คำจำกัดความของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

แนนซี ไมเลอร์ (Nancy Miller 1971 : ม.ป.น. อ้างถึงใน ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ 2543 : 18-19) ให้คำจำกัดความของศูนย์วิทยบริการไว้ดังนี้

1) เป็นศูนย์กลางสำหรับการศึกษารายบุคคล มีลักษณะคล้ายห้องสมุดแต่เดิม แต่มีส่วนเพิ่มเติมจากห้องสมุดธรรมดา ก็คือ นอกจากเป็นที่รวมเก็บหนังสือต่างๆ แล้ว ในส่วนนี้ยังมีสื่อการสอนนานาชนิดไว้ให้บริการเช่นเดียวกับหนังสือด้วย สื่อดังกล่าวได้แก่ ฟิล์มสตริป เทปตลับ หนังสือคู่มือของเทป และยังมีบริการถ่ายสำเนาเทปเสียงและถ่ายเอกสารให้แก่ผู้มาใช้บริการเป็นรายบุคคลด้วย

2) เป็นศูนย์บริการสื่อการศึกษา สำหรับการเรียนการสอนที่แห่งนี้จะช่วยครูผู้สอน ในด้านการเตรียมอุปกรณ์ สื่อการสอนต่างๆ ที่พร้อมจะให้ครูยืมใช้ได้ทันทีตามบันทึกการสอน มีการจัดหาเครื่องมือ บุคลากร ภาพยนตร์ และยังมีสื่อการสอนจากแห่งอื่นๆ มาไว้ให้บริการแก่ครูอีกด้วย

3) เป็นงานการให้บริการทางด้านการศึกษาให้คำปรึกษาแก่ครู และนักเรียนในการใช้สื่อการศึกษาและการใช้บริการจากส่วนต่างๆ ที่มีอยู่ในศูนย์วิทยบริการนั้น

ไพบูลย์ สืบสาย (2532 : 10) ได้สรุปความหมายของสำนักวิทยบริการไว้ว่า เป็นแหล่งรวมแนวคิดและสื่อในรูปแบบต่างๆ ทั้งที่เป็นสิ่งพิมพ์และไม่ใช่สิ่งพิมพ์ คือ วัสดุอุปกรณ์และวิธีการ เป็นสถานที่ที่มีการจัดวางแผนอย่างดีสำหรับเก็บวัสดุอุปกรณ์ภายใต้การดูแล และการอำนวยความสะดวกของผู้ที่มีความรู้เป็นอย่างดีทางวัสดุการศึกษาทั่วไป

ดวงสุดา แสงสุดา (2542 : 12) กล่าวถึงความหมายของศูนย์วิทยบริการว่า หมายถึง ห้องสมุดที่ขยายขอบเขตและหน้าที่รับผิดชอบออกไปในการให้บริการ การจัดเก็บ จัดหา ผลิต สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนและหลักสูตรของโรงเรียนและมหาวิทยาลัย โดยให้ทุกฝ่ายใช้ทรัพยากรร่วมกัน

รังรอง ดำรงวุฒิ (2547 : 42) ได้สรุปคำจำกัดความของศูนย์วิทยบริการไว้ว่า เป็นแหล่งเก็บรวบรวมสื่อที่ใช้ในการเรียนการสอน ทั้งประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนวัสดุ สื่อโสตทัศนอุปกรณ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และอุปกรณ์ที่จำเป็นต่างๆ เพื่อบริการแก่ครู ผู้เรียน และผู้ให้บริการอื่นๆ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ว่า หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริการ ผลิต จัดหา และพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา โดยใช้สื่อข้อมูลที่หลากหลาย กว้างไกล และรวดเร็ว บริหารและจัดการทรัพยากรการเรียนรู้เพื่อสนับสนุนการศึกษาในระดับอุดมศึกษา หลากรูปแบบ บริหารจัดการและให้บริการห้องปฏิบัติการ เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ ให้บริการค้นคว้าข้อมูล ข่าวสารที่มีโครงข่ายทั่วโลก เป็นแหล่งการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองของนักศึกษาคณาจารย์ บุคลากร และประชาชน พัฒนาฐานข้อมูลและพัฒนางานด้านวิทยบริการ บริหารจัดการระบบ

เครือข่ายสารสนเทศที่เชื่อมโยงภายในมหาวิทยาลัย หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย (<http://arit.rmutl.ac.th/2552/index.php/history.html>)

มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ให้บริการแหล่งเรียนรู้และสื่อการสอนภายใต้ชื่อของ หอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งจัดตั้งขึ้นพร้อมกับการก่อตั้ง มหาวิทยาลัยในปี พ.ศ.2507 ต่อมาในปี พ.ศ.2521 ได้ก่อตั้งสำนักวิทยบริการขึ้นเพื่อเป็นศูนย์กลางในการจัดบริการกลางทางด้าน โสตทัศนศึกษา ด้านผลิตเอกสาร และศูนย์หนังสือให้รวมอยู่กับงานห้องสมุด ให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย ใน มหาวิทยาลัยขอนแก่น และชุมชน โดยการจัดหา จัดเก็บ บำรุงรักษาและบริการทางวิชาการในรูปของสื่อต่างๆ ทั้งสิ่งตีพิมพ์ สิ่งไม่ตีพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศและ แหล่ง การเรียนรู้ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (<http://www.library.kku.ac.th/library/historykkulib.php>)

โดยสรุป จากคำจำกัดความที่กล่าวมาทั้งหมดนั้น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ หมายถึง ศูนย์กลางในการให้บริการทางวิชาการ สนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้า และการวิจัย โดยการจัดหา จัดเก็บบำรุงรักษา การให้บริการสารสนเทศทางวิชาการ ในรูปของสื่อต่างๆ ทั้งสิ่งตีพิมพ์ สิ่งไม่ตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้สามารถใช้สื่อต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้แก่อาจารย์ นักศึกษา เจ้าหน้าที่ และบุคคลทั่วไป

1.3 องค์ประกอบของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ (2548 : 59) กล่าวว่า สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศเป็นสถานที่ที่รวบรวมสรรพวิทยาการแขนงต่างๆ และจัดให้บริการแก่ผู้รับบริการ จึงถือได้ว่า สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานที่สำคัญและมีบทบาทในด้านการศึกษา สังคม เศรษฐกิจและการเมือง ดังนั้น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้มีการนำเทคโนโลยี สมัยใหม่มาใช้ในการดำเนินงาน และมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน การให้บริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศยุคใหม่อาจจำแนกองค์ประกอบได้ดังนี้

1) การบริหารจัดการ มีระบบปฏิบัติงานที่คล่องตัว บุคลากรสามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว เช่น การจัดการทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการอย่างรวดเร็ว ปรับเปลี่ยนกฎระเบียบการใช้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เหมาะสมไม่ซ้ำมีแต่ ข้อห้ามมากมาย

2) มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เหมาะสมมาช่วยดำเนินงานต่างๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เกิดความรวดเร็วในการจัดการและให้บริการ

3) ทรัพยากรสารสนเทศ มีทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายที่มีคุณค่าใหม่ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้มีทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แนวคิดจัดหาทรัพยากรเมื่อผู้ใช้ต้องการได้ทันที (Just-in-Time) ไม่ใช่จัดหาล่วงหน้าเมื่อว่ามีผู้ต้องการใช้

4) สถานที่และบรรยากาศ มีสถานที่สวยงาม สะอาด บรรยากาศดี นำเข้าไปใช้บริการ

5) บริการ มีบริการที่ดี ทันสมัย ให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกสบายรวดเร็ว มีการให้บริการที่เป็นมิตรทำให้ผู้ใช้รู้สึกประทับใจและมีความสุขเมื่อเข้ามาใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

6) กิจกรรม มีการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่น่าสนใจเพื่อดึงดูดหรือส่งเสริมการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ กิจกรรมที่จะจัดต้องสนุกสนานเหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้ควรจัดกิจกรรมที่แปลกใหม่จัดอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

7) บุคลากรมีทีมงานที่มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถ บุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ดีพร้อมที่จะให้บริการด้วยความเป็นมิตร หัวหน้าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และบรรณารักษ์จะต้องมีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีแนวความคิดแปลกใหม่ คิดนอกกรอบเดิมๆ เป็นแบบอย่างผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงที่ดี กระตุ้นให้บุคลากรทุกคนทำงานอย่างเต็มความสามารถและเต็มใจพร้อมที่จะพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในเชิงสร้างสรรค์ให้ก้าวหน้าตลอดเวลา

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย (2549 : 2-3) กล่าวว่า องค์ประกอบของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มี 8 ประการ คือ

1) การบริหารห้องสมุดมีหน้าที่หลักในการบริหารจัดการทรัพยากร และบริการสารสนเทศตามนโยบายเป้าหมายและโครงสร้างขององค์กร โดยมีคณะกรรมการกำหนดนโยบายในการพัฒนาและประเมินผลการดำเนินงาน มีผู้บริหารห้องสมุดและบุคลากรห้องสมุดทำหน้าที่ตามภาระงานห้องสมุด คณะกรรมการห้องสมุดประกอบด้วยผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการห้องสมุดหรือชุมชนเพื่อการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการที่ดี โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการและผู้รับบริการ

2) งบประมาณ ห้องสมุดควรได้รับงบประมาณจากองค์กรเจ้าสังกัดอย่างเพียงพอ และจัดหารายได้อื่นให้สามารถดำเนินงานตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ งบประมาณของห้องสมุด

ควรแยกเป็นอิสระจากงบประมาณส่วนรวมขององค์กร รายได้ที่ได้จากกิจกรรมและบริการของห้องสมุด ควรสงวนไว้เป็นค่าใช้จ่าย เพื่อการพัฒนาห้องสมุดนอกเหนือจากงบประมาณที่ได้รับจากเจ้าสังกัด โดยห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรได้รับอัตราส่วนร้อยละ 8 ของงบประมาณดำเนินการทั้งหมด ของมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นเงินงบประมาณจากเงินรายได้ที่จะได้รับจากสมาชิกผู้รับบริการชำระเงินค่าบำรุง ห้องสมุดหรือการเรียนการสอนของแต่ละสถาบันนั้นๆ

3) บุคลากร ห้องสมุดควรมีบุคลากรที่มีวุฒิ คุณสมบัติและอัตรากำลังตามความจำเป็น สอดคล้องกับนโยบายเป้าหมายขององค์กร การพิจารณาจำนวนและคุณสมบัติของบุคลากร ต้องคำนึงถึง จำนวนผู้รับบริการ ทรัพยากร เทคโนโลยีและบริการสารสนเทศของห้องสมุด การกำหนดคุณวุฒิ คุณสมบัติ หน้าที่ความรับผิดชอบและจำนวนบุคลากรให้เป็นไปตามประกาศมาตรฐานของห้องสมุด แต่ละประเภท ควรพิจารณาให้มีตำแหน่งบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อพัฒนาระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุด และกำหนดให้มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทันต่อความก้าวหน้าทางวิชาการและเทคโนโลยี

4) ห้องสมุดควรกำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์การจัดการจัดหา เพื่อเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีระบบ และต่อเนื่องสอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กรภายใต้บริบทของชุมชนและสังคม ห้องสมุดต้องจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายรูปแบบทั้ง สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมและทันต่อความก้าวหน้าทางวิชาการและเทคโนโลยี และมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถสืบค้นและเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ดังนี้

(1) ห้องสมุดหนังสือ 50 เล่มต่อระดับปริญญาตรี 1 คน 75 เล่มต่อระดับปริญญาโท 1 คนและ 100 เล่มต่ออาจารย์ 1 คน รวมแล้วไม่น้อยกว่า 100,000 เล่ม

(2) วารสารทั่วไปประมาณร้อยละ 5 ของจำนวนที่พิมพ์เผยแพร่

(3) วารสารเฉพาะสาขาวิชาทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศไม่น้อยกว่า ร้อยละ 50 ของจำนวนที่เผยแพร่ รวมแล้วไม่น้อยกว่า 500 ชื่อ (จำนวนหนังสือพิมพ์ไม่ได้กำหนดพิจารณาตามความเหมาะสม)

5) อาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ควรตั้งอยู่บริเวณศูนย์กลางชุมชน มีการออกแบบอย่างเหมาะสมตามมาตรฐานทางสถาปัตยกรรมและวิศวกรรม บุคลากรห้องสมุดมีส่วนร่วมในการออกแบบ โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ให้บริการ และผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายและการขยายพื้นที่ในอนาคต ควรมีพื้นที่ปฏิบัติการและพื้นที่บริการด้านเทคโนโลยี ห้องเก็บวัสดุอุปกรณ์ ห้องน้ำและอื่นๆ ตามความเหมาะสม ครุภัณฑ์ห้องสมุดควรได้มาตรฐานและเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน และ

การจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ มีระบบควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่าง เสียง ระบบป้องกันสารเคมีอย่างเหมาะสมและได้มาตรฐานเพื่อป้องกัน และบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศมิให้เกิดชำรุดเสียหายก่อนเวลาอันสมควร ทั้งนี้ ที่นั่งอ่านหนังสือในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ดังนี้

(1) ระดับปริญญาตรี ให้มีร้อยละ 20 ของจำนวนนิสิต คิดเป็น 1.5 ตารางเมตรต่อคน

(2) ระดับปริญญาโท ให้มีร้อยละ 35 ของจำนวนนิสิต คิดเป็น 2.0 ตารางเมตรต่อคน

(3) อาจารย์ ให้มีร้อยละ 10 ของจำนวนอาจารย์ คิดเป็น 3.0 ตารางเมตรต่อคน

6) การบริการห้องสมุดควรมีบริการพื้นฐาน และบริการอื่นๆ ตามความเหมาะสมในรูปแบบที่หลากหลาย มีระเบียบการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายได้รับการบริการอย่างเสมอภาค สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการนำกลยุทธ์การตลาดและการประชาสัมพันธ์มาใช้ในการจัดบริการและกิจกรรมห้องสมุดเชิงรุก

7) เครือข่ายและความร่วมมือระหว่างห้องสมุด ห้องสมุดควรสร้างพันธมิตร และเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดและการเรียนรู้อื่น เพื่อสนับสนุนแห่งความรู้และการเรียนรู้ และการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน

8) การประเมินคุณภาพห้องสมุด ห้องสมุดควรมีระบบประกันคุณภาพและตัวชี้วัดเพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพและศักยภาพในการบริหารจัดการห้องสมุด การประเมินคุณภาพนั้นควรตั้งอยู่ในรูปของคณะกรรมการซึ่งประกอบด้วยบุคลากร 3 ฝ่าย ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความยุติธรรมแก่ทุกฝ่าย คือ

(1) คณะกรรมการจากสำนักหอสมุดหรือสำนักวิทยบริการ

(2) คณะกรรมการจากคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดหรือสำนักวิทยบริการ

(3) คณะกรรมการจากผู้รับบริการของห้องสมุด

โดยสรุป องค์ประกอบของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งจะไม่เหมือนกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไข สถานภาพและปัจจัยต่างๆ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแต่จะมีลักษณะคล้ายคลึงกัน เช่น การบริหารจัดการ ทรัพยากรสารสนเทศ สถานที่และบรรยากาศ การบริการ บุคลากร และเครือข่ายความร่วมมือ เป็นต้น

1.4 รูปแบบของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันมีด้วยกันหลายรูปแบบ ซึ่งมีลักษณะคล้ายกันและแตกต่างกันไปตามลักษณะของหน่วยงานและองค์กรนั้นๆ การเลือกรูปแบบในการบริหารจัดการมุ่งที่เป้าหมายขององค์กรเป็นหลัก ทั้งนี้ ได้มีผู้กล่าวถึงรูปแบบของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ดังนี้

ประหยัด จิระวรพงศ์ (2522 : 22) ได้แบ่งรูปแบบของศูนย์บริการสื่อการสอนตามลักษณะของสายงาน ดังนี้

1) การจัดศูนย์บริการสื่อการสอน แบบรวมอำนาจ คือมีการให้บริการแก่ครูผู้สอนเพียงอย่างเดียว ไม่ได้ให้บริการแก่ผู้เรียนด้วย

2) การจัดศูนย์บริการสื่อการสอนแบบกระจายอำนาจ คือให้บริการแก่ครูผู้สอนและผู้เรียนด้วย โดยมีเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการ

3) การจัดศูนย์บริการสื่อการสอนแบบประสานอำนาจ เป็นวิธีการจัดในลักษณะของกลุ่มโรงเรียน โดยมีการแบ่งปันและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ร่วมกัน

เพชฌัญญู กิจระการ (2533 : ม.ป.น. อ้างถึงใน ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ) กล่าวว่า รูปแบบการจัดองค์การของศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา โดยทั่วไปมีด้วยกัน 3 รูปแบบ คือ

1) การจัดหน่วยงานแบบกระจายเป็นเอกเทศ เป็นการจัดหน่วยงานย่อยๆ ที่ให้บริการเฉพาะอย่าง มักมีขนาดเล็กและมีข้อจำกัด คือผู้ใช้บริการที่ต้องการใช้สื่อหลายอย่างในเวลาเดียวกัน จะต้องติดต่อหน่วยงานย่อยที่ให้บริการหลายแห่งจึงจะทำให้งานนั้นสำเร็จได้

2) การจัดหน่วยงานย่อยแบบศูนย์รวม เป็นการรวมหน่วยงานย่อยทั้งหลายเข้ามาไว้เป็นศูนย์กลาง อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกัน ผู้ใช้บริการติดต่อขอใช้บริการเพียงครั้งเดียวก็สามารถใช้สื่อหลายอย่างในเวลาเดียวกันได้ ลดความซ้ำซ้อนของบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และพื้นที่ ตลอดจนจนอาคารสถานที่

3) การจัดหน่วยงานแบบผสมระหว่างศูนย์กลางและเอกเทศ เนื่องจากการบริหารงานศูนย์สื่อทั้ง 2 ประเภทมีทั้งข้อดีและข้อจำกัด จึงอาจรวมกันเพื่อความสะดวกในการบริหารและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะเดียวกันก็สนองต่อความสะดวกแก่ผู้ขอใช้บริการ โดยกระจายศูนย์ย่อยออกไปอยู่ใกล้กับหน่วยงานของผู้ใช้บริการ

ศิริพร ศรีเชลียง (2547 : 1-15) กล่าวว่า ระบบบริหารงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในมหาวิทยาลัยสามารถจำแนกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1) บริหารแบบรวมอำนาจไว้ในศูนย์กลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นศูนย์กลางในการจัดซื้อการทำบัตรรายการ การจัดหมู่หนังสือ การดำเนินงานด้าน

เทคนิคต่างๆ ตลอดจนการเตรียมหนังสือออกให้ยืมให้แก่ห้องสมุดทุกแห่งของมหาวิทยาลัย ห้องสมุดเหล่านั้นจะมีหน้าที่เพียงให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดเท่านั้น **ข้อดี**ของการบริหารงานแบบรวมอำนาจไว้ในศูนย์กลาง คือ (1) ประหยัดงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรและลดความซ้ำซ้อนในการจัดหา (2) ประหยัดบุคลากรเพราะไม่ต้องแบ่งคนไปทำงานในที่ต่างๆ ตามคณะหรือห้องสมุดอื่นๆ (3) ลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินการกับทรัพยากรสารสนเทศ (4) สะดวกในการควบคุมและการบริหารงาน (5) ช่วยให้ความคุ้มครองทรัพยากรสารสนเทศที่หายากหรือมีจำนวนน้อยฉบับ ไม่ให้ถูกกำจัดสูญหายไป (6) การจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศจำนวนมากๆ จะทำให้ได้ลดราคาพิเศษหรือมีอำนาจในการต่อรองมาก และ (7) การให้ศูนย์รวมดำเนินงานด้านเทคนิค จะทำให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่บริการสารสนเทศเพียงอย่างเดียวมีเวลาให้บริการและสามารถให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ส่วน**ข้อเสีย**ของการบริหารงานแบบรวมอำนาจไว้ในศูนย์กลาง คือ (1) ทำให้เกิดความล่าช้าในการตัดสินใจ (2) ทำให้เกิดปัญหาในเรื่องการจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันให้บริการ และ (3) ทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับการไม่สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและ ไม่ทันต่อความต้องการของผู้รับบริการ

2) บริหารงานแบบกระจายอำนาจ สามารถจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ (1) ระบบการบริหารงานแบบกระจายอำนาจแบบประสาน ได้แก่ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในมหาวิทยาลัยที่มีห้องสมุดหลายแห่งแต่ภายใต้สังกัดเดียวกัน มีอำนาจหน้าที่เป็นอิสระต่อกัน แต่มีข้อตกลงร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดเพื่อส่งเสริมให้บริการต่างๆ มีประสิทธิภาพ เช่น สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีห้องสมุดกลาง ห้องสมุดคณะ ซึ่งแต่ละคณะก็มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานมีงบประมาณเป็นของตนเอง แต่ห้องสมุดต่างๆ เหล่านี้ก็จะมีความร่วมมือกันในการให้บริการสารสนเทศ เป็นต้น (2) ระบบการบริหารงานแบบกระจายอำนาจเพียงบางส่วน ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ขึ้นกับศูนย์กลางหรือห้องสมุดกลาง แต่การบริหารงานในบางเรื่องอาจจะแยกกันบริหาร แต่บางเรื่องอาจจะบริหารงานด้วยกัน **ข้อดี**ของระบบการบริหารงานแบบกระจายอำนาจ คือ (1) สามารถให้บริการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว (2) ทำให้เกิดความรวดเร็วในการตัดสินใจ (3) ทำให้เกิดเอกภาพในการทำงาน (4) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น (5) การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศสามารถคัดเลือกได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ เพราะผู้คัดเลือกจะมีความชำนาญในสาขาวิชาเฉพาะนั้นและอยู่ใกล้ชิดกับผู้รับบริการ (6) การบริหารงานและการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ สามารถทำได้รวดเร็วไม่ต้องเสนอตามขั้นตอนสายการบังคับบัญชา และ (7) ผู้ใช้ในห้องสมุดแต่ละแห่งจะมีความรู้สึกว่าเป็นเจ้าของห้องสมุดและให้ความร่วมมือกับห้องสมุด ส่วน**ข้อเสีย**ของระบบบริหารงานแบบกระจายอำนาจ คือ

(1) จำนวนบุคลากรจะต้องมีมากขึ้นโดยไม่จำเป็น (2) ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และ (3) สิ้นเปลืองเวลาและแรงงานในการจัดเตรียมสารสนเทศเพื่อให้พร้อมที่จะใช้

โดยสรุป รูปแบบการบริหารงานสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มี 2 แบบ ได้แก่ แบบกระจายอำนาจและแบบรวมอำนาจ เมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นว่าทั้งสองแบบต่างมีข้อดีและข้อเสีย ดังนั้นมหาวิทยาลัยไม่จำเป็นที่จะต้องยึดรูปแบบการบริหารงานเพียงรูปแบบเดียว แต่สามารถเลือกระบบการบริหารทั้งสองแบบมาประยุกต์ใช้ได้ให้เหมาะสมกับสภาพและความจำเป็นของห้องสมุดแต่ละแห่ง เพราะห้องสมุดมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งย่อมมีศักยภาพ และสถานภาพหรือเงื่อนไขแตกต่างกัน เพราะฉะนั้น การบริหารงานก็ควรที่จะเลือกรูปแบบและผสมผสานให้เหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงาน

1.5 หน้าที่ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มีนักเทคโนโลยีการศึกษา และหน่วยงานต่างๆ ได้กำหนดหน้าที่หลักของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ดังนี้

ประหยัด จิระวรพงศ์ (2522 : 27) ได้กำหนดหน้าที่โดยทั่วไปของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาไว้ดังต่อไปนี้

- 1) ให้ความร่วมมือกับผู้สอนในการออกแบบระบบการเรียนการสอนที่สัมพันธ์กับความต้องการของบุคคล
- 2) เผยแพร่ความรู้ใหม่ๆ และการใช้สื่อการสอนใหม่ๆ ในระดับต่างๆ
- 3) ช่วยในการผลิตสื่อการสอน
- 4) ให้ความสะดวกในการเรียนระบบต่างๆ โดยใช้สื่อการสอนเข้าช่วย
- 5) ช่วยฝึกหัดนิสิตนักศึกษาในการใช้สื่อการสอนต่างๆ
- 6) เผยแพร่ความรู้ทางวิทยุและโทรทัศน์ให้แก่ชุมชน และนักศึกษานอกเวลา
- 7) ช่วยบริการให้คำปรึกษาโดยผู้เชี่ยวชาญของศูนย์ฯ ในด้านการออกแบบการติดตั้ง และการใช้เครื่องมือ เช่น ระบบโทรทัศน์ ระบบการสื่อสาร และห้องปฏิบัติการ เป็นต้น
- 8) ช่วยเหลือในโครงการในการจัดสถานที่ใหม่ และการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา
- 9) บริการด้านการศึกษา การเผยแพร่วิชาการ และเทคนิคใหม่ๆ ตลอดจนการค้นคว้า วิจัยเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีทางการศึกษา

เรวัตี เป็ยมระลึก (2523 : ม.ป.น. อ้างถึงใน นัยนา นุรารักษ์ 2539 : 18) ได้สรุป บทบาทและหน้าที่ของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาไว้ดังนี้

- 1) เก็บรวบรวมวัสดุทัศนูปกรณ์ต่างๆ อย่างเป็นระเบียบ โดยแยกออกเป็นหมวดหมู่
- 2) สำรวจความต้องการและจัดซื้อวัสดุทัศนูปกรณ์ที่มีคุณภาพ และเหมาะสมกับงาน
- 3) ผลิตอุปกรณ์การสอนตามความต้องการ
- 4) จัดบริการให้ยืมและใช้อุปกรณ์
- 5) เก็บและรักษาวัสดุทัศนูปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้อยู่เสมอ
- 6) บำรุงรักษา และซ่อมแซมวัสดุทัศนูปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้อยู่เสมอ
- 7) จัดบริการให้คำปรึกษาแนะนำ และประชาสัมพันธ์งานของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา

จรียา เหนียนเฉลย (2535 : 45) กล่าวถึงหน้าที่ของศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา โดยมีหน้าที่ที่ต้องดำเนินงานทั้งหมด 12 ประการ ดังนี้

- 1) เป็นการให้บริการอำนวยความสะดวกในการผลิตสื่อการสอน สำหรับทั้งอาจารย์ผู้สอน และนักศึกษา
- 2) ช่วยในการเลือก และรวบรวมเนื้อหาการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับหลักสูตร
- 3) เตรียมการเพื่อการใช้อย่างมีประสิทธิภาพของเนื้อหาการเรียนการสอน
- 4) แนะนำผู้เรียนต่อการใช้วัสดุอุปกรณ์ และเนื้อหา
- 5) สร้างความร่วมมือในการใช้วัสดุ อุปกรณ์ระหว่างภาควิชาต่าง ๆ
- 6) สร้างงานวิจัยและพัฒนาโครงการ และประเมินผล
- 7) ช่วยเหลืออาจารย์ผู้สอนในด้านการประเมินผล การเลือกและการใช้ประโยชน์ของสื่อที่เหมาะสมต่อความต้องการทางการเรียนการสอนที่แตกต่างกันออกไป
- 8) ช่วยเหลือผู้เรียนในด้านของการพัฒนาความรู้ โดยใช้สื่อหลายรูปแบบ
- 9) เปิดโอกาสแก่การเรียนด้วยตนเอง และเป็นอิสระ
- 10) ปรับวิธีการเรียนรู้ให้เข้ากันสำหรับการเรียนที่แตกต่าง
- 11) จัดทางเลือกแก่การเรียนการสอนที่ไม่เหมาะสมกับการสอนธรรมดาในชั้นเรียน

12) ช่วยประหยัดในแง่การจัดการวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่กระจัดกระจาย อยู่ในแต่ละหน่วยงาน เพราะงานหรือความต้องการแต่ละหน่วยงานนั้นไม่เท่ากัน

สุธรรม บัวทอง (2538 : 33) ได้ทำการวิจัยโครงการจัดตั้งศูนย์วิทยบริการ โรงเรียนจ่าอากาศ พบว่า หน้าที่ของศูนย์วิทยบริการโรงเรียนจ่าอากาศมีดังนี้

- 1) การใช้และการผลิตสื่อการศึกษา
- 2) การให้คำแนะนำปรึกษา และฝึกอบรม การซ่อมบำรุง
- 3) การจัดให้มีห้องทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) การจัดให้มีสื่อการศึกษาประเภทสื่อวัสดุ อุปกรณ์ และวิธีการ
- 5) การจัดนิทรรศการ
- 6) การศึกษานอกสถานที่ และการสาธิตและสถานการณ์จำลอง

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (<http://www.udru.ac.th/unit/itc/>) กล่าวถึงหน้าที่ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีไว้ว่า เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนการเรียนการสอน เป็นแหล่งเผยแพร่และบริการสารสนเทศ ภาษา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ที่ไม่จำกัดเวลา และสถานที่ มีแหล่งเผยแพร่และบริการสารสนเทศที่สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (<http://arc.dru.ac.th/th/responsible.php>) ได้กำหนดหน้าที่ของสำนักวิทยบริการไว้ดังนี้

- 1) จัดหา ควบคุมดูแล และซ่อมบำรุงทรัพยากรสารสนเทศ
- 2) จัดทำและประเมินผลโครงการห้องสมุดมีชีวิต และโครงการอื่นๆ ของสำนัก
- 3) จัดทำดัชนีวารสาร และสื่อต่างๆ ในหอสมุด
- 4) บริการสืบค้นข้อมูลทางการศึกษาและงานวิจัยต่างๆ แก่คณาจารย์ นักศึกษา

บุคลากรและชุมชน

- 5) มีการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรงานหอสมุดโดย

หัวหน้างาน

- 6) บริการสิ่งพิมพ์
- 7) งานประชาสัมพันธ์สิ่งพิมพ์
- 8) พัฒนาระบบสารสนเทศและระบบเครือข่าย
- 9) จัดทำและพัฒนาเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 10) เผยแพร่ระบบสารสนเทศทางเว็บไซต์สู่สังคมและชุมชน
- 11) ดูแลและพัฒนาระบบการใช้โปรแกรมต่างๆ ในการสืบค้นข้อมูล

- 12) บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ
- 13) ดูแลและจัดหาโสตทัศนวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ เพื่อให้บริการในกิจกรรมการเรียนการสอน
- 14) บริการสื่อทางการศึกษา และผลิตสื่อการเรียนการสอน
- 15) ซ่อมบำรุงวัสดุอุปกรณ์โสตทัศนอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ
- 16) พัฒนาระบบการให้บริการทางด้านโทรทัศน์วงจรปิดเกี่ยวกับการเรียนการสอน
- 17) พัฒนาเทคโนโลยีทางการศึกษา ให้สอดคล้องกับการเรียนการสอน
- 18) มีการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรงาน

โสตทัศนอุปกรณ์ โดยหัวหน้างาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

(<http://www.oarit.rmuti.ac.th/2010/service.php>) ได้กำหนดหน้าที่ของสำนักวิทยบริการไว้ดังนี้

- 1) บริการยืม-คืน
- 2) บริการหนังสือของหนังสือสำรอง
- 3) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- 4) บริการสอนหรือแนะนำการใช้ห้องสมุด
- 5) บริการข่าวสารทันสมัย
- 6) บริการจัดทำบรรณนิเทศความในวารสาร
- 7) บริการยืมระหว่างห้องสมุด
- 8) บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
- 9) บริการห้องบริการอินเทอร์เน็ต
- 10) บริการโทรทัศน์-วิทยุ เพื่อการศึกษา (เคเบิลทีวีท้องถิ่น)
- 11) บริการห้องประชุม
- 12) ห้องฉายเครียด
- 13) ให้บริการสื่อการเรียนการสอนผ่านระบบเครือข่าย E-Learning
- 14) วิจัยและพัฒนาสื่อการศึกษาด้านแบบในรูปแบบต่างๆ
- 15) ฝึกอบรม และเผยแพร่ความรู้ความคิดในการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย
- 16) บริการซ่อมแซม ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ และสนับสนุนการสร้างและพัฒนาซอฟต์แวร์

17) สร้างสังคมออนไลน์เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

18) ให้คำปรึกษาด้านการสร้างสื่อการเรียนให้กับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย

โดยสรุป หน้าที่ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศหรือแหล่งเรียนรู้แต่ละแห่งนั้น ไม่จำเป็นต้องมีข้อกำหนดเกี่ยวกับหน้าที่ที่เหมือนกัน โดยสิ้นเชิง อาจมีความเหมือนและความต่างกันตามภาระหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน แต่มีข้อสังเกตว่า ปัจจุบันองค์กรมีขนาดใหญ่ขึ้น ประกอบกับเทคโนโลยีและความก้าวหน้าทางการสื่อสารมีมากขึ้น หน้าที่ของสำนักวิทยบริการในปัจจุบันจึงมีมากขึ้นกว่าสมัยก่อน เพราะสำนักวิทยบริการไม่ได้เป็นเพียงแค่ห้องสมุดหรือศูนย์บริการทางสื่อการศึกษาเท่านั้น หากแต่ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริการ ผลิต จัดทำ และพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา โดยใช้สื่อข้อมูลที่หลากหลาย กว้างไกล และรวดเร็ว บริหารและจัดการทรัพยากรการเรียนรู้เพื่อสนับสนุนการศึกษาในระดับอุดมศึกษา หลายรูปแบบ บริหารจัดการและให้บริการห้องปฏิบัติการ เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ ให้บริการค้นคว้าข้อมูลข่าวสารที่มีโครงข่ายทั่วโลก เป็นแหล่งการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองของนักศึกษา คณาจารย์ บุคลากร และประชาชน พัฒนารูปแบบข้อมูลและพัฒนางานด้านวิทยบริการ บริหารจัดการระบบเครือข่ายสารสนเทศที่เชื่อมโยงกัน เป็นต้น

2. งานบริการภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้องสมุด หรือแหล่งเรียนรู้ เป็นหน้าที่หลักที่ต้องทำเพื่ออำนวยความสะดวกสนองความต้องการให้ผู้ใช้บรรลุวัตถุประสงค์ และได้รับประโยชน์สูงสุดด้วยกระบวนการนำทรัพยากรสารสนเทศที่สรรหาค้นคว้าด้วยวิธีการที่เหมาะสม และจัดระบบแต่ละประเภทให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ งานบริการห้องสมุดจึงมีความสำคัญดังที่ วาณี ฐาปนวงศ์สานติ (2543 : 145) กล่าวถึง ความสำคัญของงานบริการห้องสมุดว่า ห้องสมุดเป็นหัวใจของการศึกษา จึงเป็นเสมือนแหล่งชุมชนของผู้ใฝ่หาความรู้ด้วยการจัดบริการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ให้รวดเร็ว สอนองความต้องการและความสนใจ ตรงตามวัตถุประสงค์ของสถาบัน และผู้ใช้ทุกระดับด้วยทรัพยากรสารสนเทศที่ถูกต้องและเหมาะสม รวมทั้งการจัดกิจกรรมต่างๆ ของห้องสมุดมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพของงานบริการเป็นอย่างยิ่ง เพราะการจัดกิจกรรมจะช่วยสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ใช้ห้องสมุดกับผู้ให้บริการ ช่วยสร้างนิสัยรักการอ่าน สนับสนุนการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ทั้งยังช่วยปลูกฝังทัศนคติที่ดีให้ผู้ใช้เข้าใจในเรื่องการใช้ห้องสมุด นอกจากนี้ สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย (2549 : 1) ยัง

กล่าวว่าห้องสมุดควรมีบริการพื้นฐานและบริการอื่นๆ ตามความเหมาะสมในรูปแบบที่หลากหลาย มีระเบียบการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายได้รับการบริการอย่างเสมอภาค สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

การดำเนินงานด้านการบริการของห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพดีจะต้องดำเนินการให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานบริการห้องสมุด ดังที่ แม้นมาส ชวลิต (2543 : 9) กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของงานบริการห้องสมุดไว้ดังนี้

1) เพื่อให้เป็นเครื่องมือในการเรียนการสอนของอาจารย์ นิสิตนักศึกษาตามหลักสูตรของสถาบันอุดมศึกษานั้น

2) เพื่อช่วยเหลือในการค้นคว้าและวิจัยของอาจารย์ นิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษานั้นๆ

3) เพื่อส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการให้อาจารย์ นิสิตนักศึกษามีทางแสวงหาความรู้ด้วยตนเองจากทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด

4) เพื่อช่วยอาจารย์ นิสิตนักศึกษาให้ได้รับความเพลิดเพลินจากการอ่านจากทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด

5) เพื่อแนะนำให้อาจารย์ นิสิตนักศึกษารู้จักหนังสือที่ดีและมีประโยชน์ วาณี ฐาปนวงศ์สานติ (2543 : 146) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของงานบริการห้องสมุดดังต่อไปนี้

1) เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทของห้องสมุดอย่างสะดวกและรวดเร็ว

2) เพื่อให้ผู้ใช้มีโอกาสเลือกสรรทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการ

3) เพื่อบริการทรัพยากรสารสนเทศอย่างประหยัดทั้งเวลาและวัสดุ

4) เพื่อบริการข่าวสาร ข้อมูลอย่างละเอียด ลึกซึ้ง ทันสมัย ทันเหตุการณ์

5) เพื่อพัฒนาวิธีการบริการให้ทันเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลอย่างมีคุณภาพและรวดเร็ว

6) เพื่อส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองและมีนิสัยรักการอ่านอย่างยั่งยืน

7) เพื่อบริการแก่บุคคลกลุ่มใหญ่มากกว่าเฉพาะบุคคล

โดยสรุป ความสำคัญของงานบริการห้องสมุด คือ การจัดให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการ รวมทั้งสนับสนุน ส่งเสริมให้ผู้รับบริการเกิดการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง โดยวัตถุประสงค์ของการบริการห้องสมุด คือ เพื่อสนับสนุนการศึกษา

คั่นคว้าของนิสิตนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษานั้นๆ รวมทั้งเป็นแหล่งจัดหา ทรัพยากรสารสนเทศ ข้อมูล ข่าวสาร และให้บริการด้านต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทั้งความรู้ ความเพลิดเพลินอันจะเป็นประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

จากการดำเนินงานด้านการบริการของห้องสมุดดังกล่าวข้างต้นเห็นได้ว่ามีองค์ประกอบ หลายประการที่จะทำให้ห้องสมุดแต่ละประเภทสามารถดำเนินงานให้บริการรูปร่างขององค์กร ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยต่างๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานห้องสมุดอย่างกว้างขวางและได้พบว่ามี ผู้ทำการวิจัยในเรื่องดังกล่าวแตกต่างกันออกไป สำหรับในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความคิดเห็นของ นักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี ใน 3 ด้าน คือ (1) ด้านการให้บริการ (2) ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และ (3) ด้าน บุคลากร

2.1 ด้านการให้บริการ

ห้องสมุดมีบทบาทสำคัญในสถาบันอุดมศึกษา และในขณะเดียวกันหัวใจของห้องสมุด ก็คือ การบริการด้วยการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการและสนองความต้องการของผู้ใช้ในด้าน การศึกษา การค้นคว้า วิจัย ข่าวสารความรู้ ความจริง ใจและนันทนาการ นอกจากนั้น การบริการ ยังเป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับผู้ใช้โดยตรง มีความสำคัญที่จะทำให้มีผู้มาใช้ห้องสมุดมากขึ้น ช่วยให้การเรียนการสอนของสถาบันมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลยิ่งขึ้น ช่วยให้อัตราการอ่านที่มีอยู่ใน ห้องสมุดได้รับการใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ และคุ้มครองรวมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ได้เห็นความสำคัญ ของห้องสมุดเพื่อที่จะได้ใช้ห้องสมุดมากขึ้น ตลอดจนช่วยพัฒนาห้องสมุดให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น (แววตา เดชชาติวิวัฒน์ 2541 : 48) งานบริการของห้องสมุดมีองค์ประกอบสำคัญด้วยกันหลายประการ มีนักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงดังนี้

วามี ฐาปนวงศ์สานติ (2543 : 150-151) กล่าวถึงงานบริการของห้องสมุดว่ามี องค์ประกอบสำคัญ คือ

1) ทรัพยากร ได้แก่ วัสดุสารสนเทศทุกประเภทที่ห้องสมุดจัดให้บริการ ทั้งวัสดุ ตีพิมพ์สื่อ โสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งพิจารณาตามความเหมาะสมกับผู้ใช้ทั้งคุณภาพ และ จำนวนให้เพียงพอสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ผู้รับบริการ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้งานบริการสามารถดำเนินไป ได้อย่างดี ห้องสมุดต้องพิจารณาประเภทผู้ใช้ทุกระดับทั้งวัยวุฒิและความรู้ นอกจากผู้ใช้ที่เป็นสมาชิก

ประจำ ของห้องสมุดควรพิจารณาสมาชิกในชุมชนทั่วไปด้วย ผู้รับบริการห้องสมุดเป็นผู้กำหนดให้ห้องสมุดจัดวิธีบริการให้ได้เหมาะสม

3) บุคลากรห้องสมุด ทำหน้าที่จัดบริการให้บรรลุวัตถุประสงค์และนโยบายของห้องสมุดจึงต้องมีคุณสมบัติและบุคลิกที่เหมาะสมประกอบด้วย การพัฒนาความรู้ให้ทันเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์โลก คุณสมบัติของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการควรมีลักษณะดังนี้

- (1) ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีน้ำใจและมีมนุษยสัมพันธ์กับทุกคน
- (2) มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง สนใจงานบริการ
- (3) เข้าใจนโยบาย ปฏิบัติหน้าที่ตรงเป้าหมายด้วยความรอบคอบ
- (4) มีความรู้เรื่องทรัพยากรสารสนเทศอย่างดี สามารถแนะนำแก่ผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อย่างมีประสิทธิภาพ

- (5) มีความอดทน รักษาระเบียบ วินัย ไม่ให้ผิดพลาด
- (6) สามารถจัดและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานได้อย่างเหมาะสม

4) วิธีบริการ เป็นการจัดวิธีบริการให้ได้ประสิทธิภาพตามประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ มี 2 วิธี คือ

(1) บริการภายในห้องสมุดหรือเป็นบริการประเภทรับ เป็นบริการที่ห้องสมุดทุกประเภทจัดบริการประจำให้ผู้ที่ต้องการข้อมูล เข้ามาเลือกใช้ด้วยตนเองจากทรัพยากรสารสนเทศที่จัดไว้เป็นระบบ พร้อมบริการคู่มือการใช้หรือจัดบริการพิเศษต่างๆ ช่วยให้ผู้ใช้เลือกใช้ได้สะดวกและรวดเร็ว

(2) บริการภายนอกแก่ผู้ใช้ห้องสมุดหรือเป็นบริการประเภทรุก ห้องสมุดต้องจัดบริการสำหรับบุคคลที่ไม่สามารถเข้ามาใช้บริการภายในห้องสมุดด้วยสาเหตุเพราะอยู่ไกลเกินไป หรือมีภาระหน้าที่ประจำไม่มีเวลา หรือเป็นผู้บริหารระดับสูงที่บรรณารักษ์ควรจัดบริการสนองความสนใจเพื่อให้บุคคลเหล่านี้ มีโอกาสใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด

เบญจภา เจนการ (2548 : 128-129) ได้กล่าวเพิ่มเติมถึง งานบริการของห้องสมุดดังนี้

- 1) ดูแลสถานที่ให้สะอาด จัดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สวยงาม
- 2) บุคลากรฝ่ายบริการ เตรียมตัวให้พร้อมทั้งการแต่งกายและกิริยาจาที่สุภาพ เรียบร้อย หน้าตาแจ่มใส
- 3) ให้บริการด้วยความเป็นมิตรอย่างจริงใจและยุติธรรม
- 4) ให้รายละเอียดข้อมูลอย่างถูกต้องด้วยการช่วยเหลือแนะนำตามความจำเป็น

5) ตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา

6) เมื่อมีปัญหาควรรับฟังความคิดเห็นอย่างใจเย็น ไม่แก้ตัวหรือขัดแย้งกับผู้ใช้บริการ

7) ปฏิบัติหน้าที่อย่างเหมาะสม ตรงเวลาและใช้วิจารณญาณยืดหยุ่นได้บางกรณี

8) ให้คำแนะนำและชี้แนะแหล่งข้อมูลแต่ละประเภทที่ห้องสมุดจัดเก็บ สำหรับผู้ใช้ที่ไม่คุ้นเคยหรือมาใช้บริการไม่บ่อยนัก

9) จัดวิธีบริการทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภทถึงผู้ใช้ได้อย่างเหมาะสม

10) ให้ความช่วยเหลือในการค้นหาสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการหรือติดต่อขอยืมจากห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศอื่นให้ในกรณีที่ห้องสมุดไม่มีบริการเช่นนี้ในปัจจุบันเป็นบริการที่เป็นความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจัดทำขึ้น

11) ให้ผู้ใช้มีความรู้สึกรับความสะดวกและบริการที่ประทับใจโดยเฉพาะอย่างยิ่งได้ข้อมูลตรงตามต้องการและมีความทันสมัยครอบคลุมทุกสาขาวิชา

12) ให้ความสำคัญกับผู้ใช้ที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการแม้ว่าบางครั้งจะต้องเสียเวลาในการค้นหาข้อมูลก็ตาม

งานบริการเป็นหน้าที่หลักที่ห้องสมุดต้องจัดเพื่ออำนวยความสะดวกเพื่อสนองความต้องการให้ผู้ใช้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ มีนักการศึกษากล่าวถึงขอบเขตของงานบริการดังนี้

วาลี ฐาปนวงศานติ (2543 : 147-150) ได้กล่าวเพิ่มเติมเกี่ยวกับงานบริการห้องสมุดว่าห้องสมุดจัดบริการต่างๆ ตามประเภทของวัสดุและผู้ใช้ โดยแบ่งประเภทได้ดังนี้

1) บริการพื้นฐาน เป็นบริการทั่วไปที่ห้องสมุดทุกประเภทจัดเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ตามลักษณะของทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่

(1) บริการยืม-คืน

(2) บริการยืมระหว่างห้องสมุด

(3) บริการหนังสือกรณีพิเศษ ได้แก่ บริการหนังสือสำรองและบริการหนังสือจอง

2) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการอย่างหนึ่งของห้องสมุดที่ช่วยผู้ใช้ให้ประสบความสำเร็จในการค้นคว้า ซึ่งมีบริการหลายอย่างดังนี้

(1) บริการตอบคำถาม เป็นการช่วยผู้ใช้ที่มีปัญหาการใช้ห้องสมุดและการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ โดยกำหนดระเบียบวิธีการช่วยแก้ปัญหาให้ผู้ใช้ได้รับคำตอบอย่างถูกต้องและพอใจ

(2) บริการช่วยการค้นคว้า เป็นบริการส่งเสริมการใช้ห้องสมุด

(3) บริการส่งเสริมการอ่านและแนะนำการอ่าน

(4) บริการบรรณานุกรม

(5) บริการสื่อโสตทัศนฯ ห้องสมุดที่มีสื่อโสตทัศนฯ เช่น วิทยุทัศน์ แถบเสียง สื่อ

มัลติมีเดีย และสื่อผ่านระบบคอมพิวเตอร์ โดยจัดวิธีบริการให้ได้ 2 แนวทาง คือ (1) บริการภายในห้องสมุด ซึ่งห้องสมุดต้องจัดสถานที่พร้อมอุปกรณ์กำหนดระเบียบ ตารางการใช้ไม่ให้ชำรุดเพื่อผู้ใช้จะได้ใช้บริการทั่วถึงและเลือกใช้ตามความต้องการอย่างเหมาะสม และ (2) บริการยืมใช้นอกสถานที่ ห้องสมุดจัดบริการให้ยืมเฉพาะวัสดุประเภทวิทยุทัศน์ แถบเสียง กำหนดระเบียบการยืมเช่นเดียวกับหนังสือ ต่างกันในรายละเอียดตามลักษณะของประเภทสื่อโสตทัศนฯ

3) บริการชุมชน นอกจากการให้บริการแก่สมาชิกห้องสมุดตามปกติห้องสมุดควรคำนึงถึงชุมชน เพื่อการสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือในการดำเนินงานห้องสมุด โดยเฉพาะห้องสมุดประชาชนและห้องสมุดสถาบันการศึกษาทุกระดับด้วยการเชิญผู้นำท้องถิ่นเป็นคณะกรรมการห้องสมุดและห้องสมุดจัดบริการเพื่อชุมชน ดังนี้

3.1) จัดหาทรัพยากรสารสนเทศสนองความต้องการของชุมชนให้เพียงพอตามลักษณะของท้องถิ่น

3.2) จัดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ บริการเป็นครั้งคราว

3.3) บริการข้อมูล ข่าวสาร เผยแพร่สู่ชุมชนเป็นประจำ

สุณี เลิศแสวงกิจ และพิศิษฐ์ กาญจนพิมาย (2546 : 2-4) กล่าวว่า ห้องสมุดที่ดีควรมีการจัดบริการที่สนองความต้องการของผู้ใช้อย่างกว้างขวาง ผู้ใช้ได้รับความสะดวกรวดเร็วและสามารถใช้บริการในการเพิ่มพูนความรู้ตลอดจนนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้เป็นอย่างดี ดังนั้นห้องสมุดที่ดีควรจัดหาจัดระเบียบและจัดบริการดังต่อไปนี้

1) บริการทรัพยากรสารสนเทศ

2) บริการให้ยืมและรับคืนวัสดุสารสนเทศ สิ่งพิมพ์ โดยจัดหาวัสดุสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ไว้บริการ และอนุญาตให้ยืมไปใช้นอกสถานที่ได้และนำกลับมาคืนในระยะเวลาที่กำหนดไว้

3) บริการสืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ บริการอินเทอร์เน็ต บริการฐานข้อมูลซีดีรอม ซีดีรอมมัลติมีเดีย

4) จัดบริการแนะนำการอ่าน บริการตอบคำถาม บริการช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการแนะนำหนังสือดีหรือหนังสือที่น่าสนใจเพื่อให้ผู้รับบริการได้ทราบ

5) มีหนังสืออ้างอิง หนังสือสารองซึ่งสงวนไว้ใช้เฉพาะในห้องสมุดหรือให้ขอยืมได้
ในเวลาจำกัด

6) บริการโสตทัศนวัสดุและอุปกรณ์
7) บริการยืมและถ่ายสำเนาเอกสารระหว่างห้องสมุด
8) บริการรวบรวมบรรณานุกรมหรือจัดทำสาระสังเขป
9) มีการจัดหนังสือเป็นหมวดหมู่ตามระบบสากลไว้ ณ ชั้นเปิดเพื่อให้ผู้ใช้
สามารถหยิบได้ด้วยตนเองโดยสะดวก ทำเป็นคู่มือหรือเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้
วัสดุอุปกรณ์

10) บริการถ่ายสำเนาเอกสาร สิ่งพิมพ์หรือโสตทัศนวัสดุ
11) บริการส่งเสริมการใช้
12) บริการความรู้สู่ชุมชน
13) บริการค้นฐานข้อมูล
14) จัดสถานที่สะอาดเรียบร้อยเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายตามสมควร
15) จัดบริการอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น จัดสถานที่พิเศษสำหรับนักค้นคว้าวิจัย
ในระดับสูง จัดส่งเอกสารให้แก่ผู้รับบริการตามความจำเป็นและระดับความต้องการของผู้รับบริการ

อากาศร ชาติโลหะ (2547 : 7-8) กล่าวว่างานบริการห้องสมุดเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญ
ในการดำเนินงาน ดังนั้นห้องสมุดควรจัดบริการเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกและตรงต่อความต้อง
การของผู้ใช้ดังนี้

1) บริการเอกสารสนเทศหรือบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
2) บริการจัดทำสาระสังเขป
3) บริการจัดทำบรรณานุกรมในวารสาร
4) บริการรวบรวมบรรณานุกรม
5) บริการสารนิเทศทันสมัย เป็นการให้บริการความรู้หรือพัฒนาการที่ทันสมัย
ในเรื่องราวที่อยู่ในความสนใจโดยเฉพาะของผู้ใช้สารนิเทศคนใดคนหนึ่ง ได้แก่ การถ่ายสำเนา
สารบัญเรื่องในวารสารเล่มใหม่สุด การแจ้งรายการสิ่งพิมพ์ใหม่ๆ และ การหมุนเวียนวารสารเล่ม
ใหม่

6) บริการเลือกเผยแพร่สารนิเทศ เป็นบริการคัดเลือกสารนิเทศตามความสนใจ
ของผู้ใช้แต่ละคน

7) บริการถ่ายสำเนาสิ่งพิมพ์ต่างๆ

8) บริการสอนการใช้ห้องสมุด

9) บริการทำบรรณนิทัศน์ บรรณนิทัศน์ หมายถึง ข้อเขียนซึ่งผู้เขียนแนะนำผู้อ่านเกี่ยวกับหนังสือชื่อใดชื่อหนึ่งในแง่มุมต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้สารนิเทศทั่วไปที่ไม่มีเวลามากมายสามารถทราบเรื่องของหนังสือเหล่านั้นเพื่อนำไปสู่การค้นสารนิเทศที่กว้างขวางและลึกซึ้งต่อไป

10) บริการจัดทำหนังสือคู่มือการใช้สถาบันบริการสารนิเทศ

11) บริการแปลเอกสาร

12) บริการหนังสือจองหรือหนังสือส่งสำรอง

13) บริการยืมระหว่างห้องสมุด

14) บริการความรู้แก่ชุมชน

15) บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์

16) บริการสืบค้นและเรียกใช้สารนิเทศผ่านสื่อระบบทางไกล

ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ (2548 : 15-16) กล่าวถึงงานบริการว่าเป็นหัวใจของงานห้องสมุดที่จะจัดอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้เข้าถึงหรือได้รับสารสนเทศอย่างรวดเร็วและตรงตามความต้องการมากที่สุด งานบริการห้องสมุดมีดังนี้

1) บริการพื้นฐาน เป็นบริการทั่วไปที่ห้องสมุดเกือบทุกแห่งจัดให้แก่ผู้ใช้ ได้แก่

(1) บริการให้อ่านและค้นคว้าโดยเสรี

(2) บริการจ่าย-รับ

(3) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

(4) บริการถ่ายเอกสาร

2) บริการพิเศษ เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดให้แก่ผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม ได้แก่

(1) บริการรวบรวมบรรณานุกรม

(2) บริการข่าวสารทันสมัย

(3) บริการเลือกสรรเผยแพร่สารสนเทศ

(4) บริการสอนหรือแนะนำการใช้ห้องสมุด

(5) บริการหนังสือจอง

(6) บริการยืมระหว่างห้องสมุด

(7) บริการค้นฐานข้อมูล เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดให้มีฐานข้อมูลต่างๆ ไว้

บริการแก่ผู้ใช้ ได้แก่ บริการฐานข้อมูลที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเอง บริการฐานข้อมูลซีดีรอม และบริการฐานข้อมูลออนไลน์

(8) บริการอินเทอร์เน็ต

(9) บริการอื่นๆ ที่ห้องสมุดแต่ละแห่งอาจจัดขึ้น เช่น บริการความรู้แก่ชุมชน บริการจัดส่งเอกสารให้แก่ผู้ใช้ เป็นต้น

โดยสรุป งานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศหรือแหล่งเรียนรู้แต่ละแห่งนั้น ไม่จำเป็นต้องมีงานบริการที่เหมือนกันทุกประการ อาจมีความเหมือนและความต่างกันตามภาระหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน หากแต่มีภารกิจหลักที่ต้องบริการคล้ายกัน ได้แก่ การให้บริการค้นคว้า ยืม-คืน ทรัพยากรและสารสนเทศ การให้บริการห้องค้นคว้า ห้องประชุม ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องโสตทัศนศึกษา การบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า การให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย บริการถ่ายเอกสาร และบริการเสริมอื่นๆ ที่สำนักวิทยบริการแต่ละแห่งจัดขึ้น

2.2 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

อาคารสถานที่นับได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการจัดตั้งห้องสมุด ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายจึงควรพิจารณาองค์ประกอบต่างๆ อย่างรอบคอบ ทั้งนี้อาคารสถานที่สำหรับตั้งห้องสมุดควรมีลักษณะการออกแบบที่ถูกต้อง สวยงามและเหมาะสม จึงสามารถดึงดูดความสนใจให้บุคคลเข้ามาใช้บริการกันอย่างมากมาย อย่างไรก็ตามได้มีนักการศึกษาหลายคนได้ให้ทัศนะต่างๆ เกี่ยวกับอาคารสถานที่ในการจัดตั้งเป็นห้องสมุดไว้ดังนี้

แม้นมาส ซวลิต (2541: 42-46) กล่าวถึง การจัดตั้งห้องสมุดว่าห้องสมุดจะเป็นห้องๆ หนึ่งหรืออาคารเอกเทศก็แล้วแต่จำนวนผู้ใช้และสภาพแวดล้อมแต่ต้องอยู่ในย่านกลางและเป็นที่ยึดจุดความสนใจควบคู่ไปกับความสะดวกสบายและประโยชน์ของผู้ใช้ด้วย โดยควรมีส่วนประกอบดังนี้

- 1) มีเนื้อที่สำหรับนั่งอ่านเพียงพอ ไม่เบียดเสียดกัน
- 2) ผู้มาใช้บริการสามารถเข้าถึงชั้นหนังสือและสามารถเลือกหยิบหนังสือเองได้
- 3) ในห้องอ่านหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ จะเป็นแสงธรรมชาติหรือแสงไฟฟ้าก็ตามซึ่งโดยปกติแสงธรรมชาติย่อมดีกว่าแสงไฟฟ้า แต่บางครั้งแสงไฟฟ้ก็เป็นสิ่งจำเป็น
- 4) ในห้องอ่านหนังสือมีการถ่ายเทอากาศสม่ำเสมอ อากาศโปร่ง ลมพัดเข้าได้ ซึ่งห้องสมุดบางแห่งอาจจัดให้มีเครื่องปรับอากาศเพื่อรักษาหนังสือและเพื่อให้ผู้อ่านเย็นสบาย
- 5) ปราศจากเสียงรบกวน เสียงรบกวนภายนอก เช่น เสียงรถยนต์ เสียงคนเดิน กระแทกพื้นแข็งจะรบกวนผู้ใช้ห้องสมุดได้มาก ห้องสมุดบางแห่งจึงใช้วิธีปิดห้องสมุดและติดเครื่อง

ปรับอากาศ แต่การติดตั้งเครื่องปรับอากาศ หมายถึง การใช้เงินจำนวนมาก อาจทำได้เฉพาะห้องสมุดบางแห่งเท่านั้น ส่วนเสียงคนเดินกระทบพื้นอาจเสียงได้โดยปูพื้นด้วยวัสดุเก็บเสียง เช่น กระเบื้องยาง แทนที่จะใช้ไม้หรือคอนกรีตหรือหินขัด

6) ความสะดวกในการติดต่อ เช่น ในการยืมหนังสือ การส่งคืนหนังสือ การขอพบเจ้าหน้าที่บางคน โต๊ะรับจ่ายหนังสืออยู่ในที่ที่จะเดินไปถึงได้ง่าย มีป้ายบอกว่าแผนกไหนอยู่ที่ไหน ให้หาได้พบง่าย ๆ

7) ได้รับความสบายในบางอย่าง เช่น มีห้องส้วม มีน้ำดื่ม ห้องสมุดบางแห่งมีห้องรับประทานอาหารและมีอาหารขายแก่ผู้มาใช้ห้องสมุด ซึ่งไม่ประสงค์จะไปรับประทานอาหารที่อื่น เพราะกลัวจะเสียเวลา

8) ความทนทานและปลอดภัย ควรคำนึงถึงว่าห้องสมุดต้องอยู่ไปนานปี จึงควรเลือกวัสดุที่ทนทาน ทนฝนและแดดด้วย รวมถึงปลอดภัยจากปลวก มอด ตลอดจนภัยธรรมชาติ เช่น น้ำฝนซึ่งจะทำให้หลังคารั่ว เป็นต้น

9) การขยายตัวต่อไปในภายหน้า ห้องสมุดจึงควรคำนึงถึงจำนวนผู้ใช้ที่เพิ่มขึ้น และความต้องการของผู้ใช้ที่มีมากขึ้น ดังนั้นในการกำหนดสถานที่ห้องสมุดจะต้องคิดเผื่อเวลา 20-25 ปีข้างหน้าด้วยว่าห้องสมุดจะขยายออกไปมากน้อยเพียงใด เท่าที่ปรากฏแล้ว ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะขยายตัวเป็น 2 เท่า ภายในเวลา 26 ปี

วาทินี ฐาปนวงศ์สานติ (2543 : 109-110) กล่าวว่า การออกแบบอาคารห้องสมุดไว้ว่า การออกแบบอาคารที่ดี จะต้องคำนึงถึงหลักการทางสถาปัตยกรรมภูมิทัศน์และการใช้สอยเนื้อที่ของอาคารทั้งภายในและภายนอกในเรื่องต่อไปนี้

1) ทำเลที่ตั้ง ควรคำนึงถึงความเหมาะสม ความสะดวกในการติดต่อประสานงานของผู้รับบริการและผู้ปฏิบัติงาน ทำเลที่ตั้งควรอยู่ไกลเสียงรบกวนหรือกลิ่น แต่ไม่ควรเปลี่ยวเกินไป การคมนาคมสะดวกไม่ซับซ้อน มีการเข้าออกอิสระ ไม่เสียเวลาในการเดินทาง นอกจากนี้สถานที่ตั้งควรรับแสงได้ เพื่อเป็นการประหยัดพลังงาน ไฟฟ้ารวมทั้งตั้งอยู่ในทิศทางลมผ่าน

2) สิ่งแวดล้อม คำนึงถึงลักษณะภูมิทัศน์ คือ บรรยากาศรอบๆ อาคารควรร่มรื่น มีต้นไม้เป็นระเบียบ ไม่มีน้ำขัง ทางเดินสะดวกต่อการเข้าออกอาคาร รูปแบบอาคารควรต้องสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและลักษณะของอาคารรอบข้าง

3) ประโยชน์ใช้สอย ขนาดและรูปร่าง ต้องเหมาะสมกับประเภทของห้องสมุด ไม่ควรให้คับแคบเกินไปจนเกิดความอึดอัด หรือกว้างเกินไปจนทำให้ผู้เข้ามาใช้บริการรู้สึกเกิดความเว้งว้าง

- 4) ความยืดหยุ่นในการใช้อาคาร รูปแบบควรสามารถปรับเปลี่ยนขยายได้ในอนาคต
- 5) ระบบการควบคุม ต้องให้ความปลอดภัยทั้งทรัพยากรและบุคลากร บริเวณที่ต้องควบคุมคือ บริเวณทางเข้าออกทั้งของผู้รับบริการและบุคลากรของห้องสมุด ระบบการติดต่อประสานงานของฝ่ายต่างๆ ที่ต้องสัมพันธ์กัน โดยเฉพาะการควบคุมด้านเครื่องจักรกลที่นำมาใช้ในห้องสมุด
- 6) ลักษณะความกลมกลืน ลักษณะเฉพาะของอาคารห้องสมุดควรมีความกลมกลืนในเรื่องประตู หน้าต่างและขนาดที่ได้สัดส่วนเหมาะสม
- 7) ด้านเทคนิค ห้องสมุดจะมีอุปกรณ์ประเภทอิเล็กทรอนิกส์จำนวนหนึ่ง การออกแบบอาคาร จึงควรต้องคำนึงถึงครุภัณฑ์ที่จำเป็นเหล่านี้ โดยวัสดุที่ใช้ต้องไม่เป็นอันตรายและมีประโยชน์ใช้สอยเหมาะสมกับงานเทคนิคต่างๆ ของห้องสมุด
- 8) การบำรุงรักษา การดูแลรักษาภายในและภายนอกอาคาร ต้องสะดวกแก่การทำความสะดวกและการปรับปรุงให้สวยงาม
- 9) ระบบความปลอดภัย อาคารห้องสมุดมีผู้ใช้จำนวนมาก ฉะนั้นพิถีพิถันการรับน้ำหนัก แต่ละชั้นต้องคำนวณอย่างถูกต้อง และต้องมีระบบความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพสูง โดยเฉพาะอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ห้องสมุดจัดบริการต้องมีความปลอดภัยสะดวกต่อการใช้งาน สำหรับตัวอาคารต้องมีทางหนีไฟและเครื่องดับเพลิงเป็นการป้องกันไฟประจำตามมุมต่างๆ ทุกชั้นที่สามารถหยิบใช้ได้ง่ายเมื่อเกิดเหตุไฟไหม้

โดยสรุป อาคารห้องสมุดควรมีลักษณะที่แสดงถึงประโยชน์ในการใช้สอย ให้ความสะดวก ความปลอดภัยแก่ผู้ใช้และบุคลากรห้องสมุดในการปฏิบัติงาน อีกทั้งสามารถปรับปรุงขยายต่อไปในอนาคตตลอดจนรูปร่างของอาคารคงทน ถาวร เข้ากับลักษณะสิ่งแวดล้อมโดยรอบ และดูแลบำรุงรักษาได้ง่าย

2.3 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

บุคลากรห้องสมุดนั้น หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติในห้องสมุด ซึ่งเรียกว่าบรรณารักษ์ บรรณารักษ์ที่ดีจะช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีนักการศึกษาหลายคนกล่าวถึงดังนี้

พวา พันธุ์เมฆา (2541: 65-70) กล่าวถึง คุณสมบัติของบรรณารักษ์หรือบุคลากรที่ปฏิบัติในห้องสมุด ดังนี้

- 1) ประเภทที่มีความรู้วิชาชีพบรรณารักษ์ (Professional Librarian) มีคุณสมบัติดังนี้

- (1) มีความรู้ในวิชาการสาขาใดสาขาหนึ่งที่ห้องสมุดนั้นรับใช้อยู่
- (2) ควรเป็นผู้มีอุดมการณ์สูง
- (3) มีนิสัยรักการอ่าน ชอบศึกษาค้นคว้า รักหนังสือ สนใจติดตามความเคลื่อนไหว
- (4) มีความเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์และสามารถปรับตัวให้เข้ากับทุกสถานการณ์ได้
- (5) มีความละเอียด ประณีต อดทน
- (6) เป็นคนมีระเบียบวินัย
- (7) เป็นคนมีน้ำใจเป็นนักประชาธิปไตย จะต้องรู้จักยกย่องผู้อื่นและถ่อมตน

อยู่เสมอ

- (8) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- (9) มีอารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ กิริยาจาเราะเรียบร้อย มีความสุขุมเยือกเย็น
- (10) มีบุคลิกทั่วไปดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย

2) ประเภทที่ไม่มีความรู้วิชาชีพบรรณารักษ์ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด

พนักงานธุรการ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล นักการภารโรง เป็นต้น

วาทณี ฐานปนวงศ์สานติ (2543 : 4) และทัตชา ตุ่นสกุล (2546 : 80) กล่าวเสริมถึงคุณสมบัติของบรรณารักษ์มืออาชีพ ดังนี้

- 1) เป็นนักจัดการและนักบริหาร บรรณารักษ์ต้องรู้จักวิธีการจัดการคัดเลือกข้อมูลให้เหมาะสมเพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการและรู้วิธีการบริการข้อมูลทันสมัยให้แก่ผู้ใช้
- 2) มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รู้วิธีใช้เครื่องมือและสารสนเทศทุกรูปแบบและนำมาให้บริการ
- 3) เป็นนักวิจัยและประเมินผลงาน บรรณารักษ์ไม่มีหน้าที่บริการเท่านั้นต้องเป็นนักวิจัยเพื่อจะได้นำผลวิจัยมาปรับปรุงแก้ไขเปลี่ยนแปลงงานให้ทันสมัย และสนองความต้องการของผู้ใช้
- 4) เป็นนักพัฒนาด้วยการพัฒนาตนเอง และผู้ร่วมงานให้ทันกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ให้เกิดผลมากที่สุด
- 5) มีความรู้ในเรื่องนโยบายและกระบวนการบริการห้องสมุดตลอดจนกระทบ
- 6) มีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการลูกค้า
- 7) การปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ
- 8) ความรู้ในเกี่ยวกับบริการทุกประเภทของห้องสมุด
- 9) การทำงานร่วมกับผู้อื่นและการทำงานเป็นทีม

นุชรี ตรีโรจน์วงศ์ (2547 : 50) กล่าวเพิ่มเติมเกี่ยวกับบทบาทของบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศดังนี้

- 1) ทบทวนพันธกิจของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ
- 2) ปรับทิศทางที่มุ่งไปสู่ความต้องการสารสนเทศของผู้รับบริการ และสภาวะแวดล้อมทางสารสนเทศ มีความรอบรู้แหล่งสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชาอย่างหลากหลายโดยสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ มีความรอบรู้เกี่ยวกับฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีการผลิตเผยแพร่อยู่เป็นจำนวนมากและมีราคาแพงเพื่อประโยชน์ในการคัดเลือก และบอกรับฐานข้อมูลที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้ใช้เพื่อเป็นการประหยัดงบประมาณของห้องสมุด

3) ปรับปรุงกิจกรรมและการบริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

นาฎิกา เด็ดขุนทด (2548 : 53) อธิบายเกี่ยวกับบทบาทของนักสารนิเทศหรือบรรณารักษ์ยุคใหม่ ดังต่อไปนี้

- 1) เป็นผู้ที่สามารถเจรจาและวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี
- 2) เป็นผู้ที่อำนวยความสะดวกและมียุทธวิธีต่างๆ ในการสืบค้นสารนิเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) เป็นนักการศึกษาที่คุ้นเคยกับความรู้ในสาขาวิชาแขนงต่างๆ ในทุกรูปแบบ
- 4) เป็นสื่อกลางทางสารนิเทศ ที่สามารถให้บริการข่าวสารทันสมัยแก่นักศึกษาที่มาขอรับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

มาร์แชลและคณะ (Marshall et al. 2008 : www.sla.org/content/SLA/professional/meaning/competency.cfm) อธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสามารถเฉพาะของบรรณารักษ์ในศตวรรษที่ 21 ดังนี้

- 1) ความสามารถทางด้านวิชาชีพ
 - (1) มีความรู้ ความเชี่ยวชาญถึงความสามารถในการวิเคราะห์ วิจัยและประเมินแหล่งข้อมูลสารสนเทศ
 - (2) มีความรู้ในด้านการจัดการองค์กรหรือการบริหารลูกค้าเป็นอย่างดี
 - (3) พัฒนาและบริหารเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ต้นทุนในการดำเนินงาน
 - (4) เกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ทิศทาง การดำเนินงานขององค์กร
 - (5) มีความรู้ ความสามารถในการสอนเป็นอย่างดีให้กับผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ

(6) ประเมินความต้องการและออกแบบการให้บริการต่างๆ ให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภท

(7) มีความสามารถในการบริหาร จัดการกับข้อมูลสารสนเทศต่างๆ เพื่อเข้าถึงกลุ่มผู้รับบริการ

(8) สามารถใช้ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการรวบรวมและเผยแพร่

(9) ข้อมูลได้อย่างเหมาะสม

(10) พัฒนารูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะด้านสำหรับผู้รับบริการ ภายในและภายนอกองค์กร

(11) ประเมินผลและวิจัยเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาในการเข้าใช้ข้อมูลสารสนเทศ

(12) ปรับปรุงการให้บริการต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้

(13) มีความสามารถในการบริหารทีมงาน

2) ความสามารถเฉพาะบุคคล

(1) มีใจรักการบริการ

(2) ชอบความท้าทายและหาประสบการณ์ใหม่ๆ จากหน่วยงานห้องสมุด ภายในและภายนอกองค์กร

(3) มีโลกทัศน์กว้าง

(4) เสาะแสวงหาหุ้นส่วนและพันธมิตร

(5) เป็นผู้ที่มีความเคารพอ่อนน้อม ให้เกียรติและมีความซื่อสัตย์ต่อกัน

(6) มีความสามารถในการสื่อสารเป็นอย่างดี

(7) สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและทำงานเป็นทีม

(8) มีภาวะผู้นำ

(9) สามารถวางแผนการดำเนินงานภายใต้สภาพการณ์ต่างๆ ได้

(10) ใฝ่ในการเรียนรู้ตลอดชีวิตและวางแผนชีวิตการงาน

(11) มีทักษะในการบริหารและสร้างโอกาสใหม่ๆ ให้กับตนเอง

(12) ตระหนักถึงคุณค่าและความปึกแผ่นของเครือข่ายทางวิชาชีพ

(13) สามารถปรับตัวให้กับสภาพการณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป คุณสมบัติของบรรณารักษ์หรือนักสารนิเทศหรือนักเอกสารสนเทศที่ดี จำเป็นต้องเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ มีความละเอียดรอบคอบ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา

เชี่ยวชาญในงานบริการ แต่งกายสุภาพ มีทักษะในการสื่อสาร ให้บริการด้วยความเต็มใจ รอบรู้ในงานที่ปฏิบัติ

3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

3.1 ลักษณะการให้บริการที่ดี

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546 : 440) กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการที่ดีว่ามีลักษณะ 10 ประการ ดังนี้ (1) การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ทำให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า (2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย (3) ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน (4) ความสุภาพ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองและมีวิจรรณญาณ (5) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า (6) ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง (7) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ (8) ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจาก อันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่างๆ (9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) จะทำให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้ (10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

จากลักษณะที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปคุณภาพการให้บริการได้ 5 ประการ ดังนี้

- 1) ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นความสามารถที่จะดำเนินการให้บริการตามที่สัญญาไว้อย่างมีคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ
- 2) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) เป็นความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการแก่ผู้รับบริการหรือลูกค้าอย่างทันท่วงที
- 3) ความมั่นใจได้ (Assurance) เป็นการแสดงถึงความรู้และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการที่ได้รับ

4) การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) เป็นการดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้รับบริการ

5) ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) เป็นลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่สามารถจับต้องได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล

3.2 องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

มิลเลต จอห์น ดี (Millett John D. 1954 : 397-400) กล่าวถึง องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการที่สำคัญไว้ 5 ประการ คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการบริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริหารจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การบริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quality at the Geographical) ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

3.3 แนวความคิดเกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์

แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์เป็นส่วนหนึ่งของแนวคิด Seven I's ซึ่งเป็นแนวคิดในการสร้างความจงรักภักดีต่อตราอินเตอร์เน็ต ของ สพอลเตอร์ (ปรียสรณ์ อาศรัยราษฎร์ 2543 :

31-35 อ้างจาก สพอลเตอร์ Spalter 1995) กล่าวว่า การสร้างปฏิสัมพันธ์ (Interactivity) ระหว่างเว็บไซต์กับผู้รับบริการ หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการสามารถ

- 1) เลือกและกำหนดข้อมูลที่ตนเองสนใจได้
- 2) การสื่อสารหรือการสนทนา (Chat) ณ เวลาปัจจุบันกับบุคคลอื่นๆ ทั้งที่เป็นกลุ่มสนทนาหรือเป็นบุคคลเดียวก็ตาม
- 3) การรับและส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email)
- 4) เสนอหัวข้อบนกระดานสนทนา (Web Board) หรือการตอบสนองต่อหัวข้อบนกระดานสนทนา

นอกจากนี้ การสร้างการปฏิสัมพันธ์ระหว่างเว็บไซต์กับผู้รับบริการยังสามารถทำได้ โดยการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ต่างๆ ที่น่าสนใจ เกมออนไลน์ เรื่องตลกขำขัน เรื่องเล่าจากประสบการณ์ กิจกรรมประกวดต่างๆ หรือบริการดาวน์โหลดฟรี เป็นต้น ด้วยระบบเครือข่ายของอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้รับบริการจำนวนมากสามารถเชื่อมต่อกันได้ ซึ่งผู้รับบริการแต่ละคนสามารถเลือกรับเฉพาะข้อมูลที่ตนเองสนใจ และเมื่อความสนใจของผู้รับบริการจำนวนหนึ่งเกิดตรงกันจะมีการสร้างเป็นชุมชนเสมือน (Virtual Community) เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้หรือแนวความคิดกันผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การเข้ามามีส่วนร่วมของผู้รับบริการนั้นเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ของเว็บไซต์ในการที่จะสร้างประสบการณ์ใหม่ๆ ให้ผู้รับบริการในการเข้ามามีปฏิสัมพันธ์กับเว็บไซต์นั้นผ่านทางช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น กระดานสนทนา (Web Board) กลุ่มสนทนา (Chat) หรือแม้แต่การสร้างกลุ่มสมาชิก (Member) เป็นต้น เมื่อผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมกับเว็บไซต์นั้นๆ แล้ว โอกาสที่ข้อมูลที่เสนอผ่านเว็บไซต์นั้นจะตรงกับความต้องการของผู้รับบริการก็เพิ่มมากขึ้น หรือแม้แต่การที่ผู้รับบริการเสนอข้อมูลใหม่ๆ ที่เป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับเว็บไซต์ ดังนั้นเว็บไซต์จึงควรระมัดระวังในปัจจัยต่อไปนี้

- 1) การปรับปรุงข้อมูลที่เสนอบนเว็บไซต์อย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ
- 2) ให้การสนับสนุนหรือเป็นผู้ริเริ่มในการจัดให้มีผู้ชำนาญเฉพาะทางเข้าร่วมในห้องสนทนาเพื่อสร้างความสนใจและเป็นการเพิ่มคุณค่าของเว็บไซต์
- 3) เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการสามารถเสนอความคิดเห็นต่างๆ ผ่านทางกระดานสนทนาได้โดยเสรี
- 4) สร้างพันธมิตรกับเว็บไซต์อื่นๆ ที่เสนอข้อมูลให้ผู้รับบริการให้ความสนใจ (Search Engine)

4. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

4.1 ประวัติความเป็นมา

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเดิมเรียกว่า ฝ่ายหอสมุด มีอาคารหอสมุดเป็นอาคาร 2 ชั้น ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของสถาบัน โดยย้ายจากห้องฝ่ายทะเบียนและวัดผล (1120-2) เมื่อ 26 มิถุนายน 2517 ต่อมาเรียกว่า อาคาร 13 การดำเนินงาน ณ อาคาร 13 ได้ดำเนินการให้บริการมาเกือบจะพร้อมๆ กับการจัดตั้งวิทยาลัย สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีความพร้อมที่จะให้บริการและดำเนินงานให้บริการแก่นักศึกษา และคณาจารย์อย่างมีระบบและประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ดังนี้

1) เพื่อให้บริการทางวิชาการสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้า และการวิจัยของนักศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโท อาจารย์และหน้าที่ของสถาบันตามหลักสูตรและโครงการ ซึ่งเป็นหน้าที่ของมหาวิทยาลัย

2) เพื่อจัดเตรียมคัดเลือกจัดหาวัสดุอุปกรณ์สำหรับการใช้ทรัพยากรสารสนเทศด้านวิชาการของนักศึกษาและอาจารย์

3) เพื่อร่วมมือและประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ในการเพิ่มพูนคุณภาพด้านบริการทางวิชาการ

4) เพื่อสนับสนุนการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมของชาติและท้องถิ่น เพื่อให้การดำเนินการ บริการการศึกษาค้นคว้ามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สถาบันได้แต่งตั้งให้ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประทีป จรัสรุ่งระวีวร รักษาผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการเมื่อ 26 มกราคม 2541 และในปี พ.ศ.2545 ได้แต่งตั้ง รองศาสตราจารย์ ดร.มาลี ไชยเสนา เป็นผู้อำนวยการตั้งแต่วันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ.2545 ในปี พ.ศ. 2546-2547 ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมหวัง ชาญศิริวัฒน์ ได้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ และในปี พ.ศ. 2548 รองศาสตราจารย์ ดร.มาลี ไชยเสนา ได้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจนถึงปัจจุบัน

สำนักวิทยบริการได้เปลี่ยนแปลงสถานะและเรียกชื่อเป็นสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 ที่มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ.2547 และด้วยกฎกระทรวงจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2548 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 112 ตอนที่ 20ก หน้า 82-83 เมื่อวันที่ 8 มีนาคม 2548 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้

ดำเนินงานตามหลักปรัชญาการดำเนินงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดยเน้นการดำเนินงานให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ทำให้สำนักวิทยบริการฯ ได้รับรางวัลผลงานดีเด่นในด้านต่างๆ ดังนี้

ปี พ.ศ.2545 สำนักวิทยบริการฯ ได้รับเกียรติบัตรดีเด่นจากคณะกรรมการพัฒนาสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏ สำนักนโยบายและพัฒนาระบบ สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ ให้เป็นสำนักวิทยบริการดีเด่น ในฐานะที่ได้ดำเนินการตามแนวคิดทฤษฎีและปรัชญาของห้องสมุดเป็นหัวใจและเป็นเสาหลักของสถาบันที่สนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย และเป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้มีส่วนร่วมและวิสัยทัศน์กว้างไกลในการจัดสถานที่และบริการดีเยี่ยมสามารถกระตุ้นให้ประชาคมมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก

ปี พ.ศ.2546 สำนักวิทยบริการฯ ได้รับการประเมินผลจากคณะกรรมการพัฒนาสำนักวิทยบริการฯ สถาบันราชภัฏ ให้เป็นสำนักวิทยบริการฯ ที่มีการพัฒนาโครงการดีเด่นในโครงการเครือข่ายเพื่อสนับสนุนการปฏิรูปการเรียนรู้ของครูและบุคลากรทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ปี พ.ศ.2549 สำนักวิทยบริการฯ ได้รับรางวัลชมเชยประเภทการเข้าถึงผู้รับบริการระดับหอสมุดกลาง ในการประกวด “ห้องสมุดในฝัน” ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ปี พ.ศ.2550 สำนักวิทยบริการฯ ได้รับรางวัล “Top 20 Best Activity” จากสถาบันพัฒนาความรู้ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ปี พ.ศ.2551 สำนักวิทยบริการฯ ได้รับรางวัล “20 Best @ Set Conner Investment Hun 2008” จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

4.2 ปรัชญา

ที่พึงทางปัญญา เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

4.3 วิสัยทัศน์

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มุ่งเป็นศูนย์กลางแห่งความเป็นเลิศด้านการให้บริการวิชาการด้านหอสมุด เทคโนโลยีการศึกษาและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย มีมาตรฐาน สามารถเชื่อมโยงในระดับภูมิภาค ระดับชาติและนานาชาติได้ โดยเน้นการบริการที่มีคุณภาพ เพื่อพัฒนากำลังคนและพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

4.4 พันธกิจ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีพันธกิจในการให้บริการทางวิชาการ สนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าและการวิจัยในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยการจัดหา จัดเก็บ บำรุงรักษา การให้บริการสารสนเทศทางวิชาการในรูปของสื่อต่างๆ ทั้งสื่อตีพิมพ์ สื่อไม่ตีพิมพ์

และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้สามารถ
ใช้สื่อต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

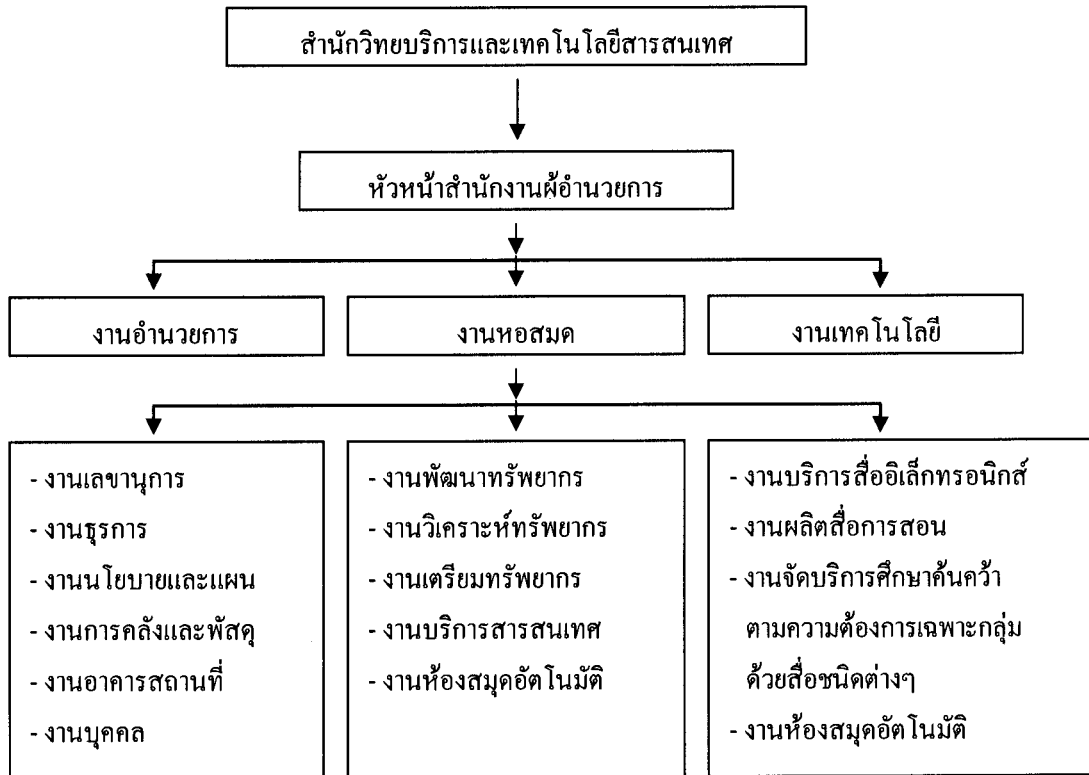
ประเด็นยุทธศาสตร์

- 1) มีการเพิ่มประสิทธิภาพและความทั่วถึงในการจัดบริการ ส่งเสริมสนับสนุน
การเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย
- 2) นักศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาเป็นที่ต้องการของสังคม
- 3) บุคลากรของสำนักฯ มีศักยภาพในด้านทักษะการบริหารจัดการและบริการ
- 4) มีระบบบริหารจัดการที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพ

เป้าหมาย

- 1) เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้า วิจัย และบริการทางวิชาการ
แก่นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และประชาชนทั่วไป
- 2) นักศึกษามีความรู้ทางด้านวิชาการและประสบการณ์และนำไปใช้เพื่อดำเนิน
ชีวิตในสังคมได้
- 3) บุคลากรมีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพและ
ประสิทธิผลทั้งทักษะและทฤษฎี เหมาะสมกับวิชาชีพชั้นสูง

4.4 โครงสร้างการบริหารงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่มา : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี 2552 : 6

4.5 การให้บริการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจัดบริการต่างๆ แก่นักเรียน อาจารย์ บุคลากรต่างๆ ของมหาวิทยาลัยเป็นกลุ่มผู้ใช้หลัก นอกจากนี้ยังให้บริการแก่นักเรียน นักศึกษาของสถานศึกษาอื่นและประชาชนทั่วไป เป็นกลุ่มผู้ใช้อย่างกว้างขวาง บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีดังนี้

1) บริการยืม คืบทรัพยากรสารสนเทศ ให้บริการยืม คืบสารสนเทศห้องสมุด ด้วยระบบยืม คืบอัตโนมัติ ชั้น 2 อาคาร 14

2) บริการห้องค้นคว้ากลุ่มย่อย ให้บริการห้องสำหรับสืบค้นคว้าสารสนเทศกลุ่มย่อย

3) บริการโสตทัศนศึกษา ให้บริการห้องบันทึกเสียง วิดิทัศน์ แผ่นภาพเคลื่อนที่ ซีดีรอม และวิดีโอซีดี ชั้น 6 อาคาร 14

- 4) บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย ให้บริการสมาชิกที่นำเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาส่วนตัวสืบค้นสารสนเทศ ติดต่อชั้น 2 อาคาร 13 ห้องอินเทอร์เน็ต
- 5) บริการตอบคำถามและช่วยค้นหา ให้บริการตอบคำถามการให้บริการและช่วยค้นหาหนังสือ เอกสาร งานวิจัยในห้องสมุด
- 6) บริการวารสาร นิตยสาร ให้บริการจัดหาวารสารและนิตยสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ไว้ให้บริการ ชั้น 1 อาคาร 14
- 7) บริการค้นคว้าหนังสือ งานวิจัย ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าหนังสือ เอกสารงานวิจัย ชั้น 5 อาคาร 14
- 8) บริการหนังสือพิมพ์ ให้บริการหนังสือพิมพ์จากหลายสำนักพิมพ์ ชั้น 1 อาคาร 14
- 9) บริการถ่ายเอกสาร ให้บริการถ่ายเอกสารหนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ ชั้น 3 อาคาร 14
- 10) บริการห้องอินเทอร์เน็ต ให้บริการห้องอินเทอร์เน็ตสำหรับสืบค้นสารสนเทศ ที่ชั้น 2 อาคาร 13
- 11) บริการสนเทศเลือกสรร ให้บริการคัดเลือกสารสนเทศเพื่อส่งเสริมให้สารสนเทศ
- 12) บริการข้อเสนอหนังสือ สิ่งพิมพ์เข้าห้องสมุด ให้บริการสมาชิกได้เสนอแนะสิ่งพิมพ์ที่น่าสนใจหรือต้องการจัดหาเข้าห้องสมุด
- 13) บริการมุมความรู้ตลาดหุ้น ให้บริการมุมความรู้เกี่ยวกับตลาดหุ้น ร่วมมือระหว่างสำนักวิทยบริการและตลาดหลักทรัพย์ ชั้น 3 ตึก 14
- 14) บริการทำบัตรสมาชิกห้องสมุด ให้บริการทำบัตรสมาชิกสำหรับใช้บริการและยืม คืน ของห้องสมุด ติดต่อบริการ ยืม คืน
- 15) บริการดาวน์โหลดแบบฟอร์ม บริการแบบฟอร์มเอกสาร
- 16) บริการเครื่องพิมพ์เอกสารสำหรับผู้รับบริการ ชั้น 2 ตึก 13

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5.1 งานวิจัยต่างประเทศ

โครเลย์และคนอื่นๆ (Crowley & et al. 2002 : 205-210) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเท็กซัสเอแอนด์เอ็ม (Texas A & M University) เพื่อประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดในแง่มุมมองต่างๆ โดยวิธีสนทนากลุ่ม ผลการวิจัยพบว่า มีประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบเว็บไซต์หลายประเด็นดังนี้คือ (1) ผู้ใช้ต้องการให้ออกแบบเว็บไซต์ในลักษณะ One Stop Shopping คือ ต้องการให้มีการเชื่อมโยงที่เกี่ยวข้องกับการค้นคว้าวิจัยทั้งหมด และสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการทั้งหมดได้ภายในหนึ่งหน้า (2) ในเรื่องการเข้าถึงข้อมูล พบว่ามักประสบปัญหาที่ไม่สามารถเข้าถึงรายการห้องสมุดได้ และดาวน์โหลดช้า (3) ประสบปัญหาในการค้นข้อมูล และ (4) ปัญหาในเรื่องการใช้ถ้อยคำ ภาษา คำศัพท์ พบว่า มีการใช้คำที่สื่อความหมายได้หลายนัย โดยเฉพาะศัพท์ทางด้านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

ไรท์ (Wright 2004 : 276-286) ได้ทำการวิจัยเพื่อวิเคราะห์และตรวจสอบวิธีการเชื่อมโยงของโปรแกรมค้นหา การแนะนำแหล่งค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ต และบทเรียนสำเร็จรูป (Tutorial) จากโฮมเพจของห้องสมุด โดยศึกษากับโฮมเพจห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่อยู่ในกลุ่มห้องสมุดเพื่อการวิจัย (ARL) ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดจัดให้มีการเชื่อมโยงในส่วนของโปรแกรมค้นหา การแนะนำแหล่งค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ต และบทเรียนสำเร็จรูปจากโฮมเพจ ร้อยละ 67 โดยพบประเด็นสำคัญที่ต้องพิจารณาคือ เรื่องการใช้คำเพื่อบอกการเชื่อมโยงไปในจุดต่างๆ ซึ่งพบว่า แต่ละห้องสมุดมีการใช้คำที่แสดงถึงการเชื่อมโยงแตกต่างกันออกไป แต่ต้องการสื่อความหมายไปยังจุดเชื่อมโยงในบริบทเดียวกัน ซึ่งมีเพียงร้อยละ 28 ที่ใช้คำที่ผู้ใช้เข้าถึงได้โดยตรงและสามารถเชื่อมโยงเข้าไปยังแหล่งค้นคว้าได้ภายในคลิกแรกและพบว่ามีการใช้คำศัพท์เฉพาะทางด้านห้องสมุดที่ทำให้ผู้ใช้ต้องคาดเดาและสับสนว่าคำเหล่านั้นหมายถึงอะไร มีการใช้คำศัพท์ที่ไม่ชัดเจน ใช้คำที่ไม่สื่อความหมายหรือตีความได้หลายอย่าง

บาลานลี และคณะ (Balanlı et al. 2007 : 717-718) ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่ออาคารห้องสมุดของมหาวิทยาลัยในประเทศตุรกี : กรณีศึกษาอาคารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเทคนิคอิสตันบูล ผลปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าสำนักหอสมุดขาดแคลนทุนทรัพย์ในการจัดซื้อระบบคอมพิวเตอร์เพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บ และการให้บริการข้อมูลต่างๆ รวมถึงการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ ในแต่ละประเภทเข้าสำนักหอสมุด นอกจากนี้ลักษณะทางกายภาพ

ของอาคารมีสภาพเก่า ทรวดโทรม บรรยากาศอึมครึม ทึบแสง เครื่องปรับอากาศมีจำนวนไม่เพียงพอ แสงสว่างภายในอาคารน้อย มีมลภาวะทางกลิ่นและเสียงจากภายนอกอาคารตลอดจนไม่มีพื้นที่เพียงพอสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการ

5.2 งานวิจัยในประเทศ

เชิดชาติ พุกพูน (2540 : 56-58) ได้วิจัยเรื่องการศึกษาความต้องการการให้บริการ โสตทัศนศึกษาของอาจารย์และนิสิตในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า อาจารย์และนิสิตไม่ทราบว่าฝ่ายโสตทัศนศึกษามีสื่อการเรียนการสอนอะไร ไว้ให้บริการเป็นปัญหาสำคัญมาก การประชาสัมพันธ์ให้ข่าวสารสนเทศเกี่ยวกับสื่อการเรียนการสอนน้อยไป ปัญหาด้านการขอใช้บริการที่มีผลต่อการใช้บริการมาก คือ เครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้นโสตทัศนศึกษามีน้อย ดังนั้นนิสิตมีข้อเสนอแนะให้จัดหาโสตทัศนวัสดุ และ โสตทัศนอุปกรณ์ให้เพียงพอับความต้องการของอาจารย์และนิสิต ตลอดจนควรจัดหาวิธีการเผยแพร่สารสนเทศเกี่ยวกับโสตทัศนวัสดุ โสตทัศนอุปกรณ์ ที่มีไว้บริการ เชิญชวนให้อาจารย์และนิสิต ได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะ เลือกจัดหาโสตทัศนวัสดุ เพื่อให้สอดคล้องกับวิชาที่สอน

เพ็ญแข ประจันปัจฉิม และสุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย พบว่า ในด้านความต้องการการบริการจากหอสมุดกลางโดยรวมมีระดับสูงสุด สำหรับในรายละเอียดของความต้องการการบริการนั้น ความต้องการด้านการบริการ (Service) ของหอสมุด จะอยู่ในระดับมากที่สุด เช่น การปรับระบบการใช้บัตรให้ทันสมัย การปรับระบบแอร์ในห้องสมุด การปรับระบบการสืบค้นข้อมูลให้ทันสมัย การจัดหาเอกสารสิ่งพิมพ์ที่ทันสมัยไว้สำหรับให้บริการ ปรับสถานที่ให้มีความสะดวกสบาย ปรับเปลี่ยนวิธีการให้ยืมหนังสือ การปรับรวมไปถึงการขยายเวลาเปิด-ปิดหอสมุด

ขวัญใจ ตันจันทร์ (2546 : ง) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การใช้ทรัพยากรสารสนเทศของ ผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก เชียงใหม่ เพื่อศึกษาการใช้ ความต้องการ และปัญหาในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติรัชมังกลาภิเษก เชียงใหม่ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพียงบางประเภทเท่านั้น โดยใช้มากคือ หนังสือภาษาไทย หนังสือหรือข้อมูลภาคเหนือ และหนังสือพิมพ์ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มเติมเพียงบางประเภทเท่านั้น โดยเฉพาะหนังสือหรือข้อมูลภาคเหนือ หนังสือภาษาไทย และวารสารภาษาไทย ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีปัญหาในการใช้ทรัพยากรนิเทศ

เพียงบางประเภทเท่านั้น โดยเฉพาะหนังสือภาษาไทย หนังสือหรือข้อมูลภาคเหนือ และวารสารภาษาไทย

ชุตติภัก บุญปาน (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง สถาบันราชภัฏราชชนครินทร์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีการบริการของหอสมุดกลาง 6 ด้าน คือ การบริการสารนิเทศ การบริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง การบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ การบริการอินเทอร์เน็ต การบริการถ่ายเอกสาร และการบริการคอมพิวเตอร์เพื่อสารนิเทศ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการบริการของหอสมุดกลางโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

สุวิทย์ วงษ์บุญมาก และคณะ (2547 : ง) ได้ศึกษาการพัฒนาห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์เป็นห้องสมุดมีชีวิต ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า ในเรื่องของความต้องการการใช้บริการสำนักวิทยบริการนั้น ผู้ใช้บริการมีความต้องการบริการในด้านต่างๆ ที่หลากหลาย แต่ความต้องการมากที่สุดคือ ต้องการให้สำนักวิทยบริการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ให้เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือให้สำนักวิทยบริการเป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ ที่จะทำให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกที่ ทุกเวลา ส่วนในด้านของปัญหาในการใช้บริการนั้น ส่วนหนึ่งจะเป็นปัญหาที่เกิดจากผู้ใช้บริการเอง เช่น ทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ และเกิดจากการให้บริการของสำนักวิทยบริการ เช่น สถานที่ในการสืบค้น จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

อังคณา แวซอเหาะ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทเวศร์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ห้องสมุดของนักศึกษา ปรากฏว่า ลักษณะส่วนตัวของนักศึกษาเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ห้องสมุดในระดับปานกลาง ลักษณะของห้องสมุดเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ห้องสมุดในระดับมากทุกด้าน ทั้งด้านสภาพแวดล้อม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านบริการ ส่วนลักษณะการเรียนการสอนก็เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ห้องสมุดในระดับมากเช่นกัน

ลักขณา คมขำ (2548 : ง) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของนิสิตต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 6 ด้าน คือ ด้านการบริการสิ่งพิมพ์ ด้านการบริการวารสาร ด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต ด้านการบริการถ่ายเอกสาร และด้านการบริการส่งเสริมการใช้บริการ ผลปรากฏว่านิสิตระดับปริญญาตรีชาย และหญิงมีความคิดเห็นต่อการบริการโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนนิสิตปริญญาตรีที่มีอัตราการใช้ห้องสมุดต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าด้านการบริการสิ่งพิมพ์ ด้านการบริการวารสาร ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต และด้านการบริการส่งเสริมการใช้บริการนิสิตมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

วชิรา กันธิยะ (2550 : ง) ได้ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเชียงใหม่ เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการและปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดประชาชนเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ในด้านบุคลากร การบริการ อาคารสถานที่ และวัสดุครุภัณฑ์ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้บุคลากรบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และให้คำแนะนำให้ห้องสมุดจัดบริการทาง Internet และบริการยืม-คืน หนังสือโดยใช้คอมพิวเตอร์ ให้จัดบริการถ่ายเอกสาร และให้จัดหาหนังสือและสื่อการเรียนรู้ที่ทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการ ส่วนที่ไม่ต้องการคือ เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานห้องสมุด บริการสืบค้นบรรณนิวารสารและจัดห้องประชุมกลุ่มย่อย สำหรับปัญหาที่พบคือ บุคลากรมีจำนวนน้อย หนังสือ วารสาร และสื่อมีไม่เพียงพอ มีเสียงรบกวนและอากาศภายในห้องสมุดไม่ค่อยถ่ายเท

วไลพรรณ พรวิรุพห์ (2552 : ง) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ตามความคิดเห็นของนักศึกษาพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยรวมและรายด้านทุกด้านคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์ ด้านอาคารสถานที่ และด้านการให้บริการ ว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

โดยสรุป จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งต่างประเทศและในประเทศ พบว่า การสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของแหล่งเรียนรู้ ครอบคลุม สำนักวิทยบริการ ห้องสมุด และแหล่งเรียนรู้อื่นๆ พบว่า การสำรวจความคิดเห็นส่วนมากเน้นการสำรวจความคิดเห็นด้านการให้บริการสื่อการสอนและทรัพยากรสารสนเทศ บุคลากร สถานที่และสภาพแวดล้อมของแหล่งเรียนรู้ และการสำรวจปัญหาหรืออุปสรรคของการรับบริการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นประเด็นในการสำรวจในงานวิจัยครั้งนี้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย ดังนี้คือ กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย รวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2552 จำนวนทั้งหมด 16,665 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2552 จำนวน 377 คน โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ โดยให้เจ้าหน้าที่สำนักวิทยบริการเป็นผู้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม โดยพิจารณาจากผู้เข้ามาใช้บริการในทุกส่วนที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีจัดไว้ให้บริการ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จำนวน 3 ตอน คือ (1) ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อคำถามจำนวน 9 ข้อ (2) ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จำนวน 169 ข้อ และ (3) ตอนที่ 3 ปัญหาหรืออุปสรรคในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เป็นคำถามปลายเปิด มีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดสิ่งต้องประเมิน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการและกิจกรรมต่างๆ ที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านที่ 1 การให้บริการ มีข้อคำถาม จำนวน 15 ข้อหลัก ประกอบด้วย ข้อคำถาม

เกี่ยวกับระเบียบการให้บริการ ทรัพยากรและสารสนเทศที่ให้บริการ บริการค้นหา ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการห้องค้นคว้ากลุ่มย่อย บริการโสตทัศนศึกษา บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย บริการตอบคำถามและช่วยค้นหาหนังสือ งานวิจัย บริการวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์ บริการถ่ายเอกสาร บริการห้องอินเทอร์เน็ต บริการข้อเสนอหนังสือและสารสนเทศเลือกสรร บริการมุมความรู้ตลาดหุ้น บริการทำบัตรสมาชิกห้องสมุด บริการดาวน์โหลดแบบฟอร์ม บริการพิมพ์รายงานผลด้วยเครื่องปริ้นเตอร์ และเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี **ด้านที่ 2** สถานที่และสภาพแวดล้อม และ **ด้านที่ 3** บุคลากรที่ให้บริการ

ขั้นที่ 2 ศึกษาทฤษฎีหลักการต่างๆ จากตำรา แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแหล่งวิทยบริการและการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษา

ขั้นที่ 3 กำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม ประกอบด้วย (1) แบบสอบถามแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีระดับคะแนนดังนี้

ระดับคะแนน	แปลความหมาย
5	มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด
4	มีความคิดเห็นในระดับมาก
3	มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
2	มีความคิดเห็นในระดับน้อย
1	มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

และ (2) แบบสอบถามปลายเปิด

ขั้นที่ 4 สร้างแบบสอบถาม โดยการประมวลเนื้อหาสาระให้ครอบคลุมขอบข่ายที่เกี่ยวกับการจัดบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ **ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม **ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ **ด้านที่ 1** การให้บริการ มีข้อคำถาม จำนวน 16 ข้อหลัก ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับระเบียบการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ ทรัพยากรและสารสนเทศที่ให้บริการ จำนวน 40 ข้อ บริการค้นหา ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 10 ข้อ บริการห้องค้นคว้ากลุ่มย่อย จำนวน 5 ข้อ บริการโสตทัศนศึกษา จำนวน 7 ข้อ บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย จำนวน 3 ข้อ บริการตอบคำถามและช่วยค้นหาหนังสือ งานวิจัย จำนวน 5 ข้อ บริการวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์ จำนวน 8 ข้อ บริการถ่ายเอกสาร จำนวน 10 ข้อ บริการห้องอินเทอร์เน็ต จำนวน 8 ข้อ บริการข้อเสนอหนังสือและสารสนเทศเลือกสรร จำนวน 5 ข้อ

บริการมุมมองผู้ตลาดหุ้น จำนวน 4 ข้อ บริการทำบัตรสมาชิกห้องสมุด จำนวน 6 ข้อ บริการดาวน์โหลดแบบฟอร์ม จำนวน 6 ข้อ พิมพ์รายงานผลด้วยเครื่องปริ้นเตอร์ จำนวน 4 ข้อ และเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จำนวน 13 ข้อ รวมจำนวน 139 ข้อ ด้านที่ 2 สถานที่และสภาพแวดล้อม มีข้อคำถาม จำนวน 20 ข้อ และ ด้านที่ 3 บุคลากรที่ให้บริการ มีข้อคำถาม จำนวน 10 ข้อ รวมจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 169 ข้อ โดยจัดทำเป็นแบบสอบถามมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ ตอนที่ 3 ปัญหาหรืออุปสรรคในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมนอกเหนือจากข้อคำถามที่กำหนดไว้

ขั้นที่ 5 ตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่านตรวจสอบ ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 1 ท่าน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา จำนวน 1 ท่าน และผู้ทรงคุณวุฒิด้านวัดประเมินผล จำนวน 1 ท่าน (รายนามผู้ทรงคุณวุฒิแสดงในภาคผนวก ก หน้า 86)

ขั้นที่ 6 ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบข้อคำถามให้ตรงตามวัตถุประสงค์ ข้อคำถามมีความชัดเจนและภาษาที่ใช้ในข้อคำถามโดยมีการปรับปรุงแบบสอบถามดังนี้

- 1) ได้ตัดข้อคำถามที่มีความซ้ำซ้อนกันในส่วนการบริการ
- 2) เพิ่มเติมข้อคำถามของการบริการบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย และด้าน

บริการโสตทัศนศึกษา

- 3) จัดรูปแบบตารางของแบบสอบถามให้สวยงาม

ขั้นที่ 7 ทดลองใช้แบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเหมือนกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ในงานวิจัย ในช่วงเวลาที่สำนักวิทยบริการเปิดให้บริการในระหว่างวันที่ 1-25 ธันวาคม 2552 จำนวน 50 คน โดยให้เจ้าหน้าที่สำนักวิทยบริการเป็นผู้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม โดยพิจารณาจากผู้เข้ามาใช้บริการในทุกส่วนที่จัดไว้ให้บริการ ผลทดลองใช้พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจภาษาที่ใช้และเข้าใจข้อคำถามแต่ละหัวข้อเป็นอย่างดีโดยในแบบสอบถามได้ให้กลุ่มตัวอย่างทำเครื่องหมายลงในตารางซึ่งมีให้เลือก 2 ช่อง คือ เข้าใจ/ไม่เข้าใจ ในคำถาม หลังจากทดลองใช้พบว่า กลุ่มตัวอย่างตอบว่า “เข้าใจ” ในคำถามทุกข้อ

ขั้นที่ 8 หลังจากการปรับปรุงแบบสอบถามตามผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะ จึงดำเนินการจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำมาใช้สอบถามความคิดเห็นกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยแบบสอบถามสมบูรณ์

3. การรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.1 ทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลถึงอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ประสานกับเจ้าหน้าที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ให้เป็นผู้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสอบถามโดยพิจารณาจากผู้เข้ามาใช้บริการในทุกส่วนที่สำนักวิทยบริการจัดให้ โดยการแจกและรับแบบสอบถามคืนทันที จำนวน 377 ฉบับ เมื่อครบตามจำนวนที่ต้องการเจ้าหน้าที่จะรวบรวมแบบสอบถามส่งคืนผู้วิจัย

3.3 วัน เวลา ในการแจกและรับแบบสอบถาม ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2553

3.4 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน พบว่า แบบสอบถามจำนวน 377 ฉบับ ได้รับคืน 377 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และมีความสมบูรณ์ทุกฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตรดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}}{\text{จำนวนคนทั้งหมด}} \times 100$$

4.2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยใช้สูตรค่าเฉลี่ย

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อกำหนดให้	\bar{X}	แทน	คะแนนเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของคะแนน
	N	แทน	จำนวนผู้ตอบแต่ละข้อคำถาม

การวิเคราะห์แบบสอบถามความคิดเห็น กำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยตามแนวของจอห์น คับบิว เบสท์ และเจมส์ วี คาห์น (Best John W. and Kahn James V. 1986 : 181-182) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50 - 5.00	มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	มีความคิดเห็นในระดับมาก
2.50 - 3.49	มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	มีความคิดเห็นในระดับน้อย
1.00 - 1.49	มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

4.3 สูตรค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation – S.D.) (Lafferty Petter and Rowe Julain 1995 : 561-562)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อกำหนดให้ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$N\sum X^2$ แทน ผลรวมยกกำลังสองของคะแนนทุกจำนวน

$(\sum X^2)$ แทน ผลรวมของคะแนนทุกจำนวนยกกำลังสอง

N แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

4.4 สูตรการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency) ของ Rowinelli and Hambleton (ถ้วน สายยศ และอังคณา สายยศ 2535 : 249)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อกำหนดให้ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ แทน ผลรวมของการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์ดัชนีความสอดคล้อง $\geq .50$ ถือว่าได้สอดคล้องกัน วิเคราะห์ความสอดคล้องโดยใช้เกณฑ์ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะตรงกันตั้งแต่ 2 ใน 3

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี และ ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามครอบคลุม เพศ ระดับการศึกษา คณะที่สังกัด ลักษณะการมาเรียน ความถี่ในการใช้บริการ วัน เวลาในการมาใช้บริการ วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการ และการรับทราบข้อมูลข่าวสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (รายละเอียดปรากฏดังตารางในภาคผนวก ง หน้า 117)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.17 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 31.83 ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.50 รองลงมาคือระดับบัณฑิตศึกษา คิดเป็นร้อยละ 24.14 และระดับประกาศนียบัตร คิดเป็นร้อยละ 6.37 คณะที่สังกัดอยู่มากที่สุด คือ คณะครุศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 35.01 รองลงมาคือ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 23.61 และคณะบริหารธุรกิจและการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 21.22 ลักษณะการมาเรียนเป็นภาคปกติมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.38 และภาคพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 45.62 ใช้บริการสัปดาห์ละครั้งมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.03 รองลงมาคือเดือนละครั้ง คิดเป็น 15.92 และสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 15.38 สะดวกมาใช้บริการในวันจันทร์-ศุกร์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.11 รองลงมาเป็นเสาร์-อาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 33.69 และวันหยุดนักขัตฤกษ์ คิดเป็น 12.20 ช่วงเวลาที่มาใช้บริการมากที่สุดคือ 12.00-16.00 น. คิดเป็นร้อยละ 38.20 รองลงมาคือ เวลา 08.00-12.00 คิดเป็นร้อยละ 31.03 และเวลา 12.00-13.00 คิดเป็นร้อยละ 21.49 วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ อ่านหนังสือ

มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.68 รองลงมาคือ เพื่อค้นหาเอกสารและข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 81.43 และใช้บริการอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 74.01 ทราบข้อมูลข่าวสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจากการประชุมนิเทศนักศึกษาใหม่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.99 รองลงมาคือเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 34.22 และเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 13.53

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีโดยภาพรวม

ตารางที่ 4.1 ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ
และเทคโนโลยีสารสนเทศโดยภาพรวม

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	ด้านการให้บริการ	3.50	.50	มาก
2	ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	3.88	.26	มาก
3	ด้านบุคลากร	3.55	.61	มาก
รวม		3.60	.40	มาก

จากตารางที่ 4.1 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.60$) และเมื่อพิจารณาด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ($\bar{X}=3.88$) รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ($\bar{X}=3.55$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการ ($\bar{X}=3.50$)

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เป็นรายข้อ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.2-4.18

1. ด้านการให้บริการ

ตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการ

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	ระเบียบการให้บริการ	3.94	.32	มาก
2	ทรัพยากรและสารสนเทศที่ให้บริการ	3.52	.48	มาก
3	บริการค้นคว้า ยืม-คืนสารสนเทศ	3.79	.47	มาก
4	บริการห้องค้นคว้ากลุ่มย่อย	3.41	.59	ปานกลาง
5	บริการโสตทัศนศึกษา	3.35	.53	ปานกลาง
6	บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย	4.22	.50	มาก
7	บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าหนังสือ งานวิจัย	4.15	.58	มาก
8	บริการวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์	3.64	.39	มาก
9	บริการถ่ายเอกสาร	3.49	.52	ปานกลาง
10	บริการห้องอินเทอร์เน็ต	3.80	.45	มาก
11	บริการข้อเสนอหนังสือและสารสนเทศเลือกสรร	3.06	.37	ปานกลาง
12	บริการมุมความรู้ตลาดหุ้น	3.02	.52	ปานกลาง
13	บริการทำบัตรสมาชิกห้องสมุด	3.40	.56	ปานกลาง
14	บริการดาวน์โหลดแบบฟอร์ม	3.44	.64	ปานกลาง
15	บริการพิมพ์รายงานผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์	3.53	.69	มาก
16	เว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี	3.55	.61	มาก
	รวม	3.50	.50	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 8 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 7 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย ($\bar{X}=4.22$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ บริการมุมความรู้ตลาดหุ้น ($\bar{X}=3.02$)

1.1 ระเบียบการให้บริการ

ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับระเบียบการให้บริการ

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	เวลาในการเปิด-ปิด (จ.-อา. 07.30-16.30 น. ปิดทุกวันนักซัดฤกษ์)	3.52	.50	มาก
2	ผู้มีสิทธิ์ใช้บริการ (ให้บริการคืนคว่ำสำหรับนักศึกษา บุคลากรในมหาวิทยาลัย และบุคคลทั่วไป สำหรับการยืมเฉพาะ นักศึกษาและบุคลากรในมหาวิทยาลัย)	3.43	.50	ปานกลาง
3	จำนวนหนังสือที่ยืมแต่ละครั้ง (ปริญญาตรี 4 เล่ม ปริญญาโท-เอก 7 เล่ม)	4.26	.56	มาก
4	ระยะเวลาการให้ยืมหนังสือแต่ละครั้ง (7 วัน)	4.20	.76	มาก
5	อัตราค่าปรับค้างส่ง (5 บาท/วัน)	4.30	.57	มาก
รวม		3.94	.32	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระเบียบการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ อัตราค่าปรับค้างส่ง ($\bar{X}=4.30$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ผู้มีสิทธิ์ใช้บริการ ($\bar{X}=3.43$)

1.2 ทรัพยากรและสารสนเทศที่ให้บริการ

ตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับทรัพยากรและสารสนเทศที่ให้บริการ

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1.	หนังสือภาษาอังกฤษ			
1.1	มีจำนวนเพียงพอต่อการคืนคว่ำ	3.76	1.05	มาก
1.2	มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	3.36	.96	ปานกลาง
1.3	หนังสือมีความทันสมัย	3.43	1.08	ปานกลาง
1.4	ความสมบูรณ์ของหนังสือ (ไม่ชำรุดหรือฉีกขาด)	4.01	1.00	มาก
รวม		3.64	.70	มาก
2.	หนังสือภาษาไทย			
2.1	มีจำนวนเพียงพอต่อการคืนคว่ำ	4.13	.89	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
2.2	มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	4.04	.90	มาก
2.3	หนังสือมีความทันสมัย	3.84	1.18	มาก
2.4	ความสมบูรณ์ของหนังสือ (ไม่ชำรุดหรือฉีกขาด)	3.55	1.19	มาก
	รวม	3.89	.75	มาก
3.	หนังสือพิมพ์			
3.1	มีจำนวนเพียงพอต่อผู้รับบริการ	3.53	1.14	มาก
3.2	มีความหลากหลาย (หลายสำนักพิมพ์)	4.23	1.20	มาก
3.3	มีความทันสมัย (มีฉบับปัจจุบัน)	4.44	.92	มาก
3.4	ความสมบูรณ์ของหนังสือพิมพ์ (ไม่ชำรุดหรือฉีกขาด)	4.49	.83	มาก
	รวม	4.18	.67	มาก
4.	วารสาร/นิตยสาร			
4.1	มีจำนวนเพียงพอต่อผู้รับบริการ	3.53	1.13	มาก
4.2	มีความหลากหลาย (หลายหมวดหมู่)	3.65	1.03	มาก
4.3	มีความทันสมัย (มีฉบับปัจจุบัน)	4.06	1.00	มาก
4.4	ความสมบูรณ์ของวารสาร/นิตยสาร (ไม่ชำรุดหรือฉีกขาด)	3.55	1.13	มาก
	รวม	3.70	.83	มาก
5.	วิทยานิพนธ์/งานวิจัย			
5.1	มีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า	3.36	1.10	ปานกลาง
5.2	มีความหลากหลาย (หลายสถาบัน)	3.42	1.19	ปานกลาง
5.3	มีความทันสมัย (มีงานวิจัยในปี พ.ศ. ล่าสุด)	3.31	1.18	ปานกลาง
5.4	ความสมบูรณ์ของหนังสือ (ไม่ชำรุดหรือฉีกขาด)	3.85	1.29	มาก
	รวม	3.49	.94	ปานกลาง
6.	หนังสืออิเล็กทรอนิกส์			
6.1	มีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า	3.47	1.10	ปานกลาง
6.2	มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	3.19	1.17	ปานกลาง
6.3	ใช้งานง่าย	3.21	.72	ปานกลาง
6.4	ข้อมูลมีความถูกต้องตรงกับเอกสาร	3.17	.81	ปานกลาง
	รวม	3.26	.72	ปานกลาง

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
7.	บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน			
7.1	มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	3.30	1.12	ปานกลาง
7.2	มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	3.16	1.13	ปานกลาง
7.3	มีความทันสมัย (มีเรื่องใหม่ๆ ทันเหตุการณ์ปัจจุบัน)	3.18	1.18	ปานกลาง
7.4	สภาพการใช้งาน (ไม่ซ้ำรูด พร้อมใช้งาน)	3.15	.71	ปานกลาง
	รวม	3.20	.87	ปานกลาง
8.	สื่อการสอนประเภทวีซีดีและดีวีดี			
8.1	มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	3.16	.68	ปานกลาง
8.2	มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	3.14	.80	ปานกลาง
8.3	มีความทันสมัย (มีเรื่องใหม่ๆ ทันเหตุการณ์ปัจจุบัน)	3.31	.72	ปานกลาง
8.4	สภาพการใช้งาน (ไม่ซ้ำรูด พร้อมใช้งาน)	3.37	.66	ปานกลาง
	รวม	3.24	.47	ปานกลาง
9	วีดิทัศน์			
9.1	มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	3.37	.52	ปานกลาง
9.2	มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	3.16	.80	ปานกลาง
9.3	มีความทันสมัย (มีเรื่องใหม่ๆ ทันเหตุการณ์ปัจจุบัน)	3.21	1.17	ปานกลาง
9.4	สภาพการใช้งาน (ไม่ซ้ำรูด พร้อมใช้งาน)	3.20	1.18	ปานกลาง
	รวม	3.24	.70	ปานกลาง
10.	เทปบันทึกเสียง			
10.1	มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	3.25	.64	ปานกลาง
10.2	มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	3.42	1.16	ปานกลาง
10.3	มีความทันสมัย (มีเรื่องใหม่ๆ ทันเหตุการณ์ปัจจุบัน)	3.39	.66	ปานกลาง
10.4	สภาพการใช้งาน (ไม่ซ้ำรูด พร้อมใช้งาน)	3.48	.60	ปานกลาง
	รวม	3.38	.48	ปานกลาง
	รวม	3.52	.48	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทรัพยากรและสารสนเทศที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ

อยู่ในระดับปานกลาง 6 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ หนังสือพิมพ์ ($\bar{X}=4.18$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ($\bar{X}=3.20$)

1.3 บริการค้นคว้า ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ

ตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับบริการค้นคว้า ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	บริการสืบค้นฐานข้อมูล OPAC ใช้งานง่าย สะดวกรวดเร็วในการค้นหา	3.90	.90	มาก
2	เครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้สำหรับสืบค้นมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	3.06	.90	ปานกลาง
3	คำสำคัญ/หัวเรื่องที่กำหนดมีความเหมาะสมสามารถสืบค้นได้ตรงตามความต้องการ	4.04	.87	มาก
4	รายละเอียดและสถานะของหนังสือจากฐานข้อมูลถูกต้องตามความเป็นจริง	3.90	.70	มาก
5	การจัดทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ เป็นหมวดหมู่ มีระเบียบ ทำให้สะดวกและง่ายต่อการเข้าถึง	3.81	.97	มาก
6	ป้ายระบุเรียกหนังสือบนสันชัดเจน ง่ายต่อการค้นหา	3.89	.76	มาก
7	ความรวดเร็วในการให้บริการยืมคืน	3.86	1.01	มาก
8	การจัดหนังสือที่ใช้งานแล้วขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว	4.07	.63	มาก
9	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ประจำเคาน์เตอร์ยืม-คืนตลอดเวลา	3.85	1.03	มาก
10	ความเหมาะสมของจุดบริการยืม-คืน	3.51	1.06	มาก
รวม		3.79	.47	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการค้นคว้า ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 9 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การจัดหนังสือที่ใช้งานแล้วขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว ($\bar{X}=4.07$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้สำหรับสืบค้นมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X}=3.06$)

1.4 บริการห้องค้นคว้ากลุ่มย่อย

ตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับบริการห้องค้นคว้ากลุ่มย่อย

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	จำนวนห้องมีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.62	1.02	มาก
2	ความสะดวกในการขอใช้บริการ	2.61	1.00	ปานกลาง
3	มีอุปกรณ์ในการนำเสนองาน (เช่น กระดานไวบอร์ด คอมพิวเตอร์ เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ ฯลฯ)	2.58	.99	ปานกลาง
4	มีความสงบและเป็นส่วนตัว	3.87	1.01	มาก
5	มีบรรยากาศทางวิชาการ	4.38	.65	มาก
รวม		3.41	.59	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการห้องค้นคว้ากลุ่มย่อยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.41$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีบรรยากาศทางวิชาการ ($\bar{X}=4.38$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีอุปกรณ์ในการนำเสนองาน (เช่น กระดานไวบอร์ด คอมพิวเตอร์ เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ ฯลฯ) ($\bar{X}=2.58$)

1.5 บริการโสตทัศนศึกษา

ตารางที่ 4.7 ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการโสตทัศนศึกษา

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	สถานที่ที่จัดไว้ให้บริการ (ชั้น 6 อาคาร 14)	3.30	.92	ปานกลาง
2	ความสะดวกในการขอรับบริการ	2.97	.89	ปานกลาง
3	สื่อโสตทัศนที่ให้บริการมีความหลากหลาย	3.23	.94	ปานกลาง
4	ความทันสมัยของวัสดุ-อุปกรณ์	3.21	.94	ปานกลาง
5	ประสิทธิภาพในการใช้งาน	3.24	.88	ปานกลาง
6	ระบบการควบคุมเสียง	4.32	.58	มาก
7	มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา/แนะนำเกี่ยวกับการใช้	3.19	.88	ปานกลาง
รวม		3.35	.53	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการ โสตทัศนศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 6 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ระบบการควบคุมเสียง ($\bar{X}=4.32$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความสะดวกในการขอรับบริการ ($\bar{X}=2.97$)

1.6 บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย

ตารางที่ 4.8 ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	เครือข่ายมีความเร็วเหมาะสม	4.21	.58	มาก
2	มีจุดให้บริการครอบคลุมพื้นที่ของสำนักฯ	4.17	.58	มาก
3	ความสะดวกในการขอรับบริการ และขอรหัสผ่าน	4.29	.58	มาก
รวม		4.22	.50	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความสะดวกในการขอรับบริการ และขอรหัสผ่าน ($\bar{X}=4.29$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีจุดให้บริการครอบคลุมพื้นที่ของสำนักฯ ($\bar{X}=4.17$)

1.7 บริการตอบคำถามและช่วยค้นหาหนังสือ/งานวิจัย

ตารางที่ 4.9 ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับบริการตอบคำถาม และช่วยค้นหาหนังสือ/งานวิจัย

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและพยายามให้ท่าน ได้ในสิ่งที่ต้องการ	4.19	.59	มาก
2	เจ้าหน้าที่มีความรู้และมีประสบการณ์ในการให้บริการ	4.15	.57	มาก
3	สามารถให้คำตอบและแนะนำข้อมูลได้ตรงกับความต้องการ	4.02	.69	มาก
4	สามารถให้คำอธิบายและสื่อสารให้ท่านเข้าใจได้ชัดเจน	4.12	.76	มาก
5	พูดคุยด้วยวาจาสุภาพ และให้เกียรติผู้มาขอใช้บริการ	4.27	.64	มาก
รวม		4.15	.58	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการตอบคำถามและช่วยค้นหาหนังสือ/งานวิจัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.15$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พุดคุยด้วยวาจาสุภาพ และให้เกียรติผู้มาขอใช้บริการ ($\bar{X}=4.27$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สามารถให้คำตอบและแนะนำข้อมูลได้ตรงกับความต้องการ ($\bar{X}=4.02$)

1.8 บริการวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์

ตารางที่ 4.10 ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับบริการวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	บริเวณที่นั่งอ่านเป็นสัดส่วน เหมาะสม	4.32	.62	มาก
2	วารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์มีทั้งในประเทศ และต่างประเทศ	3.46	.93	ปานกลาง
3	การจัดเรียงวารสารและนิตยสารตามเลขรหัสเพื่อความ สะดวกในการค้นหา	3.10	.81	ปานกลาง
4	ที่แขวนหนังสือพิมพ์เพียงพอ เป็นระเบียบ	4.13	.73	มาก
5	ความตรงต่อเวลาในการนำฉบับใหม่ออกให้บริการ	3.81	1.02	มาก
6	การจัดวารสารและนิตยสารที่ใช้งานแล้วขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว	3.33	1.14	ปานกลาง
7	มีฉบับปัจจุบันให้บริการ	3.33	1.15	ปานกลาง
8	มีฉบับย้อนหลังให้บริการ	3.61	1.11	มาก
	รวม	3.64	.39	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ บริเวณที่นั่งอ่านเป็นสัดส่วน เหมาะสม ($\bar{X}=4.32$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การจัดเรียงวารสารและนิตยสารตามเลขรหัสเพื่อความ สะดวกในการค้นหา ($\bar{X}=3.10$)

1.9 บริการถ่ายเอกสาร

ตารางที่ 4.11 ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับบริการถ่ายเอกสาร

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	สถานที่ที่จัดไว้ให้บริการถ่ายเอกสาร (ชั้น 3 อาคาร 14)	4.37	.79	มาก
2	ระยะเวลาที่ให้บริการถ่ายเอกสาร (08.30-16.00 น.)	3.56	.90	มาก
3	มีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำจุดให้บริการเสมอ	3.05	1.03	ปานกลาง
4	จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ	2.64	.90	ปานกลาง
5	การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.40	1.14	ปานกลาง
6	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.27	1.12	ปานกลาง
7	ความถูกต้องของงาน	3.99	.91	มาก
8	คุณภาพของกระดาษที่นำมาใช้ในการถ่ายเอกสาร	4.10	.78	มาก
9	ความคมชัดของงานที่ได้จากการถ่ายเอกสาร	3.19	1.12	ปานกลาง
10	อัตราค่าถ่ายเอกสาร	3.34	1.13	ปานกลาง
รวม		3.49	.52	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการถ่ายเอกสารอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 6 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ สถานที่ที่จัดไว้ให้บริการ ถ่ายเอกสาร (ชั้น 3 อาคาร 14) ($\bar{X}=4.37$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X}=2.64$)

1.10 บริการห้องอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 4.12 ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับบริการห้องอินเทอร์เน็ต

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	สถานที่ให้บริการ (ชั้น 2 อาคาร 13)	4.20	.83	มาก
2	ความสะดวกในการขอใช้บริการ	3.78	.76	มาก
3	เครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.52	1.09	มาก
4	ความเร็วอินเทอร์เน็ตเหมาะสมกับการใช้งาน	3.68	.92	มาก
5	เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพในการใช้งานได้ดี	3.83	.77	มาก
6	มีโปรแกรมป้องกันไวรัส	3.71	.98	มาก
7	จำนวนชั่วโมงที่ให้ใช้บริการ	3.73	.73	มาก
8	มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการใช้งาน	3.95	.80	มาก
รวม		3.80	.45	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการห้องอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 8 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ สถานที่ให้บริการ (ชั้น 2 อาคาร 13) ($\bar{X}=4.20$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X}=3.52$)

1.11 บริการข้อเสนอหนังสือและสารสนเทศเลือกสรร

ตารางที่ 4.13 ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับบริการข้อเสนอหนังสือและสารสนเทศเลือกสรร

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	วิธีการเสนอหนังสือใหม่เพื่อพิจารณาซื้อ	3.08	.75	ปานกลาง
2	มุมแสดงหนังสือใหม่ที่น่าสนใจ สังกเกตเห็นได้ง่าย	3.22	.75	ปานกลาง
3	การจัดหาหนังสือตามข้อเสนอแนะ	3.14	.74	ปานกลาง
4	การส่งข้อมูลสารสนเทศเลือกสรรตามคำขอ	2.89	.80	ปานกลาง
5	วิธีการขอข้อมูลสารสนเทศเลือกสรร	2.96	.81	ปานกลาง
รวม		3.06	.37	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการข้อเสนอหนังสือและสารสนเทศเลือกสรรอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 5 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มุมแสดงหนังสือใหม่ที่น่าสนใจ สังกเกตเห็นได้ง่าย ($\bar{X}=3.22$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การส่งข้อมูลสารสนเทศเลือกสรรตามคำขอ ($\bar{X}=2.89$)

1.12 บริการมุมมองความรู้ตลาดหุ้น

ตารางที่ 4.14 ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับบริการมุมมองความรู้ตลาดหุ้น

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	มีกิจกรรมที่ส่งเสริมการลงทุน	2.99	.81	ปานกลาง
2	สื่อสิ่งพิมพ์และสารสนเทศเกี่ยวกับตลาดหลักทรัพย์ที่ให้บริการ	3.12	.77	ปานกลาง
3	การจัดแสดงข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของตลาดหลักทรัพย์สื่อสิ่งพิมพ์และสารสนเทศเกี่ยวกับตลาดหลักทรัพย์ที่ให้บริการ	3.08	.97	ปานกลาง
4	การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการลงทุน	2.89	1.06	ปานกลาง
รวม		3.02	.52	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการมุมมองความรู้ตลาดหุ้นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ สื่อสิ่งพิมพ์และสารสนเทศเกี่ยวกับตลาดหลักทรัพย์ที่ให้บริการ ($\bar{X}=3.12$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการลงทุน ($\bar{X}=2.89$)

1.13 บริการทำบัตรสมาชิกห้องสมุด

ตารางที่ 4.15 ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับบริการทำบัตรสมาชิกห้องสมุด

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	จุดให้บริการทำบัตรห้องสมุด (บริเวณเคาน์เตอร์ยืม-คืน)	3.65	.94	มาก
2	การชี้แจงขั้นตอนและเอกสารที่ต้องใช้ในการทำบัตร	3.56	.88	มาก
3	ความรวดเร็วในการออกบัตรใหม่	2.82	1.10	ปานกลาง
4	ความรวดเร็วในการต่ออายุบัตร	3.49	.81	ปานกลาง
5	เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการบริการ	3.44	.89	ปานกลาง
6	คุณภาพและความน่าเชื่อถือของบัตร	3.46	.87	ปานกลาง
รวม		3.40	.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการทำบัตรสมาชิกห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ

อยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือจุดให้บริการทำบัตรห้องสมุด ($\bar{X}=3.65$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความรวดเร็วในการออกบัตรใหม่ ($\bar{X}=2.82$)

1.14 บริการดาวน์โหลดแบบฟอร์ม

ตารางที่ 4.16 ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับบริการดาวน์โหลดแบบฟอร์ม

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	แบบฟอร์มครบถ้วนตามความต้องการ	2.76	1.10	ปานกลาง
2	แบบฟอร์มเป็นปัจจุบัน	3.44	.88	ปานกลาง
3	แบ่งเป็นหมวดหมู่ สืบค้นง่าย	3.57	.98	มาก
4	ความเร็วในการดาวน์โหลด	3.55	1.00	มาก
5	มีคำแนะนำวิธีการดาวน์โหลด	3.63	.96	มาก
6	มีโปรแกรมสนับสนุนไว้คอยบริการ	3.69	.95	มาก
รวม		3.44	.64	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.16 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการดาวน์โหลดแบบฟอร์มอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีโปรแกรมสนับสนุนไว้คอยบริการ ($\bar{X}=3.69$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ แบบฟอร์มครบถ้วนตามความต้องการ ($\bar{X}=2.76$)

1.15 บริการพิมพ์รายงานผลด้วยเครื่องปริ้นเตอร์

ตารางที่ 4.17 ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับบริการพิมพ์รายงานผลด้วยเครื่องปริ้นเตอร์

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	ความสะดวกในการขอใช้บริการ	3.49	.86	ปานกลาง
2	คุณภาพของงาน	3.55	.85	มาก
3	ความเร็วในการให้บริการ	3.59	.84	มาก
4	อัตราค่าบริการ (2 บาท/แผ่น)	3.50	.86	ปานกลาง
รวม		3.53	.69	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการพิมพ์รายงานผลด้วยเครื่องปริ้นเตอร์อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ

อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความเร็วในการให้บริการ ($\bar{X}=3.59$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความสะดวกในการขอใช้บริการ ($\bar{X}=3.49$)

1.16 เว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ตารางที่ 4.18 ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	มีข้อมูลสำหรับติดต่อ (เช่น ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ แผนที่ หรืออีเมล)	3.50	.93	มาก
2	สีพื้นหลังและสีตัวอักษรสบายตา	3.40	.82	ปานกลาง
3	ระบบในการค้นหาข้อมูล	2.94	1.01	ปานกลาง
4	เนื้อหาที่มีความสอดคล้องกับหัวเรื่องที่แสดงไว้	3.86	.78	มาก
5	ข้อมูลที่นำเสนอมีความทันสมัย	3.17	.95	ปานกลาง
6	รูปแบบและขนาดตัวอักษรอ่านง่าย ชัดเจน	3.47	.63	ปานกลาง
7	มีการระบุแหล่งที่มาของข้อมูล	3.71	.92	มาก
8	มีคำอธิบายวิธีการใช้และสืบค้นสารสนเทศ	3.54	.92	มาก
9	ระยะเวลาในการเชื่อมโยงข้อมูล	3.55	.91	มาก
10	ระยะเวลาในการดาวน์โหลดข้อมูล	3.51	.85	มาก
11	การเชื่อมโยงฐานข้อมูลเพื่อเอื้อประโยชน์ในการค้นคว้า	3.68	.85	มาก
12	การจัดวางข้อมูลเรียบง่าย ไม่ซับซ้อน	3.97	.83	มาก
13	มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	3.75	.91	มาก
รวม		3.55	.52	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 9 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การจัดวางข้อมูลเรียบง่าย ไม่ซับซ้อน ($\bar{X}=3.97$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ระบบในการค้นหาข้อมูล ($\bar{X}=2.94$)

2. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

ตารางที่ 4.19 ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อสถานที่และสภาพแวดล้อม

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	สถานที่มีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ	4.44	.64	มาก
2	สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.31	.68	มาก
3	มีการจัดแต่งภูมิทัศน์ที่สวยงาม	3.72	.75	มาก
4	มีบริเวณที่นั่งพักภายนอกอาคาร	3.93	.81	มาก
5	ความปลอดภัยในส่วนบริการรับฝากของ	3.63	.92	มาก
6	ความสะดวกในการเข้า – ออก	3.99	.73	มาก
7	บรรยากาศภายในมีความสงบ มีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า	4.47	.58	มาก
8	โต๊ะ เก้าอี้ เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.39	.69	มาก
9	มีป้ายบอกทิศทางแหล่งสารสนเทศและชัดเจน	4.21	.65	มาก
10	บริเวณนั่งอ่านหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ	4.43	.73	มาก
11	การถ่ายเทอากาศและอุณหภูมิห้องเหมาะสม	4.16	.69	มาก
12	การจัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วน	4.38	.78	มาก
13	พื้นที่ให้บริการถ่ายเอกสารมีอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	3.45	.50	ปานกลาง
14	การจัดบริการน้ำดื่มเพียงพอ	3.41	.59	ปานกลาง
15	จำนวนห้องน้ำเพียงพอต่อการให้บริการ	3.48	.50	ปานกลาง
16	ห้องน้ำมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย	3.40	.49	ปานกลาง
17	มีเครื่องดับเพลิงติดตั้งทุกชั้น สังเกตเห็นได้ง่าย	3.44	.50	ปานกลาง
18	พื้นที่สำหรับจำหน่ายเครื่องดื่มและอาหารว่าง	3.41	.49	ปานกลาง
19	มีการจัดตั้งจุดทิ้งขยะไว้อย่างเพียงพอ	3.46	.55	ปานกลาง
20	ที่ตั้งผู้แสดงความคิดเห็นสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย สะดวกในการใช้บริการ	3.47	.62	ปานกลาง
	รวม	3.88	.26	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อสถานที่และสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 12 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง

8 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ บรรยากาศภายในมีความสงบ มีสมาธิในการ ศึกษาค้นคว้า ($\bar{X}=4.47$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ห้องน้ำมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย ($\bar{X}=3.40$)

3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ตารางที่ 4.20 ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อบุคลากรที่ให้บริการ

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ	3.46	.87	ปานกลาง
2	มีความละเอียดรอบคอบในการให้บริการ	3.41	.87	ปานกลาง
3	ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.48	.81	ปานกลาง
4	ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	3.58	.85	มาก
5	ความเชี่ยวชาญในส่วนงานที่ให้บริการ	3.66	.88	มาก
6	แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติ	3.83	.86	มาก
7	ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารกับผู้มาใช้บริการ	3.65	.91	มาก
8	ให้การบริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	3.61	.88	มาก
9	บุคลากรให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.49	.88	ปานกลาง
10	มีบุคลากรให้บริการประจำตามชั้น และจุดบริการที่จำเป็น ครบถ้วน เพียงพอ	3.33	.95	ปานกลาง
รวม		3.55	.61	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติ ($\bar{X}=3.83$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีบุคลากรให้บริการประจำตามชั้น และจุดบริการที่จำเป็น ครบถ้วน เพียงพอ ($\bar{X}=3.33$)

**ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี**

สรุปความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มีรายละเอียดดังนี้

1. ควรขยายวันและเวลาในการให้บริการ เนื่องจากเวลาที่เปิดให้บริการเป็นเวลาที่นักศึกษาเรียนอยู่ ทำให้ไม่สามารถมาใช้บริการได้ในช่วงเวลาดังกล่าว
2. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีน้อย บางเครื่องล้าสมัย
3. วิทยานิพนธ์ งานวิจัย และหนังสือในสาขาวิชาที่เปิดใหม่ยังมีให้บริการน้อย
4. ทำบัตรห้องสมุดช้า (กรณีนักศึกษาใหม่)
5. ลิฟท์ใช้งานไม่ค่อยได้ เสียบ่อย
6. จุดบริการน้ำดื่มน้อยมาก

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและดำเนินการสรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 รูปแบบการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

1.2.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ

- 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
- 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
- 3) เพื่อศึกษาความคิดเห็นด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

1.3 การดำเนินการวิจัย

1.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- 1) ประชากร ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2552 จำนวนทั้งหมด 16,665 คน
- 2) กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2552 จำนวน 377 คน โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ โดยให้เจ้าหน้าที่สำนักวิทยบริการเป็นผู้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม โดยพิจารณาจากผู้ที่เข้ามาใช้บริการในทุกส่วนที่จัดไว้ให้บริการ

1.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จำนวน 3 ตอน คือ **ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม **ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ **ด้านที่ 1** การให้บริการ มีข้อคำถาม จำนวน 16 ข้อหลัก ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับระเบียบการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ ทรัพยากรและสารสนเทศที่ให้บริการ จำนวน 40 ข้อ บริการคั่นคว่ำ ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 10 ข้อ บริการห้องคั่นคว่ำกลุ่มย่อย จำนวน 5 ข้อ บริการโสตทัศนศึกษา จำนวน 7 ข้อ บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย จำนวน 3 ข้อ บริการตอบคำถามและช่วยคั่นคว่ำหนังสือ งานวิจัย จำนวน 5 ข้อ บริการวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์ จำนวน 8 ข้อ บริการถ่ายเอกสาร จำนวน 10 ข้อ บริการห้องอินเทอร์เน็ต จำนวน 8 ข้อ บริการข้อเสนอหนังสือและสารสนเทศเลือกสรร จำนวน 5 ข้อ บริการมุมความรู้ตลาดหุ้น จำนวน 4 ข้อ บริการทำบัตรสมาชิกห้องสมุด จำนวน 6 ข้อ บริการดาวน์โหลดแบบฟอร์ม จำนวน 6 ข้อ บริการพิมพ์รายงานผลด้วยเครื่องปริ้นเตอร์ เอกสาร จำนวน 4 ข้อ และเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จำนวน 13 ข้อ รวมจำนวน 139 ข้อ **ด้านที่ 2** สถานที่และสภาพแวดล้อม มีข้อคำถาม จำนวน 20 ข้อ และ **ด้านที่ 3** บุคลากรที่ให้บริการ มีข้อคำถาม จำนวน 10 ข้อ รวมจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 169 ข้อ โดยจัดทำเป็นแบบสอบถามมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ **ตอนที่ 3** ปัญหาหรืออุปสรรคในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามดังนี้ ขั้นที่ 1 กำหนดสิ่งที่จะประเมิน ขั้นที่ 2 ศึกษาทฤษฎีหลักการต่างๆ จากตำรา แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ขั้นที่ 3 กำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม ขั้นที่ 4 สร้างแบบสอบถามถาม ขั้นที่ 5 ตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ขั้นที่ 6 ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ขั้นที่ 7 ทดลองใช้แบบสอบถาม ขั้นที่ 8 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีค่า IOC อยู่ระหว่าง .66-1.00

1.3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ประสานกับเจ้าหน้าที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ให้เป็นผู้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามโดยพิจารณาจากผู้ที่ใช้บริการในทุกส่วนที่สำนักวิทยบริการจัดให้ ทำการแจกและรับแบบสอบถามคืนทันที จำนวน 377 ฉบับ ได้รับคืน 377 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และมีความสมบูรณ์ทุกฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ช่วงเวลาการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2553

1.3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามระเบียบวิธีการทางสถิติ ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จคอมพิวเตอร์ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.4 สรุปผลการวิจัย ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1.4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี สังกัดคณะครุศาสตร์ภาคปกติ มาใช้บริการสัปดาห์ละครั้ง สะดวกมาใช้บริการในวันจันทร์-ศุกร์ โดยช่วงเวลาที่มาใช้บริการมากที่สุดคือ 12.00-16.00 น. วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศคือ อ่านหนังสือ ทราบข้อมูลการให้บริการและข่าวสารจากการประชุมนิเทศนักศึกษาใหม่

1.4.2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยมีความคิดเห็นด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านการให้บริการ ตามลำดับรายละเอียดดังนี้

1) ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม มีความคิดเห็นว่าบรรยากาศภายในมีความสงบ และมีสมาธิในการศึกษาค้นคว้าอยู่ในระดับมาก

2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีความเห็นว่าการแต่งกายของบุคลากรที่ให้บริการมีความสุภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

3) ด้านการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านอัตราค่าปรับค้างส่ง (5 บาท/วัน) มีความเหมาะสม มีการบริการหนังสือพิมพ์ได้ดี มีการจัดหนังสือที่ใช้งานแล้วขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว มีการสร้างบรรยากาศทางวิชาการเป็นอย่างดี มีการจัดระบบการควบคุมเสียงทำได้ดี มีความสะดวกในการขอรับบริการ และขอรหัสผ่านในการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย ผู้ให้บริการพูดคุยด้วยวาจาสุภาพ และให้เกียรติผู้มาขอใช้บริการ การจัดบริเวณที่นั่งอ่านเป็นสัดส่วนเหมาะสม สถานที่ที่จัดไว้ให้บริการถ่ายเอกสาร (ชั้น 3 อาคาร 14) มีความเหมาะสม สถานที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ชั้น 2 อาคาร 13) มีความเหมาะสม การจัดมุมแสดงหนังสือใหม่ น่าสนใจและสังเกตเห็นได้ง่าย มีสื่อสิ่งพิมพ์และสารสนเทศเกี่ยวกับตลาดหลักทรัพย์ไว้ให้บริการครบถ้วน จุดให้บริการทำบัตรห้องสมุด (บริเวณเคาน์เตอร์เอ็ม-คีน) มีความเหมาะสมและสะดวกต่อการให้บริการ มีโปรแกรมสนับสนุนไว้ให้บริการดาวน์โหลดแบบฟอร์ม มีความรวดเร็วในการให้บริการเครื่องปริ้นเตอร์ และ เว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีมีการจัดวางข้อมูลเรียบง่ายและไม่ซับซ้อน

1.4.3 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี สรุปได้ดังนี้

- 1) ควรรขยายวันและเวลาในการให้บริการ เนื่องจากเวลาที่เปิดให้บริการเป็นเวลาที่นักศึกษาเรียนอยู่ ทำให้ไม่สามารถมาใช้บริการได้ในช่วงเวลาดังกล่าว
- 2) เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีน้อย บางเครื่องล้าสมัย
- 3) วิทยานิพนธ์ งานวิจัย และหนังสือในสาขาวิชาที่เปิดใหม่ยังมีให้บริการน้อย
- 4) ทำบัตรห้องสมุดซ้ำ (กรณีนักศึกษาใหม่)
- 5) ลิฟท์ใช้งานไม่ค่อยได้ เสียบ่อย
- 6) จุดบริการน้ำดื่มน้อยมาก

2. อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลดังนี้

2.1 ผลการวิจัยความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยภาพรวมพบว่า นักศึกษาเห็นว่ามีเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องมาจากการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มีกลยุทธ์การให้บริการเชิงรุก สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ สร้างความประทับใจและพึงพอใจในบริการทุกด้านการให้ความช่วยเหลือ และแนะนำบริการต่างๆ ให้แก่ผู้รับบริการตลอดเวลาที่ได้มาใช้บริการ และจากนโยบายการปรับภูมิทัศน์ของมหาวิทยาลัยทำให้บริเวณสำนักวิทยบริการมีความสวยงามเป็นระเบียบ มีการปรับปรุงและขยายพื้นที่ให้บริการให้กว้างขวางขึ้น ประกอบกับนโยบายการพัฒนาศูนย์บริการในมหาวิทยาลัยด้วยการอบรมโครงการจัดการความรู้ให้แก่พนักงานทุกระดับทุกหน่วยงาน ทำให้บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลธิสา อุณรุท (2549 : 58) ที่ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และงานวิจัยของ นฤมล กิจไพศาลรัตน์ (2549 : 64) ที่ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการบริการของห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านการให้บริการ พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องมาจากมหาวิทยาลัยได้เล็งเห็นความสำคัญและความจำเป็นในการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้ในการเรียนการสอน

ประกอบกับปัจจุบันนักศึกษามีเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพามากขึ้นจะทำให้สะดวกในการเชื่อมต่อสัญญาณเป็นอย่างดี มหาวิทยาลัยจึงจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความเร็วสูงขึ้น สามารถเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตได้ในทุกพื้นที่ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พรทิพย์ วรกุล (2543 : 78) กล่าวว่า ห้องสมุดในระดับอุดมศึกษานั้นควรมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ การให้บริการจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพื่อให้ผู้ใช้บริการใช้งานคอมพิวเตอร์แบบพกพาได้อย่างสะดวก รวมทั้งสอดคล้องกับ ธาดาศักดิ์ วชิรปรัชญาพจน์ (2548 : 59) และ ศิริพร ศรีเชลียง (2546 : 1) ที่กล่าวว่า สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศต้องมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เหมาะสมมาช่วยดำเนินงานต่างๆ ต้องให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และศึกษาเนื้อหาจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติมการศึกษาจากสื่อสิ่งพิมพ์

2.3 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบรรยากาศภายในมีความสงบ มีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า ทั้งนี้ เนื่องมาจากการจัดโต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งค้นคว้ามีระยะห่างกันพอสมควร มีมุมส่วนตัวสำหรับผู้ที่ต้องการความเป็นส่วนตัวในการทำงาน ห้องบริการโสตทัศนศึกษา และห้องอินเทอร์เน็ต มีการควบคุมเสียงภายในเป็นอย่างดีเพื่อไม่ให้มีเสียงออกมารบกวนบริเวณอื่น และแยกการให้บริการไว้คนละอาคาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ แม้นมาศ ชาวลิต (2541: 42-46) ที่กล่าวว่า การจัดตั้งห้องสมุดไม่ว่าห้องสมุดจะเป็นห้องๆ หนึ่งหรืออาคารเอกเทศก็แล้วแต่ ต้องอยู่ในย่านกลางและเป็นที่ดึงดูดความสนใจควบคู่ไปกับความสะอาดสบาย และประโยชน์ของผู้ใช้ด้วย โดยต้องปราศจากเสียงรบกวนทั้งจากภายในและภายนอก เช่น เสียงรถยนต์ เสียงเครื่องเสียง เสียงคนเดินกระทบพื้นแข็ง ฯลฯ สิ่งเหล่านี้จะรบกวนผู้ใช้ห้องสมุดมาก

2.4 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นว่าบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศต่างกายสุภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เนื่องจากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีการกำหนดแบบฟอร์มของการแต่งกายในแต่ละวันให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานได้สวมใส่ให้เหมือนกันทุกวัน เพื่อความเป็นระเบียบ สุภาพ และสังเกตได้ง่ายว่าเป็นผู้ให้บริการ ประเด็นนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ วาณี ฐาปนวงศ์สานติ (2543 : 150-151) เบญจภา เจนการ (2548 : 128-129) พวา พันธุ์เมฆา (2541: 65-70) ที่กล่าวว่า บุคลากรห้องสมุดควรแต่งกายให้เหมาะสมกับงานในหน้าที่ สะอาด เรียบร้อย และควรเตรียมตัวให้พร้อมทั้งการแต่งกายและกิริยาจากที่สุภาพเรียบร้อย หน้าตาแจ่มใส

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 ด้านการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการมุมความรู้ตลาดหุ้น ในเรื่องของการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการลงทุน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อยที่สุด ดังนั้น ควรจัดหาผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีความรู้เกี่ยวกับการลงทุนและตลาดหุ้น ซึ่งอาจจะเป็นอาจารย์ในมหาวิทยาลัย หรือนักศึกษาในสาขาวิชาดังกล่าวเปลี่ยนเวรกันคอยให้คำปรึกษาแก่ผู้สนใจเกี่ยวกับการลงทุน

3.1.2 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับห้องน้ำมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย พื้นที่สำหรับจำหน่ายเครื่องดื่มและอาหารว่าง และการจัดบริการน้ำดื่ม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อยที่สุด ดังนั้น ควรพิจารณาปรับปรุงห้องน้ำให้มีความสะอาดและมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ เพิ่มพื้นที่สำหรับจำหน่ายเครื่องดื่มและอาหารว่าง และควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่มทุกชั้น

3.1.3 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลากรให้บริการประจำตามชั้น และจุดบริการที่จำเป็น ครบถ้วน เพียงพอน้อยที่สุด ดังนั้น จึงควรเพิ่มอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและพัฒนาบุคลากรที่อยู่เดิมให้มีบุคลิกภาพ และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และจัดฝึกอบรมในทักษะต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้แก่บุคลากร

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมมากที่สุด ดังนั้น จึงควรมีการวิจัยเกี่ยวกับการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพสำหรับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไป

3.2.2 ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทรัพยากรและสารสนเทศที่ให้บริการว่า สื่อการสอนประเภทวีซีดีและดีวีดีมีความหลากหลายน้อยที่สุด ดังนั้น จึงควรมีการสำรวจความต้องการใช้สื่อการสอนประเภทวีซีดีและดีวีดีของอาจารย์และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เพื่อให้การบริการตรงกับความต้องการสูงสุด

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ขวัญใจ ตันจันทร์ (2546) “การใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ
รัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
เทคโนโลยีการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- จรียา เหนียนเฉลย (2535) เทคโนโลยีการศึกษา กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซท
- ชลธิสา อูณรุท (2550) “การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” วารสารข่าวสารห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
22,2 (กรกฎาคม-ธันวาคม) : 55-63
- ชุตติภัก บุญปาน (2546) “การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง
สถาบันราชภัฏราชนครินทร์” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชา
การอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- เชิดชาติ พุกพูน (2540) รายงานการวิจัยการศึกษาความต้องการการใช้บริการโสตทัศนศึกษาของ
อาจารย์และนิสิตในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
กรุงเทพมหานคร สำนักหอสมุดกลาง
- ดวงสุดา แสงสุดา (2542) “การพัฒนารูปแบบศูนย์วิทยบริการของศูนย์บริการการศึกษา
นอกโรงเรียนอำเภอในภาคเหนือตอนบน” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต
ภาควิชาโสตทัศนศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ทัตชา ตุ่นสกุล (2546) “ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์กับการบริหารองค์ความรู้ บทบาทของห้องสมุด
และบรรณารักษ์วิชาชีพในยุคข้อมูลข่าวสาร” วารสารรังสิตสารสนเทศ
9,2 (กรกฎาคม-ธันวาคม) : 74-78
- ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ (2543) “การนำเสนอรูปแบบศูนย์วิทยบริการสำหรับศูนย์ศึกษา
พระพุทธศาสนาวันอาทิตย์” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาโสตทัศนศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ (2548) การเขียนรายงานและการใช้ห้องสมุด กรุงเทพมหานคร
บิสซิเนสเวิลด์
- นฤมล กิจไพศาลรัตน์ (2549) “การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุด
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” วารสารข่าวสารห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย 22,2 (กรกฎาคม-ธันวาคม) : 64-80

- นัยนา นุรารักษ์ (2538) “รูปแบบการนำเสนอการจัดตั้งศูนย์วิทยบริการทางการแพทย์”
 วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาโสตทัศนศึกษา คณะครุศาสตร์
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นาฬิกา เด็ดขุนทด (2548) “บทบาทของบรรณารักษ์ต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต”
 วารสารห้องสมุด 49,2 (เมษายน-มิถุนายน) : 50-59
- นุชรี ตรีโรจน์วงศ์ (2547) การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศในสถานะแวดล้อมทางอิเล็กทรอนิกส์
 และบทบาทของวิชาชีพบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศ กรุงเทพมหานคร
 มนุษยศาสตร์ปริทรรศน์
- เบญจภา เจนการ (2548) “บริการและกลยุทธ์การสืบค้นสารสนเทศ” วารสารรามคำแหง
 22,2 (เมษายน-มิถุนายน) : 127-137
- ประหยัด จิระวรพงศ์ (2522) การจัดบริการสื่อการสอน พิษณุโลก คณะศึกษาศาสตร์
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ปรียสรณ์ อาศรัยราษฎร์ (2543) “กลยุทธ์การสร้างตราอินเทอร์เน็ตของเว็บที่นำเสนอด้วย
 ภาษาไทย” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการโฆษณา บัณฑิตวิทยาลัย
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พรทิพย์ วรกุล (2543) “ห้องสมุดกับการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา” วารสารช่อพะยอม
 12,1 (มิถุนายน-พฤษภาคม) : 76-83
- “พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542” (2542, 19 สิงหาคม) ราชกิจจานุเบกษาฉบับกฤษฎีกา
 เล่ม 116 ตอนที่ 74 ก หน้า 4-9
- พวา พันธุ์เมฆา (2541) สารนิเทศกับการศึกษาค้นคว้า : เอกสารประกอบการศึกษาค้นคว้า
 ในรายวิชา บร 101 พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 ประสานมิตร
- พันทิพา มีแต่้ม (2522) “ความสัมพันธ์ในการดำเนินงานระหว่างห้องสมุดและแผนกโสตทัศนศึกษา
 ในวิทยาลัยครู” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์
 บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เพ็ญแข ประจันปัจฉินีก และสุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2540) รายงานการวิจัยเรื่องความต้องการของนิสิต
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย
 กรุงเทพมหานคร คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ไพบุลย์ สืบสาย (2532) “ความคิดเห็นของพระสงฆ์และฆราวาสเกี่ยวกับการจัดตั้งศูนย์วิทยบริการ
 พระพุทธศาสนา” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ภาควิชาโสตทัศนศึกษา คณะครุศาสตร์
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2552) รายงานงานประจำปีและการรายงานการประเมินตนเอง 2551 อุบลราชธานี สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- แม่น้ำมาส ขวลิต (2541) *คู่มือบรรณารักษ์ ฉบับปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม* กรุงเทพมหานคร บรรณกิจ _____ . (2543) *คู่มือบรรณารักษ์ (ฉบับปรับปรุงแก้ไข) เล่ม 1-2* กรุงเทพมหานคร บรรณกิจ
- รังรอง ดำรงวุฒิ (2547) “แนวทางการจัดการศูนย์วิทยบริการเพื่อส่งเสริมเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ของโรงเรียนช่วงชั้นที่ 3-4 ที่เข้าร่วมโครงการศูนย์วิทยบริการใน กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาโสตทัศนศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ลักขณา คมขำ (2548) “การศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” ปรินญาณินพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2535) *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา* กรุงเทพมหานคร สุวีริยาสาส์น
- วชิรา กันธิยะ (2550) “ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเชียงใหม่” ปรินญาณินพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- วไลพรรณ พรวิรุฬห์ (2552) “สภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีตามความคิดเห็นของนักศึกษา” ปรินญาณิน พันธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- วาณี ฐานปนวงศ์สานติ (2543) *การจัดและบริหารงานห้องสมุด* กรุงเทพมหานคร ศิลปบรรณาคาร
- แววตา เตชะทวิวรรณ (2541) “เทคโนโลยีสารสนเทศกับห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์” *วารสารโดมทัศน์* 19,1 (มกราคม-มิถุนายน) : 48-56
- ศิริพร ศรีเชลียง (2546) *การจัดการห้องสมุดยุคใหม่* ปทุมธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2546) *การบริหารการตลาด* กรุงเทพมหานคร ชรรรมสาร
- สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย (2549) “ประกาศสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยใน พระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เรื่อง มาตรฐาน ห้องสมุด พ.ศ.2549” ประกาศ ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2549
- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน (2553) *สถิตินักศึกษา ปีการศึกษา 2551-2552* อุบลราชธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
- สุธรรม บัวทอง (2538) “โครงการจัดตั้งศูนย์วิทยบริการ โรงเรียนจ่าอากาศ” ปรินญาณินพนธ์ศึกษาศาสตร มหาบัณฑิต แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์

- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
 สุนันท์ ปัทมาคม (2533) “แนวความคิดในการจัดตั้งศูนย์วิทยบริการในสถาบันการศึกษา”
วิทยบริการ 2(กุมภาพันธ์ 2523) : 29-54.
- สุนีย์ เลิศแสวงกิจ และพิศิษฐ์ กาญจนพิมาย (2546) *ห้องสมุดกับการรู้สารสนเทศ* กรุงเทพมหานคร
 วังอักษร
- สุวิทย์ วงษ์บุญมาก และคณะ (2547) *รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์โครงการวิจัยห้องสมุด
 มีชีวิต การพัฒนาห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์เป็นห้องสมุดมีชีวิต ของสำนักวิทยบริการ
 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร กำแพงเพชร มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร*
- อังคณา แวซอหะ (2547) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยี
 ราชมนกล วิทยาเขตเทเวศร์” *ปริญญานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
 บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 อากาศร ชาติโลหะ (2547) *ทรัพยากรห้องสมุด* ชลบุรี พี.เค. กราฟฟิค พรินต์*
- Crowley, Gwyneth H. & et al. (2002). “User Perceptions of the Library’s Web Pages : A Focus
 Group Study at Texas A&M University” *The Journal of Academic Librarianship*.
 28,4 (July) : 205-210
- Balanli, Ayse; et al. (2007) “University Library Building in Turkey: A Survey and a Case Study of
 Yildiz Technical University Main Library Building” *The Journal of Academic
 Librarianship*. 33,6 (December) : 714-718.
- Best, John W.; Kahn, James V. (1986) *Research in Education* Eaglewood Cliffs, NJ USA :
 Prentice-Hall
- Hitt, Charles Jefferson. (1992) “An Evaluation of a Bibliographic Instruction Course in the
 General Education Curriculum of Mankato State University: Effects Of Library-Media
 Education 101 on Library-Use Skills and Behaviors” *Dissertation Abstracts
 International*. 53,3 (September) : 653 A-654 A
- Kuh, George D. & Hu, Shouping (2001) “The Relationship Between Computer and Information
 Technology Use, Selected Learning and Personal Development Outcomes, and Other
 College Experiences”. *Journal of College Student Development*. 42,3 (May-June) : 106
- Lafferty, Peter and Rowe, Julain. (1995) *The Hutchison Dictionary of Science* 2nd ed. Oxford :
 Great Britain Helicon.
- Marshall, Joanne; et al. (2008). Competencies for Special Librarians of the 21st Century.
 Retrieved September9, 2008 From://www.sla.org/content/SLA/professional/meaning/

competency.cfm Retrieved July 10, 2010

Millet, John D. (1954). *Management in the Public Service*. New York McGraw-Hill

Wright, Carol A. (2004). "The Academic Library As a Gateway to the Internet : An Analysis of the Extent and Nature of Search Engine Access from Academic Library Home Pages". *College & Research Libraries*. 65,4 (July) : 276-286.

(<http://arc.dru.ac.th/th/responsible.php>) Retrieved September 2, 2010

(<http://arit.rmutl.ac.th/2552/index.php/history.html>) Retrieved September 2, 2010

(<http://www.library.kku.ac.th/library/historykkulib.php>) Retrieved September 2, 2010

(<http://www.oarit.rmuti.ac.th/2010/service.php>) Retrieved September 2, 2010

(<http://www.udru.ac.th/unit/itc/>) Retrieved September 2, 2010

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ มีผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ ดังนี้

1. รองศาสตราจารย์ ดร.มาลี ไชยเสนา

<p>ผู้ทรงคุณวุฒิ ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง</p>	<p>ด้านเนื้อหา รองศาสตราจารย์ ระดับ 9 มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี</p>
--	--

2. รองศาสตราจารย์ สาธิต วิมลคุณารักษ์

<p>ผู้ทรงคุณวุฒิ ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง</p>	<p>ด้านเทคโนโลยีการศึกษา รองศาสตราจารย์ ระดับ 9 อาจารย์ประจำสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช</p>
--	--

3. อาจารย์วาณี บุญยะวโรจน์

<p>ผู้ทรงคุณวุฒิ ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง</p>	<p>ด้านวัดและประเมิน ผู้อำนวยการ ระดับ 8 ฝ่ายจัดระบบและวิจัยสื่อ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช</p>
--	--

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จำนวน 3 ด้าน คือ 1) ด้านการให้บริการ 2) ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และ 3) ด้านบุคลากร

2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายระดับความคิดเห็นจากการใช้ค่านำหนักดังนี้

- 5 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมมาก
- 3 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมน้อย
- 1 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมน้อยที่สุด

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ผู้วิจัยจะเก็บรักษาข้อมูลของท่านเพื่อใช้ประโยชน์เฉพาะงานวิจัยนี้เท่านั้น ดังนั้น จึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อ

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวสมฤทัย ประสานพิมพ์

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด โดยเลือกตอบเพียงข้อเดียว

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. ท่านกำลังศึกษาอยู่ในระดับใด

- ปริญญาตรี บัณฑิตศึกษา ประกาศนียบัตร

3. คณะที่ท่านสังกัดอยู่

- คณะเกษตรศาสตร์ คณะครุศาสตร์
 คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
 คณะวิทยาศาสตร์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
 วิทยาลัยแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก

4. ลักษณะการมาเรียน

- ภาคปกติ ภาคพิเศษ

5. ความถี่ในการใช้บริการ

- ทุกวัน สัปดาห์ละครั้ง สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง
 เดือนละครั้ง เดือนละ 2-3 ครั้ง อื่นๆ

6. ท่านสะดวกมาใช้บริการในวันใด

- จันทร์-ศุกร์ เสาร์-อาทิตย์ วันหยุดนักขัตฤกษ์

7. ท่านสะดวกมาใช้บริการในช่วงเวลาใด

- 08.00 – 12.00 น. 12.00 – 13.00 น.
 12.00 – 16.00 น. 16.00 – 20.00 น.

8. วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

- เพื่อค้นคว้าเอกสารและข้อมูล ใช้บริการอินเทอร์เน็ต
 อ่านหนังสือ นัดประชุม/นัดทำรายงาน
 ใช้บริการชมภาพยนตร์/ฟังเพลง ใช้บริการร้านจำหน่ายเครื่องดื่มและอาหารว่าง
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

9. ท่านทราบข้อมูลข่าวสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจากแหล่งข้อมูลใดมากที่สุด

- จากการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ เว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 รายการวิทยุของมหาวิทยาลัย ป้ายประชาสัมพันธ์
 แผ่นพับประชาสัมพันธ์ วารสารบัวตอมของมหาวิทยาลัย
 เจ้าหน้าที่ อาจารย์ผู้สอน
 เพื่อนๆ แหล่งอื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ
และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. ด้านการให้บริการ

ข้อที่	ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ระเบียบการให้บริการ						
1.1	เวลาในการเปิด-ปิด บริการ (จ.-อา. 07.30-16.30 น. ปิดทุกวันนักขัตฤกษ์)					
1.2	ผู้มีสิทธิใช้บริการ (ให้บริการคั่นคิวสำหรับนักศึกษา บุคลากรใน มหาวิทยาลัย และบุคคลทั่วไป สำหรับการยืมเฉพาะ นักศึกษา และบุคลากรในมหาวิทยาลัย)					
1.3	จำนวนหนังสือที่ยืมแต่ละครั้ง (ปริญญาตรี 4 เล่ม ปริญญาโท-เอก 7 เล่ม)					
1.4	ระยะเวลาการให้ยืมหนังสือแต่ละครั้ง (7 วัน)					
1.5	อัตราค่าปรับค้างส่ง (5 บาท/วัน)					
2. ทรัพยากรและสารสนเทศที่ให้บริการ						
2.1 หนังสือภาษาอังกฤษ						
2.1.1	มีจำนวนเพียงพอต่อการคั่นคิว					
2.1.2	มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่					
2.1.3	หนังสือมีความทันสมัย					
2.1.4	ความสมบูรณ์ของหนังสือ (ไม่ชำรุดหรือฉีกขาด)					
2.2 หนังสือภาษาไทย						
2.2.1	มีจำนวนเพียงพอต่อการคั่นคิว					
2.2.2	มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่					
2.2.3	หนังสือมีความทันสมัย					
2.2.4	ความสมบูรณ์ของหนังสือ (ไม่ชำรุดหรือฉีกขาด)					

ข้อที่	ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.3 หนังสือพิมพ์						
	2.3.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.3.2 มีความหลากหลาย (หลายสำนักพิมพ์)					
	2.3.3 มีความทันสมัย (มีฉบับปัจจุบัน)					
	2.3.4 ความสมบูรณ์ของหนังสือพิมพ์ (ไม่ชำรุดหรือฉีกขาด)					
2.4 วารสาร/นิตยสาร						
	2.4.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.4.2 มีความหลากหลาย (หลายหมวดหมู่)					
	2.4.3 มีความทันสมัย (มีฉบับปัจจุบัน)					
	2.4.4 ความสมบูรณ์ของวารสาร/นิตยสาร (ไม่ชำรุดหรือฉีกขาด)					
2.5 วิทยานิพนธ์/งานวิจัย						
	2.5.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า					
	2.5.2 มีความหลากหลาย (หลายสถาบัน)					
	2.5.3 มีความทันสมัย (มีงานวิจัยในปี พ.ศ. ล่าสุด)					
	2.5.4 ความสมบูรณ์ของหนังสือ (ไม่ชำรุดหรือฉีกขาด)					
2.6 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์						
	2.6.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า					
	2.6.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่					
	2.6.3 ใช้งานง่าย					
	2.6.4 ข้อมูลมีความถูกต้องตรงกับเอกสาร					
2.7 บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน						
	2.7.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
	2.7.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่					
	2.7.3 มีความทันสมัย (มีเรื่องใหม่ๆ ทันเหตุการณ์ปัจจุบัน)					
	2.7.4 สภาพการใช้งาน (ไม่ชำรุด พร้อมใช้งาน)					

ข้อที่	ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.8 วิชิตี / วิวิตี						
	2.8.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
	2.8.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่					
	2.8.3 มีความทันสมัย (มีเรื่องใหม่ๆ ทันเหตุการณ์ปัจจุบัน)					
	2.8.4 สภาพการใช้งาน (ไม่ซ้ำรูด พร้อมใช้งาน)					
2.9 วิดิทัศน์						
	2.9.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
	2.9.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่					
	2.9.3 มีความทันสมัย (มีเรื่องใหม่ๆ ทันเหตุการณ์ปัจจุบัน)					
	2.9.4 สภาพการใช้งาน (ไม่ซ้ำรูด พร้อมใช้งาน)					
2.10 เทปบันทึกเสียง						
	2.10.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
	2.10.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่					
	2.10.3 มีความทันสมัย (มีเรื่องใหม่ๆ ทันเหตุการณ์ปัจจุบัน)					
	2.10.4 สภาพการใช้งาน (ไม่ซ้ำรูด พร้อมใช้งาน)					
3 บริการค้นคว้า ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ						
	3.1 บริการสืบค้นฐานข้อมูล OPAC ใช้งานง่าย สะดวกรวดเร็ว ในการค้นหา					
	3.2 เครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้สำหรับสืบค้นมีจำนวนเพียงพอ ต่อการให้บริการ					
	3.3 คำสำคัญ/หัวเรื่องที่กำหนดมีความเหมาะสม สามารถสืบค้นได้ตรงตามความต้องการ					
	3.4 รายละเอียดและสถานะของหนังสือจากฐานข้อมูลถูกต้อง ตามความเป็นจริง					
	3.5 การจัดทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ เป็นหมวดหมู่ มีระเบียบทำให้สะดวกและง่ายต่อการเข้าถึง					
	3.6 ป้ายระบุเรียกหนังสือบนสันชัดเจน ง่ายต่อการค้นหา					
	3.7 ความรวดเร็วในการให้บริการยืมคืน					

ข้อที่	ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	3.8 การจัดหนังสือที่ใช้งานแล้วขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว					
	3.9 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ประจำเคาน์เตอร์ยืม-คืน ตลอดเวลา					
	3.10 ความเหมาะสมของจุดบริการยืม-คืน					
4	บริการห้องค้นคว้ากลุ่มย่อย					
	4.1 จำนวนห้องมีเพียงพอต่อการให้บริการ					
	4.2 ความสะดวกในการขอใช้บริการ					
	4.3 มีอุปกรณ์ในการนำเสนองาน (เช่น กระดานไวบอร์ด คอมพิวเตอร์ เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ)					
	4.4 มีความสงบและเป็นส่วนตัว					
	4.5 มีบรรยากาศทางวิชาการ					
5	บริการโสตทัศนศึกษา					
	5.1 สถานที่ที่จัดไว้ให้บริการ (ชั้น 6 อาคาร 14)					
	5.2 ความสะดวกในการขอรับบริการ					
	5.3 สื่อโสตทัศนที่ให้บริการมีความหลากหลาย					
	5.4 ความทันสมัยของวัสดุ-อุปกรณ์					
	5.5 ประสิทธิภาพในการใช้งาน					
	5.6 ระบบการควบคุมเสียง					
	5.7 มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา/แนะนำเกี่ยวกับการใช้					
6	บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย					
	6.1 เครือข่ายมีความเร็วเหมาะสม					
	6.2 มีจุดให้บริการครอบคลุมพื้นที่ของสำนักฯ					
	6.3 ความสะดวกในการขอรับบริการ และขอรหัสผ่าน					
7	บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าหนังสือ งานวิจัย					
	7.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและพยายามให้ท่านได้ในสิ่งที่ต้องการ					
	7.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้และมีประสบการณ์ในการให้บริการ					
	7.3 สามารถให้คำตอบและแนะนำข้อมูลได้ตรงกับความต้องการ					

ข้อที่	ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	7.4 สามารถให้คำอธิบายและสื่อสารให้ท่านเข้าใจได้ชัดเจน					
	7.5 พุดคุยด้วยวาจาสุภาพ และให้เกียรติผู้มาขอใช้บริการ					
8	บริการวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์					
	8.1 บริเวณที่นั่งอ่านเป็นสัดส่วน เหมาะสม					
	8.2 วารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์มีทั้งในประเทศ และต่างประเทศ					
	8.3 การจัดเรียงวารสารและนิตยสารตามเลขรหัส เพื่อความสะดวกในการค้นหา					
	8.4 ที่แขวนหนังสือพิมพ์เพียงพอ เป็นระเบียบ					
	8.5 ความตรงต่อเวลาในการนำฉบับใหม่ออกให้บริการ					
	8.6 การจัดวารสารและนิตยสารที่ใช้งานแล้วขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว					
	8.7 มีฉบับปัจจุบันให้บริการ					
	8.8 มีฉบับย้อนหลังให้บริการ					
9	บริการถ่ายเอกสาร					
	9.1 สถานที่ที่จัดไว้ให้บริการถ่ายเอกสาร (ชั้น 3 อาคาร 14)					
	9.2 ระยะเวลาที่ให้บริการถ่ายเอกสาร (08.30-16.00 น.)					
	9.3 มีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำจุดให้บริการเสมอ					
	9.4 จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
	9.5 การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
	9.6 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
	9.7 ความถูกต้องของงาน					
	9.8 คุณภาพของกระดาษที่นำมาใช้ในการถ่ายเอกสาร					
	9.9 ความคมชัดของงานที่ได้จากการถ่ายเอกสาร					
	9.10 อัตราค่าถ่ายเอกสาร					
10	บริการห้องอินเทอร์เน็ต					
	10.1 สถานที่ให้บริการ (ชั้น 2 อาคาร 13)					
	10.2 ความสะดวกในการขอใช้บริการ					
	10.3 เครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ					

ข้อที่	ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	10.4 ความเร็วอินเทอร์เน็ตเหมาะสมกับการใช้งาน					
	10.5 เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพในการทำงานได้ดี					
	10.6 มีโปรแกรมป้องกันไวรัส					
	10.7 จำนวนชั่วโมงที่ให้ใช้บริการ (3 ชม./ครั้ง)					
	10.8 มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการใช้งาน					
11	บริการข้อเสนอหนังสือและสารสนเทศเลือกสรร					
	11.1 วิธีการเสนอหนังสือใหม่เพื่อพิจารณาซื้อ					
	11.2 มุมแสดงหนังสือใหม่ที่น่าสนใจ สังเกตเห็นได้ง่าย					
	11.3 การจัดหาหนังสือตามข้อเสนอแนะ					
	11.4 การส่งข้อมูลสารสนเทศเลือกสรรตามคำขอ					
	11.5 วิธีการขอข้อมูลสารสนเทศเลือกสรร					
12	บริการมุมมองความรู้ตลาดหุ้น					
	12.1 มีกิจกรรมที่ส่งเสริมการลงทุน					
	12.2 สื่อสิ่งพิมพ์และสารสนเทศเกี่ยวกับตลาดหลักทรัพย์ ที่ให้บริการ					
	12.3 การจัดแสดงข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของตลาดหลักทรัพย์					
	12.4 การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการลงทุน					
13	บริการทำบัตรสมาชิกห้องสมุด					
	13.1 จุดให้บริการทำบัตรห้องสมุด (บริเวณเคาน์เตอร์ยืม-คืน)					
	13.2 การชี้แจงขั้นตอนและเอกสารที่ต้องใช้ในการทำบัตร					
	13.3 ความรวดเร็วในการออกบัตรใหม่					
	13.4 ความรวดเร็วในการต่ออายุบัตร					
	13.5 เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการบริการ					
	13.6 คุณภาพและความน่าเชื่อถือของบัตร					
14	บริการดาวน์โหลดแบบฟอร์ม					
	14.1 แบบฟอร์มครบถ้วนตามความต้องการ					
	14.2 แบบฟอร์มเป็นปัจจุบัน					

ข้อที่	ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	14.3 แบ่งเป็นหมวดหมู่ สืบค้นง่าย					
	14.4 ความเร็วในการดาวน์โหลด					
	14.5 มีคำแนะนำวิธีการดาวน์โหลด					
	14.6 มีโปรแกรมสนับสนุนไว้คอยบริการ					
15	บริการพิมพ์รายงานผลด้วยเครื่องปริ้นเตอร์					
	15.1 ความสะดวกในการขอใช้บริการ					
	15.2 คุณภาพของงาน					
	15.3 ความเร็วในการให้บริการ					
	15.4 อัตราค่าบริการ (2 บาท/แผ่น)					
16	เว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจลราชธานี					
	16.1 การจัดวางข้อมูลเรียบง่าย ไม่ซับซ้อน					
	16.2 สีพื้นหลังและสีตัวอักษรสบายตา					
	16.3 รูปแบบและขนาดตัวอักษรอ่านง่าย ชัดเจน					
	16.4 เนื้อหามีความสอดคล้องกับหัวข้อที่แสดงไว้					
	16.5 ข้อมูลที่น่าเสนอมีความทันสมัย					
	16.6 มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน					
	16.7 มีการระบุแหล่งที่มาของข้อมูล					
	16.8 มีคำอธิบายวิธีการใช้และสืบค้นสารสนเทศ					
	16.9 ระยะเวลาในการเชื่อมโยงข้อมูล					
	16.10 ระยะเวลาในการดาวน์โหลดข้อมูล					
	16.11 การเชื่อมโยงฐานข้อมูลเพื่อเอื้อประโยชน์ในการค้นคว้า					
	16.12 มีข้อมูลสำหรับติดต่อ (เช่น ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ แผนที่ หรืออีเมล)					
	16.13 ระบบในการค้นหาข้อมูล					

2. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

ข้อที่	ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	สถานที่มีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ					
2	สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย					
3	มีการจัดแต่งภูมิทัศน์ที่สวยงาม					
4	มีบริเวณที่นั่งพักภายนอกอาคาร					
5	ความปลอดภัยในส่วนบริการรับฝากของ					
6	ความสะดวกในการเข้า – ออก					
7	บรรยากาศภายในมีความสงบ มีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า					
8	โต๊ะ เก้าอี้ เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ					
9	มีป้ายบอกทิศทางแหล่งสารสนเทศและชัดเจน					
10	บริเวณนั่งอ่านหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ					
11	การถ่ายเทอากาศและอุณหภูมิห้องเหมาะสม					
12	การจัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วน					
13	พื้นที่ให้บริการถ่ายเอกสารมีอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ					
14	การจัดบริการน้ำดื่มเพียงพอ					
15	จำนวนห้องน้ำเพียงพอต่อการให้บริการ					
16	ห้องน้ำมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย					
17	มีเครื่องดับเพลิงติดตั้งทุกชั้น สังเกตเห็นได้ง่าย					
18	พื้นที่สำหรับจำหน่ายเครื่องดื่มและอาหารว่าง					
19	มีการจัดตั้งจุดทิ้งขยะไว้อย่างเพียงพอ					
20	ที่ตั้งตู้แสดงความคิดเห็นสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย สะดวกในการให้บริการ					

3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ข้อที่	ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ					
2	มีความละเอียดรอบคอบในการให้บริการ					
3	ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4	ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน					
5	ความเชี่ยวชาญในส่วนงานที่ให้บริการ					
6	แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
7	ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารกับผู้มาใช้บริการ					
8	ให้การบริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
9	บุคลากรให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
10	มีบุคลากรให้บริการประจำตามชั้น และจุดบริการที่จำเป็นครบถ้วน เพียงพอ					

ตอนที่ 3 ปัญหาหรืออุปสรรคในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ก
แบบประเมินความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ

แบบประเมินความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ

เรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ผู้วิจัย นางสาวสมฤทัย ประสานพิมพ์

คำชี้แจง แบบประเมินฉบับนี้ให้ท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาข้อความสำหรับการวิจัยแต่ละข้อ
ว่ามีความเหมาะสมกับเนื้อหาสาระในการวิจัยหรือไม่ โดย

1. ถ้าเห็นว่าสอดคล้อง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง +1
2. ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง 0
3. ถ้าเห็นว่าไม่สอดคล้อง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง -1

และ โปรดให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ถ้ามี)

1. ด้านการให้บริการ

ข้อที่	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
1	ระเบียบการให้บริการ				
	1.1 เวลาในการเปิด-ปิด (จ.อา. 07.30-16.30 น. ปิดทุกวันนักชดถุข)	1	1	1	1.00
	1.2 ผู้มีสิทธิใช้บริการ (ให้บริการคั่นควำสำหรับนคศึกษา บุคคลากรในมหาวิทยาลัย และบุคคล ทั่วไป สำหรับการยืมเฉพาะนคศึกษา และบุคลากรในมหาวิทยาลัย)	1	1	1	1.00
	1.3 จำนวนหนังสือที่ใหยืมแต่ละครั้ง (ปริญญตรี 4 เล่ม ปริญญาโท-เอก 7 เล่ม)	1	1	1	1.00
	1.4 ระยะเวลาการใหยืมหนังสือแต่ละครั้ง (7 วัน)	1	1	1	1.00
	1.5 อัตราค่าปรับค้ำส่ง (5 บาท/วัน)	1	1	1	1.00
2	ทรัพยากรและสารสนเทศที่ให้บริการ				
	2.1 หนังสือภาษาอังกฤษ				
	2.1.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการคั่นควำ	1	1	1	1.00
2.1.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	1	1	1	1.00	

ข้อที่	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
	2.1.3 หนังสือมีความทันสมัย	1	1	1	1.00
	2.1.4 ความสมบูรณ์ของหนังสือ (ไม่ชำรุดหรือฉีกขาด)	1	1	1	1.00
	2.2 หนังสือภาษาไทย				
	2.2.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า	1	1	1	1.00
	2.2.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	1	1	1	1.00
	2.2.3 หนังสือมีความทันสมัย	1	1	1	1.00
	2.2.4 ความสมบูรณ์ของหนังสือ (ไม่ชำรุดหรือฉีกขาด)	1	1	1	1.00
	2.3 หนังสือพิมพ์				
	2.3.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	1	1	1	1.00
	2.3.2 มีความหลากหลาย (หลายสำนักพิมพ์)	1	1	1	1.00
	2.3.3 มีความทันสมัย (มีฉบับปัจจุบัน)	1	1	1	1.00
	2.3.4 ความสมบูรณ์ของหนังสือพิมพ์ (ไม่ชำรุดหรือฉีกขาด)	1	1	1	1.00
	2.4 วารสาร/นิตยสาร				
	2.4.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	1	1	1	1.00
	2.4.2 มีความหลากหลาย (หลายหมวดหมู่)	1	1	1	1.00
	2.4.3 มีความทันสมัย (มีฉบับปัจจุบัน)	1	1	1	1.00
	2.4.4 ความสมบูรณ์ของวารสาร/นิตยสาร (ไม่ชำรุดหรือฉีกขาด)	1	1	1	1.00
	2.5 วิทยานิพนธ์/งานวิจัย				
	2.5.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า	1	1	1	1.00
	2.5.2 มีความหลากหลาย (หลายสถาบัน)	1	1	1	1.00
	2.5.3 มีความทันสมัย (มีงานวิจัยในปี พ.ศ. ล่าสุด)	1	1	1	1.00
	2.5.4 ความสมบูรณ์ของหนังสือ (ไม่ชำรุดหรือฉีกขาด)	1	1	1	1.00
	2.6 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์				
	2.6.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า	1	1	1	1.00
	2.6.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	1	1	1	1.00
	2.6.3 ใช้งานง่าย	1	1	1	1.00
	2.6.4 ข้อมูลมีความถูกต้องตรงกับเอกสาร	1	1	1	1.00
	2.7 บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน				
	2.7.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	1	1	1	1.00
	2.7.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	1	1	1	1.00
	2.7.3 มีความทันสมัย (มีเรื่องใหม่ๆ ทันเหตุการณ์ปัจจุบัน)	1	1	1	1.00

ข้อที่	ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
	2.7.4 สภาพการใช้งาน (ไม่ซ้ำรูด พร้อมใช้งาน)	1	1	1	1.00
	2.8 วิธีดี				
	2.8.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	1	1	1	1.00
	2.8.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	1	1	1	1.00
	2.8.3 มีความทันสมัย (มีเรื่องใหม่ๆ ทันเหตุการณ์ปัจจุบัน)	1	1	1	1.00
	2.8.4 สภาพการใช้งาน (ไม่ซ้ำรูด พร้อมใช้งาน)	1	1	1	1.00
	2.9 วิดีทัศน์				
	2.9.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	1	1	1	1.00
	2.9.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	1	1	1	1.00
	2.9.3 มีความทันสมัย (มีเรื่องใหม่ๆ ทันเหตุการณ์ปัจจุบัน)	1	1	1	1.00
	2.9.4 สภาพการใช้งาน (ไม่ซ้ำรูด พร้อมใช้งาน)	1	1	1	1.00
	2.10 เทปบันทึกเสียง				
	2.10.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	1	1	1	1.00
	2.10.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	1	1	1	1.00
	2.10.3 มีความทันสมัย (มีเรื่องใหม่ๆ ทันเหตุการณ์ปัจจุบัน)	1	1	1	1.00
	2.10.4 สภาพการใช้งาน (ไม่ซ้ำรูด พร้อมใช้งาน)	1	1	1	1.00
3	บริการค้นคว้า ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ				
	3.1 บริการสืบค้นฐานข้อมูล OPAC ใช้งานง่าย สะดวกรวดเร็วในการค้นหา	1	1	1	1.00
	3.2 เครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้สำหรับสืบค้นมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	1	1	1	1.00
	3.3 คำสำคัญ/หัวเรื่องที่กำหนดมีความเหมาะสม สามารถสืบค้นได้ตรงตามความต้องการ	1	1	1	1.00
	3.4 รายละเอียดและสถานะของหนังสือจากฐานข้อมูล ถูกต้องตามความเป็นจริง	1	1	1	1.00
	3.5 การจัดทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ เป็นหมวดหมู่ มีระเบียบ ทำให้สะดวกและง่ายต่อการเข้าถึง	1	1	1	1.00
	3.6 ป้ายระบุเรียกหนังสือบนสันชัดเจน ง่ายต่อการค้นหา	1	1	1	1.00
	3.7 ความรวดเร็วในการให้บริการยืมคืน	1	1	1	1.00
	3.8 การจัดหนังสือที่ใช้งานแล้วขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว	1	1	1	1.00
	3.9 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ประจำเคาน์เตอร์ยืม-คืน ตลอดเวลา	1	1	1	1.00

ข้อที่	ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
	3.10 ความเหมาะสมของจุดบริการยืม-คืน	0	1	1	0.66
4	บริการห้องค้นคว้ากลุ่มย่อย				
	4.1 จำนวนห้องมีเพียงพอต่อการให้บริการ	1	1	1	1.00
	4.2 ความสะดวกในการขอใช้บริการ	1	1	1	1.00
	4.3 มีอุปกรณ์ในการนำเสนองาน (เช่น กระดานไวบอร์ด คอมพิวเตอร์ เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ ฯลฯ)	1	1	1	1.00
	4.4 มีความสงบและเป็นส่วนตัว	1	1	1	1.00
	4.5 มีบรรยากาศทางวิชาการ	1	1	1	1.00
5	บริการโสตทัศนศึกษา				
	5.1 สถานที่ที่จัดไว้ให้บริการ (ชั้น 6 อาคาร 14)	0	1	1	0.66
	5.2 ความสะดวกในการขอรับบริการ	1	1	1	1.00
	5.3 สื่อโสตทัศนศึกษาที่ให้บริการมีความหลากหลาย	1	1	1	1.00
	5.4 ความทันสมัยของวัสดุ-อุปกรณ์	1	1	1	1.00
	5.5 ประสิทธิภาพในการใช้งาน	1	1	1	1.00
	5.6 ระบบการควบคุมเสียง	1	1	1	1.00
	5.7 มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา/แนะนำเกี่ยวกับการใช้	1	1	1	1.00
6	บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย				
	6.1 เครือข่ายมีความเร็วเหมาะสม	1	1	1	1.00
	6.2 มีจุดให้บริการครอบคลุมพื้นที่ของสำนักฯ	1	1	1	1.00
	6.3 ความสะดวกในการขอรับบริการ และขอรหัสผ่าน	1	1	1	1.00
7	บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าหนังสือ งานวิจัย				
	7.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและพยายามให้ท่านได้ในสิ่งที่ต้องการ	1	1	1	1.00
	7.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้และมีประสบการณ์ในการให้บริการ	1	1	1	1.00
	7.3 สามารถให้คำตอบและแนะนำข้อมูลได้ตรงกับความต้องการ	1	1	1	1.00
	7.4 สามารถให้คำอธิบายและสื่อสารให้ท่านเข้าใจได้ชัดเจน	1	1	1	1.00
	7.5 พுகุญด้วยวาจาสุภาพ และให้เกียรติผู้มาขอใช้บริการ	1	1	1	1.00
8	บริการวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์				
	8.1 บริเวณที่นั่งอ่านเป็นสัดส่วน เหมาะสม	0	1	1	0.66
	8.2 วารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์มีทั้งในประเทศและต่างประเทศ	1	1	1	1.00

ข้อที่	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
	8.3 การจัดเรียงวารสารและนิตยสารตามเลขรหัส เพื่อความสะดวกในการค้นหา	1	1	1	1.00
	8.4 ที่แขวนหนังสือพิมพ์เพียงพอ เป็นระเบียบ	1	1	1	1.00
	8.5 ความตรงต่อเวลาในการนำฉบับใหม่ออกให้บริการ	1	1	1	1.00
	8.6 การจัดการวารสารและนิตยสารที่ใช้งานแล้วขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว	1	1	1	1.00
	8.7 มีฉบับปัจจุบันให้บริการ	1	1	1	1.00
	8.8 มีฉบับย้อนหลังให้บริการ	1	1	1	1.00
9	บริการถ่ายเอกสาร				
	9.1 สถานที่ที่จัดไว้ให้บริการถ่ายเอกสาร (ชั้น 3 อาคาร 14)	1	1	1	1.00
	9.2 ระยะเวลาที่ให้บริการถ่ายเอกสาร (08.30-16.00 น.)	1	1	1	1.00
	9.3 มีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำจุดให้บริการเสมอ	1	1	1	1.00
	9.4 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	1	1	1	1.00
	9.5 การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	1	1	1	1.00
	9.6 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	1	1	1	1.00
	9.7 ความถูกต้องของงาน	1	1	1	1.00
	9.8 คุณภาพของกระดาษที่นำมาใช้ในการถ่ายเอกสาร	1	1	1	1.00
	9.9 ความคมชัดของงานที่ได้จากการถ่ายเอกสาร	1	1	1	1.00
	9.10 อัตราค่าถ่ายเอกสาร	1	1	1	1.00
10	บริการห้องอินเทอร์เน็ต				
	10.1 สถานที่ให้บริการ (ชั้น 2 อาคาร 13)	1	1	1	1.00
	10.2 ความสะดวกในการขอใช้บริการ	1	1	1	1.00
	10.3 เครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ	1	1	1	1.00
	10.4 ความเร็วอินเทอร์เน็ตเหมาะสมกับการใช้งาน	1	1	1	1.00
	10.5 เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพในการใช้งานได้ดี	1	1	1	1.00
	10.6 มีโปรแกรมป้องกันไวรัส	1	1	1	1.00
	10.7 จำนวนชั่วโมงที่ให้ใช้บริการ (3 ชม./ครั้ง)	1	1	0	0.66
	10.8 มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการใช้งาน	1	1	1	1.00
11	บริการข้อเสนอหนังสือและสารสนเทศเลือกสรร				
	11.1 วิธีการเสนอหนังสือใหม่เพื่อพิจารณาซื้อ	1	1	1	1.00
	11.2 มุมแสดงหนังสือใหม่ที่น่าสนใจ สังเกตเห็นได้ง่าย	1	1	1	1.00
	11.3 การจัดหาหนังสือตามข้อเสนอแนะ	1	1	1	1.00

ข้อที่	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
	11.4 การส่งข้อมูลสารสนเทศเลือกสรรตามคำขอ	1	1	1	1.00
	11.5 วิธีการขอข้อมูลสารสนเทศเลือกสรร	1	1	1	1.00
12	บริการมุมมองความรู้ตลาดหุ้น				
	12.1 มีกิจกรรมที่ส่งเสริมการลงทุน	0	1	1	0.66
	12.2 สื่อสิ่งพิมพ์และสารสนเทศเกี่ยวกับตลาดหลักทรัพย์ที่ให้บริการ	1	1	1	1.00
	12.3 การจัดส่งข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของตลาดหลักทรัพย์	1	1	1	1.00
	12.4 การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการลงทุน	1	1	1	1.00
13	บริการทำบัตรสมาชิกห้องสมุด				
	13.1 จุดให้บริการทำบัตรห้องสมุด (บริเวณเคาน์เตอร์ยืม-คืน)	1	1	1	1.00
	13.2 การชี้แจงขั้นตอนและเอกสารที่ต้องใช้ในการทำบัตร	1	1	1	1.00
	13.3 ความรวดเร็วในการออกบัตรใหม่	1	1	1	1.00
	13.4 ความรวดเร็วในการต่ออายุบัตร	1	1	1	1.00
	13.5 เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการบริการ	1	1	1	1.00
	13.6 คุณภาพและความน่าเชื่อถือของบัตร	1	1	1	1.00
14	บริการดาวน์โหลดแบบฟอร์ม				
	14.1 แบบฟอร์มครบถ้วนตามความต้องการ	1	1	1	1.00
	14.2 แบบฟอร์มเป็นปัจจุบัน	1	1	1	1.00
	14.3 แบ่งเป็นหมวดหมู่ สืบค้นง่าย	1	1	1	1.00
	14.4 ความเร็วในการดาวน์โหลด	1	1	1	1.00
	14.5 มีคำแนะนำวิธีการดาวน์โหลด	1	1	1	1.00
	14.6 มีโปรแกรมสนับสนุนไว้คอยบริการ	1	1	1	1.00
15	บริการพิมพ์รายงานผลด้วยเครื่องปริ้นเตอร์				
	15.1 ความสะดวกในการขอใช้บริการ	1	1	1	1.00
	15.2 คุณภาพของงาน	1	1	1	1.00
	15.3 ความเร็วในการให้บริการ	1	1	1	1.00
	15.4 อัตราค่าบริการ (2 บาท/แผ่น)	1	1	1	1.00
16	เว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี				
	16.1 การจัดวางข้อมูลเรียบง่าย ไม่ซับซ้อน	1	1	1	1.00
	16.2 สีพื้นหลังและสีตัวอักษรสบายตา	1	1	1	1.00

ข้อที่	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
16.3	รูปแบบและขนาดตัวอักษรอ่านง่าย ชัดเจน	1	1	1	1.00
16.4	เนื้อหามีความสอดคล้องกับหัวเรื่องที่แสดงไว้	1	1	1	1.00
16.5	ข้อมูลที่น่าสนใจมีความทันสมัย	1	1	1	1.00
16.6	มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	1	1	1	1.00
16.7	มีการระบุแหล่งที่มาของข้อมูล	1	1	1	1.00
16.8	มีคำอธิบายวิธีการใช้และสืบค้นสารสนเทศ	1	1	1	1.00
16.9	ระยะเวลาในการเชื่อมโยงข้อมูล	1	1	1	1.00
16.10	ระยะเวลาในการดาวน์โหลดข้อมูล	1	1	1	1.00
16.11	การเชื่อมโยงฐานข้อมูลเพื่อเอื้อประโยชน์ในการค้นคว้า	1	1	1	1.00
16.12	มีข้อมูลสำหรับติดต่อ (เช่น ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ แผนที่ หรือ อีเมล)	1	1	1	1.00
16.13	ระบบในการค้นหาข้อมูล	1	1	1	1.00

2. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

ข้อที่	ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
1	สถานที่มีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ	1	1	1	1.00
2	สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	1	1	1	1.00
3	มีการจัดแต่งภูมิทัศน์ที่สวยงาม	1	1	1	1.00
4	มีบริเวณที่นั่งพักภายนอกอาคาร	1	1	1	1.00
5	ความปลอดภัยในส่วนบริการรับฝากของ	1	1	1	1.00
6	ความสะดวกในการเข้า – ออก	1	1	1	1.00
7	บรรยากาศภายในมีความสงบ มีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า	1	1	1	1.00
8	โต๊ะ เก้าอี้ เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	1	1	1	1.00
9	มีป้ายบอกทิศทางแหล่งสารสนเทศและชัดเจน	1	0	1	0.66
10	บริเวณนั่งอ่านหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ	1	1	1	1.00
11	การถ่ายเทอากาศและอุณหภูมิห้องเหมาะสม	1	1	1	1.00
12	การจัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วน	1	1	1	1.00
13	พื้นที่ให้บริการถ่ายเอกสารมีอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	0	1	1	0.66
14	การจัดบริการน้ำดื่มเพียงพอ	1	1	1	1.00
15	จำนวนห้องน้ำเพียงพอต่อการให้บริการ	1	1	1	1.00
16	ห้องน้ำมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย	1	1	1	1.00
17	มีเครื่องดับเพลิงติดตั้งทุกชั้น สังเกตเห็นได้ง่าย	1	1	1	1.00
18	พื้นที่สำหรับจำหน่ายเครื่องดื่มและอาหารว่าง	0	1	1	0.66
19	มีการจัดตั้งจุดทิ้งขยะไว้อย่างเพียงพอ	1	1	1	1.00
20	ที่ตั้งผู้แสดงความเห็นสามารถสังเกตเห็นได้ง่ายสะดวกในการใช้บริการ	0	1	1	0.66

3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ข้อที่	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
1	ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ	1	1	1	1.00
2	มีความละเอียดรอบคอบในการให้บริการ	1	1	1	1.00
3	ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	1	1	1	1.00
4	ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	1	1	1	1.00
5	ความเชี่ยวชาญในส่วนงานที่ให้บริการ	1	1	1	1.00
6	แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	1	1	1	1.00
7	ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารกับผู้มาใช้บริการ	1	1	1	1.00
8	ให้การบริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	1	1	1	1.00
9	บุคลากรให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	1	1	1	1.00
10	มีบุคลากรให้บริการประจำตามชั้น และจุดบริการที่จำเป็น ครบถ้วน เพียงพอ	1	1	1	1.00

ภาคผนวก ง

ตารางวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบ แบบสอบถาม

ข้อที่	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1.	เพศ		
	ชาย	120	31.83
	หญิง	257	68.17
	รวม	377	100.00
2.	ท่านกำลังศึกษาอยู่ในระดับใด		
	ปริญญาตรี	262	69.50
	บัณฑิตศึกษา	91	24.14
	ประกาศนียบัตร	24	6.37
	รวม	377	100.00
3.	คณะที่ท่านสังกัดอยู่		
	คณะเกษตรศาสตร์	2	.53
	คณะครุศาสตร์	132	35.01
	คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ	80	21.22
	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	89	23.61
	คณะวิทยาศาสตร์	51	13.53
	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	14	3.71
	วิทยาลัยแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก	9	2.39
	รวม	377	100.00
4.	ลักษณะการมาเรียน		
	ภาคปกติ	205	54.38
	ภาคพิเศษ	172	45.62
	รวม	377	100.00
5.	ความถี่ในการใช้บริการ		
	ทุกวัน	52	13.79
	สัปดาห์ละครั้ง	166	44.03
	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	58	15.38

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อที่	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
	เดือนละครั้ง	60	15.92
	เดือนละ 2-3 ครั้ง	41	10.88
	รวม	377	100.00
6.	ท่านสะดวกมาใช้บริการในวันใด		
	จันทร์-ศุกร์	204	54.11
	เสาร์-อาทิตย์	127	33.69
	วันหยุดนักขัตฤกษ์	46	12.20
	รวม	377	100.00
7.	ท่านสะดวกมาใช้บริการในช่วงเวลาใด		
	08.00 – 12.00 น.	81	21.49
	12.00 – 13.00 น.	117	31.03
	12.00 – 16.00 น.	35	9.28
	16.00 – 20.00 น.	144	38.20
	รวม	377	100.00
8.	วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ		
	เพื่อค้นคว้าเอกสารและข้อมูล	307	81.43
	ใช้บริการอินเทอร์เน็ต	279	74.01
	อ่านหนังสือ	323	85.68
	นัดประชุม/นัดทำรายงาน	169	44.83
	ใช้บริการชมภาพยนตร์/ฟังเพลง	29	7.69
	ใช้บริการร้านจำหน่ายเครื่องคืมและอาหารว่าง	25	6.63
	รวม	377	100.00
9.	ท่านทราบข้อมูลข่าวสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจากแหล่งข้อมูลใดมากที่สุด		
	จากการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่	147	38.99
	เว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	51	13.53

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อที่	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
	ป้าประชาชนสัมพันธ์	38	10.08
	อาจารย์ผู้สอน	12	3.18
	เพื่อนๆ	129	34.22
	รวม	377	100.00

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวสมฤทัย ประสานพิมพ์
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ.2517
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต วิชาเอก วิทยาการคอมพิวเตอร์ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี พ.ศ. 2540
สถานที่ทำงาน	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี
ตำแหน่ง	นักวิชาการศึกษา