

ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

นายวัชรกร โสฬส

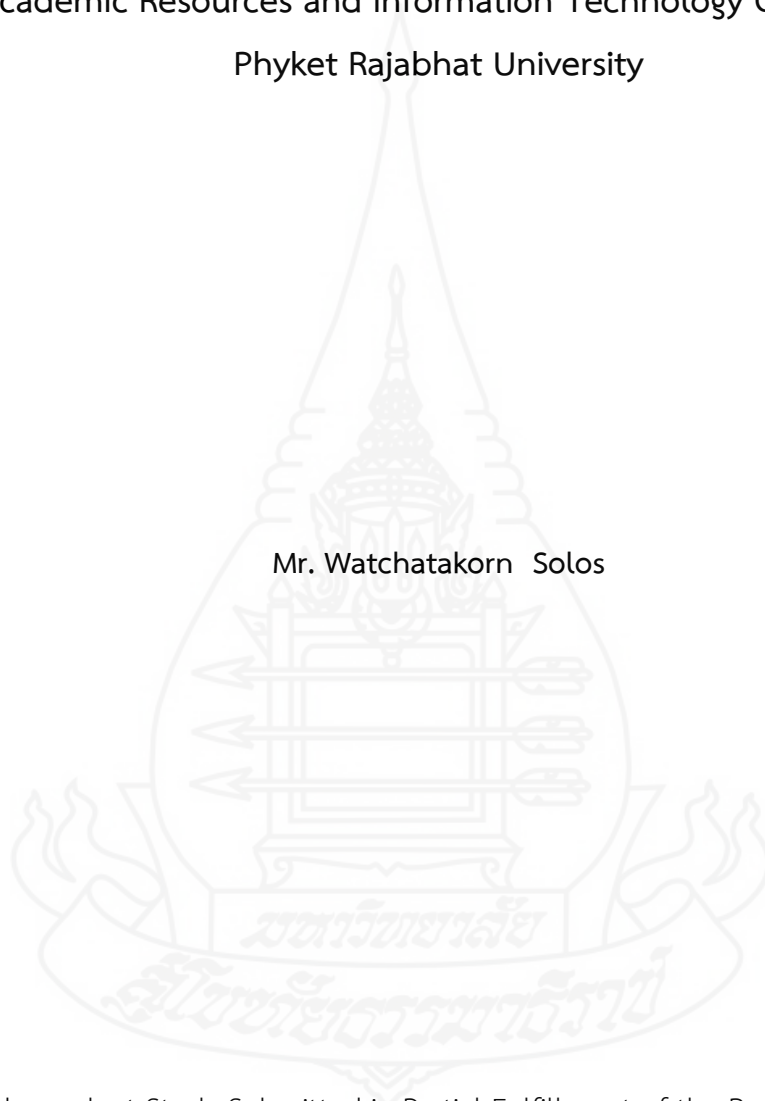


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2556

The Opinions of Undergraduate Students toward the Services of
Academic Resources and Information Technology Center of
Phyket Rajabhat University

Mr. Watchatakorn Solos



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

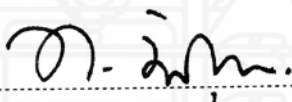
Sukhothai Thammathirat Open University

2013

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
ชื่อและนามสกุล	นายวัชรกร โสภส
แขนงวิชา	เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา
สาขาวิชา	ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม 2557

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



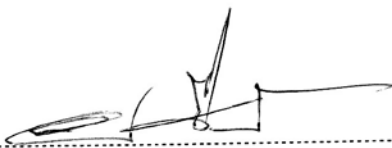
ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศันสนีย์ สังสรณ์นันท)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรรณพ จินะวัฒน์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความต้องการการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ ในระดับ
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 ศูนย์เครือข่ายที่ 3 เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
นครศรีธรรมราช เขต 2

ผู้ศึกษา นางวันเพ็ญ รัตนบุรี รหัสนักศึกษา 2532701238 **ปริญญา** ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
(เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา) **อาจารย์ที่ปรึกษา** อาจารย์ ดร. ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ **ปีการศึกษา** 2554

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 ศูนย์เครือข่ายที่ 3 เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 2

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยได้แก่ ครูผู้สอนภาษาอังกฤษทั้งหมด 27 คน และนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 จำนวน 265 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบโควตาจากโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายที่ 3 เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษในภาพรวมมีความต้องการในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านทุกด้านมีความต้องการในระดับมาก โดยพบว่า (1) ด้านการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ครูต้องการให้มีการวางแผนใช้งบประมาณในการจัดซื้อฮาร์ดแวร์ อุปกรณ์ และวัสดุ เพื่อการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษอย่างเพียงพอกับจำนวนผู้เรียน (2) ด้านการสนับสนุนของผู้บริหารในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ครูต้องการให้จัดหาคอมพิวเตอร์ ให้ครูและนักเรียนใช้อย่างเพียงพอ (3) ด้านการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการวัดผลการเรียนรู้ในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ ครูต้องการให้นักเรียนทำแบบทดสอบผ่านคอมพิวเตอร์และได้รับการเฉลยคำตอบ (4) ด้านการดำเนินงานเกี่ยวกับการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ครูและนักเรียนต้องการให้จัดหาสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อได้เรียนรู้ทุกที่ทุกเวลา (5) ด้านประเภทของสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ ครูต้องการใช้บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (CAI) ส่วนนักเรียนต้องการบทเรียนผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (6) ด้านฮาร์ดแวร์ อุปกรณ์ และวัสดุ เพื่อการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ครูและนักเรียนต้องการเครื่องคอมพิวเตอร์ (7) ด้านการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในกระบวนการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ ครูต้องการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อการค้นคว้า ฝึกฝน พัฒนาการสอน และต้องการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อเสริมในการเรียนการสอน ส่วนนักเรียนต้องการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เล่นเกมฝึกภาษาอังกฤษ (8) ด้านการพัฒนาตนเองเกี่ยวกับการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ ครูต้องการงบประมาณเพื่อพัฒนาครูให้มีความรู้ด้านการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ส่วนนักเรียนต้องการให้มีการบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพื่อให้นักเรียนได้ใช้ทุกเวลาที่ต้องการ

คำสำคัญ การใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภาษาอังกฤษ ประถมศึกษา

Independent Study title: The Needs for Utilization of Electronic Media for English Instruction at Prathom Suksa IV – VI Level in the Third Network Center of Nakhon Si Thammarat Primary Education Service Area 2

Author: Mrs.Wanpen Rattanaburee; **ID:** 2532701238;

Degree: Master of Education (Educational Technology and Communications);

Independent Study advisor: Dr. Taweewat Watthanakuljaroen;

Academic year: 2011

Abstract

The purpose of this study was to investigate the needs for utilization of electronic media for English instruction at Pratom Suksa IV – VI level in the Third Network Center of Nakhon Si Thammarat Primary Education Service Area 2.

The research sample comprised all of 27 English teachers and 265 Prathom Suksa IV – VI students obtained by quota sampling from schools in the Third Network Center of Nakhon Si Thammarat Primary Education Service Area 2. The employed research instrument was a questionnaire. Statistics employed for data analysis were the percentage, mean, and standard deviation.

Research findings revealed that the needs as a whole for utilization of electronic media for English instruction were at the high level. When the needs in each aspect was considered, it was found that the needs in every aspect were at the high level, which could be elaborated as follows: (1) In the aspect of policy determination on electronic media utilization, English teachers had the need for the formulation of plans for using the budget in purchasing audio-visual aids, durable articles and materials for English instruction to be sufficient for the number of students. (2) In the aspect of the administrator's supports for instructional media utilization, the teachers had the need for the administrator's support on procurement of computers in sufficient numbers for uses by the teachers and students. (3) In the aspect of electronic media utilization in evaluation of English learning outcomes, the teachers had the need to have students taking the tests via computer with available answer keys. (4) In the aspect of the operation concerning utilization of electronic media for English instruction, the teachers and students had the need for acquisition of electronic media that facilitate learning at any time and in any place. (5) In the aspect of categories of electronic media for management of English instruction, the teachers had the need for computer assisted instruction (CAI) programs; while the students had the need for computer-based lessons via network. (6) In the aspect of audio-visual aids, durable articles and materials for utilization of electronic media for English instruction, the teachers and students had the need for computers. (7) In the aspect of utilization of electronic media in the process of English instruction, the teachers had the need for utilization of electronic media in information searching, practice, and instructional development, and the need for utilization of electronic media as supplementary media in instruction; while the students had the need for utilization of electronic media in playing games to practice their English skills. (8) In the aspect of self-development in utilization of electronic media for English instruction, the teachers had the need for the budget to train teachers on knowledge concerning electronic media utilization; while the students had the need for high speed Internet for uses by themselves at any time and in any place as needed.

Keywords: Electronic media utilization, English, Prathom Suksa

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเล่มนี้สำเร็จได้เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยค้นคว้าอิสระที่กรุณา ให้คำแนะนำแก้ไขและติดตามการศึกษาค้นคว้าอิสระเล่มนี้อย่างใกล้ชิดเสมอมา นับตั้งแต่เริ่มต้น จนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยอย่างสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอบพระคุณและรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของอาจารย์ในสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ แขนงเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.วาสนา ทวีกุลทรัพย์ รองศาสตราจารย์ ดร.วรางคณา โตโพธิ์ไทย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศันสนีย์ สังสรรค์อนันต์ รองศาสตราจารย์ ดร.สารีพันธ์ุ สุภวรรณ ทุกคนเป็นอย่างยิ่ง และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัยคุณค่า และประโยชน์ อันพึงเกิดจากงานวิจัยเล่มนี้

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.ปรัชญนันท์ นิลสุข ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิวัฒน์ มีสุวรรณ และดร.เศรษฐาพันธ์์ สุขใส ที่ให้ความกรุณาในการ ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ให้คำปรึกษา ชี้แนะ จนทำให้งานวิจัยสำเร็จด้วยดี

ขอบคุณเพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ ที่เป็นนักศึกษาแขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ที่เป็นกำลังใจซึ่งกันและกันในการศึกษา ค้นคว้าวิจัยและทำกิจกรรมร่วมกันตลอดมาของกลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา รุ่นที่ 16

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณผู้มีพระคุณต่อผู้วิจัยสูงสุดคือ คุณพ่อเจียม โสฬส คุณแม่ศิริพร โสฬส ผู้ซึ่งเป็นแรงผลักดัน และวางรากฐานการศึกษาเล่าเรียน อบรม สั่งสอน สนับสนุนช่วยเหลือ ให้กำลังใจผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา

วัชรกร โสฬส

พฤษภาคม 2556

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ในการวิจัย	9
ขอบเขตของการวิจัย	9
นิยามศัพท์เฉพาะ	10
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	12
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
แหล่งเรียนรู้	13
งานบริการภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	26
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	41
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต	44
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	50
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	64
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	64
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	65
การรวบรวมข้อมูล	72
การวิเคราะห์ข้อมูล	73
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	75
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	75
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต	78

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ต่อการบริการของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต	94
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	96
สรุปผลการวิจัย	96
อภิปรายผล	98
ข้อเสนอแนะ	100
บรรณานุกรม	102
ภาคผนวก	111
ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย	112
ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	114
ค ผลประเมินคุณภาพของแบบสอบถาม	132
ง ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม	167
จ แบบประเมินความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม	186
ประวัติผู้ศึกษา	204



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา	65
ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	75
ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการให้บริการของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต	78
ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการให้บริการของสำนัก วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ด้านการให้ บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	79
ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการ ให้บริการสื่อประเภทวัสดุ	80
ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการ ให้บริการสื่อประเภทคอมพิวเตอร์	81
ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการ ให้บริการโสตทัศนอุปกรณ์	83
ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาปริญญาตรีด้านระเบียบการให้บริการ .	84
ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ค่าธรรมเนียมการใช้ห้องประชุมและสื่ออาเซียน	85
ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาปริญญาตรีด้านบุคลากรที่ให้บริการ	85
ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาปริญญาตรี ด้านอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม	86
ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต	88

ญ

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	48



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยเป็นประเทศกำลังพัฒนาซึ่งจะต้องพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เจริญก้าวหน้าทัดเทียมกับประเทศที่พัฒนาแล้วในการพัฒนาประเทศนั้นขณะเดียวกันก็ยอมรับว่าการเตรียมประชากรให้มีคุณภาพ คือการจัดการศึกษาของชาตินั้นจะต้องสอดคล้องกับนโยบายทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ตามแต่ละยุคแต่ละสมัย การจัดการศึกษาจะทำให้ประเทศเจริญไปสู่เป้าหมายที่ต้องการดังนั้นการศึกษาเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการพัฒนาโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การศึกษาระดับอุดมศึกษา คือการผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และ การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว

การศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาประเทศ เนื่องจากเป็นการศึกษาที่มุ่งพัฒนาความงอกงามทางสติปัญญาเพื่อความก้าวหน้าทางวิชาการ สร้างสรรค์กำลังคนระดับวิชาการ วิชาชีพชั้นสูงเพื่อพัฒนาประเทศ และมุ่งพัฒนามนุษย์ให้มีคุณธรรมความรู้ความเข้าใจในศิลปวัฒนธรรมเพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตอย่างมีคุณค่าแก่บุคคล สังคม และประเทศชาติ

เจริญก้าวหน้าตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งเป็นกฎหมายของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยกำหนดให้รัฐต้องจัดการศึกษาอบรมให้เกิดความรู้คู่คุณธรรมพระราชบัญญัติฉบับนี้บังคับใช้วันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2542 มีสาระสำคัญ 9 หมวด และหมวด 4 ว่าด้วยแนวทางการจัดการศึกษามาตรา 22 มาตรา 24 และมาตรา 30 กล่าวถึงแนวทางการจัดการศึกษาที่ยึดผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้ และพัฒนาตนเองได้ (สำนักนายกรัฐมนตรี 2545: 4-9)การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาในปัจจุบัน ไม่ว่าจะในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ หรือสถาบันอุดมศึกษาเอกชนล้วนมุ่งส่งเสริมให้ผู้เรียนรู้จักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองมากขึ้นด้วยการกำหนดให้ผู้เรียนต้องศึกษาหาความรู้จากห้องสมุดหรือแหล่งความรู้อื่น ๆ มาเพิ่มเติมความรู้ที่ได้รับจากการเรียนในชั้นเรียน โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ที่กว้างขวางและแตกฉานลึกซึ้งยิ่งขึ้นนอกจากนั้นสถาบันอุดมศึกษาบางแห่งยังได้จัดการศึกษาในรูปแบบสื่อการเรียนลักษณะต่างๆโดยผู้เรียนไม่จำเป็นต้องมาเรียนในสถาบันก็ได้ (ทบวงมหาวิทยาลัย 2520: 11) ทั้งในด้านการศึกษาหาความรู้ การประกอบอาชีพ การศึกษาต่อ และการพักผ่อนหย่อนใจนับว่าเป็นสิ่งที่มีคุณค่า ผู้อ่านจะได้รับประโยชน์จากการอ่านทั้ง

ในด้านการศึกษาล่าเรียนโดยตรงหรือการศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองเพื่อให้ได้ความรู้หรือคำตอบที่ตนต้องการตลอดจนได้รับความรื่นเริงบันเทิงใจ ยิ่งมากเท่าไร ยิ่งเพิ่มพูนความรู้ และสั่งสมประสบการณ์มากขึ้นเท่านั้นบุคคลใดที่ต้องการจะสร้างชีวิตความเป็นอยู่ของตนให้มีคุณค่าจึงจำเป็นต้องศึกษาไปจนตลอดชีวิตเพราะเป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่าการศึกษาคือชีวิตดังนั้นห้องสมุดกับการศึกษาจึงมีความสัมพันธ์กัน (วิระวรรณ วรรณโท 2545: 1) ด้วยเหตุนี้ห้องสมุดซึ่งเป็นแหล่งจัดหาและรวบรวมสรรพวิทยากรต่าง ๆ เพื่อการศึกษาจึงเปรียบเสมือนหัวใจของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยเฉพาะในระดับวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่หลักของสถาบันอุดมศึกษา ด้านการเรียนการสอน ส่งเสริมการวิจัยการให้บริการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

แหล่งความรู้ที่ดีจะต้องจัดบริการต่างๆให้สอดคล้องกับความสนใจและความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุดเพื่อจูงใจให้คนเข้าใช้ การจัดการแหล่งความรู้จะสัมฤทธิ์ผลได้ต้องพิจารณาการบริการของหอสมุดเป็นอันดับแรก (ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ 2548: 111) ดังนั้นคุณภาพของแหล่งความรู้จึงเป็นเครื่องกำหนดคุณภาพ และตัวบ่งชี้ศักยภาพทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยนั้นๆแหล่งความรู้จึงมีความจำเป็นและสำคัญมากในการจัดบริการสารสนเทศ แก่นักศึกษา อาจารย์ทุกคนในมหาวิทยาลัยเพื่อสร้างเสริมความมีประสิทธิภาพในการใช้สารสนเทศอย่างแท้จริงอย่างไรก็ตามสถาบันอุดมศึกษาเป็นองค์กรที่สำคัญในการที่จะเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงสังคม ซึ่งต้องรับผิดชอบทั้งด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ (ชมพันธุ์ กุญชร ณ อยุธยา 2539: 5) โดยจะต้องกำหนดวิสัยทัศน์และทิศทางในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพสู่สังคมโลกาภิวัตน์อย่างมีศักยภาพการกำหนดวิสัยทัศน์ของสังคมไทยในมุมมองของนักพัฒนาหลักสูตร คือเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้มุ่งพัฒนาคนให้เต็มศักยภาพและรู้เท่าทันโลก (วิชัย วงษ์ใหญ่ 2543 : 44) ซึ่งการเรียนในระดับอุดมศึกษาในปัจจุบันนี้จะต้องเปิดโลกทัศน์ของผู้เรียนให้กว้างไกลไม่เหมือนกับการเรียนในสมัยก่อนที่มุ่งให้ผู้เรียนฟังคำบรรยายจากอาจารย์ผู้สอนเป็นหลักแต่แนวความคิดใหม่ได้ปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับยุคสมัยของการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลข่าวสารผู้เรียนจะต้องศึกษาด้วยตนเองเพื่อจะได้มีโลกทัศน์ที่กว้างปลูกฝังนิสัยการติดตามความเปลี่ยนแปลงของโลกในด้านต่างๆโดยรู้จักการศึกษาค้นคว้าจากแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ (ประภาส พาวินนท์ 2541 : 41) ห้องสมุดเป็นแหล่งจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบเข้ามาให้บริการซึ่งทรัพยากรที่บริการเทคโนโลยีทางการศึกษาเพื่อประกอบการเรียนการสอน การวิจัย การส่งเสริม และเผยแพร่วิชาการ (เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว 2543: 2) ยิ่งไปกว่านั้นห้องสมุดยังเป็นปัจจัยเกื้อหนุนที่สำคัญส่วนหนึ่งในการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนบทบาทให้เหมาะสมในการบริการและการดำเนินงานให้สอดคล้องกับการศึกษาที่เน้นการศึกษาที่ผู้เรียนต้องเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น เนื้อหาที่เรียนหลากหลายและลึกซึ้งเพื่อความรู้ที่แตกฉานในเรื่องต่าง ๆ ดังนั้นคุณภาพของห้องสมุดควรเป็นสิ่งที่ผู้บริหารของสถาบันการศึกษาควรให้

ความสำคัญจำเป็นอย่างยิ่งที่ห้องสมุดต้องพิจารณาการดำเนินงานให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของห้องสมุดอุดมศึกษาซึ่งห้องสมุดต้องเป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ และมีเกณฑ์ในการตรวจสอบประกันคุณภาพทั้งเกณฑ์เชิงปริมาณและเกณฑ์เชิงคุณภาพ (พรทิพย์ วรกุล 2543: 78)

1.1 สภาพที่พึงประสงค์

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตเป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับสูงการศึกษาเป็นกระบวนการที่สำคัญยิ่งในการพัฒนาคนให้มีคุณภาพ มีความพร้อมทั้งความรู้ความสามารถและสติปัญญาจะเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้ามีความสามารถเต็มตามศักยภาพสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตมีหน้าที่หลัก 3 ด้าน ได้แก่ เป็นด้านการสนับสนุนจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ด้านแหล่งเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต และด้านการบริการของแหล่งเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

สภาพที่พึงประสงค์ด้านการสนับสนุนจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต กล่าวคือ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่นจัดการศึกษาสร้างองค์ความรู้บนพื้นฐานแห่งความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อปวงชนมีฐานะเป็นนิติบุคคลอยู่ในกำกับของรัฐบาลจัดการศึกษาที่หลากหลายเป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างมีคุณภาพเพื่อเสริมสร้างชุมชนให้เข้มแข็งให้บริการทรัพยากรสารสนเทศให้ถึงมือผู้ใช้อย่างทั่วถึงและเป็นแหล่งเผยแพร่ความรู้ต่าง ๆ มีหน้าที่หลักในการบริหารจัดการทรัพยากรตามนโยบายเป้าหมายและโครงสร้างขององค์กรโดยมุ่งหมายเน้นการพัฒนาคุณภาพให้เกิดประโยชน์แก่ผู้บริการและผู้รับบริการสู่โลกเทคโนโลยีที่ทันสมัยและยั่งยืนตลอดไป

สภาพที่พึงประสงค์ด้านแหล่งเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต กล่าวคือ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่นจัดการศึกษาสร้างองค์ความรู้บนพื้นฐานแห่งความรับผิดชอบต่อสังคมสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตเป็นหน่วยงานสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยสามารถดำเนินการตามภารกิจดังกล่าวในฐานะเป็นแหล่งรวบรวมจัดเก็บและให้บริการสารสนเทศหมุนเวียนทรัพยากรสารสนเทศให้ถึงมือผู้ใช้อย่างทั่วถึงและเป็นแหล่งเผยแพร่ความรู้ต่าง ๆ เพื่อเป็นศูนย์กลางการศึกษาสนับสนุนส่งเสริมการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้าวิจัยของนักศึกษาทั้งระดับปริญญาตรี บัณฑิตศึกษา และประกาศนียบัตรวิชาชีพ รวมทั้งอาจารย์และบุคลากรอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย

สภาพที่พึงประสงค์ด้านการบริการของแหล่งเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต กล่าวคือ เทคโนโลยีสารสนเทศและศูนย์วิทยบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตมุ่งเป็นศูนย์กลางแห่งศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ สู่โลกเทคโนโลยีที่ทันสมัย บริการประทับใจ เป็นหนึ่งในอันดามัน เป็นแหล่งเรียนรู้และให้บริการสารสนเทศ ภาษา เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้วยระบบที่ทันสมัย โดยบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญและจิตบริการ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการบริการทรัพยากรสารสนเทศไปสู่สังคมแห่ง

ปัญญาได้โดยเน้นการบริการที่มีคุณภาพเพื่อพัฒนากำลังคน และพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืนเป้าหมายสำคัญ คือ (1) เพื่อสนับสนุนการสอน การค้นคว้า วิจัย และบริการทางวิชาการแก่นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และประชาชนทั่วไป (2) นักศึกษามีความรู้ทางด้านวิชาการ และประสบการณ์ สามารถ ดำเนินชีวิตในสังคมได้ (3) บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลทั้งทักษะและทฤษฎี (4) การบริหารการจัดการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศมีประสิทธิภาพตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานสากลประกอบด้วย (1) การบริหารมีหน้าที่หลักในการบริหารจัดการทรัพยากร และบริการสารสนเทศตามนโยบายเป้าหมายและโครงสร้างขององค์กรโดยมุ่งหมายเน้นการพัฒนาคุณภาพให้เกิดประโยชน์แก่ผู้บริการ และผู้รับบริการ (2) งบประมาณ ได้จากองค์กรหรือต้นสังกัดอย่างเพียงพอ และจัดหารายได้อื่นให้สามารถดำเนินงานตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (3) บุคลากรมีอัตรากำลังตามความจำเป็นและกำหนดให้มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องทันต่อความก้าวหน้าทางวิชาการและเทคโนโลยี (4) ทรัพยากรสารสนเทศควร กำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์การจัดการเพื่อทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีระบบและต่อเนื่องมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบเพื่อให้ผู้ขอรับบริการสืบค้นหาสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว (5) อาคารสถานที่และครุภัณฑ์มีการออกแบบอย่างเหมาะสมโดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ให้บริการและผู้ขอรับบริการ (6) การบริการควรมีพื้นฐานการบริการตามความเหมาะสมรูปแบบที่หลากหลายมีระเบียบการ ให้บริการกับผู้ขอรับบริการอย่างเสมอภาค (7) เครือข่ายและความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกของ รัฐและเอกชนเพื่อสนับสนุนแห่งการเรียนรู้และการใช้ทรัพยากรร่วมกัน และ(8) การประเมินคุณภาพ ควรมีระบบประกันและตัวชี้วัดเพื่อใช้ในการพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการ และสอดคล้องกับ หลักการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาสังคมไทยแห่งการเรียนรู้ตาม (สำนักนายกรัฐมนตรี 2545) เพื่อ ตอบสนองการเรียนรู้ด้วยตนเองความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีความต้องการของบุคคลและสังคมเพื่อ ส่งเสริมคุณภาพและพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต และสามารถดำเนินตามแนวทาง ปรัชญา/ปณิธาน/วิสัยทัศน์/พันธกิจ/วัตถุประสงค์ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตได้อย่างแท้จริง

1.2 สภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตเป็นสถาบันอุดมศึกษาระดับสูงการศึกษาเป็น กระบวนการที่สำคัญยิ่งในการพัฒนาคนให้มีคุณภาพมีความพร้อมทั้งความรู้ความสามารถและ สติปัญญาจะเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

สภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันด้านการสนับสนุนจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ภูเก็ต กล่าวคือ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตเป็นสถาบันอุดมศึกษาปัจจุบันมีคณะทั้งหมด 5 คณะ ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ และคณะวิทยาการจัดการ มีบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตจำนวน 497 คน

และนักศึกษาจำนวน 9,196 คน ปีการศึกษา 2556 (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต 2556: ออนไลน์)

สภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันด้านแหล่งเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต กล่าวคือ มีการจัดตั้งแหล่งเรียนรู้ในระดับสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการจัดการศึกษาสร้างองค์ความรู้บนพื้นฐานแห่งความรับผิดชอบต่อสังคมและท้องถิ่นโดยใช้ชื่อว่า สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตเป็นหน่วยงานสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยสามารถดำเนินการตามภารกิจ ดังกล่าวในฐานะเป็นแหล่งรวบรวมจัดเก็บให้บริการสารสนเทศหมุนเวียนทรัพยากรสารสนเทศให้ถึงมือผู้ใช้ สนับสนุนส่งเสริมการเรียนการสอน และการศึกษาค้นคว้าวิจัยของนักศึกษาแต่ยังไม่เพียงพอ ผู้ใช้บริการและยังไม่เป็นที่แพร่หลายไปตามคณะต่างๆของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

สภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันด้านการบริการของแหล่งเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต กล่าวคือ เทคโนโลยีสารสนเทศและศูนย์วิทยบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตเป็นแหล่งเรียนรู้สถาบันอุดมศึกษาในระดับสูงมีการจัดสถานที่ให้บริการอาคารหอสมุดเก่า 2 ชั้น เชื่อมต่อกับ อาคารบรรณราชนครินทร์ไว้ให้บริการกรบริการสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ประกอบด้วย (1) บริการค้นคว้า ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ (2) บริการห้องค้นคว้ากลุ่มย่อย (3) บริการโสตทัศนศึกษา (4) บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย (5) บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า (6) บริการวารสาร/นิตยสาร (7) บริการถ่ายเอกสาร (8) บริการข้อเสนอหนังสือและสารสนเทศ เลือกรสร (9) บริการทำบัตรสมาชิกหอสมุด (10) บริการพิมพ์รายงานด้วยเครื่องปริ้นเตอร์ และ(11) การบริการสืบค้นผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีผู้อำนวยการสำนัก วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 1 คน รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ 3 คน หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 1 คน กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป 6 คน กลุ่มงานบริการสารสนเทศ 6 คน กลุ่มงานเทคนิค 4 คน กลุ่มงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ 4 คน (มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต 2556: ออนไลน์) ปีการศึกษา 2556 สำนัก วิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตได้รองรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวนทั้งสิ้น 9,196 คน

1.3 สภาพปัญหาที่เกิดขึ้น

สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นด้านการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต กล่าวคือ เทคโนโลยีสารสนเทศและศูนย์วิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตได้เห็นความสำคัญกับการประกัน คุณภาพการศึกษาเป็นอย่างยิ่งในฐานะสำนักวิทยบริการเป็นหน่วยงานหนึ่งที่สนองนโยบายด้าน ประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ด้านการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ด้านแหล่ง เรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ด้านการบริการของแหล่งเรียนรู้ของสถาบันอุดมศึกษา สำนัก วิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตจึงมุ่งเน้นที่จะ จัดบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้ขอใช้ บริการมีประสิทธิภาพที่พอใจแก่ผู้ขอใช้บริการและยังไม่มีมีการสำรวจเก็บข้อมูลใด ๆ เกี่ยวกับการ

ให้บริการของสำนักวิทยบริการแต่อย่างใดและไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและไม่ได้มีการใช้กระบวนการวิจัยมาเก็บข้อมูลรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบมีแต่เพียงการตั้งข้อสังเกตของผู้ให้บริการโดยไม่ได้มีการเก็บข้อมูล เช่น ข้อจำกัดการขอรับบริการบริการเรื่องของการขาดแคลนทรัพยากรและสารสนเทศที่ทันสมัยอัตรากำลังบุคลากรไม่เพียงพอต่อการบริการจึงทำให้การพัฒนาและการแก้ปัญหาการให้บริการของเทคโนโลยีสารสนเทศและศูนย์วิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการและผู้ขอรับบริการได้อย่างแท้จริง

สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นด้านแหล่งเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต กล่าวคือ สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นการดำเนินงานของเทคโนโลยีสารสนเทศและศูนย์วิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตให้เป็นแหล่งเรียนรู้สถาบันอุดมศึกษามีการจัดสถานที่ให้บริการอาคารหอสมุดเก่า 2 ชั้น เชื่อมต่อกับอาคารบรรณราชชนครินทร์ไว้ให้บริการและยังไม่ได้มีการสำรวจเก็บข้อมูลใด ๆ เกี่ยวกับการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและศูนย์วิทยบริการแต่อย่างใดและไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและไม่ได้มีการใช้กระบวนการวิจัยมาเก็บข้อมูลรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบมีแต่เพียงการตั้งข้อสังเกตของผู้ให้บริการโดยไม่ได้มีการเก็บข้อมูล เช่น ข้อจำกัดการขอรับบริการบริการเรื่องของการขาดแคลนทรัพยากรและสารสนเทศที่ทันสมัยอัตรากำลังบุคลากรไม่เพียงพอต่อการบริการจึงทำให้การพัฒนาและการแก้ปัญหาการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและศูนย์วิทยบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการและผู้ขอรับบริการได้อย่างแท้จริง กรบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและศูนย์วิทยบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตประกอบด้วย บริการค้นคว้า ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ ได้แก่ หนังสือ วารสาร นิตยสาร วิทยานิพนธ์ งานวิจัย หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน เทปบันทึกเสียง บริการห้องค้นคว้า กลุ่มย่อย บริการโสตทัศนศึกษา บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการถ่ายเอกสารบริการข้อเสนอหนังสือ และสารสนเทศเลือกสรร บริการทำบัตรสมาชิกหอสมุด บริการพิมพ์รายงานด้วยเครื่องปริ้นเตอร์ และการบริการสืบค้นผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการ

สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นด้านการบริการของแหล่งเรียนรู้ของสถาบันอุดมศึกษา กล่าวคือ เทคโนโลยีสารสนเทศและศูนย์วิทยบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตเป็นแหล่งเรียนรู้สถาบันอุดมศึกษาระดับสูงมีการจัดสถานที่ให้บริการอาคารหอสมุดเก่า 2 ชั้นเชื่อมต่อกับอาคารบรรณราชชนครินทร์ไว้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและศูนย์วิทยบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตจึงมุ่งเน้นที่จะจัดบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพจนพอใจแก่ผู้ใช้ หากแต่ยังไม่เคยมีการสำรวจหรือเก็บข้อมูลใด ๆ เกี่ยวกับการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและศูนย์วิทยบริการอย่างจริงจังจึงไม่ได้ใช้กระบวนการวิจัยมาเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบจึงทำให้บางครั้งการพัฒนาและการแก้ปัญหาการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและศูนย์วิทยบริการไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.4 ความพยายามในการแก้ปัญหา

ความพยายามในการแก้ปัญหาด้านการสนับสนุนจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต กล่าวคือ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตได้เห็นความสำคัญการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการพัฒนาคนให้มีคุณภาพมีความพร้อมทั้งความรู้ความสามารถและสติปัญญาจะเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้ามีความสามารถเต็มตามศักยภาพในด้านการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ด้านแหล่งเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ด้านการบริการของแหล่งเรียนรู้ของสถาบันอุดมศึกษา สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตจึงมุ่งเน้นที่จะจัดบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้ขอใช้บริการมีประสิทธิภาพไว้รองรับสำหรับผู้ใช้บริการ

ความพยายามในการแก้ปัญหาด้านแหล่งเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต กล่าวคือ จากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นการดำเนินงานของเทคโนโลยีสารสนเทศและศูนย์วิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตให้เป็นแหล่งเรียนรู้สถาบันอุดมศึกษา มีการจัดสถานที่ให้บริการอาคารหอสมุดเก่า 2 ชั้นเชื่อมต่อกับอาคารบรรณารักษนครินทร์ไว้ให้บริการจึงได้ทำการพัฒนาและการแก้ปัญหาด้านแหล่งเรียนรู้บางส่วนเพื่อให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและศูนย์วิทยบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและผู้ขอรับบริการได้อย่างแท้จริง

ความพยายามในการแก้ปัญหาด้านการบริการของแหล่งเรียนรู้ของสถาบันอุดมศึกษา กล่าวคือ จากสภาพปัญหาเทคโนโลยีสารสนเทศและศูนย์วิทยบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตได้ดำเนินการแก้ไขปัญหา ด้านบริการสื่อการเรียนการสอนของเทคโนโลยีสารสนเทศและศูนย์วิทยบริการได้นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการและสร้างฐานข้อมูลการจัดบริการสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัลแก่ผู้ขอใช้บริการเพิ่มขึ้นและมีการจัดสรรเพิ่มรถโมบายห้องสมุดเคลื่อนที่ไปบริการยังจุดต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ด้านระเบียบการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและศูนย์วิทยบริการ การกำหนดขั้นตอนการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและศูนย์วิทยบริการของที่ไม่ยุ่งยาก สลับ ซับซ้อนงานต่อการเข้าใช้บริการด้านบุคลากร เน้นการเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างทั่วถึงมีการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ มาให้บริการแต่ยังไม่สามารถจัดบริการได้อย่างสมบูรณ์และตอบสนองความต้องการของผู้ขอใช้บริการอย่างเต็มที่ ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมเทคโนโลยีสารสนเทศและศูนย์วิทยบริการมีการปรับปรุงข้อมูลที่ทันสมัย และด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกเทคโนโลยีสารสนเทศและศูนย์วิทยบริการได้จัดเตรียมพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกไว้รองรับสำหรับผู้ใช้บริการ ในความพยายามการแก้ปัญหาด้านการบริการของแหล่งเรียนรู้ของสถาบันอุดมศึกษาจากงานวิจัยพบว่ายังไม่พบผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและศูนย์วิทยบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต แต่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อแหล่งความรู้ของสถาบันอุดมศึกษา ในช่วงปี 2540-2554 จำนวน 4 เรื่องที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัย

ฉบับนี้ ได้แก่ (1) **เชิดชาติ พุกพูน (2540)** ทำวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการใช้ไอศตัทศนศึกษาของอาจารย์และนิสิตในสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัยพบว่าอาจารย์และนิสิตไม่ทราบว่าฝ่ายไอศตัทศนศึกษามีสื่อการเรียนการสอนอะไรไว้ให้บริการเป็นปัญหาสำคัญมาก การประชาสัมพันธ์ให้ข่าวสารสนเทศเกี่ยวกับสื่อการเรียนการสอนน้อยไป ปัญหาด้านการขอใช้บริการที่มีผลต่อการใช้บริการ คือ เครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้นไอศตัทศนศึกษามีน้อย (2) **เพ็ญแข ประจันปัจฉิก และสุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2540)** ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า ในด้านความต้องการของการบริการจากหอสมุดกลางโดยรวมมีระดับสูงสำหรับในรายละเอียดของความต้องการของการบริการนั้นความต้องการด้านการบริการของหอสมุดจะอยู่ในระดับมากที่สุด เช่น การปรับระบบการใช้บัตรให้ทันสมัย การปรับระบบความเย็นในห้องสมุด การปรับระบบสืบค้นข้อมูลที่ทันสมัย การจัดเอกสารที่ทันสมัยไว้สำหรับให้บริการ การปรับสถานที่ให้มีความสะดวกสบายปรับเปลี่ยนวิธีการให้ยืม-คืนหนังสือการขยายเวลา เปิด-ปิด หอสมุด (3) **ชุตติภักดิ์ บุญปาน (2546)** ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลางสถาบันราชภัฏราชนครินทร์ ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการบริการของหอสมุดกลางโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง และ(4) **สมฤทัย ประสานพิมพ์ (2552)** ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมากทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (2) ด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และ(3) ด้านอาคารสถานที่ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า การแก้ไขปัญหาการขาดข้อมูลความพึงพอใจของผู้ขอใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศและแหล่งเรียนรู้พบว่าทั้งหมดใช้กระบวนการเชิงสำรวจเพื่อศึกษาความคิดเห็น และความพึงพอใจด้านการให้บริการ โดยผลการวิจัยเน้นการศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ขอรับใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ สถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านบุคลากรเป็นหลัก

1.5 แนวทางที่ผู้วิจัยจะดำเนินการ

จากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นประกอบกับความพยายามในการแก้ปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นเทคโนโลยีสารสนเทศและศูนย์วิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตสามารถแก้ไขปัญหาได้ในระดับหนึ่งแต่ขาดการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ขอรับใช้บริการโดยเฉพาะนักศึกษาซึ่งเป็นผู้ขอรับใช้บริการส่วนใหญ่มาประกอบกับการพัฒนางานอย่างเป็นระบบด้วยกระบวนการวิจัยดังนั้น ผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญของการเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการ

เทคโนโลยีสารสนเทศและศูนย์วิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต เพื่อนำผลการวิจัยนี้เป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและศูนย์วิทยบริการ ให้สอดคล้องกับปรัชญา/ปณิธาน/วิสัยทัศน์/พันธกิจ และเป็นข้อมูลในการนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงของเทคโนโลยีสารสนเทศและศูนย์วิทยบริการมหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาจัดสรรงบประมาณในการปรับปรุงการจัดบริการและวิธีการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ขอรับใช้บริการได้มากขึ้น

2. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

2.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

2.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ

2.2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นด้านการให้บริการสื่อการเรียนการสอนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

2.2.2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นด้านระเบียบการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

2.2.3 เพื่อศึกษาความคิดเห็นด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

2.2.4 เพื่อศึกษาความคิดเห็นด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

2.2.5 เพื่อศึกษาความคิดเห็นด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

3. ขอบเขตของการวิจัย

3.1 รูปแบบการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ

3.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตที่กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2556 จำนวนทั้งหมด 9,196 คน

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ทุกระดับชั้น ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2556 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 9,196 คน และเป็นผู้ที่เคยเข้ามาขอรับใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยวิธีการสุ่มแบบโควตา ตามตารางสำเร็จรูปของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มจำนวนตัวอย่าง จำนวน 385 คน

3.3 เนื้อหาสารในการวิจัย

เนื้อหาสาระที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้อยู่ในขอบข่ายเนื้อหาเกี่ยวกับงานการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จำนวน 5 ด้านคือ (1) ด้านการให้บริการสื่อการเรียนการสอนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต (2) ด้านระเบียบการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต (3) ด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต (4) ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต และ (5) ด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามที่ใช้สอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

3.5 ระยะเวลาในการทำวิจัย

ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2556

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

4.1 ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึกความเชื่อและการตัดสินใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยอาศัยความรู้การรับรู้ประสบการณ์ของนักศึกษาที่เข้ามาขอรับใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตครอบคลุมเกี่ยวกับการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จำนวน 5 ด้านคือ (1) ด้านการให้บริการสื่อการเรียนการสอนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต (2) ด้านระเบียบการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต (3) ด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต (4) ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต และ (5) ด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

4.2 นักศึกษา หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตทุกระดับที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2556 และเป็นผู้ที่เคยเข้ามาขอรับใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตในทุกระดับที่จัดไว้

4.3 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่รวบรวมและให้บริการสารสนเทศทั้งวัสดุสารสนเทศและสื่อ วารสาร งานวิจัย รวมทั้งเทคโนโลยีต่าง ๆ โดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้แนะนำและให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

4.4 การบริการ หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต เตรียมไว้รองรับของผู้มาขอรับใช้บริการ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน

4.4.1 ด้านการให้บริการสื่อการเรียนการสอนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง วัสดุ ครุภัณฑ์ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ได้แก่ (1) ระเบียบการให้บริการ (2) ทรัพยากร และสารสนเทศที่ให้บริการ (3) บริการค้นคว้า ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ (4) บริการห้องค้นคว้ากลุ่มย่อย (5) บริการโสตทัศนศึกษา (6) บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย (7) บริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้า หนังสือและงานวิจัย (8) บริการวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์ (9) บริการถ่ายเอกสาร (10) บริการข้อเสนอหนังสือ และสารสนเทศเลือกสรร (11) บริการทำบัตรสมาชิกหอสมุด (12) บริการพิมพ์รายงานผลด้วยเครื่องปริ้นเตอร์ (13) บริการสืบค้นผ่านเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

4.4.2 ด้านระเบียบการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ระเบียบที่กฎเกณฑ์การบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและศูนย์วิทยบริการ จัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ หรือ ประชาชน ข้อบังคับ หรือคำสั่งอื่นใดของหอสมุดโดยเคร่งครัด และผู้ยืมต้องตรวจสอบความสมบูรณ์ของวัสดุหอสมุดที่ยืมก่อนทุกครั้ง หากพบความชำรุดบกพร่องให้แจ้งแก่เจ้าหน้าที่ทราบ มิฉะนั้นผู้ยืมจะต้องรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องนั้นเอง และเป็นระเบียบทำให้ผู้ใช้เกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจเมื่อเข้าใช้บริการ

4.4.3 ด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ข้าราชการหรือพนักงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการ

ภายในเทคโนโลยีสารสนเทศและศูนย์วิทยบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ทำหน้าที่ต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ขอรับบริการเกิดความพอใจและความประทับใจในการรับบริการ

4.4.4 ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ ความสะอาด พื้นที่ใช้สอย มีบรรยากาศภายในมีแสงสว่างและอุณหภูมิห้องที่เหมาะสม เสียงรบกวน ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ตามความจำเป็นที่เอื้อต่อการให้บริการและขอรับใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและศูนย์วิทยบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

4.4.5 ด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การดำเนินงานของศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาบริการส่วนใหญ่จะมีจุดประสงค์เพื่อการบริการสื่อการสอนและเป็นแหล่งข้อมูลเพื่อการค้นคว้าสนับสนุนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของผู้สอน นักเรียน และบุคลากรทางการศึกษา ดังนั้นศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาจึงควรมีสื่อการสอนที่หลากหลายเพียงพอแก่การจัดบริการ และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้บริการ

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตให้มีประสิทธิภาพ

5.2 เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาการกำหนดนโยบายในการพัฒนาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้ (1) แหล่งเรียนรู้ (2) งานบริการภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (3) แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ (4) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต และ (5) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แหล่งเรียนรู้

การศึกษาวรรณกรรมเกี่ยวข้องกับแหล่งเรียนรู้ ผู้วิจัยศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องครอบคลุม (1) การกำหนดคำเรียกชื่อแหล่งเรียนรู้ (2) ความหมายของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (3) องค์ประกอบของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (4) รูปแบบของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และ (5) หน้าที่ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.1 การกำหนดคำเรียกชื่อแหล่งเรียนรู้

การเรียกชื่อแหล่งเรียนรู้ ที่มีการบริการสื่อการสอนนั้นได้มีนักเทคโนโลยีการศึกษาและนักการศึกษาหลายท่านใช้คำเรียกชื่อต่างกันตามลักษณะและขอบข่ายบริการของหน่วยงานนั้น ๆ

ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ (2543: 20) กล่าวว่า ศูนย์วิทยบริการ หมายถึง สถานที่รวบรวมสื่อการสอน ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อสตัททัศน์วัสดุ สื่อสตัททัศน์อุปกรณ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการศึกษาโดยมีการบริการ การผลิต การจัดเก็บ การจัดหา การฝึกอบรม และการบริการข้อมูลทางสารสนเทศและวิชาการอย่างมีระบบ จุดประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้สอน ผู้เรียน และผู้ที่ต้องการแสวงหาความรู้ความสามารถเข้ามาศึกษาทั้งรายกลุ่มรายบุคคล เพื่อพัฒนาและส่งเสริมการจัดการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษานั้น ๆ

ศิริกาญจน์ โกสุมภ์ และดารณี คำวังนัง (2545: 25) กล่าวว่า การเรียนรู้จากแหล่งเรียนรู้หรือสำนักวิทยบริการเป็นกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญและเป็นกิจกรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการที่ต้องอาศัยครูหลายคนมาช่วยกันออกแบบการเรียนรู้และร่วมกันจัดกิจกรรม ซึ่งครูผู้สอนควรใช้เทคนิคที่หลากหลายเพื่อสอดแทรกในการจัด

กิจกรรมการเรียนรู้ทุกครั้ง เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์ตรงและได้ใช้ความสามารถหลายอย่างในการเรียนรู้

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

(มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต 2551: 2) กล่าวว่า พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 121 ตอนพิเศษ 23 ก และมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน พ.ศ. 2547 ทำให้สถาบันราชภัฏทั่วประเทศเปลี่ยนสถานภาพเป็นมหาวิทยาลัย และเป็นนิติบุคคล มีอิสระคล่องตัวในการบริหารจัดการ ซึ่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานเทียบเท่าคณะ ได้รับการจัดตั้งตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547หมวด 1 ในมาตราที่ 10 ว่าด้วยการแบ่งส่วนราชการ โดยจัดให้สำนักวิทยบริการ ศูนย์คอมพิวเตอร์ และศูนย์ภาษารวมเป็นหน่วยงานเดียวกัน ภายใต้ชื่อ "สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ" มาจนถึงปัจจุบันนี้

นิกลีย์ (Neagley 1969: 125 อ้างถึงใน ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ 2543: 16) ได้ใช้ชื่อเรียกศูนย์การเรียนรู้ต่างๆ ในความหมายที่สามารถแทนที่ซึ่งกันและกันได้ เช่น ศูนย์แหล่งความรู้ (Knowledge Resource Center) ศูนย์แหล่งการเรียนรู้ (Learning Resource Center) ศูนย์วัสดุการสอน (Instructional Materials Center หรือที่มีชื่อ ย่อว่า IMC)

วิลเลียม ซี.มิลเลอร์ (Willim C. Miller 1969 อ้างถึงใน ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ 2543: 16) กล่าวว่า มีคำเรียกชื่อศูนย์ต่างๆ มากมาย เช่น ศูนย์วัสดุ ห้องสมุดหลักสูตร หรือห้องสมุด แหล่งการเรียนรู้หรือชื่อใด ๆ ก็ตามแต่จุดประสงค์ของศูนย์เหล่านี้ก็คือ ช่วยเสริมสร้างสิ่งแวดล้อมทางการเรียนให้สมบูรณ์ด้วยสื่อการสอนประสบการณ์ และแหล่งความรู้แก่ผู้เรียน

โดยสรุป การกำหนดชื่อเรียกแหล่งวิทยบริการต่าง ๆ ได้ปรับเปลี่ยนไปตามยุคสมัยและบทบาทในการให้บริการ เช่น หน่วยงานที่ให้บริการทางด้านสิ่งพิมพ์เพียงอย่างเดียวเราเรียกว่าห้องสมุด ถ้าให้บริการวัสดุอุปกรณ์เพียงอย่างเดียวเรียกว่าศูนย์โสตทัศนศึกษา หรือศูนย์สื่อการศึกษา แต่ถ้ามีการรวมห้องสมุดและศูนย์โสตทัศนศึกษาเข้าไว้ด้วยกันนั้นเรียกว่าศูนย์วิทยบริการ เป็นต้นในปัจจุบันแหล่งการเรียนรู้ในสถาบันอุดมศึกษาได้รวมเอาหน่วยงานที่เป็นห้องสมุดศูนย์โสตทัศนศึกษาเทคโนโลยีการศึกษา และระบบเครือข่ายสารสนเทศเข้าไว้ด้วยกันกัน เพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษากำหนดให้เรียกชื่อว่า “สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ” แต่ไม่ว่าจะเรียกชื่ออย่างไรก็ตามจุดประสงค์หลักก็เพื่อเป็นแหล่งบริการข้อมูลข่าวสาร และสื่อการสอนเพื่อ ส่งเสริม การจัดการเรียนการสอนทั้งสิ้น

1.2 ความหมายของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

นักเทคโนโลยีการศึกษานักวิชาการและสถาบันศึกษาต่าง ๆ ได้ กล่าวถึง คำจำกัดความของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ไว้ดังนี้

เนาวรัตน์ ลิขิตวัฒนเศรษฐ์ (2544: 28) กล่าวถึง ความหมายของศูนย์วิทยบริการ หรือแหล่งเรียนรู้ หมายถึง ถิ่นที่อยู่บริเวณ ที่เกิดแห่งที่หรือศูนย์รวมความรู้ที่ให้เข้าไปศึกษาหาความรู้ ความเข้าใจและความชำนาญ ตามความหมายนี้ แหล่งเรียนรู้จึงอาจเป็นได้ทั้งสิ่งที่เป็นธรรมชาติหรือ สิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้น เป็นได้ทั้งบุคคล สิ่งมีชีวิตและไม่มีชีวิต

สุทธาสินี วัชรบูล (2544: 3) กล่าวถึง ความหมายของศูนย์วิทยบริการหรือแหล่ง เรียนรู้ หมายถึง แหล่ง หรือ ที่รวม อันอาจเป็นสถานที่หรือศูนย์รวมที่ประกอบด้วย ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ และกิจกรรมที่มีกระบวนการเรียนรู้หรือกระบวนการเรียนการสอนที่มีรูปแบบแตกต่างจาก กระบวนการเรียนการสอนที่มีครูเป็นผู้สอนเป็นการเรียนรู้ที่มีกำหนดเวลาการเรียนยืดหยุ่นสอดคล้อง กับความต้องการและความพร้อมของผู้เรียน การประเมินและการวัดผลการเรียนมีลักษณะเฉพาะ สร้างขึ้นให้เหมาะสมกับการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งไม่จำเป็นต้องเป็นรูปแบบเดียวกับการประเมินผล ในชั้นเรียนหรือห้องเรียน

ธีรศักดิ์ ลิขิตวัฒนเศรษฐ์ (2545: 78) กล่าวถึง ความหมายของศูนย์วิทยบริการ หรือแหล่งเรียนรู้ว่าแหล่งเรียนรู้เป็นหน่วยการสร้างเสริมประสบการณ์และพอกพูนความรู้ให้มากขึ้น แก่ผู้เรียน ซึ่งสามารถศึกษาได้จากสถานที่โดยทั่วไปทั้งในตัวเมืองหรือนอกเมือง ถ้าไม่มีก็สมควรจัดให้ มีขึ้น เพราะแหล่งเรียนรู้เป็นสถานที่ที่บ่มเพาะความรู้ได้นอกจากนี้ แหล่งเรียนรู้ ยังมีบทบาทช่วย กระตุ้นให้ผู้เรียนได้รับการพัฒนาการด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านความรู้ แหล่งเรียนรู้ช่วยให้ผู้เรียนได้รับ ความรู้เชิงเนื้อหาต่าง ๆ เช่น ความรู้เชิงกระบวนการ ความรู้เชิงประจักษ์ ส่งเสริมการค้นคว้าหา ความรู้เพิ่มเติม พัฒนาความอยากรู้อยากเห็นเชิงสร้างสรรค์ ส่งเสริมการค้นหาและเชื่อมโยงสาระการ เรียนรู้ระหว่างกลุ่มต่าง ๆ เข้ากับประสบการณ์ส่วนตัวหรือกิจกรรมที่ปฏิบัติในครอบครัว โรงเรียน ชุมชน และสังคมในวงกว้าง ในด้านทักษะแหล่งเรียนรู้ช่วยส่งเสริมและพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ ให้แก่ ผู้เรียน ได้แก่ ทักษะพื้นฐานตามกลุ่มสาระการเรียนรู้ ทักษะการคิด ทักษะการสื่อสาร ทักษะ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทักษะการจัดการ ทักษะในงานอาชีพและด้านคุณธรรม จริยธรรมและ ค่านิยม แหล่งเรียนรู้ช่วยให้ผู้เรียนรักการเรียนเห็นคุณค่าในตัวเอง ภูมิใจในความเป็นไทย มีจิตสำนึก ทางสังคมและสิ่งแวดล้อม รู้จักใช้เวลาว่างอย่างสร้างสรรค์ ยอมรับค่านิยมที่ดีงาม

สามารถ รอดสาราญ (2546: 19) กล่าวถึง ความหมายของศูนย์วิทยบริการหรือ แหล่งเรียนรู้ หมายถึง สิ่งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต ได้แก่ บุคคล สถานที่ต่าง ๆ แหล่งวิทยาการธรรมชาติ สภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมือง วัฒนธรรม และเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ที่เสริมสร้างให้ผู้เรียน เกิดกระบวนการเรียนรู้และเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ด้วยตนเองโดยประสบการณ์ตรงเพื่อให้สามารถ นำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวัน

ดวงสุดา แสงสุดา (2547: 12) กล่าวถึง ความหมายของศูนย์วิทยบริการว่า ห้องสมุดที่ขยายของเขต และหน้าที่รับผิดชอบออกไปในการให้บริการการจัดเก็บจัดหาผลิตสิ่งที

เกี่ยวกับการเรียนการสอนและหลักสูตรของโรงเรียนและมหาวิทยาลัย โดยให้ทุกฝ่ายใช้ทรัพยากรร่วมกัน

รังรอง ดำรงวุฒิ (2547: 42) ได้สรุปคำจำกัดความของศูนย์วิทยบริการไว้ว่า เป็นแหล่งเก็บรวบรวมสื่อที่ใช้ในการเรียนการสอน ทั้งประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนวัสดุ สื่อโสตทัศนอุปกรณ์สื่ออิเล็กทรอนิกส์และอุปกรณ์ที่จำเป็นต่างๆ เพื่อบริการแก่ครู ผู้เรียน และผู้ใช้บริการอื่น ๆ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา (2556: ออนไลน์) กล่าวถึง ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ว่า คือหน่วยงานที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริการ ผลิตจัดหาและพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษาโดยใช้สื่อข้อมูลที่หลากหลายกว้างไกล และรวดเร็วบริหารและจัดการทรัพยากรการเรียนรู้เพื่อสนับสนุนการศึกษาในระดับอุดมศึกษาหลายรูปแบบ บริหารจัดการและให้บริการห้องปฏิบัติการเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ให้บริการค้นคว้าข้อมูลข่าวสารที่มีโครงข่ายทั่วโลก เป็นแหล่งการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองของนักศึกษา คณาจารย์ บุคลากร และประชาชน พัฒนารูปแบบข้อมูลและพัฒนางานด้านวิทยบริการบริหารจัดการระบบเครือข่ายสารสนเทศที่เชื่อมโยงภายในมหาวิทยาลัย หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2556 : ออนไลน์) ได้ให้บริการแหล่งเรียนรู้และสื่อการสอนภายใต้ชื่อของหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่นซึ่งจัดตั้งขึ้นพร้อมกับการก่อตั้งมหาวิทยาลัยในปี พ.ศ. 2507 ต่อมาในปี พ.ศ.2521 ได้ก่อตั้งสำนักวิทยบริการขึ้นเพื่อเป็นศูนย์กลางในการจัดบริการกลางทางด้านโสตทัศนศึกษาด้านผลิตเอกสารและศูนย์หนังสือให้รวมอยู่กับงานห้องสมุด ให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น และชุมชนโดยการจัดหาจัดเก็บบำรุงรักษาและบริการทางวิชาการในรูปของสื่อต่างๆ ทั้งสิ่งตีพิมพ์ สิ่งไม่ตีพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศและแหล่งการเรียนรู้ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนนซี ไมเลอร์ (Nancy Miller 1971: 42 อ้างถึงใน ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ 2543: 18-19) ให้คำจำกัดความของศูนย์วิทยบริการไว้ดังนี้

1. เป็นศูนย์กลางสำหรับการศึกษารายบุคคลมีลักษณะคล้ายห้องสมุดแต่เดิม แต่มีส่วนเพิ่มเติมจากห้องสมุดธรรมดา ก็คือ นอกจากเป็นที่รวมเก็บหนังสือต่าง ๆ แล้วในส่วนนี้ยังมีสื่อการสอนนานาชนิดไว้ให้บริการเช่นเดียวกับหนังสือด้วย สื่อดังกล่าว ได้แก่ ฟิล์มสตริป เทปตลับ หนังสือคู่มือของเทป และยังมีบริการถ่ายสำเนาเทปเสียงและถ่ายเอกสารให้แก่ผู้มาใช้บริการเป็นรายบุคคลด้วย

2. เป็นศูนย์บริการสื่อการศึกษา สำหรับการเรียนการสอนที่แห่งนี้จะช่วยครูผู้สอน ในด้านการเตรียมอุปกรณ์สื่อการสอนต่าง ๆ ที่พร้อมจะให้ครูยืมใช้ได้ทันทีตามบันทึกการสอน มีการ จัดหาเครื่องมือบุคลากร ภาพยนตร์ และยังมีสื่อการสอนจากแหล่งอื่น ๆ มาไว้ให้บริการแก่ครูอีกด้วย
3. เป็นงานการให้บริการทางด้านการให้คำปรึกษาแก่ครู และนักเรียนในการใช้ สื่อการศึกษาและการใช้บริการจากส่วนต่างๆ ที่มีอยู่ในศูนย์วิทยบริการนั้น

โดยสรุป สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ศูนย์กลางในการ ให้บริการทางวิชาการ สนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าและการวิจัย โดยการจัดหา จัดเก็บ บำรุงรักษา การให้บริการสารสนเทศทางวิชาการในรูปของสื่อต่าง ๆ ทั้งสื่อตีพิมพ์ สื่อไม่ตีพิมพ์และสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้สามารถใช้สื่อ ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพให้แก่อาจารย์ นักศึกษา เจ้าหน้าที่ และ บุคคลทั่วไป

1.3 องค์ประกอบของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

นักเทคโนโลยีการศึกษา นักวิชาการ และสถาบันศึกษาต่าง ๆ ได้ กล่าวถึง องค์ประกอบของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีผู้ให้ความเห็นไว้ดังนี้

ชัยวัฒน์ วรรณพงษ์ (2541: 18) กล่าวว่า สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศหรือแหล่งเรียนรู้เพื่อให้การเรียนรู้ที่จะเกิดขึ้นกับผู้เรียนมีความเข้มข้นคงทนประการที่ สำคัญคือต้องจัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพและมีความหลากหลาย โดยคำนึงถึง ความสำเร็จของผู้เรียนเป็นสำคัญ พบว่า ผู้เรียนจะบรรลุเป้าหมายได้ดีถ้าลงมือปฏิบัติจริง และมีส่วน ร่วมในการสร้างองค์ความรู้และวิธีการหลากหลายจาเป็นต้องอาศัยแหล่งเรียนรู้ ประกอบกับการจัด ประสบการณ์การเรียนรู้ให้สอดคล้องกับสาระที่ต้องการ และได้เรียนรู้ตามสภาพจริงเป็นสำคัญ

ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ (2548: 59) กล่าวว่า สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศเป็นสถานที่ที่รวบรวมสรรพวิทยาการแขนงต่าง ๆ และจัดให้บริการแก่ผู้รับบริการ จึงถือได้ ว่าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานที่สำคัญและมีบทบาทในด้านการศึกษา สังคม เศรษฐกิจ และการเมืองดังนั้น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจึงได้มีการนำ เทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการดำเนินงานและมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน การให้บริการสำนัก วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ยุคใหม่อาจจำแนกองค์ประกอบได้ดังนี้

1. การบริหารจัดการ มีระบบปฏิบัติงานที่คล่องตัว บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว เช่น การจัดการทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการอย่างรวดเร็ว ปรับเปลี่ยนกฎระเบียบการใช้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เหมาะสมไม่ไขว่คว้าแต่ข้อ ห้าม มากมาย
2. มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เหมาะสมมาช่วยดำเนินงานต่าง ๆ ของสำนัก วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดความรวดเร็วในการจัดการและให้บริการ

3. ทรัพยากรสารสนเทศมีทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายที่มีคุณค่าใหม่ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้มีทั้ง สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แนวคิด จัดหาทรัพยากรเมื่อผู้ใช้งานต้องการได้ทันที (Just-in-Time) ไม่ใช่จัดหาล่วงหน้าเพื่อว่ามีผู้ต้องการใช้

4. สถานที่และบรรยากาศมีสถานที่สวยงาม สะอาด บรรยากาศดี นำเข้าไปใช้ บริการ

5. บริการ มีบริการที่ดี ทันสมัย ให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกสบายรวดเร็ว มีการ ให้บริการที่เป็นมิตรทำให้ผู้ใช้รู้สึกประทับใจและมีความสุขเมื่อเข้ามาใช้บริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

6. กิจกรรม มีการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่น่าสนใจเพื่อดึงดูดหรือส่งเสริมการเข้ามาใช้ บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ กิจกรรมที่จะจัดต้องสนุกสนานเหมาะสมกับกลุ่ม ผู้ใช้ควรจัดกิจกรรมที่แปลกใหม่จัดอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

7. บุคลากรมีทีมงานที่มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถ บุคลิกภาพดี แต่งกาย สะอาดเรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ดีพร้อมที่จะให้บริการด้วยความเป็นมิตร หัวหน้าสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศและบรรณารักษ์จะต้องมีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีแนวความคิดแปลกใหม่ คิดนอกกรอบเดิม ๆ เป็นแบบอย่างผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงที่ดี กระตุ้นให้บุคลากรทุกคนทำงาน อย่างเต็มความสามารถและเต็มใจพร้อมที่จะพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในเชิง สร้างสรรค์ให้ก้าวหน้าตลอดเวลา

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

1. การบริหารห้องสมุดมีหน้าที่หลักในการบริหารจัดการทรัพยากร และบริการ สารสนเทศตามนโยบายเป้าหมายและโครงสร้างขององค์กร โดยมีคณะกรรมการกำหนดนโยบายใน การพัฒนาและประเมินผลการดำเนินงานมีผู้บริหารห้องสมุดและบุคลากรห้องสมุดทำหน้าที่ตามภาระ งานห้องสมุดคณะ กรรมการห้องสมุดประกอบด้วยผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการห้องสมุดหรือ ชุมชนเพื่อการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการที่ดี โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ ให้บริการและผู้รับบริการ

2. งบประมาณ ห้องสมุดควรได้รับงบประมาณจากองค์กรเจ้าสังกัดอย่างเพียงพอ และจัดหารายได้อื่นให้สามารถดำเนินงานตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ งบประมาณของ ห้องสมุดควรแยกเป็นอิสระ จากงบประมาณส่วนรวมขององค์กร รายได้ที่ได้จากกิจกรรม และบริการ ของห้องสมุดควรสงวนไว้เป็นค่าใช้จ่าย เพื่อการพัฒนาห้องสมุดนอกเหนือจากงบประมาณที่ได้รับจาก เจ้าสังกัดโดยห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรได้รับอัตราส่วนร้อยละ 8 ของงบประมาณดำเนินการ

ทั้งหมดของมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นเงินงบประมาณจากเงินรายได้ที่จะได้รับจากสมาชิกผู้รับบริการชำระ
เงินค่าบำรุงห้องสมุดหรือการเรียนการสอนของแต่ละสถาบันนั้น ๆ

3. บุคลากรห้องสมุดควรมีบุคลากรที่มีวุฒิคุณสมบัติและอัตรากำลังตามความ
จำเป็นสอดคล้องกับนโยบายเป้าหมายขององค์กร การพิจารณาจำนวนและคุณสมบัติของบุคลากร
ต้องคำนึงถึงจำนวนผู้รับบริการ ทรัพยากร เทคโนโลยีและบริการสารสนเทศของห้องสมุด การกำหนด
คุณวุฒิ คุณสมบัติ หน้าที่ความรับผิดชอบและจำนวนบุคลากรให้เป็นไปตามประกาศมาตรฐานของ
ห้องสมุดแต่ละประเภท ควรพิจารณาให้มีตำแหน่งบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
เพื่อพัฒนาระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุด และกำหนดให้มีการพัฒนาบุคลากรอย่าง
ต่อเนื่องทันต่อความก้าวหน้าทางวิชาการและเทคโนโลยี

4. ห้องสมุดควรกำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์การจัดการจัดหาเพื่อเพิ่มจำนวน
ทรัพยากรสารสนเทศ อย่างมีระบบ และต่อเนื่องสอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กร
ภายใต้บริบทของชุมชนและสังคม ห้องสมุดต้องจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศหลากหลาย
รูปแบบทั้ง สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมและทันต่อความก้าวหน้าทาง
วิชาการและเทคโนโลยีและมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถสืบค้นและเข้าถึง
สารสนเทศได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ดังนี้

4.1 ห้องสมุดหนังสือ 50 เล่มต่อระดับปริญญาตรี 1 คน 75 เล่มต่อระดับ
ปริญญาโท 1 คนและ 100 เล่มต่ออาจารย์ 1 คน รวมแล้วไม่น้อยกว่า 100,000 เล่ม

4.2 วารสารทั่วไปประมาณร้อยละ 5 ของจำนวนที่พิมพ์เผยแพร่

4.3 วารสารเฉพาะสาขาวิชาทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศไม่น้อยกว่า
ร้อยละ 50 ของจำนวนที่เผยแพร่ รวมแล้วไม่น้อยกว่า 500 ชื่อ (จำนวนหนังสือพิมพ์ได้กำหนด
พิจารณาตามความเหมาะสม)

5. อาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ควรตั้งอยู่บริเวณศูนย์กลางชุมชน มีการออกแบบ
อย่างเหมาะสมตามมาตรฐานทางสถาปัตยกรรมและวิศวกรรมบุคลากรห้องสมุดมีส่วนร่วมในการ
ออกแบบโดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ให้บริการ และผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายและการขยาย
พื้นที่ในอนาคตควรมีพื้นที่ปฏิบัติงาน และพื้นที่บริการด้านเทคโนโลยี ห้องเก็บวัสดุอุปกรณ์ ห้องน้ำ
และอื่น ๆ ตามความเหมาะสม ครุภัณฑ์ห้องสมุด ควรได้มาตรฐานและเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน
และการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศมีระบบควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่าง
เสียง ระบบป้องกันสารอันตราย อย่างเหมาะสมและได้มาตรฐานเพื่อป้องกัน และบำรุงรักษา
ทรัพยากรสารสนเทศมิให้เกิดชำรุดเสียหายก่อนเวลาอันสมควร ทั้งนี้ ที่นั่งอ่านหนังสือในห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษาได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ดังนี้

5.1 ระดับปริญญาตรี ให้มีร้อยละ 20 ของจำนวนนักศึกษา คิดเป็น 1.5 ตารางเมตรต่อคน

5.2 ระดับปริญญาโท ให้มีร้อยละ 35 ของจำนวนนักศึกษา คิดเป็น 2.0 ตารางเมตรต่อคน

5.3 อาจารย์ ให้มีร้อยละ 10 ของจำนวนนักศึกษา คิดเป็น 3.0 ตารางเมตรต่อคน

6. การบริการห้องสมุดควรมีบริการพื้นฐาน และบริการอื่น ๆ ตามความเหมาะสมในรูปแบบที่หลากหลาย มีระเบียบการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมาย ได้รับการบริการอย่างเสมอภาคสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการนำกลยุทธ์การตลาดและการประชาสัมพันธ์มาใช้ในการจัดบริการและกิจกรรมห้องสมุด เชิงรุก

7. เครือข่ายและความร่วมมือระหว่างห้องสมุด ห้องสมุดควรสร้างพันธมิตรและเครือข่าย ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดและการเรียนรู้อื่น เพื่อสนับสนุนแห่งความรู้และการเรียนรู้และการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน

8. การประเมินคุณภาพห้องสมุด ห้องสมุดควรมีระบบประกันคุณภาพและตัวชี้วัดเพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพและศักยภาพในการบริหารจัดการห้องสมุด การประเมินคุณภาพนั้นควรตั้งอยู่ในรูปของคณะกรรมการซึ่งประกอบด้วยบุคลากร 3 ฝ่าย ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความยุติธรรมแก่ทุกฝ่าย คือ

8.1 คณะกรรมการจากสำนักหอสมุดหรือสำนักวิทยบริการ

8.2 คณะกรรมการจากคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดหรือสำนักวิทยบริการ

8.3 คณะกรรมการจากผู้รับบริการของห้องสมุด

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

1.4 รูปแบบของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันมีด้วยกันหลายรูปแบบ ซึ่งมีลักษณะคล้ายกันและแตกต่างกันไปตามลักษณะของหน่วยงานและองค์กรนั้น ๆ การเลือกรูปแบบในการบริหารจัดการมุ่งที่เป้าหมายขององค์กรเป็นหลักทั้งนี้ ผู้วิจัยขอกกล่าวถึงรูปแบบของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ดังนี้

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

1. บริหารแบบรวมอำนาจไว้ในศูนย์กลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นศูนย์กลางในการจัดซื้อการทำบัตรรายการ การจัดหมู่หนังสือ การดำเนินงานด้านเทคนิคต่าง ๆ ตลอดจนการเตรียม หนังสือออกให้ยืมให้แก่ห้องสมุดทุกแห่งของมหาวิทยาลัยห้องสมุดเหล่านั้นจะมีหน้าที่เพียงให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดเท่านั้น **ข้อดี** ของการบริหารงานแบบรวมอำนาจไว้ในศูนย์กลาง คือ (1) ประหยัดงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรและลดความซ้ำซ้อนในการจัดหา (2) ประหยัดบุคลากรเพราะไม่ต้องแบ่งคนไปทำงานในที่ต่าง ๆ ตามคณะหรือห้องสมุดอื่น ๆ (3) ลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินการกับทรัพยากรสารสนเทศ (4) สะดวกในการควบคุมและการบริหารงาน (5) ช่วยให้ควบคุมทรัพยากรสารสนเทศที่หายากหรือมีจำนวนน้อยฉบับไม่ให้ถูกกำจัดสูญหายไป (6) การจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศจำนวนมาก ๆ จะทำให้ได้ลดราคาพิเศษ หรือมีอำนาจในการต่อรองมาก และ (7) การให้ศูนย์รวมดำเนินงานด้านเทคนิค จะทำให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่บริการ สารสนเทศเพียงอย่างเดียวมีเวลาให้บริการและสามารถให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ส่วน **ข้อเสีย** ของการบริหารงานแบบรวมอำนาจไว้ในศูนย์กลาง คือ (1) ทำให้เกิดความล่าช้าในการตัดสินใจ (2) ทำให้เกิดปัญหาในเรื่องการจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันให้บริการ และ(3) ทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับการไม่สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและ ไม่ทันต่อความต้องการของผู้รับบริการ

2. บริหารงานแบบกระจายอำนาจ สามารถจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ (1) ระบบการบริหารงานแบบกระจายอำนาจแบบประสาน ได้แก่ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในมหาวิทยาลัยที่มีห้องสมุดหลายแห่งแต่ภายใต้สังกัดเดียวกัน มีอำนาจหน้าที่เป็นอิสระต่อกัน แต่มีข้อตกลงร่วมมือกันอย่างใกล้ชิด ชิดเพื่อส่งเสริมให้บริการต่าง ๆ มีประสิทธิภาพ เช่น สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีห้องสมุดกลาง ห้องสมุดคณะ ซึ่งแต่ละคณะก็มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานมีงบประมาณเป็นของตนเองแต่ห้องสมุดต่าง ๆ เหล่านี้ก็จะมีความร่วมมือกันในการให้บริการสารสนเทศ เป็นต้น และ(2) ระบบการบริหารงานแบบกระจายอำนาจเพียงบางส่วน ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ขึ้นกับศูนย์กลางหรือห้องสมุดกลาง แต่การบริหารงานในบางเรื่องราวจะแยกกันบริหาร แต่บางเรื่องอาจจะบริหารงานด้วยกัน **ข้อดี** ของระบบการบริหารงานแบบกระจายอำนาจคือ (1) สามารถให้บริการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว (2) ทำให้เกิดความรวดเร็วในการตัดสินใจ (3) ทำให้เกิดเอกภาพในการทำงาน (4) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น (5) การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศสามารถคัดเลือกได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ เพราะผู้คัด เลือกจะมีความชำนาญในสาขาวิชาเฉพาะนั้นและอยู่ใกล้ชิดกับผู้รับบริการ (6) การบริหารงานและการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ สามารถทำได้รวดเร็วไม่ต้องเสนอตาม

ขั้นตอนสายการบังคับบัญชา และ (7) ผู้ใช้ในห้องสมุดแต่ละแห่งจะมีความรู้สึกว่าเป็นเจ้าของห้องสมุด และให้ความร่วมมือกับห้องสมุด ส่วน **ข้อเสีย** ของระบบบริหาร งานแบบกระจายอำนาจ คือ (1) จำนวนบุคลากรจะต้องมีมากขึ้นโดยไม่จำเป็น (2) ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และ (3) สิ้นเปลืองเวลาและแรงงานในการจัดเตรียมสารสนเทศเพื่อให้พร้อมที่จะใช้

โดยสรุป รูปแบบการบริหารงานสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มี 2 แบบ ได้แก่ แบบกระจายอำนาจและแบบรวมอำนาจ เมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นว่าทั้งสองแบบต่างมี **ข้อดี** และ **ข้อเสีย** ดังนั้นมหาวิทยาลัยไม่จำเป็นที่จะต้องยึดรูปแบบการบริหารงานเพียงรูปแบบเดียว แต่สามารถเลือกระบบการบริหารทั้งสองแบบมาประยุกต์ใช้ได้ให้เหมาะสมกับสภาพและความจำเป็นของห้องสมุดแต่ละแห่ง เพราะห้องสมุดมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งย่อมมีศักยภาพ และสถานภาพหรือเงื่อนไขแตกต่างกัน เพราะฉะนั้น การบริหารงานก็ควรที่จะเลือกรูปแบบและผสมผสานให้เหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงาน

1.5 หน้าที่ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

นักเทคโนโลยีการศึกษา และหน่วยงานต่าง ๆ ได้กำหนดหน้าที่หลักของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ดังนี้

จรรยา เหนียนเฉลย (2535: 45) กล่าวถึงหน้าที่ของศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา โดยมีหน้าที่ที่ต้องดำเนินการทั้งหมด 12 ประการ ดังนี้

1. เป็นการให้บริการอำนวยความสะดวกในการผลิตสื่อการสอน สำหรับทั้งอาจารย์ผู้สอนและนักศึกษา
2. ช่วยในการเลือก และรวบรวมเนื้อหาการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับหลักสูตร
3. เตรียมการเพื่อการใช้อย่างมีประสิทธิภาพของเนื้อหาการเรียนการสอน
4. แนะนำผู้เรียนต้องการใช้วัสดุอุปกรณ์ และเนื้อหา
5. สร้างความร่วมมือในการใช้วัสดุอุปกรณ์ระหว่างภาควิชาต่าง ๆ
6. สร้างงานวิจัยและพัฒนาโครงการ และประเมินผล
7. ช่วยเหลืออาจารย์ผู้สอนในด้านการประเมินผล การเลือกและการใช้ประโยชน์ของสื่อที่เหมาะสมต่อความต้องการทางด้านการเรียนการสอนที่แตกต่างกันออกไป
8. ช่วยเหลือผู้เรียนในด้านของการพัฒนาความรู้โดยใช้สื่อหลายรูปแบบ
9. เปิดโอกาสแก่การเรียนด้วยตนเอง และเป็นอิสระ
10. ปรับวิธีการเรียนรู้ให้เข้ากันสำหรับการเรียนที่แตกต่าง
11. จัดทางเลือกแก่การเรียนการสอนที่ไม่เหมาะสมกับการสอนธรรมดาใน

ชั้นเรียน

12. ช่วยประหยัดในแง่การจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่กระจัดกระจายอยู่ในแต่ละหน่วยงาน เพราะงานหรือความต้องการแต่ละหน่วยงานนั้นไม่เท่ากัน

สุธรรม บัวทอง (2538: 33) ได้ทำการวิจัยโครงการจัดตั้งศูนย์วิทยบริการโรงเรียนจำอากาศ พบว่าหน้าที่ของศูนย์วิทยบริการโรงเรียนจำอากาศมีดังนี้

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

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

(มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต 2556: ออนไลน์) กล่าวถึง หน้าที่ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีไว้ว่าเป็นหน่วยงานที่หอสมุด เป็นแหล่งศูนย์กลางให้บริการสารสนเทศแก่อาจารย์ นักศึกษา บุคลากรในมหาวิทยาลัยและประชาชนทั่วไป ให้บริการด้วยเทคโนโลยีทันสมัยจัดวางเครือข่ายเชื่อมโยงภายในและนอกมหาวิทยาลัย สามารถสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ สนับสนุนการศึกษา ค้นคว้าวิจัย และการเรียนรู้ด้วยตนเองโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดประโยชน์สูงสุด

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

(มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี 2556: ออนไลน์) กล่าวถึง หน้าที่ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีไว้ว่าเป็นศูนย์วิทยบริการที่ได้มาตรฐานคือ หัวใจของมหาวิทยาลัย เป็นแหล่งรวบรวมและจัดการทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระบบ โดยมุ่งเน้นการให้บริการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศอย่างสะดวกรวดเร็ว และครบถ้วน ส่งเสริมสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้า วิจัยของมหาวิทยาลัย เป็นแหล่งเผยแพร่และบริการสารสนเทศ แก่สังคม ส่งเสริมและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาศูนย์วิทยบริการอย่างต่อเนื่อง

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

(มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี 2556: ออนไลน์) เป็นหน่วยงานสนับสนุนและบริการทางวิชาการและมีความตระหนักดีว่า การบริการทางด้านวิชาการและเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่จำเป็น และมีความสำคัญยิ่งที่จะนำพาให้คณาจารย์ นักศึกษาตลอดจนผู้ใช้บริการมีความรู้ที่ก้าวหน้าทันสมัย ก้าวทันโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้นจึงต้องมีการกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพของ

มหาวิทยาลัย และตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ซึ่งจะเน้นด้านการบริการทางวิชาการให้
 ผู้มาใช้บริการพึงพอใจ และต้องการมาใช้บริการตลอดเวลาโดยกำหนดหน้าที่ไว้ 18 ประการดังนี้

1. จัดทำ ควบคุมดูแล และซ่อมบำรุงทรัพยากรสารสนเทศ
2. จัดทำและประเมินผลโครงการห้องสมุดมีชีวิต และโครงการอื่น ๆ ของสำนัก

วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. จัดทำดัชนีวารสาร และสื่อต่าง ๆ ในหอสมุด
4. บริการสืบค้นข้อมูลทางการศึกษาและงานวิจัยต่าง ๆ แก่คณาจารย์ นักศึกษา

บุคลากร และชุมชน

5. มีการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรงานหอสมุดโดย

หัวหน้างาน

6. บริการสิ่งพิมพ์
7. งานประชาสัมพันธ์สิ่งพิมพ์
8. พัฒนาระบบสารสนเทศและระบบเครือข่าย
9. จัดทำและพัฒนาเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
10. เผยแพร่ระบบสารสนเทศทางเว็บไซต์สู่สังคมและชุมชน
11. ดูแลและพัฒนาระบบการใช้โปรแกรมต่าง ๆ ในการสืบค้นข้อมูล
12. บริการสื่อทัศนวัสดุ
13. ดูแลและจัดหาสื่อทัศนวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ เพื่อให้บริการในกิจกรรมการ

เรียนการสอน

14. บริการสื่อทางการศึกษา และผลิตสื่อการเรียนการสอน
15. ซ่อมบำรุงวัสดุอุปกรณ์สื่อทัศนูปกรณ์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ
16. พัฒนาระบบการให้บริการทางด้านโทรทัศน์วงจรปิดเกี่ยวกับการเรียน

การสอน

17. พัฒนาเทคโนโลยีทางการศึกษา ให้สอดคล้องกับการเรียนการสอน
18. มีการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรงานสื่อทัศนูปกรณ์

โดยหัวหน้างาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
 (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 2556: ออนไลน์) ได้กำหนดหน้าที่ของสำนักวิทยบริการไว้
 ดังนี้

1. บริการยืม-คืน
2. บริการหนังสือจองหนังสือสำรอง

3. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
4. บริการสอนหรือแนะนำการใช้ห้องสมุด
5. บริการข่าวสารทันสมัย
6. บริการจัดทำบรรณานุกรมในวารสาร
7. บริการยืมระหว่างห้องสมุด
8. บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
9. บริการห้องบริการอินเทอร์เน็ต
10. บริการโทรทัศน์วิทยุเพื่อการศึกษา (เคเบิลทีวีท้องถิ่น)
11. บริการห้องประชุม
12. ห้องฉายเครียด
13. ให้บริการสื่อการเรียนการสอนผ่านระบบเครือข่าย e-Learning
14. วิจัยและพัฒนาสื่อการศึกษาต้นแบบในรูปแบบต่าง ๆ
15. ฝึกอบรม และเผยแพร่ความรู้ความคิดในการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมา

ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย

16. บริการซ่อมแซม ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ และสนับสนุนการสร้างและพัฒนาซอฟต์แวร์

17. สร้างสังคมออนไลน์เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
18. ให้คำปรึกษาด้านการสร้างสื่อการเรียนให้กับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย

โดยสรุป หน้าที่ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศหรือแหล่งเรียนรู้แต่ละแห่งนั้นไม่จำเป็นต้องมีข้อกำหนดเกี่ยวกับหน้าที่ที่เหมือนกันโดยสิ้นเชิง อาจมีความเหมือน และความต่างกันตามภาระ หน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน แต่มีข้อสังเกตว่า ปัจจุบันองค์กรมีขนาดใหญ่ขึ้น ประกอบกับเทคโนโลยีและความก้าว หน้าทางการสื่อสารมีมากขึ้น หน้าที่ของสำนักวิทยบริการในปัจจุบันจึงมีมากขึ้นกว่าสมัยก่อน เพราะสำนักวิทยบริการไม่ได้เป็นเพียงแค่ห้องสมุดหรือศูนย์บริการทางสื่อการศึกษาเท่านั้น หากแต่มีหน้าที่และความรับผิดชอบ เกี่ยวกับการบริการ ผลิต จัดหา และพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา โดยใช้สื่อข้อมูลที่หลากหลาย กว้างไกล และรวดเร็ว บริหารและจัดการทรัพยากรการเรียนรู้เพื่อสนับสนุนการศึกษาในระดับอุดมศึกษา หลายรูปแบบ บริหารจัดการและให้บริการห้องปฏิบัติการ เครื่องมือวัสดุ อุปกรณ์ ให้บริการค้นคว้าข้อมูลข่าวสารที่มี ครอบคลุมทั่วโลก เป็นแหล่งการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองของนักศึกษา คณาจารย์ บุคลากรและ ประชาชน พัฒนาระบบข้อมูลและพัฒนางานด้านวิทยบริการ บริหารจัดการระบบเครือข่ายสารสนเทศที่เชื่อมโยงกัน เป็นต้น

2. งานบริการภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด หรือแหล่งเรียนรู้ เป็นหน้าที่หลักที่ต้องทำเพื่ออำนวยความสะดวก สนองความต้องการให้ผู้ใช้บรรลุดัตถุประสงค์ และได้รับประโยชน์สูงสุดด้วยกระบวนการนำทรัพยากรสารสนเทศที่สรรหาด้วยวิธีการที่เหมาะสม และจัดระบบแต่ละประเภทให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ งานบริการห้องสมุดจึงมีความสำคัญ

2.1 ความสำคัญของงานบริการห้องสมุด

นักเทคโนโลยีการศึกษา และนักวิชาการได้กำหนดความสำคัญของงานบริการห้องสมุดไว้ดังนี้

วาณี ฐาปนวงศ์สานติ (2543: 145) กล่าวว่า ความสำคัญของงานบริการห้องสมุด เป็นหัวใจของการศึกษา จึงเป็นเสมือนแหล่งชุมชนของผู้ใฝ่หาความรู้ด้วยการจัดบริการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ให้รวดเร็ว สนองความต้องการและความสนใจตรงตามวัตถุประสงค์ของสถาบัน และผู้ใช้ทุกระดับด้วยทรัพยากรสารสนเทศที่ถูกต้องและเหมาะสม รวมทั้งการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุดมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพของงานบริการเป็นอย่างมาก เพราะการจัดกิจกรรมจะช่วยสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ใช้ห้องสมุดกับผู้ให้บริการช่วยสร้างนิสัยรักการอ่าน สนับสนุนการศึกษา ค้นคว้าด้วยตนเอง ส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ทั้งยังช่วยปลูกฝังทัศนคติที่ดีให้ผู้ใช้เข้าใจในเรื่องการใช้ห้องสมุด

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย (2549: 1) กล่าวว่า ห้องสมุดควรมีบริการพื้นฐานและบริการอื่น ๆ ตามความเหมาะสมในรูปแบบที่หลากหลายมีระเบียบการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายได้รับการบริการอย่างเสมอภาคสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยการดำเนินงานด้านการบริการของห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพดีจะต้องดำเนินการให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานบริการห้องสมุด ดังนี้

แมนมาส ขวลิต (2543: 9) กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของงานบริการห้องสมุดไว้ดังนี้

1. เพื่อให้เป็นเครื่องมือในการเรียนการสอนของอาจารย์ นิสิตนักศึกษาตามหลักสูตรของสถาบันอุดมศึกษานั้น
2. เพื่อช่วยเหลือในการค้นคว้าและวิจัยของอาจารย์ นิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษานั้น ๆ
3. เพื่อส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการให้อาจารย์ นิสิตนักศึกษามีทางแสวงหาความรู้ด้วยตนเองจากทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด

4. เพื่อช่วยอาจารย์ นิสิตนักศึกษาให้ได้รับความเพลิดเพลินจากการอ่านจาก
ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด
5. เพื่อแนะนำให้อาจารย์ นิสิตนักศึกษารู้จักหนังสือที่ดีและมีประโยชน์
วาณี ฐาปนวงศ์สานติ (2543: 146) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของงานบริการห้องสมุด
มีดังต่อไปนี้
 1. เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทของห้องสมุดอย่างสะดวกและ
รวดเร็ว
 2. เพื่อให้ผู้ใช้มีโอกาสเลือกสรรทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการ
 3. เพื่อบริการทรัพยากรสารสนเทศอย่างประหยัดทั้งเวลาและวัสดุ
 4. เพื่อบริการข่าวสาร ข้อมูลอย่างละเอียด ลึกซึ้ง ทันสมัย ทันเหตุการณ์
 5. เพื่อพัฒนาวิธีการบริหารให้ทันเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลอย่างมี
คุณภาพและรวดเร็ว
 6. เพื่อส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองและมีนิสัยรักการอ่านอย่างยั่งยืน
 7. เพื่อบริการแก่นบุคคลกลุ่มใหญ่มากกว่าเฉพาะบุคคล

โดยสรุป ความสำคัญของงานบริการห้องสมุด คือ การจัดให้บริการแก่ผู้รับบริการ
เพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการ รวมทั้งสนับสนุน ส่งเสริมให้ผู้รับบริการเกิด
การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง โดยวัตถุประสงค์ของการบริการห้องสมุด คือ เพื่อสนับสนุนการศึกษา
ค้นคว้าของนิสิตนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษานั้น ๆ รวมทั้งเป็นแหล่งจัดหา
ทรัพยากรสารสนเทศ ข้อมูล ข่าวสาร และให้บริการด้านต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทั้งความรู้

2.2 ด้านการให้บริการสื่อการเรียนการสอนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ

ห้องสมุดมีบทบาทสำคัญในสถาบันอุดมศึกษาและในขณะเดียวกันหัวใจของ
ห้องสมุดก็คือการบริการด้วยการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการและสนองความต้องการของ
ผู้ใช้ในด้านการศึกษาค้นคว้าวิจัยข่าวสารความรู้ความจรรโลงใจและนันทนาการนอกจากนั้นการ
บริการยังเป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับผู้ใช้โดยตรงมีความสำคัญที่จะทำให้มีผู้มาใช้ห้องสมุดมาก
ขึ้นช่วยให้การเรียนการสอนของสถาบันมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลยิ่งขึ้นช่วยให้วัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่
ในห้องสมุดได้รับการใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ และคุ้มครองรวมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ได้เห็น
ความสำคัญของห้องสมุดเพื่อที่จะได้ใช้ห้องสมุดมากขึ้นตลอด จนช่วยพัฒนาห้องสมุดให้เจริญก้าวหน้า
ยิ่งขึ้น

กฤษมันต์ วัฒนามรงค์ (2536: 46) ได้แบ่งสื่อการศึกษาไว้ดังนี้

1. การแบ่งตามลักษณะการใช้งาน ได้แก่ ประเภทใช้เครื่องฉาย ประเภทไม่ใช้เครื่องฉายและประเภทเครื่องเสียง
2. การแบ่งตามลักษณะทางกายภาพและจากกรวยประสบการณ์ของ Edgar Dele จำแนกไว้ 3 ประเภทดังนี้
 - 2.1 สื่อประเภทวัสดุ (Software) หมายถึง สื่อที่บรรจุสาระหรือความรู้ที่อยู่ในตัว
 - 2.1.1 สื่อวัสดุที่ต้องใช้ร่วมกับอุปกรณ์อื่นจึงสามารถถ่ายทอดสาระหรือความรู้ให้ผู้เรียนได้ เช่น แผ่นเสียง เทปโทรทัศน์ ฟิล์มภาพยนตร์
 - 2.1.2 สื่อวัสดุที่ไม่ต้องใช้ร่วมกับอุปกรณ์อื่น ก็สามารถถ่ายทอดหรือให้ความรู้แก่ผู้เรียน เช่น แผนภูมิ แผนภาพ ลูกโลก หุ่นจำลอง
 - 2.2 สื่อประเภทอุปกรณ์ (Hardware) เป็นสิ่งที่เป็นตัวผ่านให้สาระหรือความรู้ที่อยู่ในทั้งวัสดุ อยู่ในรูปของจริงหรือสถานการณ์จริง ได้ถ่ายทอดออกมาให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ เช่น เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องฉายสไลด์ เครื่องฉายภาพยนตร์ และเครื่องเล่นแผ่นเสียง
 - 2.3 สื่อประเภทเทคนิคและวิธีการ (Technique and Methods) เป็นสื่อลักษณะนามธรรมเป็นแนวความคิดหรือกระบวนการจัดระบบ และเงื่อนไขหรือสถานการณ์ในการเรียนรู้ซึ่งอาจรวมหรือไม่รวมสื่อวัสดุ และอุปกรณ์มาประกอบช่วยให้กระบวนการดำเนินไปได้ด้วยดี เช่น การแสดงละคร ทักษะศึกษาและการสาธิต
3. การจำแนกสื่อการศึกษาตามทรัพยากรการเรียนรู้ สามารถแบ่งได้ 6 แบบดังนี้
 - 3.1 คน (People) ได้แก่ผู้ทรงคุณวุฒิในด้านต่าง ๆ เริ่มตั้งแต่ครู และบุคลากรในโรงเรียนตลอดจนบุคคลในสังคมที่มีความชำนาญในด้านต่าง ๆ
 - 3.2 วัสดุ (Material) ทั้งที่บรรจุเนื้อหาวิชาการ และเพื่อการบันเทิงสามารถนำมาเป็นแหล่งวิชาการได้ เช่น หนังสือ สไลด์ และเทปโทรทัศน์
 - 3.3 อาคารสถานที่ (Setting) อาจจะอยู่ในรูปสนามกีฬา ตัวอาคารห้องประชุม และสถานที่สาธารณะที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ทางการศึกษา
 - 3.4 เครื่องมือและเครื่องใช้ (Tools and Equipment) นอกจากเครื่องมือทางโสตทัศนูปกรณ์แล้ว เครื่องใช้สำนักงานและงานอุตสาหกรรมก่อสร้าง เริ่มตั้งแต่เครื่องถ่ายเอกสาร คอมพิวเตอร์ จนถึงก้อน ไขควง และตะปู
 - 3.5 กิจกรรม (Activities) เป็นการจัดขึ้นร่วมกับแหล่งวิชาการอื่น ๆ หรือวิธีการเรียนรู้ที่มีวัตถุประสงค์เฉพาะ ได้แก่การสอนแบบโปรแกรม ทักษะศึกษา การเล่นเกมและการแสดงละคร

3.6 ทรัพยากรธรรมชาติ (Natural Resources) สิ่งที่มีอยู่และเกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ ในรูปของปรากฏการณ์ วัตถุ และลักษณะทางภูมิศาสตร์ เป็นแหล่งความรู้ สามารถนำมาใช้เป็นสื่อการศึกษาได้เช่น ฟาร์ม ไร่ สวน ทุ่งนา แหล่งน้ำต่าง ๆ หุบเขาและน้ำตก

สุณี เลิศแสวงกิจ และพิศิษฐ์ กาญจนพิมาย (2546: 2-4) กล่าวว่า ห้องสมุดที่ดีควรมีการจัดบริการที่สนองความต้องการของผู้ใช้อย่างกว้างขวาง ผู้ใช้ได้รับความสะดวกรวดเร็วและสามารถใช้ ห้องสมุด ในการเพิ่มพูนความรู้ตลอดจนนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้เป็นอย่างดี ดังนั้นห้องสมุดที่ดีควรจัดหาจัดระเบียบและจัดบริการดังต่อไปนี้

1. บริการทรัพยากรสารสนเทศ
2. บริการให้ยืมและรับคืนวัสดุสารนิเทศ สิ่งพิมพ์ โดยจัดหาวัสดุสารนิเทศในรูปแบบต่าง ๆ ไว้บริการ และอนุญาตให้ยืมไปใช้นอกสถานที่ได้และนำกลับมาคืนในระยะเวลาที่กำหนดไว้
3. บริการสืบค้นสารนิเทศอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ บริการอินเทอร์เน็ต บริการฐานข้อมูลซีดีรอม ซีดีรอมมัลติมีเดีย
4. จัดบริการแนะนำการอ่าน บริการตอบคำถาม บริการช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการแนะนำหนังสือดีหรือหนังสือที่น่าสนใจเพื่อให้ผู้รับบริการได้ทราบ
5. มีหนังสืออ้างอิงหนังสือสารองซึ่งสงวนไว้ใช้เฉพาะในห้องสมุดหรือให้ยืมได้ในเวลาจำกัด
6. บริการโสตทัศนวัสดุและอุปกรณ์
7. บริการยืมและถ่ายสำเนาเอกสารระหว่างห้องสมุด
8. บริการรวบรวมบรรณานุกรมหรือจัดทำสารสังเขป
9. มีการจัดหนังสือเป็นหมวดหมู่ตามระบบสากลไว้ ณ ชั้นเปิดเพื่อให้ผู้ใช้สามารถหยิบได้ด้วยตนเองโดยสะดวก ทำเป็นคู่มือหรือเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้วัสดุอุปกรณ์
10. บริการถ่ายสำเนาเอกสาร สิ่งพิมพ์หรือโสตทัศนวัสดุ
11. บริการส่งเสริมการใช้
12. บริการความรู้สู่ชุมชน
13. บริการค้นฐานข้อมูล
14. จัดสถานที่สะอาดเรียบร้อยเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายตามสมควร
15. จัดบริการอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น จัดสถานที่พิเศษสำหรับนักค้นคว้าวิจัยในระดับสูง จัดส่งเอกสารให้แก่ผู้รับบริการตามความจำเป็นและระดับความต้องการของผู้รับบริการ

อาภากร ธาตุโลหะ (2547: 7-8) กล่าวว่างานบริการห้องสมุดเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการดำเนินงาน ดังนั้นห้องสมุดควรจัดบริการเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกและตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ดังนี้

1. บริการเอกสารสนเทศหรือบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
2. บริการจัดทำสารระสังเขป
3. บริการจัดทำตวรรษนิบทความในวารสาร
4. บริการรวบรวมบรรณานุกรม
5. บริการสารนิเทศทันสมัย เป็นการให้บริการความรู้หรือพัฒนาการที่ทันสมัยในเรื่องราวที่อยู่ในความสนใจโดยเฉพาะของผู้ใช้สารนิเทศคนใดคนหนึ่ง ได้แก่ การถ่ายสำเนาสารบัญเรื่องในวารสารเล่มใหม่ล่าสุด การแจ้งรายการสิ่งพิมพ์ใหม่ ๆ และ การหมุนเวียนวารสารเล่มใหม่
6. บริการเลือกเผยแพร่สารนิเทศ เป็นบริการคัดเลือกสารนิเทศตามความสนใจของผู้ใช้แต่ละคน
7. บริการถ่ายสำเนาสิ่งพิมพ์ต่างๆ
8. บริการสอนการใช้ห้องสมุด
9. บริการทำบรรณนิทัศน์ บรรณนิทัศน์ หมายถึง ข้อเขียนซึ่งผู้เขียนแนะนำผู้อ่านเกี่ยวกับหนังสือชื่อใดชื่อหนึ่งในแง่มุมต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้สารนิเทศทั่วไปที่ไม่มีเวลามากมายสามารถทราบเรื่องของหนังสือเหล่านั้นเมื่อนำไปสู่การค้นสารนิเทศที่กว้างขวางและลึกซึ้งต่อไป
10. บริการจัดทำหนังสือคู่มือการใช้สถาบันบริการสารนิเทศ
11. บริการแปลเอกสาร
12. บริการหนังสือจองหรือหนังสือส่งสารอง
13. บริการยืมระหว่างห้องสมุด
14. บริการความรู้แก่ชุมชน
15. บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์
16. บริการสืบค้นและเรียกใช้สารนิเทศผ่านสื่อระบบทางไกล

ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ (2548: 15-16) กล่าวว่า งานบริการว่าเป็นหัวใจของงานห้องสมุดที่จะจัดอำนวยความสะดวกให้ผู้เข้าถึงหรือได้รับสารสนเทศอย่างรวดเร็วและตรงตามความต้องการมากที่สุดงานบริการห้องสมุดมีดังนี้

1. บริการพื้นฐาน เป็นบริการทั่วไปที่ห้องสมุดเกือบทุกแห่งจัดให้แก่ผู้ใช้ ได้แก่
 - 1.1 บริการให้อ่านและค้นคว้าโดยเสรี
 - 1.2 บริการยืม-คืน
 - 1.3 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

- 1.4 บริการถ่ายเอกสาร
2. บริการพิเศษ เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดให้แก่ผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม ได้แก่
 - 2.1 บริการรวบรวมบรรณานุกรม
 - 2.2 บริการข่าวสารทันสมัย
 - 2.3 บริการเลือกสรรเผยแพร่สารสนเทศ
 - 2.4 บริการสอนหรือแนะนำการใช้ห้องสมุด
 - 2.5 บริการหนังสือจอง
 - 2.6 บริการยืมระหว่างห้องสมุด
 - 2.7 บริการค้นฐานข้อมูล เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดให้มีฐานข้อมูลต่าง ๆ ไว้บริการแก่ ผู้ใช้ได้แก่ บริการฐานข้อมูลที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเอง บริการฐานข้อมูลซีดีรอม และบริการฐานข้อมูลออนไลน์
 - 2.8 บริการอินเทอร์เน็ต
 - 2.9 บริการอื่น ๆ ที่ห้องสมุดแต่ละแห่งอาจจัดขึ้น เช่น บริการความรู้แก่ชุมชน บริการจัดส่งเอกสารให้แก่ผู้ใช้ เป็นต้น

โดยสรุป งานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศหรือแหล่งเรียนรู้แต่ละแห่งนั้น ไม่จำเป็นต้องมีงานบริการที่เหมือนกันทุกประการ อาจมีความเหมือนและความต่างกันตามภาระหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน หากแต่มีภารกิจหลักที่ต้องบริการคล้ายกัน ได้แก่ การให้บริการค้นคว้า ยืม-คืน ทรัพยากรและสารสนเทศ การให้บริการห้องค้นคว้า ห้องประชุม ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องโสตทัศนศึกษา การบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า การให้บริการเครือข่าย อินเทอร์เน็ตไร้สาย บริการถ่ายเอกสาร และบริการเสริมอื่น ๆ ที่สำนักวิทยบริการแต่ละแห่งจัดขึ้น

2.3 ด้านระเบียบกฎเกณฑ์การบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

สารสนเทศ

ระเบียบกฎเกณฑ์ หมายถึง ระเบียบที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการหรือ ประกาศ ข้อบังคับ หรือคำสั่งอื่นใดของหอสมุดโดยเคร่งครัด และผู้ยืมต้องตรวจสอบความสมบูรณ์ของวัสดุหอสมุดที่ยืมก่อนทุกครั้ง หากพบความชำรุดบกพร่องให้แจ้งแก่เจ้าหน้าที่ทราบ มิฉะนั้นผู้ยืมจะต้องรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องนั้นเอง และเป็นระเบียบทำให้ผู้ใช้เกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจเมื่อเข้าใช้บริการ

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2556: ออนไลน์) ได้กำหนดขอบเขตการบริการของสำนักวิทยบริการไว้ดังนี้

1. ผู้มีสิทธิใช้บริการ ได้แก่

1.1 บุคลากร

- 1.2 นิสิต
- 1.3 นักเรียน
- 1.4 สมาชิกกิตติมศักดิ์
- 1.5 สมาชิกสมทบ
- 1.6 สมาชิกช่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค
- 1.7 สมาชิกความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจังหวัด

มหาสารคาม

2. ผู้มีสิทธิยืมทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่
 - 2.1 บุคลากร
 - 2.2 นิสิตที่ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาปัจจุบันหรือนิสิตที่มีคณบดีหรือ

อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้รับรอง

- 2.3 นักเรียนที่ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาปัจจุบันหรือนักเรียนที่มี

ผู้อำนวยการโรงเรียนหรือครูประจำชั้นเป็นผู้รับรอง

- 2.4 สมาชิกกิตติมศักดิ์
- 2.5 สมาชิกสมทบ
- 2.6 สมาชิกช่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค
- 2.7 สมาชิกความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจังหวัด

มหาสารคาม

3. ทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่อนุญาตให้ยืมออกนอกสำนักวิทยบริการ ได้แก่
 - 3.1 หนังสืออ้างอิง
 - 3.2 สารสนเทศอีสาน
 - 3.3 วารสารและหนังสือพิมพ์
 - 3.4 สื่ออิเล็กทรอนิกส์และโสตทัศนวัสดุที่สำนักวิทยบริการระบุไม่ให้ยืม
 - 3.5 เอกสารจดหมายเหตุและสารสนเทศมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
 - 3.6 เอกสารพิเศษที่ประทับตรา “ห้ามยืมออก”

4. การยืมทรัพยากรสารสนเทศ ให้ปฏิบัติดังนี้

- 4.1 สมาชิกห้องสมุดต้องมาติดต่อด้วยตนเองพร้อมบัตรสมาชิกและทรัพยากรที่

ต้องการยืม

- 4.2 ห้ามนำทรัพยากรสารสนเทศออกจากสำนักวิทยบริการก่อนได้รับอนุญาต

4.3 บุคลากรที่มีความประสงค์ให้บุคคลอื่นมาขอเยี่ยมหรือรับหนังสือจากสำนักวิทยบริการ ให้ทำหนังสือมอบอำนาจและลงนามรับเป็นผู้รับผิดชอบความเสียหายอันเกิดขึ้นจากการใช้บริการสำนักวิทยบริการของผู้รับมอบอำนาจทุกประการ

4.4 หลักเกณฑ์การเยี่ยม จำนวนที่เยี่ยมและเวลาที่ครอบครองทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นไปตามประกาศมหาวิทยาลัย

5. ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ ต้องตรวจดูความเรียบร้อยของทรัพยากรสารสนเทศ ก่อนที่จะเยี่ยมออกจากสำนักวิทยบริการ หากพบความชำรุดเสียหายใด ๆ ให้รีบแจ้งเจ้าหน้าที่ทันที มิฉะนั้น ผู้ใช้บริการต้องรับผิดชอบในการชำรุดเสียหายของทรัพยากรสารสนเทศที่ยืมไป

6. การกำหนดหลักเกณฑ์การใช้บริการสำนักวิทยบริการ หรืออัตราค่าธรรมเนียม ค่าปรับ ค่าเสียหายและค่าบริการอื่น ๆ ในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ ให้นำเสนอคณะกรรมการบริหาร มหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ โดยจัดทำเป็นประกาศมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 2556: ออนไลน์) ว่า ด้วยการใช้ห้องสมุดเพื่อให้เป็นไปอย่างเหมาะสมอาศัยอำนาจตามความในมาตราแห่ง พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พ.ศ . 2550 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีออกระเบียบไว้ เวลาเปิดให้บริการ ผู้มีสิทธิใช้ห้องสมุดและการสมัครสมาชิก การใช้บริการห้องสมุด การใช้วัสดุสารสนเทศและการให้บริการยืมวัสดุสารสนเทศของห้องสมุดการให้บริการพิมพ์และการสแกนเอกสาร

โดยสรุป ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ เป็นหน่วยงานบริการ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้จำนวนมาก ดังนั้นเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้รับบริการ ห้องสมุดจึงต้องมีระเบียบเพื่อให้ทุกคนปฏิบัติ อันจะทำให้เกิดความเสมอภาค ในขณะเดียวกัน ผู้รับบริการก็ต้องมีมารยาท ให้เกียรติแก่สถานที่ด้วย มารยาทในการใช้ห้องสมุดจึงเป็นสิ่งจำเป็น ที่จะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้เข้าใช้บริการเพื่อให้บรรยากาศในห้องสมุดมีความเรียบร้อยน่าเข้าใช้บริการ ความหมายของระเบียบและมารยาทการใช้ห้องสมุดคือ ข้อบังคับที่จะให้ปฏิบัติหรือข้อพึงปฏิบัติ โดยเกิดจากจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติตนของผู้ใช้บริการ เพื่อความสงบเรียบร้อยเมื่อเข้าใช้บริการห้องสมุด

2.4 ด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

บุคลากรห้องสมุดนั้น หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติในห้องสมุด ซึ่งเรียกว่า “บรรณารักษ์” บรรณารักษ์ที่ดีจะช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีนักการศึกษาหลายคนกล่าวถึงดังนี้

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

1. ประเภทที่มีความรู้วิชาชีพบรรณารักษ์ (Professional Librarians) มีคุณสมบัติ ดังนี้

- 1.1 มีความรู้ในวิชาการสาขาใดสาขาหนึ่งที่ห้องสมุดนั้นรับใช้อยู่
- 1.2 ควรเป็นผู้มีอุดมการณ์สูง
- 1.3 มีนิสัยรักการอ่านชอบศึกษาค้นคว้ารักหนังสือสนใจติดตามความ

เคลื่อนไหว

- 1.4 มีความเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์และสามารถปรับตัวให้เข้ากับทุก

สถานการณ์ได้

- 1.5 มีความละเอียด ประณีต อดทน
- 1.6 เป็นคนมีระเบียบวินัย

- 1.7 เป็นคนมีน้ำใจเป็นนักประชาธิปไตย จะต้องรู้จักยกย่องผู้อื่นและถ่อมตนอยู่

เสมอ

- 1.8 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- 1.9 มีอารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ กิริยาวาจาเรียบร้อยมีความสุขุมเยือกเย็น
- 1.10 มีบุคลิกทั่วไปดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย

2. ประเภทที่ไม่มีความรู้วิชาชีพบรรณารักษ์ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด พนักงานธุรการเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล นักการภารโรง เป็นต้น

วาณี ฐานปนวงศ์ศานติ (2543: 4) และทัตธา 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

นูชรี ตรีโรจนวงศ์ (2547: 50) กล่าวเพิ่มเติมเกี่ยวกับบทบาทของบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศดังนี้

1. ทบทวนพันธกิจของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ
2. ปรับทิศทางที่มุ่งไปสู่ความต้องการสารสนเทศของผู้รับบริการ และสภาวะ

แวดล้อมทางสารสนเทศมีความรอบรู้แหล่งสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชาอย่างหลากหลายโดยสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ มีความรอบรู้เกี่ยวกับฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีการผลิตเผยแพร่อยู่เป็นจำนวนมากและมีราคาแพงเพื่อประโยชน์ ในการคัดเลือก และบอกรับฐานข้อมูลที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้ใช้เพื่อเป็นการประหยัดงบประมาณของห้องสมุด

3. ปรับปรุงกิจกรรมและการบริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

นายิกา เด็ดขุนทด (2548: 53) อธิบายเกี่ยวกับบทบาทของนักสารนิเทศหรือบรรณารักษ์ยุคใหม่ ดังต่อไปนี้

1. เป็นผู้ที่สามารถเจรจาและวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี
2. เป็นผู้ที่อำนวยความสะดวกและมียุทธวิธีต่าง ๆ ในการสืบค้นสารนิเทศได้อย่าง

มีประสิทธิภาพ

3. เป็นนักการศึกษาที่คุ้นเคยกับความรู้ในสาขาวิชาแขนงต่าง ๆ ในทุกรูปแบบ
4. เป็นสื่อกลางทางสารนิเทศที่สามารถให้บริการข่าวสารทันสมัยแก่บุคคลที่มา

ขอรับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

มาร์แชล และคณะ (Marshall et al. 2008: ออนไลน์) อธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสามารถเฉพาะของบรรณารักษ์ในศตวรรษที่ 21 ดังนี้

1. ความสามารถทางด้านวิชาชีพ
 - 1.1 มีความรู้ ความเชี่ยวชาญถึงความสามารถในการวิเคราะห์วิจารณ์และประเมินแหล่งข้อมูล สารสนเทศ
 - 1.2 มีความรู้ในด้านการจัดการองค์กรหรือการบริหารลูกค้าเป็นอย่างดี
 - 1.3 พัฒนาและบริหารเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานต้นทุ่นในการดำเนินงาน
 - 1.4 เกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ทิศทาง การดำเนินงานของ องค์กร

ดำเนินงานของ องค์กร

- 1.5 มีความรู้ ความสามารถในการสอนเป็นอย่างดีให้กับผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ
- 1.6 ประเมินความต้องการและออกแบบการให้บริการต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับความ ต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภท
- 1.7 มีความสามารถในการบริหาร จัดการกับข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อเข้าถึงกลุ่มผู้รับบริการ
- 1.8 สามารถใช้ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการรวบรวมและเผยแพร่
- 1.9 ข้อมูลได้อย่างเหมาะสม
- 1.10 พัฒนารูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะด้านสำหรับผู้รับบริการภายในและภายนอกองค์กร
- 1.11 ประเมินผลและวิจัยเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาในการเข้าใช้ข้อมูลสารสนเทศ
- 1.12 ปรับปรุงการให้บริการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้
- 1.13 มีความสามารถในการบริหารทีมงาน
2. ความสามารถเฉพาะบุคคล
- 2.1 มีใจรักการบริการ
- 2.2 ชอบความท้าทายและหาประสบการณ์ใหม่ ๆ จากหน่วยงานห้องสมุดภายในและภายนอกองค์กร
- 2.3 มีโลกทัศน์กว้าง
- 2.4 เสาะแสวงหาหุ้นส่วนและพันธมิตร
- 2.5 เป็นผู้ที่มีความเคารพอ่อนน้อม ให้เกียรติและมีความซื่อสัตย์ต่อกัน
- 2.6 มีความสามารถในการสื่อสารเป็นอย่างดี
- 2.7 สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและทำงานเป็นทีม
- 2.8 มีภาวะผู้นำ
- 2.9 สามารถวางแผนการดำเนินงานภายใต้สภาวะการณ์ต่างๆ ได้
- 2.10 ใฝ่ในการเรียนรู้ตลอดชีวิตและวางแผนชีวิตการทำงาน
- 2.11 มีทักษะในการบริหารและสร้างโอกาสใหม่ ๆ ให้กับตนเอง
- 2.12 ตระหนักถึงคุณค่าและความปึกแผ่นของเครือข่ายทางวิชาชีพ
- 2.13 สามารถปรับตัวให้กับสภาวะการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

โดยสรุป คุณสมบัติของบรรณารักษ์หรือนักสารนิเทศหรือนักเอกสารสนเทศที่ดี จำเป็นต้องเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ มีความละเอียดรอบคอบ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา เชี่ยวชาญในงานบริการแต่งกายสุภาพ มีทักษะในการสื่อสาร ให้บริการด้วยความเต็มใจ รอบรู้ในงานที่ปฏิบัติ

2.5 ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

สารสนเทศ

อาคารสถานที่นับได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการจัดตั้งห้องสมุดผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายจึงควรพิจารณาองค์ประกอบต่าง ๆ อย่างรอบคอบ ทั้งนี้อาคารสถานที่สำหรับตั้งห้องสมุดควรมีลักษณะการออกแบบที่ถูกต้อง สวยงามและเหมาะสม จึงสามารถดึงดูดความสนใจให้บุคคลเข้ามาใช้บริการกันอย่างมากมาย อย่างไรก็ตามได้มีนักการศึกษาหลายคนได้ให้ทัศนะต่าง ๆ เกี่ยวกับอาคารสถานที่ในการจัดตั้งเป็นห้องสมุดไว้ดังนี้

แม้นมาส ซวลิต (2541: 42-46) กล่าวถึง การจัดตั้งห้องสมุดว่าห้องสมุดจะเป็นห้อง ๆ หนึ่งหรืออาคารเอกเทศก็แล้วแต่จำนวนผู้ใช้และสภาพแวดล้อมแต่ต้องอยู่ในย่านกลางและเป็นที่ตั้งดึงดูดความสนใจควบคู่ไปกับความสะดวกสบายและประโยชน์ของผู้ใช้ด้วย โดยควรมีส่วนประกอบดังนี้

1. มีเนื้อที่สำหรับนั่งอ่านเพียงพอ ไม่เบียดเสียดกัน
2. ผู้มาใช้บริการสามารถเข้าถึงชั้นหนังสือและสามารถเลือกหยิบหนังสือเองได้
3. ในห้องอ่านหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ จะเป็นแสงธรรมชาติหรือแสงไฟฟ้าก็ตามซึ่งโดยปกติแสงธรรมชาติย่อมดีกว่าแสงไฟฟ้า แต่บางครั้งแสงไฟฟ้ก็เป็นสิ่งจำเป็น
4. ในห้องอ่านหนังสือพิมพ์การถ่ายเทอากาศสม่ำเสมอ อากาศโปร่ง ลมพัดเข้าได้ซึ่งห้องสมุดบางแห่งอาจจัดให้มีเครื่องปรับอากาศเพื่อรักษาหนังสือและเพื่อให้ผู้อ่านเย็นสบาย
5. ปราศจากเสียงรบกวน เสียงรบกวนภายนอก เช่น เสียงรถยนต์ เสียงคนเดิน กระแทกพื้นแข็งจะรบกวนผู้ใช้ห้องสมุดได้มาก ห้องสมุดบางแห่งจึงใช้วิธีปิดห้องสมุดและติดเครื่องปรับอากาศแต่การติดตั้งเครื่องปรับอากาศหมายถึง การใช้เงินจำนวนมาก อาจทำได้เฉพาะห้องสมุดบางแห่งเท่านั้น ส่วนเสียงคนเดินกระแทกพื้นอาจเลี่ยงได้โดยปูพื้นด้วยวัสดุเก็บเสียง เช่น กระเบื้องยางแทนที่จะใช้ไม้หรือคอนกรีตหรือหินขัด
6. ความสะดวกในการติดต่อ เช่น ในการยืมหนังสือ การส่งคืนหนังสือ การขอพบเจ้าหน้าที่รับจ่ายหนังสือ ณ จุดรับจ่ายหนังสืออยู่ในที่ที่จะเดินไปถึงได้ง่าย มีป้ายบอกว่าแผนกไหนอยู่ที่ไหนให้หาได้พบง่าย ๆ

7. ได้รับความสบายในบางอย่าง เช่น มีห้องส้วม มีน้ำดื่ม ห้องสมุดบางแห่งมีห้องรับประทานอาหารและมีอาหารขายแก่ผู้มาใช้ห้องสมุด ซึ่งไม่ประสงค์จะไปรับประทานอาหารที่อื่น เพราะกลัวจะเสียเวลา

8. ความทนทานและปลอดภัย ควรคำนึงถึงว่าห้องสมุดต้องอยู่ไปนานปี จึงควรเลือกวัสดุที่ทนทาน ที่นั้นและแดดด้วย รวมถึงปลอดภัยจากปลวก มอด ตลอดจนภัยธรรมชาติ เช่น น้ำฝนซึ่งจะทำให้หลังคารั่ว เป็นต้น

9. การขยายตัวต่อไปในภายหน้า ห้องสมุดจึงควรคำนึงถึงจำนวนผู้ใช้ที่เพิ่มขึ้นและความต้องการของผู้ใช้ที่มีมากขึ้น ดังนั้นในการกำหนดสถานที่ห้องสมุดจะต้องคิดเผื่อเวลา 20-25 ปี ข้างหน้าด้วยว่าห้องสมุดจะขยายออกไปมากน้อยเพียงใด เท่าที่ปรากฏแล้ว ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะขยายตัวเป็น 2 เท่าภายในเวลา 26 ปี

วณิ ฐาปนวงศ์ศานติ (2543: 109-110) กล่าวว่า การออกแบบอาคารห้องสมุดไว้ว่าการออกแบบอาคารที่ดี จะต้องคำนึงถึงหลักการทางสถาปัตยกรรมภูมิทัศน์และการใช้สอยเนื้อที่ของอาคารทั้งภายในและภายนอกในเรื่องต่อไปนี้

1. ทำเลที่ตั้ง ควรคำนึงถึงความเหมาะสม ความสะดวกในการติดต่อประสานงานของผู้รับบริการและผู้ปฏิบัติงาน ทำเลที่ตั้งควรอยู่ไกลเสียงรบกวนหรือกลิ่น แต่ไม่ควรเปลี่ยวเกินไป การคมนาคมสะดวกไม่ซับซ้อน มีการเข้าออกอิสระ ไม่เสียเวลาในการเดินทาง นอกจากนี้สถานที่ตั้งควรรับแสงสว่างได้เพื่อเป็นการประหยัดพลังงานไฟฟ้ารวมทั้งตั้งอยู่ในทิศทางลมผ่าน

2. สิ่งแวดล้อม คำนึงถึงลักษณะภูมิทัศน์ คือ บรรยากาศรอบ ๆ อาคารควรมีพื้นที่ต้นไม้เป็นระเบียบ ไม่มีน้ำขัง ทางเดินสะดวกต่อการเข้าออกอาคาร รูปแบบอาคารควรต้องสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและลักษณะของอาคารรอบข้าง

3. ประโยชน์ใช้สอย ขนาดและรูปร่าง ต้องเหมาะสมกับประเภทของห้องสมุดไม่ควรให้คับแคบเกินไปจนเกิดความอึดอัด หรือกว้างเกินไปจนทำให้ผู้เข้ามาใช้บริการรู้สึกเกิดความเว้งว้าง

4. ความยืดหยุ่นในการใช้อาคาร รูปแบบควรสามารถปรับเปลี่ยนขยายได้ในอนาคต

5. ระบบการควบคุม ต้องให้ความปลอดภัยทั้งทรัพยากรและบุคลากร บริเวณที่ต้องควบคุมคือ บริเวณทางเข้าออกทั้งของผู้รับบริการและบุคลากรของห้องสมุด ระบบการติดต่อประสานงานของฝ่ายต่าง ๆ ที่ต้องสัมพันธ์กันโดยเฉพาะการควบคุมด้านเครื่องจักรกลที่นำมาใช้ในห้องสมุด

6. ลักษณะความกลมกลืน ลักษณะเฉพาะของอาคารห้องสมุดควรมีความกลมกลืนในเรื่องประตู หน้าต่างและขนาดที่ได้สัดส่วนเหมาะสม

7. ด้านเทคนิคห้องสมุดจะมีอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์จำนวนหนึ่งการออกแบบอาคาร จึงควรต้องคำนึงถึงครุภัณฑ์ที่จำเป็นเหล่านี้ โดยวัสดุที่ใช้ต้องไม่เป็นอันตรายและมีประโยชน์ใช้สอยเหมาะสมกับงานเทคนิคต่าง ๆ ของห้องสมุด

8. การบำรุงรักษา การดูแลรักษาภายในและภายนอกอาคาร ต้องสะดวกแก่การทำความสะดวกและการปรับปรุงให้สวยงาม

9. ระบบความปลอดภัยอาคารห้องสมุดมีผู้ใช้จำนวนมากขณะนั้นพิบัติการรับน้ำหนักแต่ละชั้นต้องคำนวณอย่างถูกต้อง และต้องมีระบบความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพสูง โดยเฉพาะอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ห้องสมุดจัดบริการต้องมีความปลอดภัยสะดวกต่อการใช้งาน สำหรับตัวอาคารต้องมีทางหนีไฟและเครื่องดับเพลิงเป็นการป้องกันไฟประจำตามมุมต่าง ๆ ทุกชั้นที่สามารถหยิบใช้ได้ง่ายเมื่อเกิดเหตุไฟไหม้

โดยสรุป อาคารห้องสมุดควรมีลักษณะที่แสดงถึงประโยชน์ในการใช้สอย ให้ความสำคัญความปลอดภัยแก่ผู้ใช้และบุคลากรห้องสมุดในการปฏิบัติงาน อีกทั้งสามารถปรับปรุงขยายต่อไปในอนาคตตลอดจนรูปร่างของอาคารคงทน ถาวร เข้ากับลักษณะสิ่งแวดล้อมโดยรอบและดูแลบำรุงรักษาได้ง่าย

2.6 ด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

สารสนเทศ

นักเทคโนโลยีการศึกษา นักวิชาการ และสถาบันศึกษาต่าง ๆ ได้ กล่าวถึง ด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผู้ให้ความเห็นไว้ดังนี้

ไชยยศ เรืองสุวรรณ (2526: 63) ได้ให้แนวการจัดอาคารสถานที่ไว้ว่า เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการและใช้บริการสื่อการสอนของโรงเรียน อันประกอบด้วย ครู อาจารย์ นักเรียนและบุคลากรอื่น ศูนย์สื่อการศึกษาควรมีสถานที่ที่แน่นอนและเป็นแหล่งวิทยาการโดยแท้ อาคารสถานที่ของศูนย์สื่อการศึกษาที่ให้บริการสื่อการศึกษาอาจทำได้ 2 ลักษณะดังนี้

1. ใช้สถานที่บางส่วนของอาคารเรียน เป็นสถานที่ตั้งศูนย์สื่อการศึกษา การจัดสถานที่ในกรณีนี้ควรเลือกสถานที่ที่ติดต่อดีสะดวก เป็นศูนย์กลางที่ติดต่อดีง่าย เหมาะสมทั้งทางด้านกายภาพ ทิศทางของแสงแดดและองค์ประกอบอื่น ๆ

2. เป็นอาคารเฉพาะ การจัดให้มีอาคารเฉพาะนั้นจะอำนวยความสะดวกให้แก่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการอย่างมาก เพราะสามารถจัดได้เต็มที่และเต็มรูปแบบของศูนย์สื่อการศึกษา การตัดสินใจให้มีอาคารเฉพาะของศูนย์สื่อการศึกษาควรพิจารณาโครงสร้างและรายละเอียดให้รอบคอบโดยเฉพาะบริเวณที่ตั้งของอาคาร ควรอยู่บริเวณที่ติดต่อดีง่าย และเป็นศูนย์กลางของอาคารทั้งหลาย

วงศ์ลดา วรธงไชย (2543: 46) กล่าวถึงเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ควรมีไว้ภายในศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา สามารถจัดกลุ่ม โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. วัสดุ ซึ่งได้แก่ สิ่งของสิ้นเปลืองและกึ่งสิ้นเปลือง เช่น กระดาษ ปากกา फिल्म น้ำหมึกดินสอ ยางลบ สไลด์ เทปวีดิทัศน์ เป็นต้น
2. อุปกรณ์ ซึ่งได้แก่ สิ่งของที่มีลักษณะการใช้งานคงทนถาวร จำแนกเป็น 3 ชนิด
 - 2.1 อุปกรณ์ประจำสำนักงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ผู้เก็บเอกสาร เป็นต้น
 - 2.2 อุปกรณ์ช่วยการผลิต เช่น เครื่องก๊อปปีภาพ เครื่องอัด-ขยายภาพ เครื่องตัดกระดาษ
 - 2.3 อุปกรณ์โสตทัศนศึกษา เช่น เครื่องฉายสไลด์ เครื่องวิดีโอโปรเจกเตอร์ เป็นต้น

รังรอง ดำรงวุฒิ (2547: 58) ได้ทำการวิจัย แนวทางการจัดการศูนย์วิทยบริการ เพื่อส่งเสริมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้กล่าวไว้ว่า วัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องมีในศูนย์วิทยบริการ ได้แก่ อุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน และอุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิตสื่อรวมถึงกิจกรรมที่จัดโดยอาศัยวัสดุต่าง ๆ

สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์ (2525: 56-57) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการบริการห้องสมุดไว้ว่า บริการห้องสมุด คือ งานห้องสมุดที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้โดยเริ่มจากการสร้างบรรยากาศ เพื่อเชิญชวนให้ผู้สนใจที่จะเข้ามาใช้ห้องสมุด จัดสถานที่ให้สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย จัดบริการและกิจกรรมต่าง ๆ เช่น บริการจ่าย-รับ บริการหนังสือจอง บริการตอบถาม เพื่อช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำการอ่าน บริการปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุดบริการจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด เป็นต้น

โดยสรุป สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศควรตั้งอยู่แหล่งกลางของสถาบันการศึกษา เพื่อสามารถติดต่อขอใช้บริการได้สะดวกรวดเร็ว และควรคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม ทิศทางลม แสงสว่างโต๊ะ เก้าอี้ อุปกรณ์วัสดุต่างๆไว้บริการ การออกแบบและการตกแต่งที่สวยงามเหมาะสม การจัดตั้งศูนย์สื่อการศึกษาอาจจัดได้สองแบบคือ โครงการขนาดเล็กซึ่งอาจจัดรวมกับห้องสมุดของโรงเรียน และแบบแยกเป็นศูนย์ขนาดใหญ่ก็ควรอยู่ใกล้กับห้องสมุดเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้หนังสือและวัสดุต่าง ๆ

3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความหมายการให้บริการผู้วิจัยได้ไปศึกษาเนื้อหาครอบคลุม ลักษณะการให้บริการที่ดี องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ และแนวความคิดเกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์ ไว้ดังนี้

3.1 ลักษณะการให้บริการที่ดี

การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการที่ดีมีผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546: 70) กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการที่ดีว่ามีลักษณะ 10 ประการ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ทำให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน
4. ความสุภาพ (courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองและมีวิจาร์ณญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้อาจปราศจาก อันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) จะทำให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding /Knowing Customer)

พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้อง การของลูกค้า และให้ความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

จากลักษณะที่กล่าวมาข้างต้นสามารถ สรุปคุณภาพการให้บริการได้ 5 ประการ ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นความสามารถที่จะดำเนินการให้บริการตามที่สัญญาไว้อย่างมีคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ
2. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) เป็นความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการแก่ผู้รับบริการหรือลูกค้าอย่างทันท่วงที
3. ความมั่นใจได้ (Assurance) เป็นการแสดงถึงความรู้และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการที่ได้รับ
4. การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) เป็นการดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้รับบริการ
5. ลักษณะทางกายภาพ (Tmqibles) เป็นลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่สามารถจับต้องได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล

โดยสรุป ลักษณะการให้บริการที่ดี คือ การให้ความช่วยเหลือกับผู้รับบริการ มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง มีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน เป็นการแสดงถึงลักษณะการให้บริการที่ดี ที่ทำให้ผู้รับบริการที่ได้รับ

3.2 องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

จากการศึกษาองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ พบว่า มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ ไว้ดังนี้

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

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการบริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจจุบันบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
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 โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

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

โดยสรุป จากการศึกษาขององค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการพบว่า การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การบริการอย่างเพียงพอ มีความสำคัญต่อความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อสร้างความรู้สึที่ดีต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

3.3 แนวความคิดเกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์

นักเทคโนโลยีการศึกษา นักวิชาการ และสถาบันศึกษาต่าง ๆ ได้ กล่าวถึงแนวความคิดเกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์ มีผู้ให้ความเห็นไว้ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์เป็นส่วนหนึ่งของแนวคิด seven Is ซึ่งเป็นแนวคิดในการสร้างความจงรักภักดีต่อตราอินเทอร์เน็ต ของ สฟอลเตอร์ (ปรียสรณ์ อาศรัยราชฎ์ 2543: 31-35 อ้างจาก สฟอลเตอร์ spalter 1995) กล่าวว่าการสร้างปฏิสัมพันธ์ (Interactivity) ระหว่างเว็บไซต์กับผู้รับบริการ หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการสามารถ

1. เลือกและกำหนดข้อมูลที่ตนเองสนใจได้
2. การสื่อสารหรือการสนทนา (Chat) ณ เวลาปัจจุบันกับบุคคลอื่น ๆ ทั้งที่เป็นกลุ่มสนทนาหรือเป็นบุคคลเดียวก็ตาม
3. การรับและส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email)
4. เสนอหัวข้อบนกระดานสนทนา (Web Board) หรือการตอบสนองต่อหัวข้อบนกระดานสนทนา

นอกจากนี้ การสร้างการปฏิสัมพันธ์ระหว่างเว็บไซต์กับผู้รับบริการยังสามารถทำได้ โดยการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่น่าสนใจ เกมออนไลน์ เรื่องตลกขำขัน เรื่องเล่าจากประสบการณ์กิจกรรมประกวดต่าง ๆ หรือบริการดาวน์โหลดฟรี เป็นต้น ด้วยระบบเครือข่ายของอินเทอร์เน็ตทำให้ผู้รับบริการจำนวนนับล้านคนสามารถเชื่อมต่อกันได้ ซึ่งผู้รับบริการแต่ละคน

สามารถเลือกรับเฉพาะข้อมูลที่ตนเองสนใจ และเมื่อความสนใจของผู้รับบริการจำนวนหนึ่งเกิดตรงกัน จะมีการสร้างเป็นชุมชนเสมือน (Virtual Community) เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้หรือแนวความคิดกัน ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การเข้ามามีส่วนร่วมของผู้รับบริการนั้นเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ของเว็บไซต์ ในการที่จะสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้ผู้รับบริการในการเข้ามามีปฏิสัมพันธ์กับเว็บไซต์นั้นผ่านทาง ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น กระดานสนทนา (Web Board) กลุ่มสนทนา (Chat) หรือแม้แต่การสร้างกลุ่มสมาชิก (Member) เป็นต้น เมื่อผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมกับเว็บไซต์นั้น ๆ แล้ว โอกาสที่ ข้อมูลที่เสนอผ่านเว็บไซต์นั้นจะตรงกับความต้องการของผู้รับบริการก็เพิ่มมากขึ้น หรือแม้แต่การที่ ผู้รับบริการเสนอข้อมูลใหม่ ๆ ที่เป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับเว็บไซต์ ดังนั้นเว็บไซต์จึงควรระมัดระวังใน ปัจจุบันต่อไปนี้

1. การปรับปรุงข้อมูลที่เสนอบนเว็บไซต์อย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ
2. ให้การสนับสนุนหรือเป็นผู้ริเริ่มในการจัดให้มีผู้ชำนาญเฉพาะทางเข้ามาร่วมในห้องสนทนาเพื่อสร้างความสนใจและเป็นการเพิ่มคุณค่าของเว็บไซต์
3. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการสามารถเสนอความคิดเห็นต่าง ๆ ผ่านทางกระดานสนทนาได้โดยเสรี
4. สร้างพันธมิตรกับเว็บไซต์อื่นๆ ที่เสนอข้อมูลให้ผู้รับบริการให้ความสนใจ (search Engine)

โดยสรุป แนวความคิดเกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์ เป็นการสร้างภาษาขึ้นมาเป็นเครื่องมือในการคิด การคิดดังกล่าวเกิดขึ้นเมื่อเรามีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ในเรื่องของการสื่อสารเป็นการเปิดโอกาสให้สามารถเสนอความคิดเห็นต่าง ๆ ด้วยการสื่อสารหรือการสนทนาและเราก็สามารถมีพฤติกรรมที่ตอบสนองอย่างเหมาะสมกลับไปได้

4. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต นับได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เป็นแหล่งรวบรวมและให้บริการความรู้หลากหลายรูปแบบเพื่อใช้สำหรับการการศึกษาหาความรู้ ใช้ในพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเหมาะสม

4.1 ประวัติความเป็นมา

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเดิมเรียกว่า ฝ่ายหอสมุด นับตั้งแต่วิทยาลัยครูได้รับการยกฐานะเป็นสถาบันอุดมศึกษา พ.ร.บ. วิทยาลัยครู พ.ศ. 2518 ได้มีการพัฒนาหลักสูตรและการศึกษาให้เหมาะสมกับสภาพของความเป็นอุดมศึกษาหอสมุดจึงเป็นหน่วยงานที่ได้รับ

การพัฒนาในฐานะเป็นแหล่งค้นคว้าทางวิชาการในระดับอุดมศึกษา อย่างไรก็ตาม พัฒนาการของ หอสมุดก็เป็นไปได้ อย่างเชื่องช้า เมื่อเปรียบเทียบกับสภาพแวดล้อมภายนอกเนื่องจากข้อจำกัดหลาย ประการ อาทิเช่น ปัญหาด้านสถานภาพ บุคลากร ทรัพยากรสารนิเทศ อุปกรณ์และเครื่องมือ อาคาร สถานที่ เพื่อขจัดปัญหาดังกล่าว ฝ่ายหอสมุดจึงได้รับการพิจารณาให้ปรับปรุงโครงสร้างทั้งระบบ นับตั้งแต่โครงสร้างการบริหารงานงบประมาณ อัตราค่าจ้าง วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและครุภัณฑ์ ตลอดจนอาคารสถานที่ โดยเร่งดำเนินโครงการจัดตั้งสำนักวิทยบริการให้สอดคล้องกับแผน พัฒนา การศึกษาฉบับที่ 7 พ.ศ. 2535-2539 เพื่อให้สถาบันมีแหล่งบริการสารนิเทศที่อำนวยความสะดวก ต่อ การพัฒนาการศึกษาและการพัฒนาหลักสูตรของสถาบันอย่างแท้จริงห้องสมุดวิทยาลัยครูภูเก็ตได้ ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2515 ภายใต้นั้นห้องสมุดมีสภาพเป็นห้องเก็บหนังสือชั่วคราว อยู่ที่อาคารโรง ผูกงานชั้นล่างโดยมีหนังสือประมาณ 2,000 เล่ม ต่อมาในภาคเรียนที่สองได้ย้ายมาอยู่ที่อาคาร 1 ชั้นล่าง มีเนื้อที่ประมาณ 4 ห้องเรียน ห้องสมุดได้อาศัยสถานที่นี้ดำเนินงานมาโดยตลอดพ.ศ. 2517 สถาบันฯ ได้รับงบประมาณก่อสร้างมีเนื้อที่ประมาณ 4 ห้องเรียน เป็นเงินจำนวนทั้งสิ้น 3,450,000 บาท แต่มีปัญหาในการก่อสร้างเพราะบริเวณที่จะดำเนินการก่อสร้างนั้น เป็นที่ดินเหมืองเก่าพ.ศ. 2522 สถาบันฯ ได้ของบประมาณในการก่อสร้างใหม่เป็นวงเงินจำนวน 4,900,000 บาท และได้ลงมือ สร้างแล้วเสร็จในเดือนกันยายน พ.ศ. 2523 จึงย้ายมาเปิดบริการที่อาคารหอสมุด 2 ชั้น เมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน พ.ศ. 2523 และ พ.ศ. 2538 หอสมุดได้รับการยกฐานะเป็นสำนักวิทยบริการ โดยผนวก หน่วยงานอีกสองหน่วย งาน ซึ่งเดิม สังกัดสำนักส่งเสริมวิชาการคือฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษาและ ฝ่ายเอกสารคำสอน เข้าด้วยกันพ.ศ. 2539 ทางสถาบันราชภัฏภูเก็ตได้รับงบประมาณแผ่นดินเป็น จำนวนเงิน 38.65 ล้านบาท เพื่อก่อตั้งอาคารวิทย บริการขนาด 6 ชั้น ซึ่งทางสถาบันฯกำหนดให้ตั้ง คู่ขนานกับอาคาร 5 เยื้องกับ หอสมุดเดิม1 เมษายน 2545 เริ่มก่อสร้างสะพานเชื่อมระหว่างหอสมุด เก่าและอาคารหอสมุดใหม่ ใช้งบประมาณในการก่อสร้างสะพาน เชื่อมเป็นเงิน 1,058,172 บาท แล้ว เสร็จเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2547 มีพิธีเปิดสะพานเชื่อมเมื่อวันที่ 15 สิงหาคม พ.ศ. 2547 โดยมี ผศ.เจริญ บุญโยม รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ เป็นประธานในพิธีเปิดสะพานและมี ผศ.อรุณศรี กำลัง เป็นหัวหน้าหอสมุด ต่อมาอาคารวิทยบริการได้เปลี่ยนชื่อเป็น"อาคารบรรณราชชนครินทร์" โดยได้ รับประธานนามจากสมเด็จพระพี่นางเธอเจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ 7-9 กรกฎาคม พ.ศ. 2548 ได้ติดตั้งป้ายชื่ออาคารบรรณราชชนครินทร์ ใช้งบประมาณ 99,560 บาท14 มิถุนายน พ.ศ. 2547 พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 121 ตอนพิเศษ 23 ก และมีผล บังคับใช้เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2547 ทำให้สถาบันราชภัฏราชภัฏ ทั่วประเทศเป็น มหาวิทยาลัย เป็นนิติ บุคคล และมีอิสระคล่องตัวในการบริหารจัดการปัจจุบัน หอสมุดได้พัฒนาและปรับปรุง ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ VTLS เป็นระบบห้องสมุดอัตโนมัติ VTLS Virtua โดยใช้งบประมาณ 495,000 บาท เริ่มให้บริการสืบค้นทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ตั้งแต่ 26

สิงหาคม พ.ศ. 2548 เป็นต้นมา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต มีความพร้อมที่ให้บริการและดำเนินงานให้บริการแก่นักศึกษา และคณาจารย์อย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ

กิจกรรมหอสมุดเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของสำนักวิทยบริการที่วางไว้ สำนักวิทยบริการจำเป็นต้องกำหนดกิจกรรมให้สอดคล้องกับบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบ พร้อมทั้งต้องคำนึงถึงภารกิจในฐานะที่สำนักวิทยบริการเป็นแหล่งส่งเสริมความเป็นเลิศทางวิชาการของสถาบันราชภัฏภูเก็ตด้วย สำนักวิทยบริการของสถาบันราชภัฏภูเก็ตจะต้องมีรอบดำเนินงานดังต่อไปนี้

1. ส่งเสริมการจัดการศึกษา

1.1 จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่สมบูรณ์และทันสมัยมาดำเนินการให้บริการตรงตามโปรแกรมวิชาที่จัดการเรียนการสอน รวมทั้งสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนการสอนของอาจารย์และการศึกษาค้นคว้าของนักศึกษา

1.2 ส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าของแต่ละบุคคล โดยให้บริการด้วยสื่อและอุปกรณ์การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองที่เหมาะสมกับเนื้อหา ข้อมูล ความรู้ และวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ

1.3 จัดอาคารสถานที่และจัดหาอุปกรณ์พื้นฐานเพื่อสร้างบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้

1.4 ให้บริการสืบค้นข้อมูลความรู้จากแหล่งวิทยาการอื่น โดยพัฒนาระบบเครือข่ายสารสนเทศเชื่อมโยงระหว่างศูนย์สารสนเทศต่าง ๆ

1.5 ให้บริการเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์และสถานที่สำหรับการจัดทำเอกสาร รายงานและสื่อต่าง ๆ แก่นักศึกษาและอาจารย์เพื่อใช้ในการเรียนการสอน

1.6 ให้บริการสถานที่ สำหรับกลุ่มนักศึกษา ใช้สัมมนาประกอบการศึกษาค้นคว้า

1.7 ให้บริการสถานที่สำหรับการจัดการเรียนการสอนที่จำเป็นต้องทำการค้นคว้าควบคู่ไปกับกิจกรรมการเรียนการสอนอื่น ๆ

2. ส่งเสริมการวิจัย

2.1 จัดหา รวบรวม และจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย รวมทั้งบทคัดย่อ วิทยานิพนธ์ ฯลฯ เพื่อสนับสนุนการวิจัยของสถาบัน อาจารย์ และนักศึกษา

2.2 ให้บริการสืบค้นข้อมูล ความรู้ จากแหล่งวิทยาการอื่น ๆ ด้วยการสร้างระบบเครือข่ายสารสนเทศ เชื่อมโยงกับแหล่งวิทยาการอื่น

2.3 ให้บริการสถานที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าแก่ผู้ทำการวิจัย

2.4 ให้บริการเครื่องมืออุปกรณ์พื้นฐานที่จำเป็นต่อการทำวิจัย เช่น คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

3. บริการวิชาการแก่ชุมชน

3.1 ให้บริการการศึกษา ค้นคว้า และวิจัย แก่บุคคลทั่วไป ด้วยสื่อประเภทต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับเนื้อหาความรู้ และผู้ใช้บริการ ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออื่น ๆ

3.2 จัดสถานที่สำหรับบริการวิชาการเฉพาะเรื่อง ตามความเชี่ยวชาญเฉพาะของ สถาบันราชภัฏภูเก็ต เช่น มุมหนังสือเยาวชน ห้องสมุดสารนิเทศท้องถิ่น และห้องหนังสือสิ่งพิมพ์ มหาวิทยาลัย

3.3 ดำเนินการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการของสถาบันราชภัฏภูเก็ต และเรื่องอื่น ๆ ที่น่าสนใจต่อสังคม

4. เป็นศูนย์ข้อมูลของท้องถิ่น

4.1 รวบรวมและจัดระบบข้อมูลท้องถิ่นทุกด้าน ไว้ในสื่อประเภทต่าง ๆ ที่ปรับปรุงข้อมูลได้สะดวกและง่ายต่อการค้นคว้า

4.2 ให้บริการการศึกษา ค้นคว้า ข้อมูลท้องถิ่นแก่ผู้สนใจด้วยสื่อประเภทต่าง ๆ

4.3 ให้บริการสถานที่สำหรับการจัดเสนอผลการศึกษาค้นคว้า และข้อมูลท้องถิ่น

4.4 เผยแพร่ผลงานการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับท้องถิ่น

ปรัชญา

ศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ สู่โลกเทคโนโลยีที่ทันสมัย บริการประทับใจ เป็นหนึ่งในอันดามัน

วิสัยทัศน์

หอสมุดเป็นศูนย์กลางบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยและชุมชน มีการจัดการที่ดี มีทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายและเทคโนโลยีที่ทันสมัย

วิสัยทัศน์

เป็นแหล่งเรียนรู้และให้บริการสารสนเทศ ภาษา เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้วยระบบที่ทันสมัย โดยบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญและจิตบริการ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการบริการทรัพยากรสารสนเทศไปสู่ สังคมแห่งปัญญา

พันธกิจ

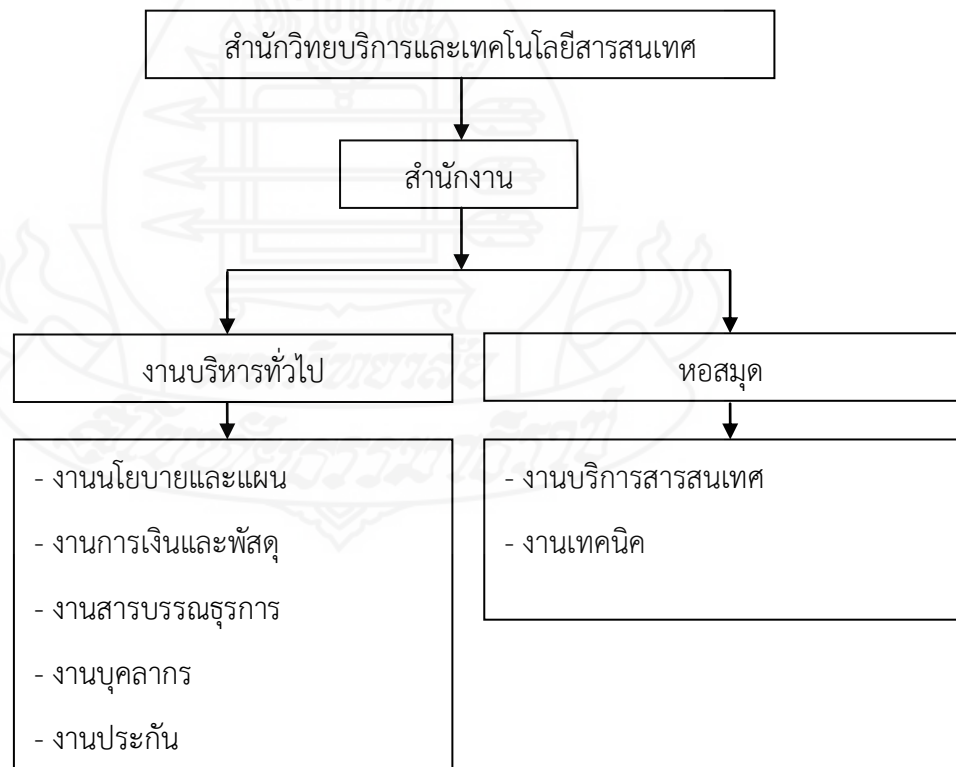
จัดหา เผยแพร่ และให้บริการสารสนเทศ ในรูปแบบที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการพัฒนาศักยภาพทักษะการเรียนรู้ ด้านภาษา และเทคโนโลยี

สารสนเทศแก่ท้องถิ่นพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในงานและจิตบริการ พัฒนาระบบบริหารให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล และเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับสมาชิกสังคมอาเซียน

วัตถุประสงค์

1. เป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศ อันเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย
2. เป็นศูนย์กลางฝึกอบรมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาษา และการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ
3. ให้บริการแก่ชุมชนและบุคลากรในท้องถิ่น เพื่อการศึกษาค้นคว้าวิจัยในทุกด้าน
4. พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ
5. พัฒนาและเพิ่มพูนทักษะทางภาษาให้กับบุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

4.2 โครงสร้างการบริหารงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต 2556



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่มา : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (2556: ออนไลน์)

4.3 การให้บริการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจัดบริการต่าง ๆ แก่นักเรียน อาจารย์ บุคลากรต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเป็นกลุ่มผู้ใช้หลัก นอกจากนี้ยังให้บริการแก่นักเรียน นักศึกษาของ สถานศึกษาอื่นและประชาชนทั่วไป เป็นกลุ่มผู้ใช้รอง บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ มี ดังนี้

1. บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ให้บริการยืม-คืนสารสนเทศห้องสมุดด้วยระบบยืมคืนอัตโนมัติ
2. บริการห้องค้นคว้ากลุ่มย่อยให้บริการห้องสำหรับสืบค้นคว้าสารสนเทศกลุ่มย่อย
3. บริการโสตทัศนศึกษา ให้บริการห้องบันทึกเสียง วิทยุทัศน์ ซีดีรอม และวิดีโอซีดี
4. บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย ให้บริการสมาชิกที่นำเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพาส่วนตัวสืบค้นสารสนเทศห้องอินเทอร์เน็ต
5. บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ให้บริการตอบคำถามการให้บริการและช่วยค้นหาหนังสือ เอกสาร งานวิจัยในห้องสมุด
6. บริการวารสาร นิตยสาร ให้บริการจัดทรวารสารและนิตยสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ไว้ให้บริการ
7. บริการค้นคว้าหนังสืองานวิจัยให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าหนังสือเอกสารงานวิจัย
8. บริการหนังสือพิมพ์ให้บริการหนังสือพิมพ์จากหลายสำนักพิมพ์
9. บริการถ่ายเอกสารให้บริการถ่ายเอกสารหนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์
10. บริการห้องอินเทอร์เน็ต ให้บริการห้องอินเทอร์เน็ตสำหรับสืบค้นสารสนเทศ
11. บริการสนเทศเลือกสรรให้บริการคัดเลือกสารสนเทศเพื่อส่งเสริมให้สารสนเทศ
12. บริการข้อเสนอหนังสือ สิ่งพิมพ์เข้าห้องสมุด ให้บริการสมาชิกได้เสนอแนะสิ่งพิมพ์ที่น่าสนใจหรือต้องการจัดหาเข้าห้องสมุด
13. บริการทำบัตรสมาชิกห้องสมุด ให้บริการทำบัตรสมาชิกสำหรับใช้บริการและยืม-คืนของห้องสมุด ติดต่อกับจุดบริการ ยืม-คืน
14. บริการดาวน์โหลดแบบฟอร์ม บริการแบบฟอร์มเอกสาร
15. บริการเครื่องพิมพ์เอกสารสำหรับผู้รับบริการ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวรรณกรรมเกี่ยวข้องกับแหล่งเรียนรู้ ผู้วิจัยศึกษาวรรณกรรมเกี่ยวข้อง
ครอบคลุม (1) งานวิจัยภายในประเทศ และ(2) งานวิจัยต่างประเทศ

5.1 งานวิจัยภายในประเทศ

จิรพรรณ สวัสดิพงษ์ (2538) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การใช้บริการหอสมุดกลางของ
นักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดไม่แน่นอน
วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุดคือ เพื่อศึกษาค้นคว้าเอกสาร ทำรายงานวิจัย บริการที่ใช้มากที่สุดคือ
บริการยืม-คืนหนังสือ บริการที่ใช้ปานกลางคือ สิ่งพิมพ์ภาษาไทย หนังสือพิมพ์ วารสาร หนังสืออ้างอิง
ส่วนสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ใช้น้อย การค้นข้อมูลในห้องสมุดนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บัตรรายการ รองลงมาคือ
บัตรบรรณนิวารสาร ภาษาไทยและการค้นคว้าด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ (OPAC) ปัญหาที่พบคือ เครื่อง
ถ่ายเอกสารมีน้อยและบุคลากรที่ให้บริการมีน้อย ส่วนประชาสัมพันธ์นักศึกษาไม่ทราบว่าห้องสมุดมี
บริการอะไรบ้าง

เชิดชาติ พุกพูน (2540) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการการใช้บริการ
โสตทัศนศึกษาของอาจารย์และนิสิตในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัย
พบว่าอาจารย์และนิสิตนักศึกษาไม่ทราบว่าฝ่ายโสตทัศนศึกษามีสื่อการเรียนการสอนอะไรไว้
ให้บริการเป็นปัญหาสำคัญมากการประชาสัมพันธ์ให้ข่าวสารสนเทศเกี่ยวกับสื่อการเรียนการสอนน้อย
ไปปัญหาด้านการขอใช้บริการที่มีผลต่อการใช้บริการมากคือเครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้นโสตทัศนศึกษา
มีน้อยดังนั้นนิสิตนักศึกษามีข้อเสนอแนะให้จัดหาโสตทัศนวัสดุและโสตทัศนอุปกรณ์ให้เพียงพอกับ
ความต้องการของอาจารย์และนิสิตตลอดจนควรจัดหาวิธีการเผยแพร่สารสนเทศเกี่ยวกับ
โสตทัศนวัสดุโสตทัศนอุปกรณ์ที่มีไว้บริการเชิญชวนให้อาจารย์และนิสิตนักศึกษาได้มีส่วนร่วมในการ
เสนอแนะ เลือกจัดหาโสตทัศนวัสดุเพื่อให้สอดคล้องกับวิชาที่สอน

เพ็ญแข ประจันปัจจนิก และสุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2540) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความ
ต้องการของนิสิตนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตรในด้านการบริการของ
มหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า ในด้าน ความต้องการการบริการจากหอสมุดกลางโดยรวมมีระดับ
สูงสุด สำหรับในรายละเอียดของความต้องการการบริการนั้น ความต้องการด้านการบริการ (service)
ของหอสมุด จะอยู่ในระดับมากที่สุด โดย เช่นการปรับระบบการใช้บัตรให้ทันสมัย การปรับระบบแอร์ใน
ห้องสมุด การปรับระบบการสืบค้นข้อมูลให้ทันสมัยการจัดหาเอกสารสิ่งพิมพ์ที่ทันสมัยไว้สำหรับ
ให้บริการปรับสถานที่ให้มีความสะดวกสบายปรับเปลี่ยนวิธีการให้ยืมหนังสือ การปรับรวมไปถึงการ
ขยายเวลาเปิด-ปิดหอสมุด

รุ่งโรจน์ ไพศาลสมบัติรัตน์ (2540) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้ บริการห้องสมุดศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดขอนแก่นของนักศึกษาโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคคล ประจำการสถาบันราชภัฏเลย เฉพาะกรณีโรงเรียนสวนสนุก ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาสำหรับ บุคลากรประจำศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดขอนแก่น สถาบันราชภัฏเลย มีความพึงพอใจต่อการบริการ ของห้องสมุด ศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดขอนแก่น โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เมื่อ จำแนกตามสาขาวิชาพบว่า นักศึกษาสาขาวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดใน ระดับปานกลาง นักศึกษาสาขาวิชาการศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดในระดับน้อย ส่วนนักศึกษาศาสาวิชาศิลปศาสตร์กับสาขาวิชาการศึกษากับสาขาวิทยาศาสตร์เท่ากันที่มีความพึง พอใจในการใช้บริการห้องสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศด้านการบริการ งานครุภัณฑ์ และสถานที่ และด้านบุคลากรแตกต่างกัน

ครองทรัพย์ เจตินภาพันธุ์ (2542) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการบริการ ด้านบริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการจัดทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่และ ครุภัณฑ์ ด้านบุคลากรห้องสมุด ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ และด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดวิทยา เขตบางนาพร้อมทั้งเปรียบเทียบความพึงพอใจในการบริการห้องสมุดทั้ง 7 ด้าน ตามความถี่ในการใช้ ห้องสมุดของนักศึกษาปีที่ 1มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยสรุปได้ว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ ห้องสมุดเป็นนักศึกษาเพศหญิง คณะนิติศาสตร์ มาเรียนเป็นประจำ พักอาศัยที่หอพักรวม 2 เข้าใช้ บริการห้องสมุดไม่แน่นอน เมื่อมีเวลาว่างจากการเรียน ส่วนมากจะอ่านหนังสือในห้องสมุด ใช้หนังสือ ตำราเรียนมหาวิทยาลัย วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศโดยใช้ต้นจากชั้นหนังสือ นักศึกษามีความพึง พอใจในการใช้บริการด้านต่าง ๆ ทั้ง 7 ด้านอยู่ 2ระดับคือ ระดับมาก และระดับปานกลาง ระดับมาก ได้แก่ ด้านการจัดทรัพยากรสารสนเทศ และด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ นอกนั้นอยู่ในระดับปาน กลางทั้งหมด ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดทั้ง 7 ด้าน ตามความถี่ใน การใช้ห้องสมุด พบว่า นักศึกษาที่เข้าใช้ห้องสมุดตามความถี่ในการใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกันมีความพึง พอใจในการใช้บริการห้องสมุดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทัศนากาญพล (2543) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพ การใช้ห้องสมุด สภาพความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดมากกว่าสัปดาห์ละครั้งในช่วงเวลา 13.00น-16.00 น. ความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุด ความสะดวกในการเดินทางมาใช้ห้องสมุด เวลา เปิด-เวลาปิด บริการของห้องสมุด กฎระเบียบการยืม-คืนหนังสือ ความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุด ระดับปานกลาง คือ การถ่ายเทของอากาศ การคิดค่าปรับหนังสือเกินกำหนด การให้บริการค้นคว้า การป้องกันความปลอดภัยของผู้ใช้ห้องสมุด และความเพียงพอของจำนวนเล่มหนังสือกับผู้ใช้ ส่วนความพึงพอใจในการใช้บริการระดับน้อยคือ ครุภัณฑ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และเครื่องปรับอากาศ

ศิรินันท์ เหลืองอภิรมย์ (2543) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้บริหารและ อาจารย์ผู้สอนของสถาบันเทคโนโลยีปทุมวันที่มีผลต่อการพัฒนาศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารส่วนมากมีความคิดเห็นว่าการสอนมีความสำคัญและมีประโยชน์มากทำให้ ประหยัดเวลาในการสอน ทำให้น่าสนใจและนักศึกษาที่มีความตั้งใจเรียนมากขึ้น อาจารย์ผู้สอนส่วนใหญ่ต้องการให้มีการจัดอบรมการใช้เครื่องมือด้านไอทีที่ศนูย์ปทุมวันใหม่ ๆ และการพัฒนาศูนย์ เทคโนโลยีทางการศึกษา ผู้บริหารและอาจารย์ผู้สอนส่วนมากมีความคิดเห็นว่างานเทคโนโลยีควรจัด ให้เป็นหน่วยงานกลางเพื่อทำหน้าที่บริการจัดหา เก็บรักษาและผลิตสื่อการสอนภายในสถาบันให้ทัน กับระบบการศึกษาใหม่ ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาควรอยู่ร่วมกับห้องสมุด และแยกอาคารออกมาเป็น เอกเทศ อาจารย์ผู้สอนส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับการพัฒนาศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษาในด้าน การให้บริการให้คำแนะนำช่วยเหลือในด้านการผลิตสื่อ จัดทำคู่มือ แนะนำการใช้ไอทีที่ศนูย์ปทุมวัน จัดอบรมเผยแพร่สื่อการสอนใหม่ ๆ จัดบริการแจกจ่ายและให้ยืมวัสดุอุปกรณ์จัดทำบัญชีรายชื่อ ไอทีที่ศนูย์ปทุมวัน พร้อมทั้งจัดเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือในการใช้ไอทีที่ศนูย์ปทุมวันแก่อาจารย์ผู้สอน 3 ด้าน ความต้องการไอทีที่ศนูย์ปทุมวันและไอทีที่ศนูย์ปทุมวันอาจารย์ผู้สอนส่วนใหญ่มีความต้องการใช้ไอทีที่ศนูย์ปทุมวัน และไอทีที่ศนูย์ปทุมวันทุกประเภทแตกต่างกันเพราะสถาบันเทคโนโลยีปทุมวันเปิดการเรียนการสอน สาขาช่างเป็นส่วนใหญ่จึงไม่จำเป็นต้องใช้ไอทีที่ศนูย์ปทุมวันและไอทีที่ศนูย์ปทุมวันเข้ามาช่วยมากนัก

รุจิรา เหลืองอุบล (2543) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนิสิตต่อการ ให้บริการของงานวารสาร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามและเปรียบเทียบความพึงพอใจ ระหว่างนิสิตนักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ บริการมี ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักวิทยบริการโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ด้านที่ 1 ทรัพยากรห้องสมุด ผู้ใช้บริการมีความ พึงพอใจต่อคุณภาพให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ วารสารและหนังสือพิมพ์ที่บอกรับครอบคลุม กับความต้องการ สื่อไอทีที่ศนูย์ปทุมวันและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมกับความต้องการ หนังสือ ตำรา ผลงานทางวิชาการครอบคลุมกับความต้องการด้านที่ 2 ผู้ใช้ บริการ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดมีการจัดบริการอย่างหลากหลาย ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับดีมากด้านที่ สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากที่สุดด้านการประชาสัมพันธ์ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ

ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ (2543) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การนำเสนอรูปแบบศูนย์วิทย บริการสำหรับศูนย์ศึกษาพระพุทธศาสนาวันอาทิตย์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการสื่อการ สอนของครูผู้สอนในศูนย์ศึกษาพระพุทธศาสนาวันอาทิตย์ เพื่อนำเสนอรูปแบบศูนย์ศึกษา พระพุทธศาสนาวันอาทิตย์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ครูผู้สอน จำนวน 300 คน ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 28 ท่านจาก 3 สาขา เก็บข้อมูลโดยเทคนิคเดลฟาย จำนวน 3 รอบ และให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่านรับรองรูปแบบที่ได้ผลการวิจัยพบว่า ด้านสภาพการใช้อุปกรณ์การสอนของครูมีในระดับ

น้อย สื่อการสอนส่วนใหญ่ได้แก่เอกสารตำราและหนังสืออ่านประกอบ ภาพถ่าย รูปภาพ วีดิทัศน์ หรือเทปโทรทัศน์ กระดานดำ เครื่องบันทึกเสียง ด้านปัญหาจากครูผู้สอนพบว่า ครูผู้สอนขาดความรู้ และทักษะในการผลิต การใช้และการนำเสนอสื่อการสอน สื่อการสอนมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ ขาดงบประมาณในการจัดซื้อ สื่อการสอนชำรุด สื่อมีอายุการใช้งานไม่นานด้านของสถานที่พบว่า สภาพของห้องเรียนมีสภาพไม่เหมาะสมกับการใช้สื่อ เช่นปัญหาเรื่องกระแสไฟฟ้าและสิ่งอำนวยความสะดวก ขาดผู้เชี่ยวชาญให้ความรู้ฝึกอบรมการผลิตสื่อการสอน ด้านความต้องการสื่อการสอนพบว่า ครูมีความต้องการสื่อการสอนทุกประเภทในระดับมาก โดยเฉพาะในรายวิชาที่สอนโดยเฉพาะสื่อที่ ต้องการมากที่สุดคือเอกสารตำราและหนังสือที่ได้รับรางวัล เครื่องคอมพิวเตอร์ โทรทัศน์เครื่องเล่นวีดิทัศน์ สื่อมัลติมีเดีย

กานต์รวี โกมลดิษฐ์ (2544) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดของ นักศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาคณะ วิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านวัสดุ ห้องสมุด ด้านครุภัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านการบริการ และด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามลักษณะของ หลักสูตร และลักษณะของกลุ่มวิชา โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 612 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดทั้งใน ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนนักศึกษาปริญญาตรีที่เรียนหลักสูตรต่างกัน มีความ พึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และนักศึกษาปริญญาตรีที่ เรียนกลุ่มวิชาต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านวัสดุห้องสมุด

ชุตินัก บุญปาน (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่ มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง สถาบันราชภัฏราชนครินทร์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่ มีการบริการของหอสมุดกลาง 6 ด้านคือ การบริการสารนิเทศ การบริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง การ บริการสื่อโสตทัศนวัสดุการบริการอินเทอร์เน็ต การบริการถ่ายเอกสาร และการบริการคอมพิวเตอร์ เพื่อสารนิเทศ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการบริการของหอสมุดกลางโดยรวมและ รายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ลักขณา คมขำ (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนิสิตต่อการบริการ ของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 6 ด้าน คือ ด้านการบริการสิ่งพิมพ์ ด้านการ บริการวารสาร ด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต ด้านการบริการถ่าย เอกสาร และด้านการบริการส่งเสริมการใช้บริการ ผลการวิจัยว่า นิสิตระดับปริญญาตรีชายและ

หญิงมีความคิดเห็นต่อการบริการโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนนิสิตปริญญาตรีที่มีอัตราการใช้ห้องสมุดต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าด้านการบริการสิ่งพิมพ์ ด้านการบริการวารสาร ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต และด้านการบริการส่งเสริมการใช้บริการนิตยสารมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

วชิรา กันธิยะ (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเชียงใหม่เพื่อรักษาความต้องการของผู้ใช้บริการและปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดประชาชนเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ในด้านบุคลากร การบริการ อาคารสถานที่ และวัสดุครุภัณฑ์ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้บุคลากรบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และให้คำแนะนำให้ห้องสมุดจัดบริการทาง Internet และบริการยืม-คืน หนังสือโดยใช้คอมพิวเตอร์ ให้จัดบริการถ่ายเอกสาร และให้จัดหาหนังสือและสื่อการเรียนรู้ที่ทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการ ส่วนที่ไม่ต้องการคือ เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานห้องสมุดบริการสืบค้นบรรณานุกรมและจัดห้องประชุมกลุ่มย่อยสำหรับปัญหาที่พบคือบุคลากรมีจำนวนน้อยหนังสือ วารสาร และสื่อมีไม่เพียงพอ มีเสียงรบกวนและอากาศภายในห้องสมุดไม่ค่อยถ่ายเท

สมฤทัย ประสานพิมพ์ (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 3 ด้าน คือ

1. ด้านการให้บริการ นักศึกษามีความเห็นเกี่ยวกับ
 - 1.1 ระเบียบการให้บริการอัตราค่าปรับค้างส่ง (5 บาท/วัน) มีความเหมาะสม
 - 1.2 ทรัพยากรและสารสนเทศที่ให้บริการได้ดีคือหนังสือพิมพ์
 - 1.3 การให้บริการค้นคว้ายืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ มีการจัดหนังสือที่ใช้งานแล้วขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว
 - 1.4 การให้บริการห้องค้นคว้ากลุ่มย่อยมีการสร้างบรรยากาศทางวิชาการเป็นอย่างดี
 - 1.5 การให้บริการสอดทัศนศึกษา มีระบบการควบคุมเสียงที่ดี
 - 1.6 การให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สายมีความสะดวกในการขอรับบริการ และขอรหัสผ่าน
 - 1.7 การให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าหนังสือ งานวิจัยผู้ให้บริการพูดคุยด้วยวาจาสุภาพ และให้เกียรติผู้มาขอใช้บริการ

1.8 การให้บริการวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์ มีการจัดบริเวณที่นั่งอ่าน เป็นสัดส่วน เหมาะสม

1.9 การให้บริการถ่ายเอกสาร สถานที่ที่จัดไว้ให้บริการถ่ายเอกสาร (ชั้น 3 อาคาร 14) มีความเหมาะสม

1.10 การให้บริการห้องอินเทอร์เน็ต สถานที่ให้บริการ (ชั้น 2 อาคาร 13) มีความเหมาะสม

1.11 การให้บริการข้อเสนอหนังสือและสารสนเทศเลือกสรร มีการจัดมุมแสดง หนังสือใหม่ น่าสนใจและสังเกตเห็นได้ง่าย

1.12 การให้บริการมุมค้นคว้าตลาดหุ้น มีสื่อสิ่งพิมพ์และสารสนเทศเกี่ยวกับ ตลาดหลักทรัพย์ไว้ให้บริการครบถ้วน

1.13 การทำบัตรสมาชิกห้องสมุด มีจุดให้บริการทำบัตรห้องสมุด (บริเวณ เคาน์เตอร์ยืม-คืน) ที่เหมาะสมและสะดวกต่อการใช้บริการ

1.14 การให้บริการดาวน์โหลดแบบฟอร์ม มีโปรแกรมสนับสนุนไว้ให้บริการ

1.15 การให้บริการพิมพ์รายงานผลด้วยเครื่องปริ้นเตอร์มีความรวดเร็ว

1.16 เว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานีมีการจับวางข้อมูลเรียบง่ายและไม่ซับซ้อน

2. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม นักศึกษามีความเห็นว่างบรยากาศภายในมีความสงบ และมีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า

3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ นักศึกษามีความเห็นว่างการแต่งกายของบุคลากรที่ให้บริการมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

อรทัย แก้วทิพย์ (2553) ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตโดยรวมว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการบริการสิ่งพิมพ์ ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล และด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์และด้านการบริการอินเทอร์เน็ต มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

โดยสรุป งานวิจัยภายในประเทศที่ได้ศึกษาสรุปประเด็นได้ คือศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มีขอบข่ายเป็นแหล่งศูนย์กลางเก็บรวบรวมวัสดุอุปกรณ์สื่อการเรียนการสอนได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์สื่อโสตทัศนวัสดุ สื่อโสตทัศนอุปกรณ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการศึกษา โดยเป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านการผลิต การจัดเก็บ การจัดหา การฝึกอบรม การบริการข้อมูล

สืบค้นทางเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารการศึกษาด้วยระบบเครือข่ายทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ส่วนการจัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาต้องพิจารณาองค์ประกอบต่างๆ คือ 1) การจัดโครงสร้างองค์กรประกอบด้วย งานบริหาร งานบริการ และงานเทคนิค 2) อาคารสถานที่ของศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา ประกอบด้วย พื้นที่อาคารที่ทำการ และรูปแบบ 3) บุคลากรและเจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา 4) เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์และการให้บริการของศูนย์เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา และ5) แหล่งงบประมาณที่ใช้ดำเนินการ

5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

อีเลียต ลอยด์ จีน (Elliot Loyed Gene 1977: 2391) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งเพื่อศึกษาลักษณะการใช้ห้องสมุดตลอดจนทัศนคติที่มีต่อการใช้ห้องสมุดนักศึกษาส่วนใหญ่ผ่านการเรียนวิชาการใช้ห้องสมุด แต่ต้องการจะเรียนรู้การใช้ห้องสมุดอย่างละเอียดและบริการห้องสมุดของนักศึกษาปริญญาตรี โดยใช้สหสัมพันธ์เป็นเครื่องมือ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาปริญญาตรี 4 ชั้นปี เพื่อทราบจำนวนผู้ใช้และไม่ใช้ห้องสมุดและทัศนคติต่อการใช้ห้องสมุด ตลอดจนการสอนการใช้ห้องสมุดผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาปริญญาตรีเข้าใช้ห้องสมุดโดยเฉลี่ยมากกว่าสัปดาห์ละครั้ง โดยมักจะใช้วัสดุส่วนตัวพอ ๆ กับใช้วัสดุห้องสมุดอย่างละเอียดจากบรรณารักษ์วิชาชีพเพิ่มเติมและพอใจบริการ ของห้องสมุดสหสัมพันธ์สูงสุดที่ได้คือ สหสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดกับการเรียนโดยมาใช้วัสดุห้องสมุด นอกจากนี้พบว่าคุณภาพสัมพันธ์ระหว่างงานที่อาจารย์มอบหมายให้ทำกับการใช้ห้องสมุดมีความสัมพันธ์กัน

อชูร์ (Ashoor 1979: 4367) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทัศนคติของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้ทรัพยากรห้องสมุด และบริการห้องสมุดในมหาวิทยาลัย 3 แห่ง ของประเทศซาอุดีอาระเบีย (มหาวิทยาลัยปิโตรเลียม และ มิเนอร์รัลล์มหาวิทยาลัยริยาคห์ มหาวิทยาลัยดิงอับดุลอาซิซ) ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยริยาคห์ มหาวิทยาลัยดิงอับดุลอาซิซ มีความเห็นว่าทรัพยากรห้องสมุดกับบริการห้องสมุดมาเพียงพอที่จะสนองความต้องการอาจารย์และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยริยาคห์ มหาวิทยาลัยดิงอับดุลอาซิซคิดว่าห้องสมุดต้องประสบปัญหาหลายอย่าง ซึ่งมีแนวโน้มที่จะทำให้ผู้ใช้ไม่พอใจในทรัพยากรห้องสมุดและการบริการปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการขาดประสิทธิภาพของงานเทคนิค งานบริการผู้อ่านและการประชาสัมพันธ์ ทัศนคติของอาจารย์ต่อความเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุดและบริการ ตลอดจนระดับการมีส่วนร่วมในการสร้างทรัพยากรห้องสมุด และการใช้ทรัพยากรห้องสมุดนั้นเกี่ยวข้องกับตัวแปรวุฒิ

บานเนอร์ รุธ อลิซซาเบ็ช (Bauner Ruth Elizabeth 1979: 6379) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การใช้ห้องสมุดและการรับรู้ของนักศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเซาท์เทรินอิลลินอยด์-คาร์บอนเดล (Southern Illinois University-Carbonadale) ซึ่งมีจุดมุ่งหมายประการหนึ่งก็คือ เพื่อ

ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะนิสัย และการใช้ ห้องสมุดของนักศึกษาที่มหาวิทยาลัยแห่งนี้ ผลการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านการใช้วัสดุห้องสมุด ภายในห้องสมุดกับการยืมและจำนวนชั่วโมงที่ใช้การศึกษาภายในห้องสมุด ตลอดจนการใช้ห้องสมุดกับระดับชั้นปีหรือคณะที่เรียนส่วนปัญหาที่พบคือสภาพแวดล้อมของห้องสมุดและการบริการห้องสมุด เหตุผลที่เข้าใช้ห้องสมุดคือ เพื่อทำการบ้าน เพื่อค้นคว้า วิจัย และอ่านตำราเรียน ส่วนความคิดเห็นคือ การเรียนวิชาการใช้ห้องสมุดสามารถช่วยในการศึกษาได้มาก

เคอร์นาทาน จอห์น เอ และคณะ (Kernaghan John A, et al 1979: 214-225) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการของห้องสมุดกับความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด ของนักศึกษาแพทย์จำนวน 5 แห่งในภาคตะวันตกของสหรัฐอเมริกา ผลการวิจัยพบว่า ความถี่ของการใช้ห้องสมุดจะเพิ่มขึ้นตามปริมาณของหนังสือสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และวัสดุวัสดุความทันสมัยของทรัพยากรห้องสมุด ความช่วยเหลือของบุคลากรห้องสมุดจำนวนที่หนึ่งอ่านหนังสือ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ภายในห้องสมุด

วิลคินสัน (Wilkinson 1980: 12) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สภาพปัจจุบันของศูนย์โสตทัศนศึกษาในวิทยาลัยครู วิทยาลัยและมหาวิทยาลัยต่างๆในประเทศเกาหลี ผลการวิจัยพบว่า เทคโนโลยีทางการสอนของประเทศเกาหลียิ่งล้ำสมัยกว่าประเทศในตะวันตก สถาบันการศึกษาร้อยละ 50 มีศูนย์โสตทัศนศึกษา และร้อยละ 48เสนอให้มีการจัดตั้งแผนกโสตทัศนศึกษา และอีกในหลายสถาบันไม่มีการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของศูนย์โสตทัศนศึกษา ผู้เชี่ยวชาญการผลิตมีไม่เพียงพอ ผู้ใช้บริการส่วนมากไม่ทราบรายละเอียดและนโยบายของศูนย์ และทางศูนย์โสตทัศนศึกษาไม่มีการพัฒนาระบบการจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ที่ดีพอ

แบลคกีและสมิธ (Blackie and Smith 1981: 16-23) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการและสารสนเทศของ นักศึกษาระดับปริญญาตรีโพลิเทคนิค ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาต้องการสารสนเทศเพื่อสัมมนา และการอ่านที่เกี่ยวกับรายวิชาต่าง ๆ ที่อาจารย์เป็นผู้สอนกำหนด ส่วนแหล่งสารสนเทศที่นักศึกษานิยมใช้คือ ห้องสมุดภายในมหาวิทยาลัย และใช้ทรัพยากรของภาควิชา และห้องสมุดอื่น ๆ ภายนอกมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ยังใช้แหล่งสารสนเทศส่วนบุคคลได้แก่นักศึกษาชั้นปีที่สูงกว่าเป็นต้น

ยางกวางจา (Yang Kwang Ja 1986: 3328) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการศูนย์สื่อการศึกษามหาวิทยาลัยกรุงโซล ประเทศเกาหลี เกี่ยวกับวิธีระบบที่ใช้ในโครงการสื่อและการพัฒนาสื่อ จุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจสื่อที่มีอยู่ การใช้สื่อและการพัฒนาสื่อในอนาคต เพื่อเป็นแนวทางในการสนับสนุนโครงการสื่อการสอนมหาวิทยาลัยนานาชาติกรุงโซล ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีแผนเฉพาะในการพัฒนาโครงการสื่อการสอนในอนาคต ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยในศูนย์สื่อการสอน สื่อการศึกษาที่มีอยู่ส่วนมากใช้ประกอบการสอนบรรยาย เช่น กระดานดำ ฝ่าม่านทึบ สื่อที่

ใช้กันมากคือกระดานดำ สื่อที่ต้องการมากที่สุดคือ เครื่องฉายสไลด์ เครื่องฉายแผ่นใส ห้องเรียนขนาด 1-50 คน การระบายอากาศที่ดี เครื่องปรับอากาศ

อซีโบ นูบี คอสมาส (Achebo Nubi Kosmaso 1990) ทำการวิจัยเรื่อง การนำเสนอรูปแบบศูนย์วิทยบริการสำหรับมหาวิทยาลัย Lagos (Nigerian University) ประเทศไนจีเรีย โดยทำการวิจัยเพื่อหาข้อสรุปทั้งผลดีและผลเสียของการดำเนินงานของศูนย์วิทยบริการของมหาวิทยาลัย โดยจะทำการพัฒนารูปแบบศูนย์วิทยบริการจากการศึกษานโยบาย ปรัชญาของสถาบัน และคณะที่เปิดสอน และความต้องการของคณาจารย์และนักศึกษา ทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากนักศึกษา การสัมภาษณ์ผู้บริหารการสังเกต และศึกษาจากเอกสารเพื่อพัฒนารูปแบบศูนย์วิทยบริการที่เหมาะสมสำหรับสถาบันผลการวิจัยที่ได้ พบว่า

1. แหล่งบริการสื่อการสอนในปัจจุบันไม่สอดคล้องกับภาพรวมของหลักสูตรแต่ละคณะที่เปิดสอน เนื่องจากไม่ได้รับงบประมาณและการสนับสนุนจากผู้บริหาร
2. โครงสร้างของศูนย์วิทยบริการขาดความเหมาะสมในเรื่องของประเภทสื่อและการให้บริการทำให้มีผู้เข้ามาใช้บริการน้อยกว่าที่คาดไว้
3. ศูนย์วิทยบริการควรมีการพัฒนาการบริหารงานและโครงสร้างองค์กรที่เป็นระบบมากขึ้น
4. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรปรับปรุงการทำงานเพื่อพัฒนาการบริการและคำนึงถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการด้วย

วอลเคอร์ ยีนโดลิน ลี (Walker Gwendolyn Lee 1990) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของศูนย์วิทยบริการที่มีต่อความก้าวหน้าของนักศึกษา และความเชื่อมั่นในตนเองของนักศึกษาที่มีผลการเรียนในเกณฑ์ต่ำในรายวิชาภาษาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และในรายวิชาอื่นๆผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากนักเรียนชั้นมัธยมปลายจาก 4 โรงเรียนในชุมชน ผู้ที่ได้คะแนนในระดับต่ำโดยใช้แบบทดสอบการอ่านสะกดคำสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาใช้แบบทดสอบด้านการบริหารงาน (Piers-Harris Childrens Self-Concept Scale) ผลการวิจัยสรุปว่า

1. มีนัยสำคัญในทางบวก ระหว่างความก้าวหน้าของมหาวิทยาลัยที่จะศึกษากับการอ่าน การสะกด การเรียนเลขคณิต
2. ไม่มีนัยสำคัญระหว่างการมีส่วนร่วมในชั้นเรียนกับผลที่ได้จากการอ่าน การสะกด และการเรียนเลขคณิต
3. ไม่มีนัยสำคัญในด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนที่ศึกษากับผลการอ่านของนักเรียน โดยผู้วิจัยสรุปว่าศูนย์วิทยบริการในโรงเรียนสามารถจะช่วยเหลือปัญหาการอ่าน การสะกด คำ และการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนได้ดียิ่งขึ้น

แอบโดเลอร์ ชรอยเออร์ และแคทเทอร์รีน (Abdoler-Shroyer, Katherine 1999) ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาตารางการใช้งานห้องสมุดสื่อการสอน (Library Media Centers) ที่เหมาะสมของ Missouri Combined K-12 Schools กลุ่มตัวอย่างคือครูผู้สอนของโรงเรียนในท้องถิ่น โดยนำเสนอรูปแบบตารางการใช้งานเป็น 2 รูปแบบ คือนักเรียนชั้นประถมศึกษาและนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดสื่อการสอนสามารถให้บริการนักเรียนได้ถึง 88% ของพื้นที่ที่รับผิดชอบ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าตารางการใช้บริการห้องสมุดสื่อการสอนของนักเรียนชั้นประถมศึกษา ไม่ควรกำหนดระยะเวลาของการเข้ามาใช้บริการ ควรให้นักเรียนเข้ามาเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ เพื่อเป็นการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น จากการสำรวจพบว่า นักเรียนชั้นประถมศึกษาควรมีตารางการเข้ามาใช้สื่อการเรียนการสอนทุกสัปดาห์ 83% ของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า ตารางการใช้บริการของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาควรมีการยืดหยุ่น โดยอาจจะไม่ต้องมีการจัดตารางให้นักเรียนเข้ามาใช้ห้องสมุดสื่อการสอนทุกสัปดาห์ก็ได้

ทามิม (Tameem 1991) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดของรัฐกรณีศึกษากระทรวงการต่างประเทศของซาอุดีอาระเบีย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) วัด ประเมิน และวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้า เจ้าหน้าที่ต่อบริการต่าง ๆ 2) เพื่อพัฒนาแบบจำลองการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการเพื่อนำไปเป็นแบบประเมินการใช้ห้องสมุดอื่น ๆ ของรัฐในซาอุดีอาระเบียต่อไป เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามส่งให้ลูกค้า เจ้าหน้าที่ของกระทรวงการต่างประเทศของซาอุดีอาระเบีย จำนวน 425 ชุด ได้รับกลับคืนมา 280 ชุด คิดเป็นร้อยละ 65.88 ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาสูง และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานในกระทรวงนาน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดในระดับต่ำ ตัวแปรที่แสดงผลแตกต่างของความพึงพอใจได้แก่ ตำแหน่งงาน อายุ เชื้อชาติ และวุฒิทางการศึกษาขั้นสุดท้าย

ลินดา แอนด์ ฟอร์เรส (Fouest Linda Ann 1993: 187) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการกระจายของนวัตกรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศในศูนย์สื่อของห้องสมุดโรงเรียนการศึกษาเชิงคุณภาพ (Factors Affecting the Diffusion of Infomation Technology Innovation in the school Librw media Center: A Qualitative study) ผลการวิจัยพบว่า

1. นักวิชาการมีความอ่อนไหวต่อความสำเร็จของการกระจายของการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. ผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อ มีบทบาทที่เกี่ยวข้องกับการกระจายทั้ง 4 อย่าง ในการกระจายนวัตกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศ
3. นักวิชาการกระจายการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไปทั่วทั้งโรงเรียน เวลาและความพยายามที่ต้องการเปลี่ยนแปลงไปตามจำนวน การเสริมและความยุ่งยากซับซ้อน

4. บทบาทของผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อ การสอนและหลักสูตร จะถูกกระทบและเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรงโดยการมีส่วนร่วมต่อเนื่องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

สุพัตรา ประดับพงศ์ (Pradubongsa Supatra : 1993: 538) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้อำนวยการศูนย์สื่อและคณาจารย์ในมหาวิทยาลัยเอกชนไทยเกี่ยวกับศูนย์สื่อในแง่ของการพัฒนามาตรฐาน (Perception of Media Centers Directors and Faculty Members in Thai Private University Regarding their Media Center with Thai Implications for Dveloping Media Center Standards) ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้อำนวยการศูนย์สื่อทุกคนเห็นด้วยกับศูนย์สื่อที่บริหารจากส่วนกลางโดยมีโครงการสื่อแยกออกมามากกว่า
2. ผู้อำนวยการศูนย์ที่เห็นด้วยที่รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการเป็นที่ปรึกษา
3. ผู้อำนวยการศูนย์ส่วนมากต้องการรับผิดชอบการให้คำปรึกษา การออกแบบระบบ การสอนและการริเริ่มการสอนเองนอกเหนือจากงานบริหาร
4. ผู้อำนวยการศูนย์สื่อและคณาจารย์เห็นความสำคัญของการสนับสนุนสื่อการผลิตสื่อ ID และ FD และการให้บริการทางคอมพิวเตอร์เป็นหลัก
5. ผู้อำนวยการศูนย์สื่อทุกคนเห็นว่า การบริการเหล่านี้ควมประสมประสานกันอยู่ภายในศูนย์และควรมีความร่วมมือกันด้วย

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

โบรफी (Brophy 1999) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คอมพิวเตอร์ช่วยสอนมีประสิทธิภาพในห้องเรียนวิทยาศาสตร์หรือไม่ เรื่องระบบแสงแดง ผลการวิจัยพบว่า คอมพิวเตอร์ช่วยสอนเป็นอุปกรณ์การเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพในห้องเรียนวิทยาศาสตร์

เนลเอฟ โตปอร์สกี (Neil F Toporsh 1999) ได้ทำการวิจัยเรื่อง บทบาทของศูนย์วิทยบริการและสื่อมัลติมีเดียนานาชาติ The Intemational Multimedia Resource Center (IMRC) แห่งมหาวิทยาลัย Lehigh จุดประสงค์ของศูนย์นี้เพื่อให้บริการทางด้านเทคโนโลยีการศึกษา และสื่อมัลติมีเดียเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนทางด้านวัฒนธรรมต่างประเทศ การเรียนภาษา ทั้งในด้านทักษะการฟัง อ่านและพูด วัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้เพื่อศึกษาว่า

1. ศูนย์IMRC สามารถสนับสนุนให้ภาควิชาต่าง ๆ มีการนำนวัตกรรมการศึกษามาใช้ในการสอนหรือไม่

2. การทำงานของ IMRC มีการนำเอาแนวคิดกรรมการศึกษามาใช้เพื่อให้นักศึกษามีความเข้าใจได้มากขึ้นหรือไม่

ผลการวิจัยสรุปว่า ศูนย์ IMRC มีการประยุกต์เอาหลักการ Constmctivism และการเรียนรู้แบบร่วมมือกันมาใช้ในการบริการ บุคลากรในศูนย์มีการให้คำแนะนำและพัฒนาสิ่งแวดล้อมในศูนย์เพื่อให้เกิดการเรียนรู้โดยตลอด ผู้วิจัยสรุปว่า การนำหลักการ Constmctivism มาใช้จะทำให้การเรียนรู้แนวคิดกรรมการศึกษาของนักศึกษามาความง่ายขึ้น

อามีเนียฟี จาเบอร์ โมฮัมเหม็ด (Almenain Jaber Mohamed 1999) ได้ทำการวิจัยเรื่องการจัดโปรแกรมต่อการสอนของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา (ETC) ของคณะ ศึกษาศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยKuwait โดยทำการวิจัยเพื่อวิเคราะห์นโยบายและการดำเนินงานของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา โดยมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ภาระหน้าที่ของศูนย์
2. โครงสร้างองค์กรของศูนย์
3. ภาระหน้าที่และคุณสมบัติของบุคลากร
4. ภาระหน้าที่และการกำหนดนโยบายของผู้บริหารศูนย์
5. ประเภทของสื่อการสอนที่ใช้บริการ
6. ประเภทและลักษณะของโครงการฝึกอบรมของศูนย์
7. งบประมาณ
8. บริการและกิจกรรมของศูนย์

ผลการวิจัยนี้ใช้แบบประเมินของ Stake Countenance Model เพื่อประเมินการดำเนินงานของศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา เพื่อปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างการดำเนินงาน โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจาก ผู้บริหาร และอาจารย์ผู้สอนในภาควิชาต่าง ๆ ของคณะศึกษาศาสตร์ ของมหาวิทยาลัย Kuwait

กริมส์ และชาร์เตอร์ (Grimes & Charter 2000: 557-571) ได้ศึกษาเรื่องการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแห่งมลรัฐมิสซิสซิปปี (Mississippi State University) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยได้แก่นักศึกษาสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ที่ลงทะเบียนเรียนวิชาเศรษฐศาสตร์จุลภาค ปีการศึกษา 1998 จำนวน 205 คน โดยผู้วิจัยศึกษาสภาพการใช้ห้องสมุดของนักศึกษา และวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอย (Multi Regression) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่สำคัญในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษามีสามประการคือ นักศึกษาเข้ามาใช้วัสดุสารสนเทศอ้างอิง นักศึกษาใช้ห้องสมุดเพื่อเป็นสถานที่อ่านหนังสือและใช้ห้องสมุดเพื่อเป็นที่พบเพื่อนเป็นกลุ่ม ๆ ส่วนในช่วงที่มหาวิทยาลัยเปิดเรียนเต็มเวลานั้นแต่ละสัปดาห์

นักศึกษาหญิงจะใช้ห้องสมุดมากกว่านักศึกษาชาย นักศึกษาผิวดำจะใช้ห้องสมุดมากกว่านักศึกษาผิวขาว และในช่วงที่มหาวิทยาลัยปิดภาคเรียนเป็นเวลาที่นักศึกษาส่วนใหญ่ออกไปทำงานเต็มเวลา เป็นปัจจัยที่ทำให้นักศึกษามีการใช้ห้องสมุดน้อยลง

โครเลย์ และคณะ (Crowley & etal 2002: 205-210) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อเว็บไซต์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเท็กซัสเอแอนด์เอ็ม (Texas & M University) เพื่อประเมินเว็บไซต์ห้องสมุดในแง่มุมต่าง ๆ โดยวิธีสนทนากลุ่ม ผลการวิจัยพบว่า มีประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบเว็บไซต์หลายประเด็นดังนี้คือ

1. ผู้ใช้ต้องการให้ออกแบบเว็บไซต์ในลักษณะ one stop shopping คือ ต้องการให้มีการเชื่อมโยงที่เกี่ยวข้องกับการค้นคว้าวิจัยทั้งหมดและสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการทั้งหมดได้ภายในหนึ่งหน้า
2. ในเรื่องการเข้าถึงข้อมูล พบว่ามักประสบปัญหาที่ไม่สามารถเข้าถึงรายการห้องสมุดได้ และดาวน์โหลดช้า
3. ประสบปัญหาในการค้นข้อมูล
4. ปัญหาในเรื่องการใช้ถ้อยคำ ภาษา คำศัพท์ พบว่า มีการใช้คำที่สื่อความหมายได้หลายนัย โดยเฉพาะศัพท์ทางด้านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

ไรท์ (wright 2004: 276-286) ได้ทำการวิจัยเพื่อวิเคราะห์และตรวจสอบวิธีการเชื่อมโยงของโปรแกรมค้นหา การแนะนำแหล่งค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ต และบทเรียนสำเร็จรูป (Tutorial) จากโฮมเพจของห้องสมุด โดยศึกษากับโฮมเพจห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่อยู่ในกลุ่มห้องสมุดเพื่อการวิจัย (ARL) ผลการวิจัย พบว่า ห้องสมุดจัดให้มีการเชื่อมโยงในส่วนของโปรแกรมค้นหา การแนะนำแหล่งค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ตและบทเรียนสำเร็จรูปจากโฮมเพจ ร้อยละ 67 โดยพบประเด็นสำคัญที่ต้องพิจารณาคือ เรื่องการใช้คำเพื่อบอกการเชื่อมโยงไปในจุดต่าง ๆ ซึ่งพบว่า แต่ละห้องสมุดมีการใช้คำที่แสดงถึงการเชื่อมโยงแตกต่างกันออกไป แต่ต้องการสื่อความหมายไปยังจุดเชื่อมโยงในบริบทเดียวกัน ซึ่งมีเพียงร้อยละ 28 ที่ใช้คำที่ผู้ใช้เข้าถึงได้โดยตรงและสามารถเชื่อมโยงเข้าไปยังแหล่งค้นคว้าได้ภายในคลิกแรกและพบว่ามีการใช้คำศัพท์เฉพาะทางด้านห้องสมุดที่ทำให้ผู้ใช้ต้องคาดเดาและสับสนว่าคำเหล่านั้นหมายถึงอะไร มีการใช้คำศัพท์ที่ไม่ชัดเจนใช้คำที่ไม่สื่อความหมายหรือตีความได้หลายอย่าง

บาลานลี และคณะ (Balanlı et al 2007: 717-718) ได้ทำการวิจัยเรื่อง รักษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่ออาคารห้องสมุดของมหาวิทยาลัยในประเทศตุรกี : กรณีศึกษาอาคารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเทคนิคอิสตันบูล ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าสำนักหอสมุดขาดแคลนทุนทรัพย์ในการจัดซื้อระบบคอมพิวเตอร์เพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บ และการให้บริการข้อมูลต่าง ๆ รวมถึงการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ ในแต่ละประเภทเข้าสำนักหอสมุด

นอกจากนี้ลักษณะทางกายภาพของอาคารมีสภาพเก่า ทรุดโทรม บรรยากาศอึดอัด ทึบแสง เครื่องปรับอากาศมีจำนวนไม่เพียงพอแสงสว่างภายในอาคารน้อย มีมลภาวะทางกลิ่นและเสียงจากภายนอกอาคารตลอดจนไม่มีพื้นที่เพียงพอสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการ

โดยสรุป จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องภายในประเทศพบว่า การสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของแหล่งเรียนรู้ ครอบคลุม สำนักวิทยบริการ ห้องสมุด และแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ พบว่า การสำรวจความคิดเห็นส่วนมากเน้นการสำรวจความคิดเห็นด้านการให้บริการสื่อการสอนและทรัพยากรสารสนเทศบุคลากร สถานที่และสภาพแวดล้อมของแหล่งเรียนรู้ และการสำรวจปัญหาหรืออุปสรรคของการรับบริการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นประเด็นในการสำรวจในงานวิจัยครั้งนี้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรักษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ผู้วิจัย ได้ดำเนินการวิจัยดังนี้คือ กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย รวบรวม ข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยราชภัฏ ภูเก็ต ที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2556 จำนวนทั้งหมด 9,196 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่กำลังศึกษาอยู่ใน มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ทุกระดับชั้น ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2556 และ เป็นผู้ที่เคยเข้ามาขอรับใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 385 คน โดยวิธีการสุ่มแบบโควตา โดยมีขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1.2.1 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร ได้แก่ นักศึกษาระดับ ปริญญาตรีที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ทุกระดับชั้น ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียน ที่ 2 ปีการศึกษา 2556 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 9,196 คน ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 385 คน ตามตาราง สำเร็จรูปของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มจำนวนตัวอย่างตาม ตาราง

1.2.2 จำแนกประชากรออกเป็นกลุ่ม ๆ โดยแบ่งตามคณะที่นักศึกษาที่ลงทะเบียน เรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2556 ออกเป็น 5 คณะได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาการ จัดการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และ คณะ เทคโนโลยีการเกษตร (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ณ เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2556)

1.2.3 แบ่งตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ 358 คน โดยแบ่งตามสัดส่วนของ นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2556 ออกเป็น 5 คณะ เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม

1.2.4 เมื่อทำการแบ่งสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากทุกคณะแล้ว ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูล โดยมีรายละเอียดการสุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 การแบ่งตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา

คณะ	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ(%)
คณะครุศาสตร์	2,906	122	31.69
คณะวิทยาการจัดการ	2,593	109	28.31
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	1,992	83	21.56
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1,408	59	15.32
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	297	12	3.12
รวมทั้งสิ้น	9,196	385	100

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตจำนวน 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต และ ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต เป็นคำถามปลายเปิด มีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดสิ่งที่ต้องประเมิน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จำนวน 5 ด้าน คือ **ด้านที่ 1** ด้านการให้บริการสื่อการเรียนการสอนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ **ด้านที่ 2** ด้านระเบียบการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ **ด้านที่ 3** ด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ **ด้านที่ 4** ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศและ **ด้านที่ 5** ด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ขั้นที่ 2 ศึกษาทฤษฎีหลักการต่าง ๆ จากตำรา แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแหล่งวิทยบริการและการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศหรือห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษา

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

ระดับคะแนน	แปลความหมาย
5	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
4	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
3	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
2	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
1	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

และ (2) แบบสอบถามปลายเปิด

ขั้นที่ 4 สร้างแบบสอบถาม โดยการประมวลเนื้อหาสาระให้ครอบคลุมขอบข่ายที่เกี่ยวกับการจัดบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ **ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 9 ข้อ **ตอนที่ 2** แบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตจำนวน 5 ด้าน คือ **ด้านที่ 1** ด้านการให้บริการสื่อการเรียนการสอนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีข้อคำถาม จำนวน 3 ข้อหลัก ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับทรัพยากรและสารสนเทศที่ให้บริการสื่อประเภทวัสดุ จำนวน 19 ข้อ บริการสื่อประเภทคอมพิวเตอร์จำนวน 19 ข้อ บริการโสตทัศนอุปกรณ์ จำนวน 12 ข้อ **ด้านที่ 2** ด้านระเบียบกฎเกณฑ์การบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวน 8 ข้อหลัก ประกอบด้วยข้อคำถามค่าธรรมเนียมการใช้ห้องประชุมและสื่ออาเซียน จำนวน 4 ข้อ **ด้านที่ 3** ด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 12 ข้อ **ด้านที่ 4** ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 4 ข้อหลัก ประกอบด้วย ข้อคำถาม ด้านอำนวยความสะดวก จำนวน 8 ข้อ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมจำนวน 6 ข้อ ด้านความปลอดภัยจำนวน 5 ข้อ ด้านสุขลักษณะอนามัยจำนวน 2 ข้อ และ**ด้านที่ 5** ด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 29 ข้อหลัก ประกอบด้วย ข้อคำถาม บริการจองหนังสือ (Book Reservation Service) จำนวน 3 ข้อ บริการหนังสือจอง (Reserved Book Service) จำนวน 3 ข้อ บริการยืมระหว่างหน่วยงาน (Inter Library Loan Service) จำนวน 3 ข้อ บริการรวบรวมบรรณานุกรม (Bibliography Service) จำนวน 2 ข้อบริการสาระสังเขปและดรรชนี

(Abstracting and Indexing Service) จำนวน 2 ข้อ บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องและข้อมูลท้องถิ่น จำนวน 3 ข้อ บริการสารสนเทศพิเศษ จำนวน 2 ข้อ บริการเครือข่ายสารสนเทศจำนวน 3 ข้อ บริการสืบค้นสารสนเทศในหอสมุด จำนวน 2 ข้อ บริการหนังสือสงวนจำนวน 2 ข้อ บริการข่าวสารที่ทันสมัย (Current Awareness Service) จำนวน 2 ข้อ บริการจัดนิทรรศการ จำนวน 2 ข้อ บริการแจ้งรายชื่อหนังสือใหม่ จำนวน 3 ข้อ บริการห้องโสตทัศนอุปกรณ์ จำนวน 4 ข้อ . บริการยืม – คืน ด้วยตนเอง (Self Check Service Machine) จำนวน 2 ข้อ บริการการอ่าน (Reading Service) จำนวน 3 ข้อ บริการค้นคว้า ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 9 ข้อ บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย จำนวน 3 ข้อ การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 3 ข้อ สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC Search) ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 2 ข้อ สืบค้นรายชื่อหนังสือใหม่ (New Books Search) ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 2 ข้อ มติชนออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 2 ข้อ ฐานข้อมูลออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 2 ข้อ บริการใช้ห้องประชุมและสื่ออาเซียน จำนวน 4 ข้อ บริการหนังสือมีชีวิต Living Books จำนวน 3 ข้อ บริการเครื่องถ่ายเอกสาร จำนวน 6 ข้อ บริการพิมพ์รายงานด้วยเครื่องปริ้นเตอร์ จำนวน 2 ข้อ บริการทำบัตรสมาชิกห้องสมุด จำนวน 4 ข้อ บริการมุม BOOK CAFE จำนวน 3 ข้อ รวมจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 180 ข้อ โดยจัดทำเป็นแบบสอบถามมาตรฐานวัดประมาณค่า 5 ระดับ **ตอนที่ 3** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตเป็นแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 5 ข้อ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมนอกเหนือจากข้อคำถามที่กำหนดไว้ให้เขียนว่าให้

ขั้นที่ 5 ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ จำนวน 2 ครั้งทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ตรวจสอบข้อคำถามให้ตรงตามวัตถุประสงค์ข้อคำถาม โดยมีการปรับปรุงแบบสอบถามดังนี้

- 5.1 เรื่องย่อหน้าให้มากกว่านี้หน่อย อย่าประหยัดเกินไป
- 5.2 แยกเป็นกี่ประเด็น ต้องระบุให้ละเอียด
- 5.3 ให้เขียนเป็นการตั้งคำถามเหมือนข้ออื่น ๆ
- 5.4 แก้ไขเรื่องลำดับเลขให้ถูกต้อง
- 5.5 ปรับเปลี่ยนช่วงเวลาการเข้าใช้บริการในแบบสอบถามตอนที่ 1 ให้อยู่ในช่วงเวลาที่เท่ากัน
- 5.6 จัดรูปแบบตารางของแบบสอบถามให้สวยงาม
- 5.7 ให้แยกประเภทของสื่อการสอนให้ถูกต้อง
- 5.8 ใส่ชื่อผู้จัดทำแบบสอบถาม

5.9 ดูเรื่องความเป็นระเบียบของงาน

5.10 การเรียงลำดับด้านก่อนหลังของแบบสอบถาม

5.11 เพิ่มเติมคำถามตามที่อาจารย์เสนอแนะ

5.12 ได้ตัดข้อคำถามที่มีความซ้ำซ้อนกันในส่วนการบริการและตรวจความถูกต้องของข้อความ

ขั้นที่ 6 ตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญท่านตรวจสอบ ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี การศึกษา จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) (รายนามผู้เชี่ยวชาญแสดงในภาคผนวก ก หน้า 93) โดยผู้เชี่ยวชาญจะตรวจข้อคำถามให้ตรงตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งครอบคลุมเนื้อหาสาระที่ต้องการวัด และตรวจสอบข้อคำถามทุกข้อให้มีความถูกต้องตามหลักวิชาการ ภาษาที่ใช้ชัดเจนแจ่มแจ้ง เข้าใจตรงกัน และผู้เชี่ยวชาญประเมินคุณภาพของแบบสอบถามอยู่ในระดับดี 3 ท่าน โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.66 - 1.00 (แบบประเมินคุณภาพแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญแสดงใน ภาคผนวก ค หน้า 111)

เกณฑ์การให้คะแนนการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ผู้วิจัยนำข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ วิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence : IOC) แล้วหาค่าเฉลี่ยซึ่งกำหนดค่าคะแนน ดังนี้

+ 1	ถ้าแน่ใจว่ารายการสอบถามมีความเหมาะสม
0	ถ้าไม่แน่ใจว่ารายการสอบถามมีความเหมาะสม
- 1	ถ้าแน่ใจว่ารายการสอบถามไม่มีความเหมาะสม

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับข้อคำถามจากการพิจารณาข้อคำถามที่มีค่า $IOC \leq .50$ แสดงว่าเป็นข้อคำถามที่สอดคล้องเชิงเนื้อหาทั้ง 5 ด้าน ซึ่งผลพบว่าข้อคำถามรายข้อมีค่า IOC อยู่ในช่วง 0.60 – 1.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่ตั้งไว้ทุกข้อ (ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม แสดงในภาคผนวก ง หน้า 144)

ขั้นที่ 7 ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ โดยผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบข้อคำถามให้ตรงตามวัตถุประสงค์ ข้อคำถามมีความชัดเจนและภาษาที่ใช้ในข้อคำถาม โดยมีการปรับปรุงแบบสอบถามดังนี้

7.1 ควรเปลี่ยนคำ (เลือกตอบ 1 ข้อ) เป็น (โปรดเลือกตอบเพียงข้อเดียว) ในข้อที่ 7 ถึง 9 ของแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม

7.2 ควรเพิ่มเติมอื่น ๆ (โปรดระบุ.....) ในข้อที่ 7 ถึง 9 ของแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม

7.3 ควรเพิ่มข้อความ (ติดตั้งกล้องวงจรปิดรักษาความปลอดภัย) ในข้อ 3 ด้านความปลอดภัย

7.4 ควรเปลี่ยนคำ (ไม่ยุ่งยาก) เป็นคำว่า (สะดวก)

ขั้นที่ 8 ทดลองใช้แบบสอบถาม หลังจากการปรับปรุงแบบสอบถามตามที่คุณเชี่ยวชาญเสนอแนะ โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเหมือนกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ในงานวิจัย ในวันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2557 กับนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ที่กำลังศึกษาอยู่ปีการศึกษา 2556 ระดับปริญญาตรี จำนวน 18 คน ผลทดลองใช้พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจภาษาที่ใช้และเข้าใจข้อความแต่ละหัวข้อเป็นอย่างดีโดยในแบบสอบถามได้ให้กลุ่มตัวอย่างทำเครื่องหมายลงในตารางซึ่งมีให้เลือก 2 ช่อง คือ เข้าใจ / ไม่เข้าใจ ในข้อความหลังจากทดลองใช้พบว่า กลุ่มตัวอย่างตอบว่า “เข้าใจ” ในข้อความทุกข้อ (ภาคผนวก จ แบบสอบถามทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง หน้า 160)

ขั้นที่ 9 หลังจากการปรับปรุงแบบสอบถาม ตามที่คุณเชี่ยวชาญเสนอแนะ จึงดำเนินการจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำมาใช้สอบถามความต้องการกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย (ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย หน้า 96) แบบสอบถามสมบูรณ์ มีทั้งหมด 3 ตอน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ จำนวน 9 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตจำนวน 5 ด้าน

ด้านที่ 1 ด้านการให้บริการสื่อการเรียนการสอนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วย

1. สื่อประเภทวัสดุ
 - 1.1 หนังสือภาษาไทย มีข้อความย่อย 3 ข้อ
 - 1.2 หนังสือภาษาอังกฤษ มีข้อความย่อย 3 ข้อ
 - 1.3 บริการหนังสือพิมพ์ มีข้อความย่อย 3 ข้อ
 - 1.4 บริการวารสาร/นิตยสาร มีข้อความย่อย 4 ข้อ
 - 1.5 บริการวิทยานิพนธ์/งานวิจัย มีข้อความย่อย 5 ข้อ
2. บริการสื่อประเภทคอมพิวเตอร์
 - 2.1 บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (CAI) มีข้อความย่อย 7 ข้อ
 - 2.2 ซีดีรอม (วิชาการ) มีข้อความย่อย 6 ข้อ

2.3 วีซีดี (สารคดี) มีข้อคำถามย่อย 6 ข้อ

3. บริการโสตทัศนอุปกรณ์

3.1 บริการเครื่องอ่าน ซีดี/ดีวีดี มีข้อคำถามย่อย 2 ข้อ

3.2 บริการโทรทัศน์ มีข้อคำถามย่อย 2 ข้อ

3.3 บริการเทปบันทึกเสียง มีข้อคำถามย่อย 2 ข้อ

3.4 บริการเครื่องขยายเสียง มีข้อคำถามย่อย 2 ข้อ

3.5 บริการเครื่องฉายภาพโปรเจคเตอร์ มีข้อคำถาม

ย่อย 2 ข้อ

3.6 บริการเครื่องฉายภาพสามมิติ (Visualizer) มีข้อ

คำถามย่อย 2 ข้อ

ด้านที่ 2 ด้านระเบียบการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศประกอบด้วยข้อคำถาม มีข้อคำถามย่อย 8 ข้อ

1. ค่าธรรมเนียมการใช้ห้องประชุมและสื่ออาเซียน มีข้อ
คำถามย่อย 4 ข้อ

ด้านที่ 3 ด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศประกอบด้วยข้อคำถาม มีข้อคำถามย่อย 12 ข้อ

ด้านที่ 4 ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการ
และเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วย

1. ด้านอำนวยความสะดวก มีข้อคำถามย่อย 8 ข้อ

2. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม มีข้อคำถามย่อย 6 ข้อ

3. ด้านความปลอดภัย มีข้อคำถามย่อย 5 ข้อ

4. ด้านสุขลักษณะอนามัย มีข้อคำถามย่อย 2 ข้อ

ด้านที่ 5 ด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วย

1. บริการจองหนังสือ (Book Reservation - Service) มี
ข้อคำถามย่อย 3 ข้อ

2. บริการหนังสือจอง (Reserved Book Service) มีข้อ
คำถามย่อย 3 ข้อ

3. บริการยืมระหว่างหน่วยงาน - (Inter Library Loan
Service) มีข้อคำถามย่อย 3 ข้อ

4. บริการรวบรวมบรรณานุกรม - (Bibliography Service)
มีข้อคำถามย่อย 2 ข้อ
5. บริการสารสังเขปและดรรชนี - (Abstracting and Indexing Service) มีข้อคำถามย่อย 2 ข้อ
6. บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องและข้อมูลท้องถิ่น มีข้อคำถามย่อย 3 ข้อ
7. บริการสารสนเทศพิเศษ มีข้อคำถามย่อย 2 ข้อ
8. บริการเครือข่ายสารสนเทศ มีข้อคำถามย่อย 3 ข้อ
9. บริการสืบค้นสารสนเทศในหอสมุด มีข้อคำถามย่อย 2 ข้อ
10. บริการหนังสือสงวน มีข้อคำถามย่อย 2 ข้อ
11. บริการข่าวสารที่ทันสมัย มีข้อคำถามย่อย 2 ข้อ
12. บริการจัดนิทรรศการ มีข้อคำถามย่อย 2 ข้อ
13. บริการแจ้งรายชื่อหนังสือใหม่ มีข้อคำถามย่อย 3 ข้อ
14. บริการห้องโสตทัศนอุปกรณ์ มีข้อคำถามย่อย 4 ข้อ
15. บริการยืม - คืน ด้วยตนเอง - (Self Check Service Machine) มีข้อคำถามย่อย 2 ข้อ
16. บริการการอ่าน (Reading Service) มีข้อคำถามย่อย 3 ข้อ
17. บริการค้นคว้า ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ มีข้อคำถามย่อย 9 ข้อ
18. บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย มีข้อคำถามย่อย 3 ข้อ
19. การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการ - และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีข้อคำถามย่อย 3 ข้อ
20. สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC Search) - ผ่านเว็บไซต์ สำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ มีข้อคำถามย่อย 2 ข้อ
21. สืบค้นรายชื่อหนังสือใหม่ (New Books Search) - ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีข้อคำถามย่อย 2 ข้อ
22. มติชนออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการ - และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีข้อคำถามย่อย 2 ข้อ

23. ฐานข้อมูลออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีข้อคำถามย่อย 2 ข้อ
24. บริการใช้ห้องประชุมและสื่ออาเซียน มีข้อคำถามย่อย 4 ข้อ
25. บริการหนังสือมีชีวิต Living Books มีข้อคำถามย่อย 3 ข้อ
26. บริการเครื่องถ่ายเอกสาร มีข้อคำถามย่อย 6 ข้อ
27. บริการพิมพ์รายงานด้วยเครื่องปริ้นเตอร์ มีข้อคำถามย่อย 2 ข้อ
28. บริการทำบัตรสมาชิกห้องสมุด มีข้อคำถามย่อย 4 ข้อ
29. บริการมุม BOOK CAFE มีข้อคำถามย่อย 3 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตทั้ง 5 ด้าน เป็นแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 5 ข้อ

3. การรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 3.1 ทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลถึงผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
- 3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ประสานกับเจ้าหน้าที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ให้เป็นผู้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามโดยพิจารณาจากผู้ที่เข้ามาใช้บริการสารสนเทศในทงส่วนที่สำนักวิทยบริการจัดให้ โดยการแจกและรับแบบสอบถามคืนที่จำนวน 385 ฉบับ เมื่อครบตามจำนวนที่ต้องการเจ้าหน้าที่จะรวบรวมแบบสอบถามส่งคืนผู้วิจัย
- 3.3 วันเวลาในการแจกและรับแบบสอบถาม ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม ถึงเดือน มีนาคม พ.ศ. 2557
- 3.4 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน พบว่า แบบสอบถามจำนวน 385 ฉบับ ได้รับคืน 385 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และมีความสมบูรณ์ทุกฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตรดังนี้ (ล้วนสายยศ และ อังคณา สายยศ 2539: 179)

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ

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

4.2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต โดยใช้สูตรค่าเฉลี่ย

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

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

การวิเคราะห์แบบสอบถามความคิดเห็น กำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยตามแนวของจอห์น ดับบลิว เบสท์และเจมส์ วี คาร์ตัน (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 (standMd Deviation - S.D.) (Lafferty Peter 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
	$\sqrt{\frac{\sum x^2}{N}}$	แทน	ผลรวมยกกำลังสองของคะแนนทุกจำนวน
	$(\sum x^2)$	แทน	ผลรวมของคะแนนทุกจำนวนยกกำลังสอง
	N	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามครอบคลุม เพศ คณะที่ท่านสังกัด อยู่ ท่านศึกษาอยู่ชั้นปีที่ ความถี่ที่ท่านมาใช้บริการหอสมุดของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วงเวลาที่ท่านสะดวกมาใช้บริการในช่วงเวลาใด ท่านใช้บริการครั้งละกี่ชั่วโมงต่อวัน วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศบ่อยที่สุด ท่านใช้บริการใดของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศบ่อยที่สุด และท่านทราบข้อมูลข่าวสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจากแหล่งข้อมูลใด

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n =385)

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1	เพศ		
	ชาย	129	33.51
	หญิง	256	66.49
2	คณะที่ท่านสังกัดอยู่		
	คณะเทคโนโลยีการเกษตร	49	12.73
	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	76	19.74
	คณะวิทยาการการจัดการ	130	33.77

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	58	15.06
	คณะครุศาสตร์	72	18.70
3	ท่านศึกษาอยู่ชั้นปีที่		
	ชั้นปีที่ 1	136	35.32
	ชั้นปีที่ 2	116	30.13
	ชั้นปีที่ 3	93	24.16
	ชั้นปีที่ 4	40	10.39
4	ความถี่ที่ท่านมาใช้บริการหอสมุดของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ		
	ทุกวัน	34	8.83
	สัปดาห์ละครั้ง	151	39.22
	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	88	22.86
	เดือนละครั้ง	76	19.74
	เดือนละ 2-3 ครั้ง	36	9.35
5	ท่านสะดวกมาใช้บริการในช่วงเวลาใด		
	08.00 - 11.00 น.	8	2.08
	11.01- 14.00 น.	282	73.25
	14.01 - 17.00 น.	81	21.04
	17.01- 20.00 น.	14	3.64
6	ท่านใช้บริการครั้งละกี่ชั่วโมงต่อวัน		
	น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	14	3.64
	2 ชั่วโมง	166	43.12
	3 ชั่วโมง	120	31.17
	มากกว่า 3 ชั่วโมง	85	22.08
7	วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศบ่อยที่สุด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
	เพื่อค้นคว้าเอกสารและข้อมูล	186	48.31

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการชมภาพยนตร์/ฟังเพลง	11	2.86
อ่านหนังสือ	103	26.75
นัดประชุม/นัดทำรายงาน	55	14.29
ใช้บริการอินเทอร์เน็ต	4	1.04
ใช้เป็นห้องเรียนกลุ่มย่อย	18	4.68
ใช้บริการร้านจำหน่ายเครื่องดื่มและอาหารว่าง	8	2.08
8 ท่านใช้บริการใดของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี		
สารสนเทศบ่อยที่สุด		
เพื่อค้นคว้าเอกสารและข้อมูล	73	18.96
ใช้บริการชมภาพยนตร์/ฟังเพลง	7	1.82
อ่านหนังสือ	190	49.35
นัดประชุม/นัดทำรายงาน	49	12.73
ใช้บริการอินเทอร์เน็ต	27	7.01
ใช้เป็นห้องเรียนกลุ่มย่อย	32	8.31
ใช้บริการร้านจำหน่ายเครื่องดื่มและอาหารว่าง	7	1.82
9 ท่านทราบข้อมูลข่าวสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจากแหล่งข้อมูลใด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่	66	17.14
แผ่นพับประชาสัมพันธ์	170	44.16
เจ้าหน้าที่	84	21.82
วารสารแคแสดของมหาวิทยาลัย	3	0.78
อาจารย์ผู้สอน	0	0.00
เพื่อนๆ	0	0.00
เว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	62	16.10

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.49 ศึกษาอยู่คณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 33.77 อยู่ชั้น

ปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 35.32 ใช้บริการสัปดาห์ละครั้งคิดเป็นร้อยละ 39.22 ช่วงเวลาที่ใช้บริการคือ 11.01-14.00น. คิดเป็นร้อยละ 73.25 ใช้บริการครั้งละ 2 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 43.12 วัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าเอกสาร และข้อมูลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.31 ใช้บริการอ่านหนังสือบ่อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.35 และทราบข้อมูลข่าวสารจากแผ่นพับประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 44.16

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการให้บริการของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ผู้วิจัยนำเสนอในตารางที่ 4.2 – 4.11

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต โดยภาพรวม (n=385)

ด้านที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	ด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.45	.63	ปานกลาง
2	ด้านระเบียบการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.93	.84	มาก
3	ด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.26	.69	มาก
4	ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.67	.64	มาก
5	ด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.66	.61	มาก
รวม		3.66	.68	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = .68) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน และระดับปานกลาง 1 ด้าน โดยด้านมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = .69)

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.3-4.10

2.1 ด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ (n=385)

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	สื่อประเภทวัสดุ	3.75	.72	มาก
2	บริการสื่อประเภทคอมพิวเตอร์	3.28	.48	ปานกลาง
3	บริการโสตทัศนอุปกรณ์	3.23	.51	ปานกลาง
	รวม	3.45	.63	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = .63) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ สื่อประเภทวัสดุ ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = .72)

2.1.1 สื่อประเภทวัสดุ

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการให้บริการสื่อประเภทวัสดุ
(n=385)

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	หนังสือภาษาไทย			
	1.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า	4.05	.76	มาก
	1.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	4.00	.77	มาก
	1.3 ความสมบูรณ์ของหนังสือไม่ชำรุดหรือฉีกขาด	3.99	.75	มาก
	รวม	4.01	.76	มาก
2	หนังสือภาษาอังกฤษ			
	2.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า	3.92	.81	มาก
	2.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	3.79	.78	มาก
	2.3 ความสมบูรณ์ของหนังสือไม่ชำรุดหรือฉีกขาด	4.03	.81	มาก
	รวม	3.91	.81	มาก
3	บริการหนังสือพิมพ์			
	3.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.74	.72	มาก
	3.2 มีความหลากหลาย สำนักพิมพ์	3.77	.77	มาก
	3.3 มีความทันสมัย มีฉบับปัจจุบัน	3.58	.80	มาก
	3.4 ความสมบูรณ์ของหนังสือพิมพ์ ไม่ชำรุดหรือฉีกขาด	3.18	.40	ปานกลาง
	รวม	3.57	.73	มาก
4	บริการวารสาร/นิตยสาร			
	4.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.44	.56	มาก
	4.2 มีความหลากหลาย สำนักพิมพ์	3.86	.57	มาก
	4.3 มีความทันสมัย มีฉบับปัจจุบัน	3.80	.54	มาก
	4.4 ความสมบูรณ์ของหนังสือพิมพ์ ไม่ชำรุดหรือฉีกขาด	3.43	.59	ปานกลาง
	รวม	3.88	.67	มาก
5	บริการวิทยานิพนธ์/งานวิจัย			
	5.1 มีความหลากหลายสถาบัน	4.05	.45	มาก
	5.2 ความสมบูรณ์ของวิทยานิพนธ์/งานวิจัยไม่ชำรุดหรือฉีกขาด	3.67	.48	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
5.3	มีระบบการสืบค้นข้อมูล	3.34	.48	ปานกลาง
5.4	มีวิทยานิพนธ์/งานวิจัยที่เป็นปัจจุบัน	3.41	.51	ปานกลาง
5.5	มีบริการยืม - คืนกลับไปศึกษาที่บ้านได้	3.21	.42	ปานกลาง
	รวม	3.54	.55	มาก
	รวมทั้งหมด	3.75	.72	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการสื่อประเภทวัสดุอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = .72) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ หนังสือภาษาไทย ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = .76)

2.1.2 บริการสื่อประเภทคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการให้บริการสื่อประเภทคอมพิวเตอร์(n=385)

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (CAI)			
1.1	มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.68	.71	มาก
1.2	มีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า	3.27	.44	ปานกลาง
1.3	มีความหลากหลายหมวดหมู่	3.34	.48	ปานกลาง
1.4	ตรงกับศาสตร์ที่ศึกษา	3.20	.40	ปานกลาง
1.5	มีเนื้อหาทันสมัย	3.16	.38	ปานกลาง
1.6	มีเครื่องคอมพิวเตอร์ / อุปกรณ์ที่สามารถศึกษาได้	3.94	.43	มาก
1.7	มีการจัดสถานที่เพื่อการศึกษาค้นคว้า	3.15	.35	ปานกลาง
	รวม	3.39	.55	ปานกลาง
2	ซีดีรอม (วิชาการ)			
2.1	มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.14	.35	ปานกลาง

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
2.2	มีความหลากหลายหมวดหมู่	3.35	.49	ปานกลาง
2.3	ตรงกับศาสตร์ที่ศึกษา	3.25	.43	ปานกลาง
2.4	มีเนื้อหาทันสมัย	3.19	.39	ปานกลาง
2.5	มีเครื่องคอมพิวเตอร์ / อุปกรณ์ที่สามารถศึกษาได้	3.17	.38	ปานกลาง
2.6	มีการจัดสถานที่เพื่อการศึกษาค้นคว้า	3.28	.45	ปานกลาง
	รวม	3.22	.42	ปานกลาง
3	วิธีดี (สารคดี)			
3.1	มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.18	.39	ปานกลาง
3.2	มีความหลากหลายหมวดหมู่	3.29	.45	ปานกลาง
3.3	ตรงกับศาสตร์ที่ศึกษา	3.24	.43	ปานกลาง
3.4	มีเนื้อหาทันสมัย	3.19	.40	ปานกลาง
3.4	มีเครื่องคอมพิวเตอร์ / อุปกรณ์ที่สามารถศึกษาได้	3.14	.36	ปานกลาง
3.6	มีการจัดสถานที่เพื่อการศึกษาค้นคว้า	3.25	.43	ปานกลาง
	รวม	3.21	.41	ปานกลาง
	รวมทั้งหมด	3.28	.48	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการสื่อประเภทคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$, S.D. = .48) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (CAI) ($\bar{X} = 3.39$, S.D. = .55)

2.1.3 บริการโสตทัศนอุปกรณ์

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการให้บริการโสตทัศนอุปกรณ์
(n=385)

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	บริการเครื่องอ่าน ซีดี/ดีวีดี			
	1.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.16	.37	ปานกลาง
	1.2 สภาพใช้งานไม่ชำรุด พร้อมใช้งาน	3.17	.39	ปานกลาง
	รวม	3.17	.38	ปานกลาง
2	บริการโทรทัศน์			
	2.1 มีความทันสมัย	3.26	.45	ปานกลาง
	2.2 สภาพใช้งานไม่ชำรุด พร้อมใช้งาน	3.22	.43	ปานกลาง
	รวม	3.24	.44	ปานกลาง
3	บริการเทปบันทึกเสียง			
	3.1 มีความทันสมัย	3.28	.60	ปานกลาง
	3.2 สภาพใช้งานไม่ชำรุด พร้อมใช้งาน	3.06	.48	ปานกลาง
	รวม	3.17	.55	ปานกลาง
4	บริการเครื่องขยายเสียง			
	4.1 มีความทันสมัย	3.53	.80	มาก
	4.2 สภาพใช้งานไม่ชำรุด พร้อมใช้งาน	3.22	.45	ปานกลาง
	รวม	3.37	.66	ปานกลาง
5	บริการเครื่องฉายภาพโปรเจคเตอร์ (Projector)			
	5.1 มีความทันสมัย	3.28	.58	ปานกลาง
	5.2 สภาพใช้งานไม่ชำรุด พร้อมใช้งาน	3.21	.41	ปานกลาง
	รวม	3.24	.50	ปานกลาง
6	บริการเครื่องฉายภาพสามมิติ (Visualizer)			
	6.1 มีความทันสมัย	3.26	.44	ปานกลาง
	6.2 สภาพใช้งาน ไม่ชำรุด พร้อมใช้งาน	3.09	.49	ปานกลาง
	รวม	3.18	.47	ปานกลาง
	รวมทั้งหมด	3.23	.51	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการโสตทัศนอุปกรณ์ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23, S.D. = .51$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ บริการเครื่องขยายเสียง ($\bar{X} = 3.37, S.D. = .67$)

2.2 ด้านระเบียบการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาปริญญาตรีด้านระเบียบการให้บริการ (n=385)

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	เวลาในการเปิด-ปิด บริการ (จันทร์-อาทิตย์ 08.00 - 20.00 น. ปิดทุกวันนักขัตฤกษ์)	4.70	.47	มากที่สุด
2	จำนวนหนังสือที่ให้ยืมแต่ละครั้ง(นักศึกษา 4 เล่ม บุคลากร ภายใน 7 เล่ม)	4.60	.67	มากที่สุด
3	ระยะเวลาการให้ยืมหนังสือแต่ละครั้ง (7 วัน)	4.73	.45	มากที่สุด
4	อัตราค่าปรับค้างส่ง (5 บาท/วัน)	3.92	.84	มาก
5	ค่าธรรมเนียมการใช้ห้องประชุมและสื่ออาเซียน (จำนวน 25-30คน)	3.68	.75	มาก
6	สามารถเลือกใช้บริการสื่อไม่เกิน 3 ประเภท	3.47	.64	ปานกลาง
7	ระยะเวลาการให้บริการสื่ออาเซียนแต่ละครั้ง ไม่เกิน (3 วัน)	3.54	.76	มาก
8	อัตราค่าปรับการบริการสื่ออาเซียน กรณีเกิน 3 วัน (200 บาท/วัน)	3.53	.74	มาก
รวม		3.93	.84	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านระเบียบการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93, S.D. = .84$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ระยะเวลาการให้ยืมหนังสือแต่ละครั้ง (7 วัน) ($\bar{X} = 4.73, S.D. = .45$)

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ค่าธรรมเนียมการใช้ห้องประชุมและสื่ออาเซียน (n=385)

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	ค่าธรรมเนียมการใช้ห้องประชุมและสื่ออาเซียน (จำนวน 25-30คน)			
5.1	หน่วยงานภายใน ครึ่งวัน (250 บาท)	3.54	.72	มาก
5.2	หน่วยงานภายใน เต็มวัน (500 บาท)	3.53	.76	มาก
5.3	หน่วยงานภายนอก ครึ่งวัน (500 บาท)	3.85	.69	มาก
5.4	หน่วยงานภายนอก เต็มวัน (1000 บาท)	3.78	.76	มาก
	รวม	3.68	.75	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ค่าธรรมเนียมการใช้ห้องประชุมและสื่ออาเซียน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = .75) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = .69)

2.3 ด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาปริญญาตรีด้านบุคลากรที่ให้บริการ (n=385)

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริการ	4.62	.50	มากที่สุด
2	มีความละเอียดรอบคอบในการให้บริการ	4.55	.55	มากที่สุด
3	ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.52	.54	มากที่สุด
4	ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.17	.65	มาก
5	ความเชี่ยวชาญในส่วนของงานที่ให้บริการ	4.42	.66	มาก
6	แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	4.14	.63	มาก
7	ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารกับผู้มาใช้บริการ	4.35	.66	มาก
8	ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.25	.70	มาก
9	บุคลากรให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.12	.72	มาก

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
10	มีบุคลากรให้บริการประจำตามชั้น และจุดบริการที่จำเป็น ครบถ้วน เพียงพอ	4.12	.73	มาก
11.	ให้บริการด้วยความ รวดเร็ว ทันตามเวลา	4.34	.68	มาก
12.	บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	3.58	.64	มาก
รวม		4.26	.69	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26, S.D. = .69$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 9 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ มีความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริการ ($\bar{X} = 4.62, S.D. = .50$)

2.4 ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

สารสนเทศ

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาปริญญาตรี ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม (n=385)

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	ด้านอำนวยความสะดวก			
1.1	ความสะดวกในการเข้า-ออก	4.44	.50	มาก
1.2	ความสะดวกในส่วนบริการรับฝากของ	4.16	.56	มาก
1.3	มีโต๊ะ เก้าอี้ และเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	3.95	.35	มาก
1.4	มีป้ายบอกทิศทางที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และชัดเจน ของแหล่งสารสนเทศ	3.83	.47	มาก
1.5	ที่ตั้งตู้แสดงความคิดเห็นสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย สะดวกในการให้บริการ	3.32	.52	ปานกลาง
1.6	การจัดบริเวณน้ำดื่มเพียงพอ	3.82	.55	มาก

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1.7	พื้นที่สำหรับจำหน่ายเครื่องดื่มและอาหารว่าง	3.58	.58	มาก
1.8	มีการจัดตั้งจุดทิ้งขยะไว้อย่างเพียงพอ	3.32	.47	ปานกลาง
	รวม	3.80	.62	มาก
2	ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม			
2.1	การจัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วน	4.02	.42	มาก
2.2	สถานที่ที่มีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ	4.00	.54	มาก
2.3	สถานที่ที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.59	.56	มาก
2.4	บรรยากาศภายในมีความสงบ มีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า	3.83	.55	มาก
2.5	มีการจัดแต่งภูมิทัศน์ที่สวยงาม	3.69	.61	มาก
2.6	มีบริเวณที่นั่งพักภายนอกอาคาร	3.39	.49	ปานกลาง
	รวม	3.75	.58	มาก
3	ด้านความปลอดภัย			
3.1	ความปลอดภัยในส่วนบริการรับฝากของ	4.08	.52	มาก
3.2	การถ่ายเทอากาศและอุณหภูมิห้องเหมาะสม	3.61	.54	มาก
3.3	บริเวณที่นั่งอ่านหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ	3.82	.55	มาก
3.4	พื้นที่ให้บริการถ่ายเอกสารมีอากาศถ่ายเทสะดวก	3.54	.59	มาก
	ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ			
3.5	มีเครื่องดับเพลิงติดตั้งทุกชั้น สังเกตเห็นได้ง่าย	3.25	.44	ปานกลาง
	รวม	3.66	.60	มาก
4	ด้านสุขลักษณะและสุขอนามัย			
4.1	จำนวนห้องน้ำเพียงพอ	3.11	.33	ปานกลาง
4.2	ห้องน้ำมีความสะอาด ถูกหลักสุขอนามัย	2.82	.53	ปานกลาง
	รวม	2.97	.47	ปานกลาง
	รวมทั้งหมด	3.67	.64	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67, S.D. = .64$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.80, S.D. = .62$)

2.5 ด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

สารสนเทศ

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (n=385)

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	บริการจองหนังสือ (Book Reservation Service)			
	1.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	3.89	.32	มาก
	1.2 ความรวดเร็วในการได้รับหนังสือ	3.62	.49	มาก
	1.3 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	3.79	.41	มาก
	รวม	3.76	.42	มาก
2	บริการหนังสือจอง (Reserved Book Service)			
	2.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	3.88	.73	มาก
	2.2 ความรวดเร็วในการได้รับหนังสือ	3.84	.84	มาก
	2.3 มีความถูกต้องของบริการหนังสือจอง	3.64	.59	มาก
	รวม	3.79	.73	มาก
3	บริการยืมระหว่างหน่วยงาน (Inter Library Loan Service)			
	3.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	3.99	.90	มาก
	3.2 ความรวดเร็วในการได้รับเอกสาร	3.60	.81	มาก
	3.3 ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสม	3.39	.49	มาก
	รวม	3.66	.79	มาก
4	บริการรวบรวมบรรณานุกรม (Bibliography Service)			
	4.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	3.73	.85	มาก

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
	4.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการรวบรวมบรรณานุกรม	3.87	.68	มาก
	รวม	3.80	.68	มาก
5	บริการสาระสังเขปและดรรชนี (Abstracting and Indexing Service)			
	5.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	3.89	.78	มาก
	5.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการสาระสังเขปและดรรชนี	3.52	.54	มาก
	รวม	3.71	.69	มาก
6	บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องและข้อมูลท้องถิ่น			
	6.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	3.51	.54	มาก
	6.2 มีความหลากหลายของข้อมูลท้องถิ่น และมีความทันสมัย	3.65	.66	มาก
	6.3 ความสมบูรณ์สิ่งพิมพ์ต่อเนื่องและข้อมูลท้องถิ่นไม่ซ้ำรูดหรือฉีกขาด	3.47	.53	ปานกลาง
	รวม	3.54	.58	มาก
7	บริการสารสนเทศ (Information Service)			
	7.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	4.19	.76	มาก
	7.2 ความรวดเร็วในการได้รับสารสนเทศพิเศษ	3.94	.82	มาก
	รวม	4.06	.80	มาก
8	บริการเครือข่ายสารสนเทศ			
	8.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	3.48	.51	ปานกลาง
	8.2 มีความหลากหลายของเครือข่ายสารสนเทศ	3.55	.54	มาก
	8.3 ความรวดเร็วในการได้รับบริการเครือข่ายสารสนเทศ	3.47	.51	ปานกลาง
	รวม	3.50	.52	ปานกลาง
9	บริการสืบค้นสารสนเทศในหอสมุด			
	9.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	3.76	.70	มาก

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
	9.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการสืบค้นสารสนเทศใน หอสมุด	3.51	.51	มาก
	รวม	3.63	.63	มาก
10	บริการหนังสือสงวน			
	10.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	3.51	.50	มาก
	10.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการหนังสือสงวน	3.50	.50	มาก
	รวม	3.51	.50	มาก
11	บริการข่าวสารที่ทันสมัย (Current Awareness Service)			
	11.1 ความรวดเร็วในการได้รับบริการข่าวสารที่ทันสมัย	3.56	.54	มาก
	11.2 มีความหลากหลายของเครือข่ายสารสนเทศ	3.56	.50	มาก
	รวม	3.56	.52	มาก
12	บริการจัดนิทรรศการ			
	12.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	3.53	.50	มาก
	12.2 มีความหลากหลายของบริการจัดนิทรรศการ	3.56	.54	มาก
	รวม	3.55	.52	มาก
13	บริการแจ้งรายชื่อหนังสือใหม่			
	13.1 แจ้งรายชื่อหนังสือใหม่ที่เป็นปัจจุบันไว้ที่บอร์ดของ หอสมุด	3.57	.54	มาก
	13.2 มีความหลากหลายหมวดหมู่ของหนังสือใหม่	3.72	.66	มาก
	13.3 มีช่องทางการรับทราบที่หลากหลาย	3.54	.54	มาก
	รวม	3.61	.59	มาก
14	บริการห้องโสตทัศนอุปกรณ์			
	14.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ขอใช้บริการ	3.59	.73	มาก
	14.2 สภาพห้องโสตทัศนอุปกรณ์ พร้อมใช้งาน	3.62	.61	มาก
	14.3 ห้องมีความสงบเหมาะสมแก่การศึกษาค้นคว้า	3.64	.77	มาก
	14.4 มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมใช้งาน	3.59	.55	มาก
	รวม	3.61	.67	มาก

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
15	บริการยืม – คืน ด้วยตนเอง (Self Check Service Machine)			
15.1	ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	3.72	.62	มาก
15.2	จำนวนเครื่องให้บริการยืม – คืน ด้วยตนเอง มีเพียงพอ	3.54	.52	มาก
	รวม	3.63	.58	มาก
16	บริการการอ่าน (Reading Service)			
16.1	บริการห้องค้นคว้าเฉพาะบุคคล	3.75	.71	มาก
16.2	บริการการห้องสมุดมีชีวิตด้วยเสียงดนตรี	3.55	.52	มาก
16.3	บริการการห้องประชุมชั้น 5	3.73	.62	มาก
	รวม	3.68	.63	มาก
17	บริการค้นคว้า ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ			
17.1	เครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้สำหรับสืบค้นมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	3.96	.36	มาก
17.2	คำสำคัญ/หัวเรื่องที่กำหนดมีความเหมาะสม สามารถสืบค้นได้ตรงตามความต้องการ	3.92	.44	มาก
17.3	รายละเอียดและสถานะของหนังสือจากฐานข้อมูลถูกต้องตามความเป็นจริง	3.61	.56	มาก
17.4	การจัดทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ เป็นหมวดหมู่มีระเบียบทำให้สะดวกและง่ายต่อการเข้าถึง	3.91	.55	มาก
17.5	ป้ายระบุเรียกหนังสือบนสันชัดเจน ง่ายต่อการค้นหา	3.77	.58	มาก
17.6	ความรวดเร็วในการให้บริการยืมคืน	3.67	.55	มาก
17.7	การจัดหนังสือที่ใช้งานแล้วขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว	3.65	.62	มาก
17.8	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ประจำเคาน์เตอร์ยืม-คืนตลอดเวลา	3.82	.59	มาก
17.9	ความเหมาะสมของจุดบริการยืม-คืน	3.75	.57	มาก
	รวม	3.78	.55	มาก

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
18.	บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย			
18.1	เครือข่ายมีความเร็วเหมาะสม	3.58	.52	มาก
18.2	มีจุดให้บริการครอบคลุมพื้นที่ของสำนักวิทยบริการฯ	3.53	.52	มาก
18.3	มีจุดให้บริการในการขอรับบริการ และขอรหัสผ่าน	3.58	.51	มาก
	รวม	3.56	.51	มาก
19.	การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ			
19.1	เว็บไซต์มีความเหมาะสม	3.99	.35	มาก
19.2	ขั้นตอนการใช้เว็บไซต์ไม่ยุ่งยาก	3.94	.50	มาก
19.3	การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ที่ทันสมัย	3.62	.54	มาก
	รวม	3.85	.50	มาก
20.	สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC Search) ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ			
20.1	ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	4.14	.66	มาก
20.2	ความรวดเร็วในการได้รับบริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ	3.47	.52	ปานกลาง
	รวม	3.81	.68	มาก
21.	สืบค้นรายชื่อหนังสือใหม่ (New Books Search) ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ			
21.1	ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	3.55	.50	มาก
21.2	ความรวดเร็วในการได้รับบริการสืบค้นรายชื่อหนังสือใหม่	3.51	.52	มาก
	รวม	3.53	.51	มาก
22.	มติชนออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ			
22.1	ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	3.95	.56	มาก
22.2	ความรวดเร็วในการได้รับบริการ มติชนออนไลน์	3.74	.48	มาก
	รวม	3.84	.53	มาก

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
23.	ฐานข้อมูลออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ			
22.1	ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	3.50	.53	ปานกลาง
23.2	ความรวดเร็วในการได้รับบริการฐานข้อมูลออนไลน์	3.61	.51	มาก
	รวม	3.55	.52	มาก
24.	บริการใช้ห้องประชุมและสื่ออาเซียน			
24.1	ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	3.58	.56	มาก
24.2	มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ขอใช้บริการ	3.57	.54	มาก
24.3	สภาพห้องประชุมและสื่ออาเซียนพร้อมใช้งาน	3.68	.64	มาก
24.4	อัตราค่าบริการห้องประชุมและสื่ออาเซียน	3.56	.57	มาก
	รวม	3.60	.58	มาก
25.	บริการหนังสือมีชีวิต Living Books			
25.1	ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	3.58	.54	มาก
25.2	จุดให้บริการหนังสือมีชีวิตมีความเหมาะสม	3.56	.56	มาก
25.3	กิจกรรมหนังสือมีชีวิตมีความหลากหลาย	3.54	.54	มาก
	รวม	3.56	.54	มาก
26.	บริการเครื่องถ่ายเอกสาร			
26.1	สถานที่ที่จัดไว้ให้บริการถ่ายเอกสาร(อาคาร 8 ชั้น3)	3.53	.55	มาก
26.2	ระยะเวลาที่ให้บริการถ่ายเอกสาร (08.30 -16.30 น.)	3.58	.60	มาก
26.3	การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.61	.62	มาก
26.4	ความคมชัดของงานที่ได้จากการถ่ายเอกสาร	3.65	.58	มาก
26.5	ความถูกต้องของงานถ่ายเอกสาร	3.73	.70	มาก
26.6	อัตราค่าถ่ายเอกสาร	3.49	.52	ปานกลาง
	รวม	3.60	.60	มาก
27.	บริการพิมพ์รายงานด้วยเครื่องปริ้นเตอร์			
27.1	คุณภาพของงาน	3.71	.56	มาก
27.2	อัตราค่าบริการพิมพ์รายงานด้วยเครื่องปริ้นเตอร์	3.53	.53	มาก
	รวม	3.62	.60	มาก

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
28.	บริการทำบัตรสมาชิกห้องสมุด			
28.1	จุดให้บริการห้องสมุด (บริเวณเคาน์เตอร์ ยืม-คืน)	3.72	.64	มาก
28.2	การชี้แจงขั้นตอนและเอกสารที่ต้องใช้ในการทำบัตร	3.58	.59	มาก
28.3	ความรวดเร็วในการออกบัตรใหม่	3.58	.55	มาก
28.4	คุณภาพและความน่าเชื่อถือของบัตรสมาชิกห้องสมุด	3.76	.74	มาก
	รวม	3.66	.64	มาก
29.	บริการมุม BOOK CAFE			
29.1	ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	3.53	.59	มาก
29.2	ความรวดเร็วในบริการมุม BOOK CAFE	3.57	.58	มาก
29.3	อัตราค่าบริการมุม BOOK CAFE	3.62	.59	มาก
	รวม	3.57	.59	มาก
	รวมทั้งหมด	3.66	.61	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66, S.D. = .61$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก 28 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ บริการสารสนเทศ (Information Service) ($\bar{X} = 4.06, S.D. = .80$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

สรุปข้อเสนอแนะความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต มีรายละเอียดดังนี้

3.1 ด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เครื่องฉายภาพโปรเจคเตอร์สีเพี้ยน (จำนวน 21 คน)

3.2 ด้านระเบียบการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระยะเวลาในการยืม-คืนหนังสือบางเล่มน้อยควรขยายเวลาให้บริการยืม-คืน
(จำนวน 57 คน)

3.3 ด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เจ้าหน้าที่มีน้อยในชั้น3 (จำนวน 3 คน)

3.4 ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

สารสนเทศ

3.4.1 บางมุมแสงสว่างไม่เพียงพอ หลอดขาด (จำนวน 61 คน)

3.4.2 โต๊ะมีน้อย (จำนวน 11 คน)

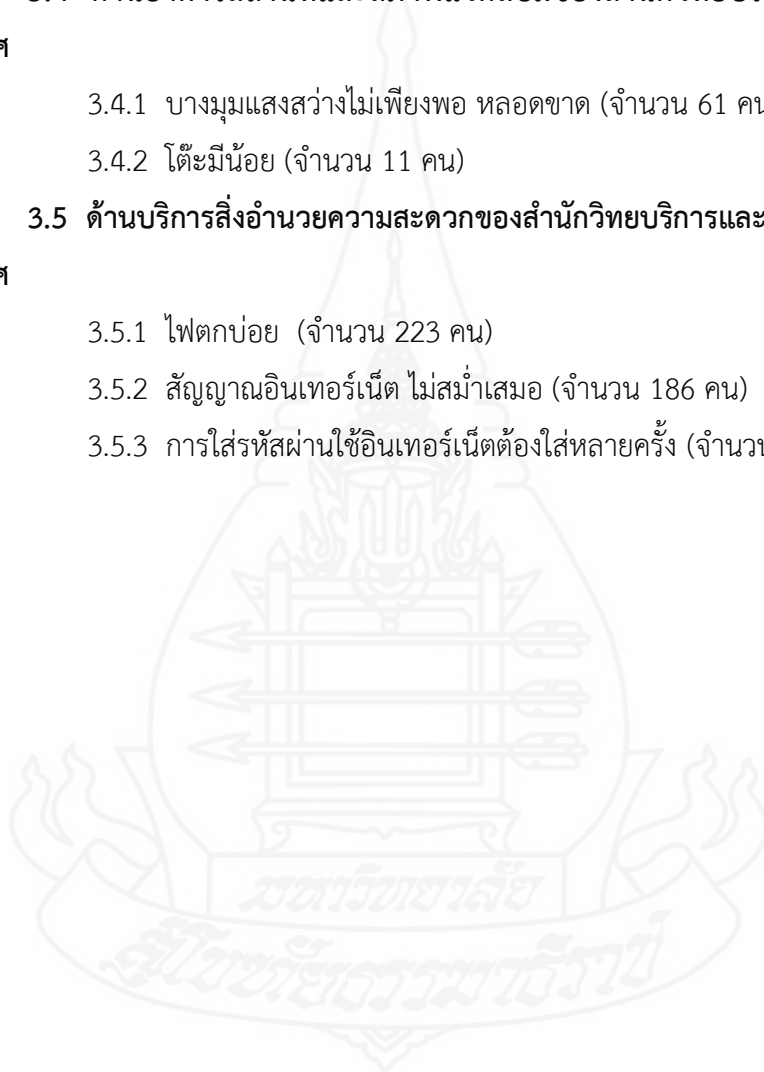
3.5 ด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

สารสนเทศ

3.5.1 ไฟตกบ่อย (จำนวน 223 คน)

3.5.2 สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่สม่ำเสมอ (จำนวน 186 คน)

3.5.3 การใส่รหัสผ่านใช้อินเทอร์เน็ตต้องใส่หลายครั้ง (จำนวน 164 คน)



บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 รูปแบบการวิจัย การวิจัยเชิงสำรวจ

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1.2.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

1.2.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ

- 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
- 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นด้านระเบียบกฎเกณฑ์การบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 3) เพื่อศึกษาความคิดเห็นด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
- 4) เพื่อศึกษาความคิดเห็นด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
- 5) เพื่อศึกษาความคิดเห็นด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.3 การดำเนินการวิจัย

1.3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2556 จำนวนทั้งหมด 9,196 คน

1.3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษา ระดับปริญญาตรีที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ทุกระดับชั้น ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2556 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 9,196 คน และเป็นผู้ที่เคยเข้ามาขอรับใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยวิธีการสุ่มแบบโควตา ตามตารางสำเร็จรูปของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มจำนวนตัวอย่าง จำนวน 385 คน

1.3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จำนวน 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ จำนวน 9 ข้อ ตอนที่ 2 ความคิดเห็นด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต เป็นแบบสอบถามมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ **ด้านที่ 1** ด้านการให้บริการสื่อการเรียนการสอนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 49 ข้อ **ด้านที่ 2** ด้านระเบียบกฎเกณฑ์การบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวน 12 ข้อ **ด้านที่ 3** ด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 12 ข้อ **ด้านที่ 4** ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 21 ข้อ **ด้านที่ 5** ด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 82 ข้อ ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

1.3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้กับนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ทุกระดับชั้น ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2556 และเป็นผู้ที่เคยเข้ามาขอรับใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยวิธีการสุ่มแบบโควตา ในการตอบแบบสอบถาม ได้รับคืน 385 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และมีความสมบูรณ์ทุกฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ช่วงเวลาการเก็บข้อมูลระหว่างเดือน มกราคม ถึงเดือน มีนาคม พ.ศ. 2557

1.3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติหาร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.4 สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1.4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เป็นนักศึกษาเพศหญิงกำลังศึกษาศึกษาอยู่คณะวิทยาการจัดการ อยู่ชั้นปีที่ 1 ใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศใช้บริการสัปดาห์ละครั้ง ช่วงเวลา 11.01-14.00 น. ใช้บริการครั้งละ 2 ชั่วโมง

วัตถุประสงค์เพื่อค้นหาเอกสารและข้อมูล ใช้บริการอ่านหนังสือ และทราบข้อมูลข่าวสารจากแผ่นพับประชาสัมพันธ์ ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

1.4.2 ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้านและระดับปานกลาง 1 ด้านโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้

- 1) **ด้านการให้บริการสื่อการเรียนการสอนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ** พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความต้องการด้านบริการสื่อประเภทวัสดุ หนังสือภาษาไทยมีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้ามีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่และมีความสมบูรณ์ของหนังสือไม่ชำรุดหรือฉีกขาด
- 2) **ด้านระเบียบการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ** พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านระเบียบการบริการอยู่ในระดับมาก โดยมีความต้องการให้ระยะเวลาการให้ยืมหนังสือแต่ละครั้ง (7 วัน)
- 3) **ด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ** พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีความต้องการด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริการ
- 4) **ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ** พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในระดับมาก โดยมีความต้องการด้านอำนวยความสะดวก
- 5) **ด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ** พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นรวมความเห็นในระดับมาก โดยมีความต้องการด้าน บริการสารสนเทศ (Information Service)

2. อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลดังนี้

2.1 ด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า โดยภาพรวมมีความเห็นในระดับปานกลาง พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านสื่อประเภทวัสดุอยู่ในระดับมาก มีความเพียงพอต่อการค้นคว้าหลากหลายหมวดหมู่ มีความทันสมัยเป็นปัจจุบันและมีความสมบูรณ์ของหนังสือไม่ซ้ำชุดหรือฉีกขาดไว้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ **มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (2546: 5)** ได้กล่าวว่า บทบาทและหน้าที่ที่สำคัญของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ จัดหา รวบรวม วิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการ จัดเก็บวัสดุสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัยของนิสิต นักศึกษา ให้เพียงพอแก่ความต้องการที่มีความทันสมัย

2.2 ด้านระเบียบการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า โดยภาพรวมมีความเห็นในระดับมาก พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านระเบียบการบริการอยู่ในระดับมาก ในเรื่องจำนวนวันที่อนุญาตให้ยืมมีความเหมาะสม โดยมีความต้องการให้ระยะเวลาการให้ยืมหนังสือแต่ละครั้ง (7 วัน) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **มะลิวัลย์ สีน้อย และปริญญา สุขาวท (2546 : 149)** พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการในระดับมากในเรื่องจำนวนวันที่อนุญาตให้ยืมหนังสือแต่ละครั้ง

2.3 ด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับมาก พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องจากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นด้านบริการที่ต้องมีการพบปะผู้มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **เบญจมา เจนการ (2548: 129)** ที่กล่าวถึง คุณสมบัติของผู้บริการ คือ ความเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์และวากาภิรยาที่สุภาพเรียบร้อยหน้าตาแจ่มใส กับทุกคนซึ่งจะทำให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับ **ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ (2548: 59)** กล่าวคือ บุคลากรมีคุณภาพ มีความรู้ มีมนุษยสัมพันธ์ดีพร้อมที่จะให้บริการด้วยความเป็นมิตร เต็มใจพร้อมที่จะพัฒนาห้องสมุดในเชิงสร้างสรรค์ให้ก้าวหน้าตลอดเวลา

2.4 ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับมาก พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากมี การจัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วน สถานที่มีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีการจัดแต่งภูมิทัศน์ที่สวยงาม มีบริเวณที่นั่งพักภายนอกอาคาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **แมนมาส ขวลิต (2541: 42-46)** ที่กล่าวว่า การจัดตั้ง หอสมุดเป็นห้อง ๆ หนึ่ง หรือเรียกว่าอาคารเอกเทศก็แล้วแต่ ต้องอยู่ในย่านกลางและเป็นที่ตั้งจุดความสนใจควบคู่ไปกับความสะดวกสบายและประโยชน์ของผู้ใช้ด้วย โดยต้องปราศจากเสียงรบกวนทั้งภายในและภายนอกมาสู่

ผู้ให้บริการได้ และวาทินี ฐานพวงศ์ศานติ (2543: 109-110) ได้อธิบายถึงการออกแบบอาคาร ห้องสมุดไว้ว่าการออกแบบอาคารที่ดีจะต้องคำนึงถึงหลักการทางสถาปัตยกรรมภูมิทัศน์และการใช้สอยเนื้อที่ของอาคารทั้งภายในและภายนอก จึงส่งให้นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดด้านอาคารสถานที่ว่ามีความเหมาะสม

2.5 ด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

สารสนเทศ พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับมาก พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในระดับมากที่สุด คือ บริการสารสนเทศ (Information Service) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จิตติมา หนูช่วย (2549: 25) กล่าวว่าการศึกษาไม่ได้จำกัดอยู่เพียงภายในห้องเรียนที่มีครูอาจารย์เป็นผู้สอนแต่เพียงเท่านั้น ผู้ศึกษาสามารถศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมได้จากแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอื่น ๆ ได้ อาทิเช่น ห้องสมุด ศูนย์สารสนเทศ ศูนย์เอกสาร แหล่งบริการสารสนเทศ แหล่งทรัพยากรสารสนเทศเป็นสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองและยังมีความสำคัญในฐานะเป็นสถานที่รวบรวม จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศไว้บริการและสามารถเลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้ตามความต้องการ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 ด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการโสตทัศนอุปกรณ์ ในด้านบริการเทปบันทึกเสียง และบริการเครื่องฉายภาพสามมิติ (Visualizer) มีความเหมาะสมอยู่ในระดับต่ำที่สุด ดังนั้น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีควรปรับปรุง/ซ่อมแซม หรือจัดหาเครื่องมาเพิ่มให้เพียงพอ และตรวจสอบคุณภาพของสื่อให้มีสภาพพร้อมใช้งานไม่ชำรุด

3.1.2 ด้านระเบียบการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้บริการสามารถเลือกใช้บริการสื่อไม่เกิน 3 ประเภท มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี ควรปรับเปลี่ยนบริการให้สามารถเลือกใช้บริการสื่อมากกว่า 3 ประเภทตามความเหมาะสมโดยหากสื่อชิ้นนั้นยังไม่มีผู้มาขอใช้บริการ

3.1.3 ด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง บุคลากรให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น สำนัก

วิทยบริการและเทคโนโลยี ควรจะมีการอบรมประจำทุกเดือน ที่จำเป็นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและเมื่อผู้ใช้บริการมาสอบถาม บุคลากรให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดีในตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ และควรหมั่นเวียนบุคลากรประจำชั้นอยู่ช่วง เวลา 11.30 – 13.30 น. เพื่ออำนวยความสะดวกผู้มาใช้บริการ

3.1.4 ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับห้องนำที่มีความสะอาดถูกสุขอนามัย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับต่ำที่สุด ดังนั้นสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ควรพิจารณาปรับปรุงห้องนำให้มีความสะอาดและจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการทุกชั้น

3.1.5 ด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC Search) ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ความรวดเร็วในการได้รับบริการสืบค้นทรัพยากร มีความเหมาะสมอยู่ในระดับต่ำที่สุด ดังนั้น และเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ควรหาวิธีการที่เหมาะสมเกี่ยวกับสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC Search) ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ความรวดเร็วในการได้รับบริการสืบค้นทรัพยากร ควรปรับปรุงให้มีความรวดเร็วสืบค้นทรัพยากร (OPAC Search) ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการด้านการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้นควรมีการสำรวจความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต เพื่อที่ใช้ในการปรับเปลี่ยนให้มีมาตรฐานหรือความต้องการของนักศึกษาที่มาใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไป

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กฤษมันต์ วัฒนามรงค์ (2536) *นวัตกรรมและเทคโนโลยีเทคนิคศึกษา* กรุงเทพมหานคร ศูนย์ผลิตตำราเรียนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- กานต์รวี โกมลดิษฐ์ (2544) “ความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง = Student satisfaction on Engineering library using King Mongkut’s Institute of Technology Ladkrabang.” *วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาการบริหารอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง*.
- ครองทรัพย์ เจิดนภาพันท์ (2542) *ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง*
- จริยา เหนียนเฉลย (2535) *เทคโนโลยีการศึกษา* กรุงเทพมหานคร สหมิตรออฟเซต
- จิตติมา หนูช่วย (2549) *การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ วารสารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ*
- จิรพรรณ สวัสดิพงษ์ (2538) *รายงานการวิจัยเรื่องการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาปริญญาตรีมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เชียงใหม่ สำนักงานหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*
- ชมพันธุ์ กุญชร ณ อยุธยา (2539) *การพัฒนาหลักสูตร* กรุงเทพมหานคร ขาวทหารอากาศ
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2523) “ระบบสื่อการสอน” ใน *เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา* กรุงเทพมหานคร ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย
- ชัยวัฒน์ วรรณพงษ์ (2541) *ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางได้อย่างไร* ปฎิรูปการศึกษา
- ชุตินันท์ บุญปาน (2546) “การศึกษาความคิดของนักศึกษาต่อการบริการของหอสมุดกลาง สถาบันราชภัฏราชชนครินทร์” *ปฏิญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*
- เชิดชาติ พุกพูน (2540) *รายงานการวิจัยการศึกษาความต้องการใช้บริการโสตทัศนศึกษาของอาจารย์และนิสิตในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร สำนักหอสมุดกลาง*
- ไชยยศ เรืองสุวรรณ (2526) *การบริหารสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา* กรุงเทพมหานคร วัฒนาพานิช
- _____ (2542) *เทคโนโลยีทางการศึกษาหลักการและแนวปฏิบัติ* กรุงเทพมหานคร วัฒนาพานิช

- ดวงสุดา แสงสุดา (2547) “การพัฒนาารูปแบบศูนย์วิทยบริการของศูนย์บริการการศึกษา
นอกโรงเรียนอำเภอในภาคเหนือตอนบน” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ภาควิชา
โสตทัศนศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ทพวงมหาวิทยาลัย (2520) *แผนการศึกษาแห่งชาติ อุดมศึกษา 8, 3* (มีนาคม) 11
- ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ (2543) “การนำเสนอรูปแบบศูนย์วิทยบริการสำหรับศูนย์ศึกษา
พระพุทธศาสนาวันอาทิตย์” ปรินญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาโสตทัศนศึกษา
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ทัตธา ต้นสกุล (2546) “ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์กับการบริหารองค์ความรู้ บทบาทของห้องสมุดและ
บรรณารักษ์วิชาชีพในยุคข่าวสาร” *วารสารรังสิตสารสนเทศ 9, 2* (กรกฎาคม – ธันวาคม)
74-78
- ทัศนากา หาญผล (2534) รายงานการวิจัยการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการใช้ห้องสมุด
สภาพความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา
มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพฯ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ (2548) การเขียนรายงานและการใช้ห้องสมุด กรุงเทพมหานคร บิสิเนส
เวิลด์
- ธีรศักดิ์ ลิขิตวัฒนเศรษฐ์ (2544) “จัดการศึกษาเพื่อการปฏิรูป” *วารสารวิชาการ*
- นายิกา เด็ดขุนทด (2548) “บทบาทของบรรณารักษ์ต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต” *วารสาร
ห้องสมุด 49,2* (เมษายน – มิถุนายน):50-59
- นุชรี ตรีโรจน์วงศ์ (2547) “การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศในสภาวะแวดล้อมทางอิเล็กทรอนิกส์
และบทบาทของวิชาชีพบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศ” กรุงเทพมหานคร
มนุษยศาสตร์ปริทรรศน์
- เนาวรัตน์ ลิขิตวัฒนเศรษฐ์ (2544) แหล่งเรียนรู้ในโรงเรียนสร้างเพื่อเด็กมิได้สร้างเพื่อใคร
วารสารวิชาการ 4 (12)
- เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543) “ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ในการใช้บริการ
หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาบรรณารักษศาสตร์ และสาร-นิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- เบญจภา เจนการ (2548) “บริการและกลยุทธ์การสืบค้นสารสนเทศ” *วารสารรามคำแหง 22,2*
(เมษายน-มิถุนายน) 127-138
- ประภาส พาวินนท์ (2541) การสอนการใช้ห้องสมุดและทักษะทางสารนิเทศในมหาวิทยาลัยของรัฐ
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

- ปรียสรณ์ อาศรัยราษฎร์ (2543) "กลยุทธ์การสร้างตราอินเทอร์เน็ตของเว็บทำที่นำเสนอด้วย
ภาษาไทย" วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์
คณะนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พรทิพย์ วรกุล (2543) "ห้องสมุดกับการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา" สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีที่ 12 ฉบับที่ 1 (มิถุนายน 2543 -
พฤษภาคม 2544) 76 - 83
- พวา พันธุ์เมฆา (2541) "สารนิเทศกับการศึกษาค้นคว้า" *เอกสารประกอบการศึกษาค้นคว้า
ในรายวิชา บร 101* พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร
- เพ็ญแข ประจันปัจฉิม และสุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2540) *รายงานการวิจัยเรื่อง ความต้องการของนิสิต
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย
กรุงเทพมหานคร คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*
- มหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักวิทยบริการ (2556 : ออนไลน์) <http://www.library.kku.ac.th/web/>
สืบค้นเมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2556
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ห้องสมุด (2556: ออนไลน์) <http://www.library.rmutt.ac.th/>
สืบค้นเมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2556
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (2556 :
ออนไลน์) <http://arit.rmutl.ac.th/2556/> สืบค้นเมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2556
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (2556 :
ออนไลน์) <http://www.surin.rmuti.ac.th/library2554/l1/index.php>
สืบค้นเมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2556
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สำนักวิทยบริการ (2556 : ออนไลน์) <http://www.library.msu.ac.th/>
สืบค้นเมื่อวันที่ 8 ธันวาคม 2556
- มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (2556 : ออนไลน์)
<http://arc.dru.ac.th/th/> สืบค้นเมื่อวันที่ 8 ธันวาคม 2556
- มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (2556 : ออนไลน์)
http://lib.pkru.ac.th/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=2 สืบค้นเมื่อวันที่ 8 ธันวาคม 2556
- มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต รายงานประจำปีและรายงานประเมินตนเอง 2551 ภูเก็ต สำนักวิทย
บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี รายงานประจำปีและรายงานประเมินตนเอง 2551 อุบลราชธานี
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (2546) สารสนเทศ และการศึกษาค้นคว้า (พิมพ์ครั้งที่ 5)
กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- มะลิวัลย์ สิ้นน้อย ปริญา สุขาวห (2546) ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ที่ใช้บริการที่มีต่อ
การบริการยืม – คืน โดยใช้ระบบอัตโนมัติของห้องสมุดมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
แม่น้ำมาส ขวลิต (2541) *คู่มือบรรณารักษ์ ฉบับปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม* กรุงเทพมหานคร บรรณกิจ
_____ (2543) *คู่มือบรรณารักษ์ (ฉบับปรับปรุงแก้ไข)* เล่ม 1-2 กรุงเทพมหานคร บรรณกิจ
รุ่งรอง ดำรงวุฒิ (2547) “แนวทางการจัดการศูนย์วิทยบริการเพื่อส่งเสริมเทคโนโลยีสารสนเทศและ
การสื่อสาร ของโรงเรียนช่วงชั้นที่ 3-4 ที่เข้าร่วมโครงการศูนย์วิทยบริการใน
กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาโสตทัศนศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- รุ่งโรจน์ ไพศาลสมบัติรัตน์ (2540) ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดศูนย์การศึกษา จังหวัด
ขอนแก่น ของนักศึกษาโครงการจัดการศึกษา สำหรับบุคลากรประจำการ สถาบัน
ราชภัฏเลย เฉพาะกรณีโรงเรียนสวนสนุก วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
มหาสารคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- รุจิรา เหลืองอุบล (2543) “ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการงานวารสาร สำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บรรณารักษศาสตร์
และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ลักขณา คมขำ (2548) “การศึกษาคำคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชา
การอุดมศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ (2539) *เทคนิคการวัดผลการเรียนรู้* กรุงเทพมหานคร
สุวีริยาสาส์น
- วงศ์ลดา วรธงไชย (2543) “โครงการจัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาของกองบัญชาการฝึกศึกษา
ทหารอากาศ” ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาเทคโนโลยีการศึกษา ภาควิชา
เทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- วชิรา กันธิยะ (2550) “ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเชียงใหม่” ปริญญานิพนธ์
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่
- วาณี ฐานปนวงศ์คานติ (2543) *การจัดและบริหารงานห้องสมุด* ศิลปาบรรณาการ กรุงเทพมหานคร

- วิชัย วงใหญ่ (2543) *การพัฒนาหลักสูตรอุดมศึกษา* โครงการจัดทำเอกสารวิชาการ
ทบวงมหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร ชวนชม
- วีระวรรณ วรรณโท (2545) *การจัดกิจกรรมห้องสมุดโรงเรียน* พิมพ์ลักษณ์ กรุงเทพมหานคร
บรรณกิจ
- ศิริกาญจน์ โกสุมภ์ และดารณี คำว้าง (2545) แหล่งการเรียนรู้: เพื่อการปฏิรูปการเรียนรู้และ
หลักสูตรสถานศึกษา กรุงเทพฯ : เมธีทิปส์
- ศิริพร ศรีเชลียง (2547) *การจัดการห้องสมุดยุคใหม่* ปทุมธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
- ศิริพันธ์ เหลืองอภิรมย์ (2543) “ความคิดเห็นของผู้บริการและอาจารย์ของสถาบันเทคโนโลยี
ปทุมวันที่มีผลต่อการพัฒนาศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา” วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) *การบริหารการตลาด* กรุงเทพมหานคร ธรรมสาร
- สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย (2549) “ประกาศสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยใน
พระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เรื่อง มาตรฐาน
ห้องสมุด พ.ศ. 2549” ประกาศ ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2549
- สามารถ รอดราราย (2546). การใช้แหล่งเรียนรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่นในการเรียนการสอนของ
โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเพชรบุรี วิทยานิพนธ์
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สุธรรม บัวทอง (2538) “โครงการจัดตั้งศูนย์วิทยบริการโรงเรียนจำอากาศ” ปริญญาศึกษาศาสตร-
มหาบัณฑิต แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สุนันท์ ปัทมาคม (2533)แนวคิดในการจัดตั้งศูนย์วิทยบริการในสถาบันศึกษา” วิทยบริการ 2
(กุมภาพันธ์ 2523) : 29-54
- สุนีย์ เลิศแสวงกิจ และพิศิษฐ์ กาญจนพิมาย (2546) *ห้องสมุดกับการรู้สารสนเทศ* กรุงเทพมหานคร
วังอักษร
- สำนักนายกรัฐมนตรี (2542) *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542*
กรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ
- สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต (2556 : ออนไลน์)
<http://registra.pkru.ac.th/index.php> สืบค้นเมื่อวันที่ 13 ธันวาคม 2556

- สุทธาสินี วัชรบูล (2544) รายงานการวิจัยเรื่องพิพิธภัณฑ์ชุมชนพลังแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษาประเทศไทย
อังกฤษ กรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนัก
นายกรัฐมนตรี
- สมฤทัย ประสานพิมพ์ (2552) “ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ
และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี” ปริญญาศึกษาศาสตร-
มหาบัณฑิต แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- อรทัย แก้วทิพย์ (2553) “ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนัก
วิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต” กรุงเทพมหานคร
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- อภากร ธาตุโลหะ (2547) *ทรัพยากรห้องสมุด* ชลบุรี พี.เค. กราฟฟิค พรินต์
- Abdoler-Shroyer, Katherine. (1999) A Study of the Scheduling of Classes in the Library
Media Centers of Missouri Combined K-12 Schools Serving their Student
Population with One Library Media Center. Masters Abstracts International
- Achebo, Nubi Kosmas. (1990) The Learning Resources Center: A Model for Nigerian
Universities. Dissertation Abstract International
- Almenaifi, Jaber Mohammed. (1999) “An Investigatetion of the Programmatic
direction of the Educational Technology Center in the College of
Education at Kuwait University.” Dissertation Abstract International.
- Ashoor, M.J. (1979) A Survey of User’s Attitudes Toward The Resources and Services
of Three University Libraries in Saudi Arabia. Dissertation Abstracts
International. (February). 39(8): 4567-A-4568-A.
- 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
- Bauner, Ruth Elizabeth.(1979) Library Use and the Perceptions of Student Library
Users at Southern Illinois University Carbondale. Dissertation Abstracts
39,5 (May) : 6379-A
- Best, John W.; Kahn, James V. (1986) “Research in Education” Eaglewood Cliffs,
NJ USA : Prentice-Hall

- Blackie, E. and Smith, J.M. (1981) Student Information Need and Library User Education. *Educational Libraries Bullention* 24 (Autumn) : 16-23.
- Brophy, Ka. (1999) Computer Assisted Instruction Effective in the Science Classroom (Online). http://www.lib.com/disertion/p_1393859 (Accessed August 10, 2013).
- Crowley, Gwyneth H. & et al. (2002) "User Perception 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
- Elliott, Loyed Gene. (1977) A Study of the Use by Undergraduates of One University Libray. *Dissertation Abstracts International* 38,11 (November): 2391-A
- Forrest, Linda Ann. (1994) "Factors Affecting the Diffusion of Information technology Innovation in the School Library Media Center. A Qualitative Study" *Dissertation Abstracts, Florida State University*(0071), *Dai-A* 54/11, *Mau* 1994, P.3914
- Kernaghan, John A.; et al. (1979) The Influences of Traditional Services on Library Use. *College and Research Libraries* 40,5 (May) : 215 - 225
- 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 From (Online). <http://www.ska.org/content/SLA/professional/meaning/competency.cfm> (Accessed August 8, 2013)
- Millet, John D. (1954). *Management in the Public Service*. New York McGraw-Hill
- Neagley y evans. (1969) *The school administrator and learning resources: A handbook for effective action*
- Neil F. Toporski. (1997) The role of the Internation Multimedia Canter in the adoption of Instuctional Technologia at Lehigh University (Pennsylvania). *Dissertation Abstract Intemational*
- Pradubpongse, Supatra. (1994) "Perceptions of Media Center Directors and Faculty Members In Thailand Private Universities Regarding Their Media Centers With Implications for Developing Media center Standards" *Dissertation Abstracts, University of Pittsburgh* (0178), *Dai-A* 55/03, *sep* 1994 ,p.538

- Walker, Gwendolyn Lee. (1990) The Effectiveness of a Learning Resource Center on Academic Performance and self-esteem of Low-Achieving Students (Remedial Instruction). Dissertation Abstract International
- 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.
- Yamane, Taro. (1973) Statistics and Introductory Analysis. 3rd ed. New York : Harper&Row, 1973
- Yang Kwang Ja. (1986). A needs Assessment of the Instructional Media Center at Seoul National. University : A system Approach for a Unified Media program and Development Dissertation Abstracts International Vol.46 No.11 May 1986.



ภาคผนวก



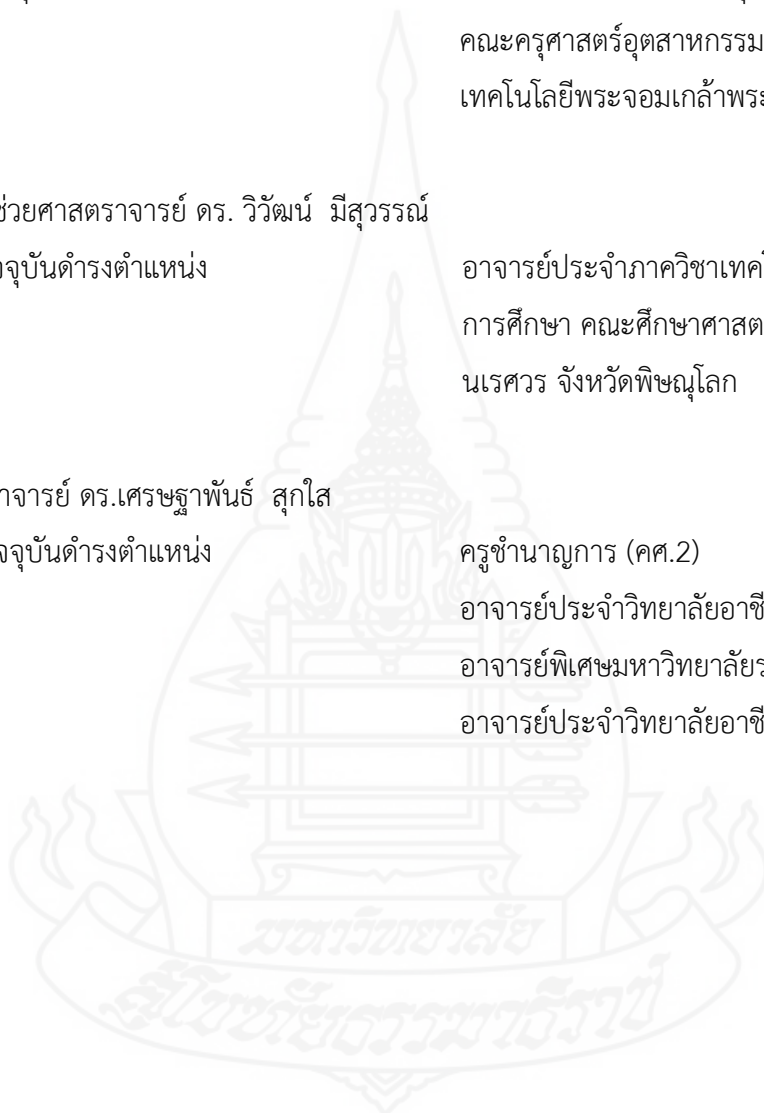
ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย



รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ปรัชญนันท์ นิลสุข
ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิวัฒน์ มีสุวรรณ
ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสาร
การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย
นเรศวร จังหวัดพิษณุโลก
3. อาจารย์ ดร.เศรษฐาพันธ์ สุกใส
ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง ครูชำนาญการ (คศ.2)
อาจารย์ประจำวิทยาลัยอาชีวศึกษา/
อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
อาจารย์ประจำวิทยาลัยอาชีวศึกษา



ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถามเรื่อง

ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

คำชี้แจง

1. การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ผู้วิจัยจะเก็บรักษาข้อมูลของท่านเพื่อใช้ประโยชน์เฉพาะงานวิจัยนี้เท่านั้น ดังนั้น จึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อ
4. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จำนวน 5 ด้าน ได้แก่
 - (1) ด้านการให้บริการสื่อการเรียนการสอนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
 - (2) ด้านระเบียบการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
 - (3) ด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
 - (4) ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
 - (5) ด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ต่อการบริการของสำนักวิทยบริการ
และเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จำนวน 5 ด้าน

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นายวัชรกร โสฬส

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสาร

การศึกษา

สาขาวิชา

ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดโดยเลือกตอบเพียงข้อเดียว

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. คณะที่ท่านสังกัดอยู่

- คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 คณะวิทยาการจัดการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
 คณะครุศาสตร์

3. ท่านศึกษาอยู่ชั้นปีที่

- ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2
 ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 4

4. ความถี่ที่ท่านมาใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

- ทุกวัน สัปดาห์ละครั้ง
 สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง เดือนละครั้ง
 เดือนละ 2-3 ครั้ง อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ท่านสะดวกมาใช้บริการในช่วงเวลาใด

- 08.00 - 11.00 น. 11.01- 14.00 น.
 14.01 - 17.00 น. 17.01- 20 .00 น.

6. ท่านใช้บริการครั้งละกี่ชั่วโมงต่อวัน

- น้อยกว่า 1 ชั่วโมง 2 ชั่วโมง
 3 ชั่วโมง มากกว่า 3 ชั่วโมง

7. วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต บ่อยที่สุด (เลือกตอบ 1 ข้อ)

- เพื่อค้นคว้าเอกสารและข้อมูล ใช้บริการชมภาพยนตร์/ฟังเพลง
 อ่านหนังสือ นัดประชุม/นัดทำรายงาน
 ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ใช้เป็นห้องเรียนกลุ่มย่อย
 ใช้บริการร้านจำหน่ายเครื่องดื่มและอาหารว่าง

8. ท่านใช้บริการใดของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต บ่อยที่สุด บริการบ่อยที่สุด (เลือกตอบ 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> เพื่อค้นคว้าเอกสารและข้อมูล | <input type="checkbox"/> ใช้บริการชมภาพยนตร์/ฟังเพลง |
| <input type="checkbox"/> อ่านหนังสือ | <input type="checkbox"/> นัดประชุม/นัดทำรายงาน |
| <input type="checkbox"/> ใช้บริการอินเทอร์เน็ต | <input type="checkbox"/> ใช้เป็นห้องเรียนกลุ่มย่อย |
| <input type="checkbox"/> ใช้บริการร้านจำหน่ายเครื่องดื่มและอาหารว่าง | |

9. ท่านทราบข้อมูลข่าวสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จากแหล่งข้อมูลใด (เลือกตอบ 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ | <input type="checkbox"/> แผ่นพับประชาสัมพันธ์ |
| <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ | <input type="checkbox"/> วารสารแคแสดของมหาวิทยาลัย |
| <input type="checkbox"/> อาจารย์ผู้สอน | <input type="checkbox"/> เพื่อนๆ |
| <input type="checkbox"/> เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต | |



ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

คำชี้แจง

1. กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
2. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยใช้เกณฑ์

ในการแปลความหมายระดับความคิดเห็นจากการใช้ค่านำหนักดังนี้

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

1. ด้านการให้บริการสื่อการเรียนการสอนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. สื่อประเภทวัสดุ					
1.1 หนังสือภาษาไทย					
1.1.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า					
1.1.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่					
1.1.3 ความสมบูรณ์ของหนังสือไม่ชำรุดหรือฉีกขาด					
1.2 หนังสือภาษาอังกฤษ					
1.2.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า					
1.2.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่					
1.2.3 ความสมบูรณ์ของหนังสือไม่ชำรุดหรือฉีกขาด					
1.3 บริการหนังสือพิมพ์					
1.3.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1.3.2 มีความหลากหลาย สำนักพิมพ์					
1.3.3 มีความทันสมัย มีฉบับปัจจุบัน					
1.3.4 ความสมบูรณ์ของหนังสือพิมพ์ ไม่ชำรุดหรือฉีกขาด					
1.4 บริการวารสาร/นิตยสาร					
1.4.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
1.4.2 มีความหลากหลายหมวดหมู่					
1.4.3 มีความทันสมัยมีฉบับปัจจุบัน					
1.4.4 ความสมบูรณ์ของวารสาร/นิตยสารไม่ชำรุดหรือฉีกขาด					
1.5 บริการวิทยานิพนธ์/งานวิจัย					
1.5.1 มีความหลากหลายสถาบัน					
1.5.2 ความสมบูรณ์ของวิทยานิพนธ์/งานวิจัยไม่ชำรุดหรือฉีกขาด					
1.5.3 มีระบบการสืบค้นข้อมูล					
1.5.4 มีวิทยานิพนธ์/งานวิจัยที่เป็นปัจจุบัน					
1.5.5 มีบริการยืม - คืนกลับไปศึกษาที่บ้านได้					
2. บริการสื่อประเภทคอมพิวเตอร์					
2.1 บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (CAI)					
2.1.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2.1.2 มีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า					
2.1.3 มีความหลากหลายหมวดหมู่					
2.1.4 ตรงกับศาสตร์ที่ศึกษา					
2.1.5 มีเนื้อหาทันสมัย					
2.1.6 มีเครื่องคอมพิวเตอร์ / อุปกรณ์ที่สามารถศึกษาได้					
2.1.7 มีการจัดสถานที่เพื่อการศึกษาค้นคว้า					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
2.2 ซีดีรอม (วิชาการ)					
2.2.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2.2.2 มีความหลากหลายหมวดหมู่					
2.2.3 ตรงกับศาสตร์ที่ศึกษา					
2.2.4 มีเนื้อหาทันสมัย					
2.2.5 มีเครื่องคอมพิวเตอร์ / อุปกรณ์ที่สามารถศึกษาได้					
2.2.6 มีการจัดสถานที่เพื่อการศึกษาค้นคว้า					
2.3 วีซีดี (สารคดี)					
2.3.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2.3.2 มีความหลากหลายหมวดหมู่					
2.3.3 ตรงกับศาสตร์ที่ศึกษา					
2.3.4 มีเนื้อหาทันสมัย					
2.3.5 มีเครื่องคอมพิวเตอร์ / อุปกรณ์ที่สามารถศึกษาได้					
2.3.6 มีการจัดสถานที่เพื่อการศึกษาค้นคว้า					
3. บริการโสตทัศนอุปกรณ์					
3.1 บริการเครื่องอ่าน ซีดี/ดีวีดี					
3.1.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
3.1.2 สภาพใช้งานไม่ชำรุด พร้อมใช้งาน					
3.2 บริการโทรทัศน์					
3.2.1 มีความทันสมัย					
3.2.2 สภาพใช้งานไม่ชำรุด พร้อมใช้งาน					
3.3 บริการเทปบันทึกเสียง					
3.3.1 มีความทันสมัย					
3.3.2 สภาพใช้งานไม่ชำรุด พร้อมใช้งาน					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3.4 บริการเครื่องขยายเสียง					
3.4.1 มีความทันสมัย					
3.4.2 สภาพใช้งานไม่ชำรุด พร้อมใช้งาน					
3.5 บริการเครื่องฉายภาพโปรเจคเตอร์ (Projector)					
3.5.1 มีความทันสมัย					
3.5.2 สภาพใช้งานไม่ชำรุด พร้อมใช้งาน					
3.6 บริการเครื่องฉายภาพสามมิติ (Visualizer)					
3.6.1 มีความทันสมัย					
3.6.2 สภาพใช้งาน ไม่ชำรุด พร้อมใช้งาน					

2. ด้านระเบียบการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏ
ภูเก็ต

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. เวลาในการเปิด-ปิด บริการ(จันทร์-อาทิตย์ 08.00-20.00 น. ปิดทุก วันนักขัตฤกษ์)					
2. จำนวนหนังสือที่ใหยืมแต่ละครั้ง(นักศึกษา 4 เล่ม บุคลากรภายใน 7 เล่ม)					
3. ระยะเวลาการใหยืมหนังสือแต่ละครั้ง (7 วัน)					
4. อัตราค่าปรับค้างส่ง (5 บาท/วัน)					
5. ค่าธรรมเนียมการใช้ห้องประชุมและสื่ออาเซียน (จำนวน 25-30คน)					
5.1 หน่วยงานภายใน ครึ่งวัน (250 บาท)					
5.2 หน่วยงานภายใน เต็มวัน (500 บาท)					
5.3 หน่วยงานภายนอก ครึ่งวัน (500 บาท)					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
5.4 หน่วยงานภายนอก เต็มวัน (1000 บาท)					
6. สามารถเลือกใช้บริการสื่อไม่เกิน 3 ประเภท					
7. ระยะเวลาการให้บริการสื่ออาเซียนแต่ละครั้งไม่เกิน (3 วัน)					
8. อัตราค่าบริการบริการสื่ออาเซียน กรณีเกิน 3 วัน (200 บาท/วัน)					

3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริการ					
2. มีความละเอียดรอบคอบในการให้บริการ					
3. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน					
5. ความเชี่ยวชาญในส่วนงานที่ให้บริการ					
6. แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
7. ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารกับผู้มาใช้บริการ					
8. ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
9. บุคลากรให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
10. มีบุคลากรให้บริการประจำตามชั้น และจุดบริการที่จำเป็น ครบถ้วนเพียงพอ					
11. ให้บริการด้วยความ รวดเร็ว ทันตามเวลา					
12. บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง					

4. ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านอำนวยความสะดวก					
1.1 ความสะดวกในการเข้า-ออก					
1.2 ความสะดวกในส่วนบริการรับฝากของ					
1.3 มีโต๊ะ เก้าอี้ และเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
1.4 มีป้ายบอกทิศทางที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และชัดเจน ของแหล่งสารสนเทศ					
1.5 ที่ตั้งตู้แสดงความคิดเห็นสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย สะดวกในการให้บริการ					
1.6 การจัดบริเวณน้ำดื่มเพียงพอ					
1.7 พื้นที่สำหรับจำหน่ายเครื่องดื่มและอาหารว่าง					
1.8 มีการจัดตั้งจุดทิ้งขยะไว้อย่างเพียงพอ					
2. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม					
2.1 การจัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วน					
2.2 สถานที่มีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ					
2.3 สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย					
2.4 บรรยากาศภายในมีความสงบ มีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า					
2.5 มีการจัดแต่งภูมิทัศน์ที่สวยงาม					
2.6 มีบริเวณที่นั่งพักภายนอกอาคาร					
3. ด้านความปลอดภัย					
3.1 ความปลอดภัยในส่วนบริการรับฝากของ					
3.2 การถ่ายเทอากาศและอุณหภูมิห้องเหมาะสม					
3.3 บริเวณที่นั่งอ่านหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3.4 พื้นที่ให้บริการถ่ายเอกสารมีอากาศถ่ายเทสะดวกไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ					
3.5 มีเครื่องดับเพลิงติดตั้งทุกชั้น สังเกตเห็นได้ง่าย					
4. ด้านสุขลักษณะและสุขอนามัย					
4.1 จำนวนห้องน้ำเพียงพอ					
4.2 ห้องน้ำมีความสะอาด ถูกหลักสุขอนามัย					

5. ด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. บริการจองหนังสือ (Book Reservation Service)					
1.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก					
1.2 ความรวดเร็วในการได้รับหนังสือ					
1.3 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่					
2. บริการหนังสือจอง (Reserved Book Service)					
2.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก					
2.2 ความรวดเร็วในการได้รับหนังสือ					
2.3 มีความถูกต้องของบริการหนังสือจอง					
3. บริการยืมระหว่างหน่วยงาน (Inter Library Loan Service)					
3.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก					
3.2 ความรวดเร็วในการได้รับเอกสาร					
3.3 ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสม					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
4. บริการรวบรวมบรรณานุกรม (Bibliography Service)					
4.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก					
4.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการรวบรวมบรรณานุกรม					
5. บริการสาระสังเขปและดรรชนี (Abstracting and Indexing Service)					
5.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก					
5.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการสาระสังเขปและดรรชนี					
6. บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องและข้อมูลท้องถิ่น					
6.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก					
6.2 มีความหลากหลายของข้อมูลท้องถิ่น และมีความทันสมัย					
6.3 ความสมบูรณ์สิ่งพิมพ์ต่อเนื่องและข้อมูลท้องถิ่นไม่ซ้ำชุดหรือฉีกขาด					
7. บริการสารสนเทศ (Information Service)					
7.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก					
7.2 ความรวดเร็วในการได้รับสารสนเทศ					
8. บริการเครือข่ายสารสนเทศ					
8.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก					
8.2 มีความหลากหลายของเครือข่ายสารสนเทศ					
8.3 ความรวดเร็วในการได้รับบริการเครือข่ายสารสนเทศ					
9. บริการสืบค้นสารสนเทศในหอสมุด					
9.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก					
9.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการสืบค้นสารสนเทศในหอสมุด					
10. บริการหนังสือสงวน					
10.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก					
10.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการหนังสือสงวน					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
11. บริการข่าวสารที่ทันสมัย (Current Awareness Service)					
11.1 ความรวดเร็วในการได้รับบริการข่าวสารที่ทันสมัย					
11.2 มีความหลากหลายของเครือข่ายสารสนเทศ					
12. บริการจัดนิทรรศการ					
12.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก					
12.2 มีความหลากหลายของบริการจัดนิทรรศการ					
13. บริการแจ้งรายชื่อหนังสือใหม่					
13.1 แจ้งรายชื่อหนังสือใหม่ที่เป็นปัจจุบันไว้ที่บอร์ดของหอสมุด					
13.2 มีความหลากหลายหมวดหมู่ของหนังสือใหม่					
13.3 มีช่องทางการรับทราบที่หลากหลาย					
14. บริการห้องโสตทัศนอุปกรณ์					
14.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ขอใช้บริการ					
14.2 สภาพห้องโสตทัศนอุปกรณ์ พร้อมใช้งาน					
14.3 ห้องมีความสงบเหมาะสมแก่การศึกษาค้นคว้า					
14.4 มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมใช้งาน					
15. บริการยืม – คืน ด้วยตนเอง (Self Check Service Machine)					
15.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก					
15.2 จำนวนเครื่องให้บริการยืม – คืน ด้วยตนเอง มีเพียงพอ					
16. บริการการอ่าน (Reading Service)					
16.1 บริการห้องค้นคว้าเฉพาะบุคคล					
16.2 บริการการห้องสมุดมีชีวิตด้วยเสียงดนตรี					
16.3 บริการการห้องประชุมชั้น 5					
17. บริการค้นคว้า ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ					
17.1 เครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้สำหรับสืบค้นมีจำนวนเพียงพอต่อการ					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ให้บริการ					
17.2 คำสำคัญ/หัวเรื่องที่กำหนดมีความเหมาะสม สามารถสืบค้นได้ตรงตามความต้องการ					
17.3 รายละเอียดและสถานะของหนังสือจากฐานข้อมูลถูกต้องตามความเป็นจริง					
17.4 การจัดทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ เป็นหมวดหมู่มีระเบียบทำให้สะดวกและง่ายต่อการเข้าถึง					
17.5 ป้ายระบุเรียกหนังสือบนสันชัดเจน ง่ายต่อการค้นหา					
17.6 ความรวดเร็วในการให้บริการยืมคืน					
17.7 การจัดหนังสือที่ใช้งานแล้วขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว					
17.8 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ประจำเคาน์เตอร์ยืม-คืน ตลอดเวลา					
17.9 ความเหมาะสมของจุดบริการยืม-คืน					
18. บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย					
18.1 เครือข่ายมีความเร็วเหมาะสม					
18.2 มีจุดให้บริการครอบคลุมพื้นที่ของสำนักวิทยบริการฯ					
18.3 มีจุดให้บริการในการขอรับบริการ และขอรหัสผ่าน					
19. การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ					
19.1 เว็บไซต์มีความเหมาะสม					
19.2 ขั้นตอนการใช้เว็บไซต์ไม่ยุ่งยาก					
19.3 การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ที่ทันสมัย					
20. สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC Search) ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ					
20.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก					
20.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
21. สืบค้นรายชื่อหนังสือใหม่ (New Books Search) ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ					
21.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก					
21.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการสืบค้นรายชื่อหนังสือใหม่					
22. มติชนออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ					
22.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก					
22.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการ มติชนออนไลน์					
23. ฐานข้อมูลออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ					
23.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก					
23.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการฐานข้อมูลออนไลน์					
24. บริการใช้ห้องประชุมและสื่ออาเซียน					
24.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก					
24.2 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ขอใช้บริการ					
24.3 สภาพห้องประชุมและสื่ออาเซียนพร้อมใช้งาน					
24.4 อัตราค่าบริการห้องประชุมและสื่ออาเซียน					
25. บริการหนังสือมีชีวิต Living Books					
25.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก					
25.2 จุดให้บริการหนังสือมีชีวิตมีความเหมาะสม					
25.3 กิจกรรมหนังสือมีชีวิตมีความหลากหลาย					
26. บริการเครื่องถ่ายเอกสาร					
26.1 สถานที่ที่จัดไว้ให้บริการถ่ายเอกสาร (อาคาร 8 ชั้น3)					
26.2 ระยะเวลาที่ให้บริการถ่ายเอกสาร (08.30-16.30น)					
26.3 การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
26.4 ความคมชัดของงานที่ได้จากการถ่ายเอกสาร					
26.5 ความถูกต้องของงานถ่ายเอกสาร					
26.6 อัตราค่าถ่ายเอกสาร					
27. บริการพิมพ์รายงานด้วยเครื่องปริ้นเตอร์					
27.1 คุณภาพของงาน					
27.2 อัตราค่าบริการพิมพ์รายงานด้วยเครื่องปริ้นเตอร์					
28. บริการทำบัตรสมาชิกห้องสมุด					
28.1 จุดให้บริการห้องสมุด (บริเวณเคาน์เตอร์ ยืม-คืน)					
28.2 การชี้แจงขั้นตอนและเอกสารที่ต้องใช้ในการทำบัตร					
28.3 ความรวดเร็วในการออกบัตรใหม่					
28.4 คุณภาพและความน่าเชื่อถือของบัตรสมาชิกห้องสมุด					
29. บริการมุม BOOK CAFE					
29.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก					
29.2 ความรวดเร็วในบริการมุม BOOK CAFE					
29.3 อัตราค่าบริการมุม BOOK CAFE					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

1. ด้านการให้บริการสื่อการเรียนการสอนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

.....

.....

2. ด้านระเบียบการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

.....

.....

3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

.....

.....

4. ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

.....

.....

5. ด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นายวัชรกร โสฬส

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ภาคผนวก ค

ผลการประเมินคุณภาพของแบบสอบถาม



คำชี้แจง

กรุณาใส่เครื่องหมาย หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดโดยเลือกตอบเพียงข้อเดียว

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. คณะที่ท่านสังกัดอยู่

- คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 คณะวิทยาการจัดการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
 คณะครุศาสตร์

3. ท่านศึกษาอยู่ชั้นปีที่

- ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2
 ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 4

4. ความถี่ที่ท่านมาใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

- ทุกวัน สัปดาห์ละครั้ง
 สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง เดือนละครั้ง
 เดือนละ 2-3 ครั้ง อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ท่านสะดวกมาใช้บริการในช่วงเวลาใด

- 08.00 - 11.00 น. 11.01- 14.00 น.
 14.01 - 17.00 น. 17.01- 20.00 น.

6. ท่านใช้บริการครั้งละกี่ชั่วโมงต่อวัน

- น้อยกว่า 1 ชั่วโมง 2 ชั่วโมง
 3 ชั่วโมง มากกว่า 3 ชั่วโมง

7. วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ภูเก็ต บ่อยที่สุด (เลือกตอบ 1 ข้อ) (โปรดเลือกตอบเพียงข้อเดียว ควรเพิ่มเติม อื่น ๆ โปรดระบุ.....)

- เพื่อค้นคว้าเอกสารและข้อมูล ใช้บริการชมภาพยนตร์/ฟังเพลง
 อ่านหนังสือ นัดประชุม/นัดทำรายงาน
 ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ใช้เป็นห้องเรียนกลุ่มย่อย
 ใช้บริการร้านจำหน่ายเครื่องดื่มและอาหารว่าง

8. ท่านใช้บริการใดของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต-บ่อยที่สุด
บริการบ่อยที่สุด (เลือกตอบ 1 ข้อ) (โปรดเลือกตอบเพียงข้อเดียว ควรเพิ่มเติม อื่น ๆ โปรดระบุ.....)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> เพื่อค้นคว้าเอกสารและข้อมูล | <input type="checkbox"/> ใช้บริการชมภาพยนตร์/ฟังเพลง |
| <input type="checkbox"/> อ่านหนังสือ | <input type="checkbox"/> นัดประชุม/นัดทำรายงาน |
| <input type="checkbox"/> ใช้บริการอินเทอร์เน็ต | <input type="checkbox"/> ใช้เป็นห้องเรียนกลุ่มย่อย |
| <input type="checkbox"/> ใช้บริการร้านจำหน่ายเครื่องดื่มและอาหารว่าง | |

9. ท่านทราบข้อมูลข่าวสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จาก
แหล่งข้อมูลใด (เลือกตอบ 1 ข้อ) (โปรดเลือกตอบเพียงข้อเดียว ควรเพิ่มเติม อื่น ๆ โปรดระบุ.....)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ | <input type="checkbox"/> แผ่นพับประชาสัมพันธ์ |
| <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ | <input type="checkbox"/> วารสารแคสเสตของมหาวิทยาลัย |
| <input type="checkbox"/> อาจารย์ผู้สอน | <input type="checkbox"/> เพื่อนๆ |
| <input type="checkbox"/> เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต | |



คำชี้แจง

แบบประเมินฉบับนี้ให้ท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาข้อคำถามสำหรับการวิจัยแต่ละข้อว่ามี
ความเหมาะสมกับเนื้อหาสาระในการวิจัยหรือไม่โดย

- | | |
|-----------------------------|---------------------------------|
| 1. ถ้าเห็นว่าสอดคล้อง | โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง +1 |
| 2. ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง | โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง 0 |
| 3. ถ้าไม่เห็นว่าไม่สอดคล้อง | โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง -1 |
- และโปรดให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ถ้ามี)

1. ด้านการให้บริการเพื่อการเรียนการสอนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

รายการ	ความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
1. สื่อประเภทวัสดุ				
1.1 หนังสือภาษาไทย				
1.1.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า	✓			
1.1.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	✓			
1.1.3 ความสมบูรณ์ของหนังสือไม่ชำรุดหรือฉีกขาด	✓			
1.2 หนังสือภาษาอังกฤษ				
1.2.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า	✓			
1.2.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	✓			
1.2.3 ความสมบูรณ์ของหนังสือไม่ชำรุดหรือฉีกขาด	✓			
1.3 บริการหนังสือพิมพ์				
1.3.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	✓			
1.3.2 มีความหลากหลาย สำนักพิมพ์	✓			
1.3.3 มีความทันสมัย มีฉบับปัจจุบัน	✓			
1.3.4 ความสมบูรณ์ของหนังสือพิมพ์ ไม่ชำรุดหรือฉีกขาด				
1.4 บริการวารสาร/นิตยสาร				
1.4.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	✓			
1.4.2 มีความหลากหลายหมวดหมู่	✓			

รายการ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
1.4.3 มีความทันสมัยมีฉบับปัจจุบัน	✓			
1.4.4 ความสมบูรณ์ของวารสาร/นิตยสารไม่ชำรุดหรือฉีกขาด	✓			
1.5 บริการวิทยานิพนธ์/งานวิจัย				
1.5.1 มีความหลากหลายสถาบัน	✓			
1.5.2 ความสมบูรณ์ของวิทยานิพนธ์/งานวิจัยไม่ชำรุดหรือฉีกขาด	✓			
1.5.3 มีระบบการสืบค้นข้อมูล	✓			
1.5.4 มีวิทยานิพนธ์/งานวิจัยที่เป็นปัจจุบัน	✓			
1.5.5 มีบริการยืม - คืนกลับไปศึกษาที่บ้านได้	✓			
2. บริการสื่อประเภทคอมพิวเตอร์				
2.1 บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (CAI)				
2.1.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ให้บริการ	✓			
2.1.2 มีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า	✓			
2.1.3 มีความหลากหลายหมวดหมู่	✓			
2.1.4 ตรงกับศาสตร์ที่ศึกษา	✓			
2.1.5 มีเนื้อหาทันสมัย	✓			
2.1.6 มีเครื่องคอมพิวเตอร์ / อุปกรณ์ที่สามารถศึกษาได้	✓			
2.1.7 มีการจัดสถานที่เพื่อการศึกษาค้นคว้า	✓			
2.2 ซีดีรอม (วิชาการ)				
2.2.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ให้บริการ	✓			
2.2.2 มีความหลากหลายหมวดหมู่	✓			
2.2.3 ตรงกับศาสตร์ที่ศึกษา	✓			
2.2.4 มีเนื้อหาทันสมัย	✓			
2.2.5 มีเครื่องคอมพิวเตอร์ / อุปกรณ์ที่สามารถศึกษาได้	✓			
2.2.6 มีการจัดสถานที่เพื่อการศึกษาค้นคว้า	✓			

รายการ	ความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
2.3 วีซีดี (สารคดี)				
2.3.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	✓			
2.3.2 มีความหลากหลายหมวดหมู่	✓			
2.3.3 ตรงกับศาสตร์ที่ศึกษา	✓			
2.3.4 มีเนื้อหาทันสมัย	✓			
2.3.5 มีเครื่องคอมพิวเตอร์ / อุปกรณ์ที่สามารถศึกษาได้	✓			
2.3.6 มีการจัดสถานที่เพื่อการศึกษาค้นคว้า	✓			
3. บริการโสตทัศนอุปกรณ์				
3.1 บริการเครื่องอ่าน ซีดี/ดีวีดี				
3.1.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	✓			
3.1.2 สภาพใช้งานไม่ชำรุด พร้อมใช้งาน	✓			
3.2 บริการโทรทัศน์				
3.2.1 มีความทันสมัย	✓			
3.2.2 สภาพใช้งานไม่ชำรุด พร้อมใช้งาน	✓			
3.3 บริการเทปบันทึกเสียง				
3.3.1 มีความทันสมัย	✓			
3.3.2 สภาพใช้งานไม่ชำรุด พร้อมใช้งาน	✓			
3.4 บริการเครื่องขยายเสียง				
3.4.1 มีความทันสมัย	✓			
3.4.2 สภาพใช้งานไม่ชำรุด พร้อมใช้งาน	✓			
3.5 บริการเครื่องฉายภาพโปรเจกเตอร์ (Projector)				
3.5.1 มีความทันสมัย	✓			
3.5.2 สภาพใช้งานไม่ชำรุด พร้อมใช้งาน	✓			

รายการ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
3.6 บริการเครื่องฉายภาพสามมิติ (Visualizer)				
3.6.1 มีความทันสมัย	✓			
3.6.2 สภาพใช้งาน ไม่ชำรุด พร้อมใช้งาน	✓			

2. ด้านระเบียบการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

รายการ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
1. เวลาในการเปิด-ปิด บริการ(จันทร์-อาทิตย์ 08.00-20.00 น. ปิดทุกวัน นักศึกษานักช้ตฤกษ์)	✓			
2. จำนวนหนังสือที่ให้ยืมแต่ละครั้ง(นักศึกษา 4 เล่ม บุคลากรภายใน 7 เล่ม)	✓			
3. ระยะเวลาการให้ยืมหนังสือแต่ละครั้ง (7 วัน)	✓			
4. อัตราค่าปรับค้างส่ง (5 บาท/วัน)	✓			
5. ค่าธรรมเนียมการใช้ห้องประชุมและสื่ออาเซียน (จำนวน 25-30คน)				
5.1 หน่วยงานภายใน ครึ่งวัน (250 บาท)	✓			
5.2 หน่วยงานภายใน เต็มวัน (500 บาท)	✓			
5.3 หน่วยงานภายนอก ครึ่งวัน (500 บาท)	✓			
5.4 หน่วยงานภายนอก เต็มวัน (1000 บาท)	✓			
6. สามารถเลือกใช้บริการสื่อไม่เกิน 3 ประเภท	✓			
7. ระยะเวลาการให้บริการสื่ออาเซียนแต่ละครั้งไม่เกิน (3 วัน)	✓			
8. อัตราค่าปรับการบริการสื่ออาเซียน กรณีเกิน 3 วัน (200 บาท/วัน)	✓			

3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

รายการ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
1. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริการ	✓			
2. มีความละเอียดรอบคอบในการให้บริการ	✓			
3. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	✓			
4. ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	✓			
5. ความเชี่ยวชาญในส่วนงานที่ให้บริการ	✓			
6. แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	✓			
7. ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารกับลูกค้าใช้บริการ	✓			
8. ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	✓			
9. บุคลากรให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	✓			
10. มีบุคลากรให้บริการประจำตามชั้น และจุดบริการที่จำเป็น ครบด้วย เพียงพอ	✓			
11. ให้บริการด้วยความ รวดเร็ว ทันตามเวลา	✓			
12. บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	✓			

4. ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

รายการ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
1. ด้านอำนวยความสะดวก				
1.1 ความสะดวกในการเข้า-ออก	✓			
1.2 ความสะดวกในส่วนบริการรับฝากของ	✓			
1.3 มีโต๊ะ เก้าอี้ และเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	✓			
1.4 มีป้ายบอกทิศทางที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และชัดเจน ของแหล่งสารสนเทศ	✓			
1.5 ที่ตั้งตู้แสดงความคิดเห็นสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย สะดวกในการให้บริการ	✓			

รายการ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
1.6 การจัดบริเวณน้ำดื่มเพียงพอ	✓			
1.7 พื้นที่สำหรับจำหน่ายเครื่องดื่มและอาหารว่าง	✓			
1.8 มีการจัดตั้งจุดทิ้งขยะไว้อย่างเพียงพอ	✓			
2. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม				
2.1 การจัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วน	✓			
2.2 สถานที่มีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ	✓			
2.3 สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	✓			
2.4 บรรยากาศภายในมีความสงบ มีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า	✓			
2.5 มีการจัดแต่งภูมิทัศน์ที่สวยงาม	✓			
2.6 มีบริเวณที่นั่งพักภายนอกอาคาร	✓			
3. ด้านความปลอดภัย				
3.1 ความปลอดภัยในส่วนบริการรับฝากของ	✓			
3.2 การถ่ายเทอากาศและอุณหภูมิห้องเหมาะสม		✓		
3.3 บริเวณที่นั่งอ่านหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ (ติดตั้งกล้องวงจรปิดรักษาความปลอดภัย)			✓	น่าจะอยู่ ด้านสุข ลักษณะและ สุขอนามัย
3.4 พื้นที่ให้บริการถ่ายเอกสารมีอากาศถ่ายเทสะดวกไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	✓			
3.5 มีเครื่องดับเพลิงติดตั้งทุกชั้น สังเกตเห็นได้ง่าย	✓			
4. ด้านสุขลักษณะและสุขอนามัย				
4.1 จำนวนห้องน้ำเพียงพอ	✓			
4.2 ห้องน้ำมีความสะอาด ถูกหลักสุขอนามัย	✓			

5. ด้านบริการถึงอำนวยความสะดวกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏ
ภูเก็ต

รายการ	ความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
1. บริการจองหนังสือ (Book Reservation Service)				
1.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยากจองหนังสือสะดวก	✓			ควรแก้ไขคา ถาม เพราะ คำว่า "ไม่ ยุ่งยาก" เป็นปฏิเสธ ข้อปฏิเสธ ควรใช้คำว่า "สะดวก" จะได้คำตอบ ตรง
1.2 ความรวดเร็วในการได้รับหนังสือ	✓			
1.3 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	✓			
2. บริการหนังสือจอง (Reserved Book Service)				
2.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยากบริการหนังสือจองสะดวก	✓			
2.2 ความรวดเร็วในการได้รับหนังสือ	✓			
2.3 มีความถูกต้องของบริการหนังสือจอง	✓			
3. บริการยืมระหว่างหน่วยงาน (Inter Library Loan Service)				
3.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	✓			
3.2 ความรวดเร็วในการได้รับเอกสาร	✓			
3.3 ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสม	✓			
4. บริการรวบรวมบรรณานุกรม (Bibliography Service)				
4.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	✓			
4.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการรวบรวมบรรณานุกรม	✓			
5. บริการสาระสังเขปและดรรชนี (Abstracting and Indexing Service)				

รายการ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
5.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	✓			
5.2 ความรวดเร็วในการให้บริการสาระสังเขปและตราชนี้	✓			
6. บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องและข้อมูลท้องถิ่น				
6.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	✓			
6.2 มีความหลากหลายของข้อมูลท้องถิ่น และมีความทันสมัย	✓			
6.3 ความสมบูรณ์สิ่งพิมพ์ต่อเนื่องและข้อมูลท้องถิ่นไม่ซ้ำชุดหรือมีกขาด	✓			
7. บริการสารสนเทศ (Information Service)				
7.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	✓			
7.2 ความรวดเร็วในการได้รับสารสนเทศ	✓			
8. บริการเครือข่ายสารสนเทศ				
8.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	✓			
8.2 มีความหลากหลายของเครือข่ายสารสนเทศ	✓			
8.3 ความรวดเร็วในการได้รับบริการเครือข่ายสารสนเทศ	✓			
9. บริการสืบค้นสารสนเทศในหอสมุด				
9.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	✓			
9.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการสืบค้นสารสนเทศในหอสมุด	✓			
10. บริการหนังสือสงวน				
10.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	✓			
10.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการหนังสือสงวน	✓			
11. บริการข่าวสารที่ทันสมัย (Current Awareness Service)				
11.1 ความรวดเร็วในการได้รับบริการข่าวสารที่ทันสมัย	✓			
11.2 มีความหลากหลายของเครือข่ายสารสนเทศ	✓			
12. บริการจัดนิทรรศการ				
12.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	✓			
12.2 มีความหลากหลายของบริการจัดนิทรรศการ	✓			

รายการ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
13. บริการแจ้งรายชื่อหนังสือใหม่				
13.1 แจ้งรายชื่อหนังสือใหม่ที่เป็นปัจจุบันไว้ที่บอร์ดของหอสมุด	✓			
13.2 มีความหลากหลายหมวดหมู่ของหนังสือใหม่	✓			
13.3 มีช่องทางการรับทราบที่หลากหลาย	✓			
14. บริการห้องโสตทัศนูปกรณ์				
14.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ขอใช้บริการ	✓			
14.2 สภาพห้องโสตทัศนูปกรณ์ พร้อมใช้งาน	✓			
14.3 ห้องมีความสงบเหมาะสมแก่การศึกษาค้นคว้า	✓			
14.4 มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมใช้งาน	✓			
15. บริการยืม – คืน ด้วยตนเอง (Self Check Service Machine)				
15.1 ขึ้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	✓			
15.2 จำนวนเครื่องให้บริการยืม – คืน ด้วยตนเอง มีเพียงพอ	✓			
16. บริการการอ่าน (Reading Service)				
16.1 บริการห้องค้นคว้าเฉพาะบุคคล	✓			
16.2 บริการการห้องสมุดมีชีวิตด้วยเสียงดนตรี	✓			
16.3 บริการการห้องประชุมชั้น 5	✓			
17. บริการค้นคว้า ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ				
17.1 เครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้สำหรับสืบค้นมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	✓			
17.2 คำสำคัญ/หัวเรื่องที่กำหนดมีความเหมาะสม สามารถสืบค้นได้ตรงตามความต้องการ	✓			
17.3 รายละเอียดและสถานะของหนังสือจากฐานข้อมูลถูกต้องตามความเป็นจริง	✓			
17.4 การจัดทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ เป็นหมวดหมู่มีระเบียบทำให้สะดวกและง่ายต่อการเข้าถึง	✓			
17.5 บัญระบุนีเรียกหนังสือบนสันชัดเจน ง่ายต่อการค้นหา	✓			
17.6 ความรวดเร็วในการให้บริการยืมคืน	✓			

รายการ	ความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
17.7 การจัดหนังสือที่ใช้งานแล้วขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว	✓			
17.8 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ประจำเคาน์เตอร์ยืม-คืน ตลอดเวลา	✓			
17.9 ความเหมาะสมของจุดบริการยืม-คืน	✓			

18. บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย				
18.1 เครือข่ายมีความเร็วเหมาะสม	✓			
18.2 มีจุดให้บริการครอบคลุมพื้นที่ของสำนักวิทยบริการฯ	✓			
18.3 มีจุดให้บริการในการขอรับบริการ และขอรหัสผ่าน	✓			
19. การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ				
19.1 เว็บไซต์มีความเหมาะสม	✓			
19.2 ขั้นตอนการใช้เว็บไซต์ไม่ยุ่งยาก	✓			
19.3 การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ที่ทันสมัย	✓			
20. สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC Search) ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ				
20.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	✓			
20.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ	✓			
21. สืบค้นรายชื่อหนังสือใหม่ (New Books Search) ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ				
21.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	✓			
21.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการสืบค้นรายชื่อหนังสือใหม่	✓			
22. มติชนออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ				
22.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	✓			
22.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการ มติชนออนไลน์	✓			
23. ฐานข้อมูลออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ				
22.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	✓			
23.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการฐานข้อมูลออนไลน์	✓			
24. บริการใช้ห้องประชุมและสื่ออาเซี่ยน				

รายการ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
24.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก ดำเนินการไม่ยุ่งยาก	✓			
24.2 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ขอใช้บริการ	✓			
24.3 สภาพห้องประชุมและสื่ออาเขียนพร้อมใช้งาน	✓			
24.4 อัตราค่าบริการห้องประชุมและสื่ออาเขียน	✓			
25. บริการหนังสือมีชีวิต Living Books				
25.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	✓			
25.2 จุดให้บริการหนังสือมีชีวิตมีความเหมาะสม	✓			
25.3 กิจกรรมหนังสือมีชีวิตมีความหลากหลาย	✓			
26. บริการเครื่องถ่ายเอกสาร				
26.1 สถานที่ที่จัดไว้ให้บริการถ่ายเอกสาร (อาคาร 8 ชั้น3)	✓			
26.2 ระยะเวลาที่ให้บริการถ่ายเอกสาร (08.30-16.30น)	✓			
26.3 การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	✓			
26.4 ความคมชัดของงานที่ได้จากการถ่ายเอกสาร	✓			
26.5 ความถูกต้องของงานถ่ายเอกสาร	✓			
26.6 อัตราค่าถ่ายเอกสาร	✓			
27. บริการพิมพ์รายงานด้วยเครื่องปริ้นเตอร์				
27.1 คุณภาพของงาน	✓			
27.2 อัตราค่าบริการพิมพ์รายงานด้วยเครื่องปริ้นเตอร์	✓			
28. บริการทำบัตรสมาชิกห้องสมุด				
28.1 จุดให้บริการห้องสมุด (บริเวณเคาน์เตอร์ ยิม-คีน)	✓			
28.2 การชี้แจงขั้นตอนและเอกสารที่ต้องใช้ในการทำบัตร	✓			
28.3 ความรวดเร็วในการออกบัตรใหม่	✓			
28.4 คุณภาพและความน่าเชื่อถือของบัตรสมาชิกห้องสมุด	✓			
29. บริการมุม BOOK CAFE				
29.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	✓			

รายการ	ความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ข้อเสนอแนะ
	+1	0	-1	
29.2 ความรวดเร็วในการรุม BOOK CAFE	✓			
29.3 อัตราค่าบริการรุม BOOK CAFE	✓			



ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

1. ด้านการให้บริการสื่อการเรียนการสอนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

.....

.....

2. ด้านระเบียบการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

.....

.....

3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

.....

.....

4. ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

.....

.....

5. ด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

.....

.....

โดยภาพรวมท่านมีความคิดเห็นว่า แบบประเมินนี้มีความเหมาะสมในระดับใด

___ ดีมาก ___ ดี ___ พอใช้ ___ ควรปรับปรุง

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ข้าพเจ้า รองศาสตราจารย์ ดร. ปรีชญนันท์ นิลสุข ได้ทำการประเมินเรียบร้อยแล้ว

ลงชื่อ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ปรีชญนันท์ นิลสุข)

วันที่ 14 เมษายน 2557

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

1. ด้านการให้บริการสื่อการเรียนการสอนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

.....

2. ด้านระเบียบการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

.....

3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

.....

4. ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

.....

5. ด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

.....

โดยภาพรวมท่านมีความคิดเห็นว่า แบบประเมินนี้มีความเหมาะสมในระดับใด

_____ ดีมาก  ดี พอใช้ ควรปรับปรุง

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบคำถาม

(ลงชื่อ.....)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิวัฒน์ มีสุวรรณ

ผู้ประเมิน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

1. ด้านการให้บริการสื่อการเรียนการสอนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

.....

.....

2. ด้านระเบียบการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

.....

.....

3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

.....

.....

4. ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

.....

.....

5. ด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

.....

.....

โดยภาพรวมท่านมีความคิดเห็นว่า แบบประเมินนี้มีความเหมาะสมในระดับใด

___ ดีมาก ดี ___ พอใช้ ___ ควรปรับปรุง

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบคำถาม

(ลงชื่อ

ดร.เศรษฐพันธ์ สุกใส

ผู้ประเมิน

แบบสอบถามเรื่อง
ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ผู้ศึกษา : นายวัชรกร โสฬส
แขนงวิชา : เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา
สาขาวิชา : ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

คำชี้แจง

1. การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาปริญญาศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
3. แบบสอบถาม ฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จำนวน 5 ด้านได้แก่
 - (1) ด้านการให้บริการสื่อการเรียนการสอนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
 - (2) ด้านระเบียบการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
 - (3) ด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
 - (4) ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
 - (5) ด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ต่อการบริการของสำนักวิทยบริการ
และเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตจำนวน 5 ด้าน

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นายวัชรกร โสฬส

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง

กรุณาใส่เครื่องหมาย หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดโดยเลือกตอบเพียงข้อเดียว

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. คณะที่ท่านสังกัดอยู่

- คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 คณะวิทยาการจัดการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
 คณะครุศาสตร์

3. ท่านศึกษาอยู่ชั้นปีที่

- ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2
 ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 4

4. ความถี่ที่ท่านมาใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

- ทุกวัน สัปดาห์ละครั้ง
 สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง เดือนละครั้ง
 เดือนละ 2-3 ครั้ง อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ท่านสะดวกมาใช้บริการในช่วงเวลาใด

- 08.00 - 11.00 น. 11.01- 14.00 น.
 14.01 - 17.00 น. 17.01- 20 .00 น.

6. ท่านใช้บริการครั้งละกี่ชั่วโมงต่อวัน

- น้อยกว่า 1 ชั่วโมง 2 ชั่วโมง
 3 ชั่วโมง มากกว่า 3 ชั่วโมง

7. วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต บ่อยที่สุด (เลือกตอบ 1 ข้อ)

- เพื่อค้นคว้าเอกสารและข้อมูล ใช้บริการชมภาพยนตร์/ฟังเพลง
 อ่านหนังสือ นัดประชุม/นัดทำรายงาน
 ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ใช้เป็นห้องเรียนกลุ่มย่อย
 ใช้บริการร้านจำหน่ายเครื่องดื่มและอาหารว่าง

8. ท่านใช้บริการใดของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตบ่อยที่สุด บริการบ่อยที่สุด (เลือกตอบ 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> เพื่อค้นหาเอกสารและข้อมูล | <input type="checkbox"/> ใช้บริการชมภาพยนตร์/ฟังเพลง |
| <input type="checkbox"/> อ่านหนังสือ | <input type="checkbox"/> นัดประชุม/นัดทำรายงาน |
| <input type="checkbox"/> ใช้บริการอินเทอร์เน็ต | <input type="checkbox"/> ใช้เป็นห้องเรียนกลุ่มย่อย |
| <input type="checkbox"/> ใช้บริการร้านจำหน่ายเครื่องดื่มและอาหารว่าง | |

9. ท่านทราบข้อมูลข่าวสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จากแหล่งข้อมูลใด (เลือกตอบ 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ | <input type="checkbox"/> แผ่นพับประชาสัมพันธ์ |
| <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ | <input type="checkbox"/> วารสารแคสเสตของมหาวิทยาลัย |
| <input type="checkbox"/> อาจารย์ผู้สอน | <input type="checkbox"/> เพื่อนๆ |
| <input type="checkbox"/> เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต | |



คำชี้แจง

แบบประเมินฉบับนี้ให้ท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาข้อความสำหรับการวิจัยแต่ละข้อว่ามีความเหมาะสมกับเนื้อหาสาระในการวิจัยหรือไม่โดย

- | | |
|---------------------------|---------------------------------|
| 1. ถ้าเห็นว่ายืดเยื้อ | โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง +1 |
| 2. ถ้าไม่แน่ใจว่ายืดเยื้อ | โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง 0 |
| 3. ถ้าไม่เห็นว่ายืดเยื้อ | โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง -1 |

และโปรดให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ถ้ามี)

1. ด้านการให้บริการสื่อการเรียนการสอนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

รายการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
1. สื่อประเภทวัสดุ				
1.1 หนังสือภาษาไทย				
1.1.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า				
1.1.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่				
1.1.3 ความสมบูรณ์ของหนังสือไม่ชำรุดหรือฉีกขาด				
1.2 หนังสือภาษาอังกฤษ				
1.2.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า				
1.2.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่				
1.2.3 ความสมบูรณ์ของหนังสือไม่ชำรุดหรือฉีกขาด				
1.3 บริการหนังสือพิมพ์				
1.3.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ				
1.3.2 มีความหลากหลาย สำนักพิมพ์				
1.3.3 มีความทันสมัย มีฉบับปัจจุบัน				
1.3.4 ความสมบูรณ์ของหนังสือพิมพ์ ไม่ชำรุดหรือฉีกขาด				

รายการ	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
1.4 บริการวารสาร/นิตยสาร				
1.4.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ				
1.4.2 มีความหลากหลายหมวดหมู่				
1.4.3 มีความทันสมัยมีฉบับปัจจุบัน				
1.4.4 ความสมบูรณ์ของวารสาร/นิตยสารไม่ชำรุดหรือฉีกขาด				
1.5 บริการวิทยานิพนธ์/งานวิจัย				
1.5.1 มีความหลากหลายสถาบัน				
1.5.2 ความสมบูรณ์ของวิทยานิพนธ์/งานวิจัยไม่ชำรุดหรือฉีกขาด				
1.5.3 มีระบบการสืบค้นข้อมูล				
1.5.4 มีวิทยานิพนธ์/งานวิจัยที่เป็นปัจจุบัน				
1.5.5 มีบริการยืม - คืนกลับไปศึกษาที่บ้านได้				
2. บริการสื่อประเภทคอมพิวเตอร์				
2.1 บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (CAI)				
2.1.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ				
2.1.2 มีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า				
2.1.3 มีความหลากหลายหมวดหมู่				
2.1.4 ตรงกับศาสตร์ที่ศึกษา				
2.1.5 มีเนื้อหาทันสมัย				
2.1.6 มีเครื่องคอมพิวเตอร์ / อุปกรณ์ที่สามารถศึกษาได้				
2.1.7 มีการจัดสถานที่เพื่อการศึกษาค้นคว้า				
2.2 ซีดีรอม (วิชาการ)				
2.2.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ				
2.2.2 มีความหลากหลายหมวดหมู่				

รายการ	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
2.2.3 ตรงกับศาสตร์ที่ศึกษา				
2.2.4 มีเนื้อหาทันสมัย				
2.2.5 มีเครื่องคอมพิวเตอร์ / อุปกรณ์ที่สามารถศึกษาได้				
2.2.6 มีการจัดสถานที่เพื่อการศึกษาค้นคว้า				
2.3 วิธีดี (สารคดี)				
2.3.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ				
2.3.2 มีความหลากหลายหมวดหมู่				
2.3.3 ตรงกับศาสตร์ที่ศึกษา				
2.3.4 มีเนื้อหาทันสมัย				
2.3.5 มีเครื่องคอมพิวเตอร์ / อุปกรณ์ที่สามารถศึกษาได้				
2.3.6 มีการจัดสถานที่เพื่อการศึกษาค้นคว้า				
3. บริการโสตทัศนอุปกรณ์				
3.1 บริการเครื่องอ่าน ซีดี/ดีวีดี				
3.1.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ				
3.1.2 สภาพใช้งานไม่ชำรุด พร้อมใช้งาน				
3.2 บริการโทรทัศน์				
3.2.1 มีความทันสมัย				
3.2.2 สภาพใช้งานไม่ชำรุด พร้อมใช้งาน				
3.3 บริการเทปบันทึกเสียง				
3.3.1 มีความทันสมัย				
3.3.2 สภาพใช้งานไม่ชำรุด พร้อมใช้งาน				
3.4 บริการเครื่องขยายเสียง				
3.4.1 มีความทันสมัย				

รายการ	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
3.4.2 สภาพใช้งานไม่ซ้ำรูด พร้อมใช้งาน				
3.5 บริการเครื่องฉายภาพโปรเจคเตอร์ (Projector)				
3.5.1 มีความทันสมัย				
3.5.2 สภาพใช้งานไม่ซ้ำรูด พร้อมใช้งาน				
3.6 บริการเครื่องฉายภาพสามมิติ (Visualizer)				
3.6.1 มีความทันสมัย				
3.6.2 สภาพใช้งาน ไม่ซ้ำรูด พร้อมใช้งาน				

2. ด้านระเบียบการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏ
ภูเก็ต

รายการ	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
1. เวลาในการเปิด-ปิด บริการ(จันทร์-อาทิตย์ 08.00-20.00 น. ปิดทุกวันนักชดถุกษ์)				
2. จำนวนหนังสือที่ให้ยืมแต่ละครั้ง(นักศึกษา 4 เล่ม บุคลากร ภายใน 7 เล่ม)				
3. ระยะเวลาการให้ยืมหนังสือแต่ละครั้ง (7 วัน)				
4. อัตราค่าปรับค้างส่ง (5 บาท/วัน)				
5. ค่าธรรมเนียมการใช้ห้องประชุมและสื่ออาเซียน (จำนวน 25-30คน)				
5.1 หน่วยงานภายใน ครึ่งวัน (250 บาท)				
5.2 หน่วยงานภายใน เต็มวัน (500 บาท)				
5.3 หน่วยงานภายนอก ครึ่งวัน (500 บาท)				
5.4 หน่วยงานภายนอก เต็มวัน (1000 บาท)				

รายการ	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
6. สามารถเลือกใช้บริการสื่อไม่เกิน 3 ประเภท				
7. ระยะเวลาการให้บริการสื่ออาเซียนแต่ละครั้งไม่เกิน (3 วัน)				
8. อัตราค่าปรับการบริการสื่ออาเซียน กรณีเกิน 3 วัน (200 บาท/วัน)				

3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

รายการ	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
1. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริการ				
2. มีความละเอียดรอบคอบในการให้บริการ				
3. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ				
4. ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน				
5. ความเชี่ยวชาญในส่วนงานที่ให้บริการ				
6. แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน				
7. ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารกับผู้มาใช้บริการ				
8. ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ				
9. บุคลากรให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี				
10. มีบุคลากรให้บริการประจำตามชั้น และจุดบริการที่จำเป็น ครบถ้วน เพียงพอ				
11. ให้บริการด้วยความ รวดเร็ว ทันตามเวลา				
12. บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง				

4. ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

รายการ	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
1. ด้านอำนวยความสะดวก				
1.1 ความสะดวกในการเข้า-ออก				
1.2 ความสะดวกในส่วนบริการรับฝากของ				
1.3 มีโต๊ะ เก้าอี้ และเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ				
1.4 มีป้ายบอกทิศทางที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และชัดเจน ของ แหล่งสารสนเทศ				
1.5 ที่ตั้งตู้แสดงความคิดเห็นสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย สะดวกใน การให้บริการ				
1.6 การจัดบริเวณน้ำดื่มเพียงพอ				
1.7 พื้นที่สำหรับจำหน่ายเครื่องดื่มและอาหารว่าง				
1.8 มีการจัดตั้งจุดทิ้งขยะไว้อย่างเพียงพอ				
2. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม				
2.1 การจัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วน				
2.2 สถานที่มีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ				
2.3 สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย				
2.4 บรรยากาศภายในมีความสงบ มีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า				
2.5 มีการจัดแต่งภูมิทัศน์ที่สวยงาม				
2.6 มีบริเวณที่นั่งพักภายนอกอาคาร				
3. ด้านความปลอดภัย				
3.1 ความปลอดภัยในส่วนบริการรับฝากของ				
3.2 การถ่ายเทอากาศและอุณหภูมิห้องเหมาะสม				

รายการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
3.3 บริเวณที่นั่งอ่านหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ				
3.4 พื้นที่ให้บริการถ่ายเอกสารมีอากาศถ่ายเทสะดวกไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ				
3.5 มีเครื่องดับเพลิงติดตั้งทุกชั้น สังเกตเห็นได้ง่าย				
4. ด้านสุขลักษณะและสุขอนามัย				
4.1 จำนวนห้องน้ำเพียงพอ				
4.2 ห้องน้ำมีความสะอาด ถูกหลักสุขอนามัย				

5. ด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

รายการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
1. บริการจองหนังสือ (Book Reservation Service)				
1.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก				
1.2 ความรวดเร็วในการได้รับหนังสือ				
1.3 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่				
2. บริการหนังสือจอง (Reserved Book Service)				
2.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก				
2.2 ความรวดเร็วในการได้รับหนังสือ				
2.3 มีความถูกต้องของบริการหนังสือจอง				
3. บริการยืมระหว่างหน่วยงาน (Inter Library Loan Service)				
3.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก				

รายการ	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
3.2 ความรวดเร็วในการได้รับเอกสาร				
3.3 ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสม				
4. บริการรวบรวมบรรณานุกรม (Bibliography Service)				
4.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก				
4.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการรวบรวมบรรณานุกรม				
5. บริการสาระสังเขปและดรรชนี (Abstracting and Indexing Service)				
5.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก				
5.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการสาระสังเขปและดรรชนี				
6. บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องและข้อมูลท้องถิ่น				
6.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก				
6.2 มีความหลากหลายของข้อมูลท้องถิ่น และมีความทันสมัย				
6.3 ความสมบูรณ์สิ่งพิมพ์ต่อเนื่องและข้อมูลท้องถิ่นไม่ซ้ำชุดหรือ ฉีกขาด				
7. บริการสารสนเทศ (Information Service)				
7.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก				
7.2 ความรวดเร็วในการได้รับสารสนเทศ				
8. บริการเครือข่ายสารสนเทศ				
8.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก				
8.2 มีความหลากหลายของเครือข่ายสารสนเทศ				
8.3 ความรวดเร็วในการได้รับบริการเครือข่ายสารสนเทศ				
9. บริการสืบค้นสารสนเทศในหอสมุด				
9.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก				
9.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการสืบค้นสารสนเทศในหอสมุด				

รายการ	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
10. บริการหนังสือสงวน				
10.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก				
10.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการหนังสือสงวน				
11. บริการข่าวสารที่ทันสมัย (Current Awareness Service)				
11.1 ความรวดเร็วในการได้รับบริการข่าวสารที่ทันสมัย				
11.2 มีความหลากหลายของเครือข่ายสารสนเทศ				
12. บริการจัดนิทรรศการ				
12.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก				
12.2 มีความหลากหลายของบริการจัดนิทรรศการ				
13. บริการแจ้งรายชื่อหนังสือใหม่				
13.1 แจ้งรายชื่อหนังสือใหม่ที่เป็นปัจจุบันไว้ที่บอร์ดของหอสมุด				
13.2 มีความหลากหลายหมวดหมู่ของหนังสือใหม่				
13.3 มีช่องทางการรับทราบที่หลากหลาย				
14. บริการห้องโสตทัศนอุปกรณ์				
14.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ขอใช้บริการ				
14.2 สภาพห้องโสตทัศนอุปกรณ์ พร้อมใช้งาน				
14.3 ห้องมีความสงบเหมาะสมแก่การศึกษาค้นคว้า				
14.4 มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมใช้งาน				
15. บริการยืม – คืน ด้วยตนเอง (Self Check Service Machine)				
15.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก				
15.2 จำนวนเครื่องให้บริการยืม – คืน ด้วยตนเอง มีเพียงพอ				
16. บริการการอ่าน (Reading Service)				
16.1 บริการห้องค้นคว้าเฉพาะบุคคล				

รายการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
16.2 บริการการห้องสมุดมีชีวิตด้วยเสียงดนตรี				
16.3 บริการการห้องประชุมชั้น 5				
17. บริการคั่นคว่ำ ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ				
17.1 เครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้สำหรับสืบค้นมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ				
17.2 คำสำคัญ/หัวเรื่องที่กำหนดมีความเหมาะสม สามารถสืบค้นได้ตรงตามความต้องการ				
17.3 รายละเอียดและสถานะของหนังสือจากฐานข้อมูลถูกต้องตามความเป็นจริง				
17.4 การจัดทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ เป็นหมวดหมู่มีระเบียบทำให้สะดวกและง่ายต่อการเข้าถึง				
17.5 ป้ายระบุเรียกหนังสือบนสันชัดเจน ง่ายต่อการค้นหา				
17.6 ความรวดเร็วในการให้บริการยืมคืน				
17.7 การจัดหนังสือที่ใช้งานแล้วขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว				
17.8 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ประจำเคาน์เตอร์ยืม-คืนตลอดเวลา				
17.9 ความเหมาะสมของจุดบริการยืม-คืน				
18. บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย				
18.1 เครือข่ายมีความเร็วเหมาะสม				
18.2 มีจุดให้บริการครอบคลุมพื้นที่ของสำนักวิทยบริการฯ				
18.3 มีจุดให้บริการในการขอรับบริการ และขอรหัสผ่าน				
19. การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ				
19.1 เว็บไซต์มีความเหมาะสม				
19.2 ขั้นตอนการใช้เว็บไซต์ไม่ยุ่งยาก				
19.3 การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ที่ทันสมัย				

รายการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
20. สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC Search) ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ				
20.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก				
20.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ				
21. สืบค้นรายชื่อหนังสือใหม่ (New Books Search) ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ				
21.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก				
21.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการสืบค้นรายชื่อหนังสือใหม่				
22. มติชนออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ				
22.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก				
22.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการ มติชนออนไลน์				
23. ฐานข้อมูลออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ				
23.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก				
23.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการฐานข้อมูลออนไลน์				
24. บริการใช้ห้องประชุมและสื่ออาเซียน				
24.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก				
24.2 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ขอใช้บริการ				
24.3 สภาพห้องประชุมและสื่ออาเซียนพร้อมใช้งาน				
24.4 อัตราค่าบริการห้องประชุมและสื่ออาเซียน				
25. บริการหนังสือมีชีวิต Living Books				
25.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก				
25.2 จุดให้บริการหนังสือมีชีวิตมีความเหมาะสม				
25.3 กิจกรรมหนังสือมีชีวิตมีความหลากหลาย				

รายการ	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			
	+1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
26. บริการเครื่องถ่ายเอกสาร				
26.1 สถานที่ที่จัดไว้ให้บริการถ่ายเอกสาร (อาคาร 8 ชั้น3)				
26.2 ระยะเวลาที่ให้บริการถ่ายเอกสาร (08.30-16.30น)				
26.3 การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง				
26.4 ความคมชัดของงานที่ได้จากการถ่ายเอกสาร				
26.5 ความถูกต้องของงานถ่ายเอกสาร				
26.6 อัตราค่าถ่ายเอกสาร				
27. บริการพิมพ์รายงานด้วยเครื่องปริ้นเตอร์				
27.1 คุณภาพของงาน				
27.2 อัตราค่าบริการพิมพ์รายงานด้วยเครื่องปริ้นเตอร์				
28. บริการทำบัตรสมาชิกห้องสมุด				
28.1 จุดให้บริการห้องสมุด (บริเวณเคาน์เตอร์ ยืม-คืน)				
28.2 การชี้แจงขั้นตอนและเอกสารที่ต้องใช้ในการทำบัตร				
28.3 ความรวดเร็วในการออกบัตรใหม่				
28.4 คุณภาพและความน่าเชื่อถือของบัตรสมาชิกห้องสมุด				
29. บริการมุม BOOK CAFE				
29.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก				
29.2 ความรวดเร็วในบริการมุม BOOK CAFE				
29.3 อัตราค่าบริการมุม BOOK CAFE				

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

1. ด้านการให้บริการสื่อการเรียนการสอนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

.....

2. ด้านระเบียบการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

.....

3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

.....

4. ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

.....

5. ด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

.....

โดยภาพรวมท่านมีความคิดเห็นว่า แบบประเมินนี้มีความเหมาะสมในระดับใด

___ ดีมาก ___ ดี ___ พอใช้ ___ ควรปรับปรุง

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบคำถาม

(ลงชื่อ.....)

ผู้ประเมิน

ภาคผนวก ง

ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม



แบบประเมินความสอดคล้อง

เรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ผู้ศึกษา : นายวัชรกร โสฬส
 แขนงวิชา : เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา
 สาขาวิชา : ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

คำชี้แจง

1. การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
3. แบบสอบถาม ฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จำนวน 5 ด้านได้แก่
 - (1) ด้านการให้บริการสื่อการเรียนการสอนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
 - (2) ด้านระเบียบการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
 - (3) ด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
 - (4) ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
 - (5) ด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ต่อการบริการของสำนักวิทยบริการ
และเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตจำนวน 5 ด้าน

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นายวัชรกร โสฬส

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง

กรุณาใส่เครื่องหมาย หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดโดยเลือกตอบเพียงข้อเดียว

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. คณะที่ท่านสังกัดอยู่

- คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 คณะวิทยาการจัดการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
 คณะครุศาสตร์

3. ท่านศึกษาอยู่ชั้นปีที่

- ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2
 ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 4

4. ความถี่ที่ท่านมาใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

- ทุกวัน สัปดาห์ละครั้ง
 สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง เดือนละครั้ง
 เดือนละ 2-3 ครั้ง อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ท่านสะดวกมาใช้บริการในช่วงเวลาใด

- 08.00 - 11.00 น. 11.01- 14.00 น.
 14.01 - 17.00 น. 17.01- 20 .00 น.

6. ท่านใช้บริการครั้งละกี่ชั่วโมงต่อวัน

- น้อยกว่า 1 ชั่วโมง 2 ชั่วโมง
 3 ชั่วโมง มากกว่า 3 ชั่วโมง

7. วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต บ่อยที่สุด (เลือกตอบ 1 ข้อ)

- เพื่อค้นคว้าเอกสารและข้อมูล ใช้บริการชมภาพยนตร์/ฟังเพลง
 อ่านหนังสือ นัดประชุม/นัดทำรายงาน
 ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ใช้เป็นห้องเรียนกลุ่มย่อย
 ใช้บริการร้านจำหน่ายเครื่องดื่มและอาหารว่าง

8. ท่านใช้บริการใดของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตบ่อยที่สุด บริการบ่อยที่สุด (เลือกตอบ 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> เพื่อค้นคว้าเอกสารและข้อมูล | <input type="checkbox"/> ใช้บริการชมภาพยนตร์/ฟังเพลง |
| <input type="checkbox"/> อ่านหนังสือ | <input type="checkbox"/> นัดประชุม/นัดทำรายงาน |
| <input type="checkbox"/> ใช้บริการอินเทอร์เน็ต | <input type="checkbox"/> ใช้เป็นห้องเรียนกลุ่มย่อย |
| <input type="checkbox"/> ใช้บริการร้านจำหน่ายเครื่องดื่มและอาหารว่าง | |

9. ท่านทราบข้อมูลข่าวสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จากแหล่งข้อมูลใด (เลือกตอบ 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ | <input type="checkbox"/> แผ่นพับประชาสัมพันธ์ |
| <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ | <input type="checkbox"/> วารสารแคสเสตของมหาวิทยาลัย |
| <input type="checkbox"/> อาจารย์ผู้สอน | <input type="checkbox"/> เพื่อนๆ |
| <input type="checkbox"/> เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต | |



คำชี้แจง

แบบประเมินฉบับนี้ให้ท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาข้อความคำถามสำหรับการวิจัยแต่ละข้อว่ามีความเหมาะสมกับเนื้อหาสาระในการวิจัยหรือไม่โดย

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

และโปรดให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ถ้ามี)

1. ด้านการให้บริการสื่อการเรียนการสอนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

รายการ	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			
	คนที่ 1	คนที่ 1	คนที่ 1	ค่าเฉลี่ย
1. สื่อประเภทวัสดุ				
1.1 หนังสือภาษาไทย				
1.1.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า	+1	+1	+1	1
1.1.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	+1	+1	+1	1
1.1.3 ความสมบูรณ์ของหนังสือไม่ชำรุดหรือฉีกขาด	+1	+1	+1	1
1.2 หนังสือภาษาอังกฤษ				
1.2.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า	+1	+1	+1	1
1.2.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	+1	+1	+1	1
1.2.3 ความสมบูรณ์ของหนังสือไม่ชำรุดหรือฉีกขาด	+1	+1	+1	1
1.3 บริการหนังสือพิมพ์				
1.3.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	1
1.3.2 มีความหลากหลาย สำนักพิมพ์	+1	+1	+1	1
1.3.3 มีความทันสมัย มีฉบับปัจจุบัน	+1	+1	+1	1

รายการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
	คนที่ 1	คนที่ 1	คนที่ 1	ค่าเฉลี่ย
1.3.4 ความสมบูรณ์ของหนังสือพิมพ์ ไม่ชำรุดหรือฉีกขาด	+1	+1	+1	1
1.4 บริการวารสาร/นิตยสาร				
1.4.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	1
1.4.2 มีความหลากหลายหมวดหมู่	+1	+1	+1	1
1.4.3 มีความทันสมัยมีฉบับปัจจุบัน	+1	+1	+1	1
1.4.4 ความสมบูรณ์ของวารสาร/นิตยสารไม่ชำรุดหรือฉีกขาด	+1	+1	+1	1
1.5 บริการวิทยานิพนธ์/งานวิจัย				
1.5.1 มีความหลากหลายสถาบัน	+1	+1	+1	1
1.5.2 ความสมบูรณ์ของวิทยานิพนธ์/งานวิจัยไม่ชำรุดหรือฉีกขาด	+1	+1	+1	1
1.5.3 มีระบบการสืบค้นข้อมูล	+1	+1	+1	1
1.5.4 มีวิทยานิพนธ์/งานวิจัยที่เป็นปัจจุบัน	+1	+1	+1	1
1.5.5 มีบริการยืม - คืนกลับไปศึกษาที่บ้านได้	+1	+1	+1	1
2. บริการสื่อประเภทคอมพิวเตอร์				
2.1 บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (CAI)				
2.1.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	1
2.1.2 มีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า	+1	+1	+1	1
2.1.3 มีความหลากหลายหมวดหมู่	+1	+1	+1	1
2.1.4 ตรงกับศาสตร์ที่ศึกษา	+1	0	+1	0.66
2.1.5 มีเนื้อหาทันสมัย	+1	+1	+1	1
2.1.6 มีเครื่องคอมพิวเตอร์ / อุปกรณ์ที่สามารถศึกษาได้	+1	+1	+1	1
2.1.7 มีการจัดสถานที่เพื่อการศึกษาค้นคว้า	+1	+1	+1	1
2.2 ซีดีรอม (วิชาการ)				

รายการ	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			
	คนที่ 1	คนที่ 1	คนที่ 1	ค่าเฉลี่ย
2.2.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	1
2.2.2 มีความหลากหลายหมวดหมู่	+1	+1	+1	1
2.2.3 ตรงกับศาสตร์ที่ศึกษา	+1	0	+1	0.66
2.2.4 มีเนื้อหาทันสมัย	+1	+1	+1	1
2.2.5 มีเครื่องคอมพิวเตอร์ / อุปกรณ์ที่สามารถศึกษาได้	+1	+1	+1	1
2.2.6 มีการจัดสถานที่เพื่อการศึกษาค้นคว้า	+1	+1	+1	1
2.3 วิธีดี (สารคดี)				
2.3.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	1
2.3.2 มีความหลากหลายหมวดหมู่	+1	+1	+1	1
2.3.3 ตรงกับศาสตร์ที่ศึกษา	+1	+1	+1	1
2.3.4 มีเนื้อหาทันสมัย	+1	+1	+1	1
2.3.5 มีเครื่องคอมพิวเตอร์ / อุปกรณ์ที่สามารถศึกษาได้	+1	+1	+1	1
2.3.6 มีการจัดสถานที่เพื่อการศึกษาค้นคว้า	+1	+1	+1	1
3. บริการโสตทัศนอุปกรณ์				
3.1 บริการเครื่องอ่าน ซีดี/ดีวีดี				
3.1.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	1
3.1.2 สภาพใช้งานไม่ชำรุด พร้อมใช้งาน	+1	+1	+1	1
3.2 บริการโทรทัศน์				
3.2.1 มีความทันสมัย	+1	+1	+1	1
3.2.2 สภาพใช้งานไม่ชำรุด พร้อมใช้งาน	+1	+1	+1	1
3.3 บริการเทปบันทึกเสียง				
3.3.1 มีความทันสมัย	+1	+1	+1	1

รายการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
	คนที่ 1	คนที่ 1	คนที่ 1	ค่าเฉลี่ย
3.3.2 สภาพใช้งานไม่ซ้ำรูด พร้อมใช้งาน	+1	+1	+1	1
3.4 บริการเครื่องขยายเสียง				
3.4.1 มีความทันสมัย	+1	+1	+1	1
3.4.2 สภาพใช้งานไม่ซ้ำรูด พร้อมใช้งาน	+1	+1	+1	1
3.5 บริการเครื่องฉายภาพโปรเจคเตอร์ (Projector)				
3.5.1 มีความทันสมัย	+1	+1	+1	1
3.5.2 สภาพใช้งานไม่ซ้ำรูด พร้อมใช้งาน	+1	+1	+1	1
3.6 บริการเครื่องฉายภาพสามมิติ (Visualizer)				
3.6.1 มีความทันสมัย	+1	+1	+1	1
3.6.2 สภาพใช้งาน ไม่ซ้ำรูด พร้อมใช้งาน	+1	+1	+1	1

2. ด้านระเบียบการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

รายการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ค่าเฉลี่ย
1. เวลาในการเปิด-ปิด บริการ(จันทร์-อาทิตย์ 08.00-20.00 น. ปิดทุกวันนักขัตฤกษ์)	+1	+1	+1	1
2. จำนวนหนังสือที่ให้ยืมแต่ละครั้ง(นักศึกษา 4 เล่ม บุคลากรภายใน 7 เล่ม)	+1	+1	+1	1
3. ระยะเวลาการให้ยืมหนังสือแต่ละครั้ง (7 วัน)	+1	+1	+1	1
4. อัตราค่าปรับค้างส่ง (5 บาท/วัน)	+1	+1	+1	1

รายการ	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ค่าเฉลี่ย
5. ค่าธรรมเนียมการใช้ห้องประชุมและสื่ออาเซียน (จำนวน 25-30คน)				
5.1 หน่วยงานภายใน ครึ่งวัน (250 บาท)	+1	+1	+1	1
5.2 หน่วยงานภายใน เต็มวัน (500 บาท)	+1	+1	+1	1
5.3 หน่วยงานภายนอก ครึ่งวัน (500 บาท)	+1	+1	+1	1
5.4 หน่วยงานภายนอก เต็มวัน (1000 บาท)	+1	+1	+1	1
6. สามารถเลือกใช้บริการสื่อไม่เกิน 3 ประเภท	+1	+1	+1	1
7. ระยะเวลาการให้บริการสื่ออาเซียนแต่ละครั้งไม่เกิน (3 วัน)	+1	+1	+1	1
8. อัตราค่าบริการบริการสื่ออาเซียน กรณีเกิน 3 วัน (200 บาท/วัน)	+1	+1	+1	1

3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

รายการ	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ค่าเฉลี่ย
1. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริการ	+1	+1	+1	1
2. มีความละเอียดรอบคอบในการให้บริการ	+1	+1	+1	1
3. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	+1	+1	+1	1
4. ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1
5. ความเชี่ยวชาญในส่วนงานที่ให้บริการ	+1	+1	+1	1
6. แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1
7. ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารกับผู้มาใช้บริการ	+1	+1	+1	1

รายการ	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ค่าเฉลี่ย
8. ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	+1	+1	+1	1
9. บุคลากรให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	1
10. มีบุคลากรให้บริการประจำตามชั้น และจุดบริการที่จำเป็น ครบถ้วน เพียงพอ	+1	+1	+1	1
11. ให้บริการด้วยความ รวดเร็ว ทันตามเวลา	+1	+1	+1	1
12. บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	+1	+1	+1	1

4. ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

รายการ	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ค่าเฉลี่ย
1. ด้านอำนวยความสะดวก				
1.1 ความสะดวกในการเข้า-ออก	+1	+1	+1	1
1.2 ความสะดวกในส่วนบริการรับฝากของ	+1	+1	+1	1
1.3 มีโต๊ะ เก้าอี้ และเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	1
1.4 มีป้ายบอกทิศทางที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และชัดเจน ของแหล่งสารสนเทศ	+1	+1	+1	1
1.5 ที่ตั้งตู้แสดงความคิดเห็นสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย สะดวกในการให้บริการ	+1	+1	+1	1
1.6 การจัดบริเวณน้ำดื่มเพียงพอ	+1	+1	+1	1
1.7 พื้นที่สำหรับจำหน่ายเครื่องดื่มและอาหารว่าง	+1	+1	+1	1

รายการ	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ค่าเฉลี่ย
1.8 มีการจัดตั้งจุดทิ้งขยะไว้เพียงพอ	+1	+1	+1	1
2. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม				
2.1 การจัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วน	+1	+1	+1	1
2.2 สถานที่มีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ	+1	+1	+1	1
2.3 สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	+1	+1	+1	1
2.4 บรรยากาศภายในมีความสงบ มีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า	+1	+1	+1	1
2.5 มีการจัดแต่งภูมิทัศน์ที่สวยงาม	+1	+1	+1	1
2.6 มีบริเวณที่นั่งพักผ่อนนอกอาคาร	+1	+1	+1	1
3. ด้านความปลอดภัย				
3.1 ความปลอดภัยในส่วนบริการรับฝากของ	+1	+1	+1	1
3.2 การถ่ายเทอากาศและอุณหภูมิห้องเหมาะสม	0	+1	+1	0.66
3.3 บริเวณที่นั่งอ่านหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ	0	+1	+1	0.66
3.4 พื้นที่ให้บริการถ่ายเอกสารมีอากาศถ่ายเทสะดวกไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	+1	+1	+1	1
3.5 มีเครื่องดับเพลิงติดตั้งทุกชั้น สังเกตเห็นได้ง่าย	+1	+1	+1	1
4. ด้านสุขลักษณะและสุขอนามัย				
4.1 จำนวนห้องน้ำเพียงพอ	+1	+1	+1	1
4.2 ห้องน้ำมีความสะอาด ถูกหลักสุขอนามัย	+1	+1	+1	1

5. ด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

รายการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ค่าเฉลี่ย
1. บริการจองหนังสือ (Book Reservation Service)				
1.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	+1	+1	+1	1
1.2 ความรวดเร็วในการได้รับหนังสือ	+1	+1	+1	1
1.3 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	+1	+1	+1	1
2. บริการหนังสือจอง (Reserved Book Service)				
2.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	+1	+1	+1	1
2.2 ความรวดเร็วในการได้รับหนังสือ	+1	+1	+1	1
2.3 มีความถูกต้องของบริการหนังสือจอง	+1	+1	+1	1
3. บริการยืมระหว่างหน่วยงาน (Inter Library Loan Service)				
3.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	+1	+1	+1	1
3.2 ความรวดเร็วในการได้รับเอกสาร	+1	+1	+1	1
3.3 ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสม	+1	+1	+1	1
4. บริการรวบรวมบรรณานุกรม (Bibliography Service)				
4.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	+1	+1	+1	1
4.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการรวบรวมบรรณานุกรม	+1	+1	+1	1
5. บริการสารสังเขปและดรรชนี (Abstracting and Indexing Service)				
5.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	+1	+1	+1	1
5.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการสารสังเขปและดรรชนี	+1	+1	+1	1
6. บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องและข้อมูลท้องถิ่น				
6.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	+1	+1	+1	1

รายการ	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ค่าเฉลี่ย
6.2 มีความหลากหลายของข้อมูลท้องถิ่น และมีความทันสมัย	+1	+1	+1	1
6.3 ความสมบูรณ์สิ่งพิมพ์ต่อเนื่องและข้อมูลท้องถิ่นไม่ซ้ำชุดหรือ ฉีกขาด	+1	+1	+1	1
7. บริการสารสนเทศ (Information Service)				
7.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	+1	+1	+1	1
7.2 ความรวดเร็วในการได้รับสารสนเทศ	+1	+1	+1	1
8. บริการเครือข่ายสารสนเทศ				
8.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	+1	+1	+1	1
8.2 มีความหลากหลายของเครือข่ายสารสนเทศ	+1	+1	+1	1
8.3 ความรวดเร็วในการได้รับบริการเครือข่ายสารสนเทศ	+1	+1	+1	1
9. บริการสืบค้นสารสนเทศในหอสมุด				
9.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	+1	+1	+1	1
9.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการสืบค้นสารสนเทศในหอสมุด	+1	+1	+1	1
10. บริการหนังสือสงวน				
10.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	+1	+1	+1	1
10.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการหนังสือสงวน	+1	+1	+1	1
11. บริการข่าวสารที่ทันสมัย (Current Awareness Service)				
11.1 ความรวดเร็วในการได้รับบริการข่าวสารที่ทันสมัย	+1	+1	+1	1
11.2 มีความหลากหลายของเครือข่ายสารสนเทศ	+1	+1	+1	1
12. บริการจัดนิทรรศการ				
12.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	+1	+1	+1	1
12.2 มีความหลากหลายของบริการจัดนิทรรศการ	+1	+1	+1	1

รายการ	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ค่าเฉลี่ย
13. บริการแจ้งรายชื่อนหนังสือใหม่				
13.1 แจ้งรายชื่อนหนังสือใหม่ที่เป็นปัจจุบันไว้ที่บอร์ดของหอสมุด	+1	+1	+1	1
13.2 มีความหลากหลายหมวดหมู่ของหนังสือใหม่	+1	+1	+1	1
13.3 มีช่องทางการรับทราบที่หลากหลาย	+1	+1	+1	1
14. บริการห้องโสตทัศนูปกรณ์				
14.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ขอใช้บริการ	+1	+1	+1	1
14.2 สภาพห้องโสตทัศนูปกรณ์ พร้อมใช้งาน	+1	+1	+1	1
14.3 ห้องมีความสงบเหมาะสมแก่การศึกษาค้นคว้า	+1	+1	+1	1
14.4 มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมใช้งาน	+1	+1	+1	1
15. บริการยืม – คืน ด้วยตนเอง (Self Check Service Machine)				
15.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	+1	+1	+1	1
15.2 จำนวนเครื่องให้บริการยืม – คืน ด้วยตนเอง มีเพียงพอ	+1	+1	+1	1
16. บริการการอ่าน (Reading Service)				
16.1 บริการห้องค้นคว้าเฉพาะบุคคล	+1	+1	+1	1
16.2 บริการการห้องสมุดมีชีวิตด้วยเสียงดนตรี	+1	+1	+1	1
16.3 บริการการห้องประชุมชั้น 5	+1	+1	+1	1
17. บริการค้นคว้า ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ				
17.1 เครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้สำหรับสืบค้นมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	+1	+1	+1	1
17.2 คำสำคัญ/หัวเรื่องที่กำหนดมีความเหมาะสม สามารถสืบค้นได้ตรงตามความต้องการ	+1	+1	+1	1
17.3 รายละเอียดและสถานะของหนังสือจากฐานข้อมูลถูกต้องตามความเป็นจริง	+1	+1	+1	1

รายการ	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ค่าเฉลี่ย
17.4 การจัดทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ เป็นหมวดหมู่มีระเบียบ ทำให้สะดวกและง่ายต่อการเข้าถึง	+1	+1	+1	1
17.5 ป้ายระบุเรียกหนังสือบนสันชัดเจน ง่ายต่อการค้นหา	+1	+1	+1	1
17.6 ความรวดเร็วในการให้บริการยืมคืน	+1	+1	+1	1
17.7 การจัดหนังสือที่ใช้งานแล้วขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	1
17.8 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ประจำเคาน์เตอร์ยืม-คืน ตลอดเวลา	+1	+1	+1	1
17.9 ความเหมาะสมของจุดบริการยืม-คืน	+1	+1	+1	1
18. บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย				
18.1 เครือข่ายมีความเร็วเหมาะสม	+1	+1	+1	1
18.2 มีจุดให้บริการครอบคลุมพื้นที่ของสำนักวิทยบริการฯ	+1	+1	+1	1
18.3 มีจุดให้บริการในการขอรับบริการ และขอรหัสผ่าน	+1	+1	+1	1
19. การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ				
19.1 เว็บไซต์มีความเหมาะสม	+1	+1	+1	1
19.2 ขั้นตอนการใช้เว็บไซต์ไม่ยุ่งยาก	+1	+1	+1	1
19.3 การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ที่ทันสมัย	+1	+1	+1	1
20. สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC Search) ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ				
20.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	+1	+1	+1	1
20.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ	+1	+1	+1	1
21. สืบค้นรายชื่อหนังสือใหม่ (New Books Search) ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ				
21.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	+1	+1	+1	1
21.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการสืบค้นรายชื่อหนังสือใหม่	+1	+1	+1	1

รายการ	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ค่าเฉลี่ย
22. มติชนออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ				
22.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	+1	+1	+1	1
22.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการ มติชนออนไลน์	+1	+1	+1	1
23. ฐานข้อมูลออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ				
22.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	+1	+1	+1	1
23.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการฐานข้อมูลออนไลน์	+1	+1	+1	1
24. บริการใช้ห้องประชุมและสื่ออาเซียน				
24.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	+1	+1	+1	1
24.2 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ขอใช้บริการ	+1	+1	+1	1
24.3 สภาพห้องประชุมและสื่ออาเซียนพร้อมใช้งาน	+1	+1	+1	1
24.4 อัตราค่าบริการห้องประชุมและสื่ออาเซียน	+1	+1	+1	1
25. บริการหนังสือมีชีวิต Living Books				
25.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	+1	+1	+1	1
25.2 จุดให้บริการหนังสือมีชีวิตมีความเหมาะสม	+1	+1	+1	1
25.3 กิจกรรมหนังสือมีชีวิตมีความหลากหลาย	+1	+1	+1	1
26. บริการเครื่องถ่ายเอกสาร				
26.1 สถานที่ที่จัดไว้ให้บริการถ่ายเอกสาร (อาคาร 8 ชั้น3)	+1	+1	+1	1
26.2 ระยะเวลาที่ให้บริการถ่ายเอกสาร (08.30-16.30น)	+1	+1	+1	1
26.3 การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	+1	+1	+1	1
26.4 ความคมชัดของงานที่ได้จากการถ่ายเอกสาร	+1	+1	+1	1
26.5 ความถูกต้องของงานถ่ายเอกสาร	+1	+1	+1	1
26.6 อัตราค่าถ่ายเอกสาร	+1	+1	+1	1

รายการ	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ค่าเฉลี่ย
27. บริการพิมพ์รายงานด้วยเครื่องปริ้นเตอร์				
27.1 คุณภาพของงาน	+1	+1	+1	1
27.2 อัตราค่าบริการพิมพ์รายงานด้วยเครื่องปริ้นเตอร์	+1	+1	+1	1
28. บริการทำบัตรสมาชิกห้องสมุด				
28.1 จุดให้บริการห้องสมุด (บริเวณเคาน์เตอร์ ยืม-คืน)	+1	+1	+1	1
28.2 การชี้แจงขั้นตอนและเอกสารที่ต้องใช้ในการทำบัตร	+1	+1	+1	1
28.3 ความรวดเร็วในการออกบัตรใหม่	+1	+1	+1	1
28.4 คุณภาพและความน่าเชื่อถือของบัตรสมาชิกห้องสมุด	+1	+1	+1	1
29. บริการมุม BOOK CAFE				
29.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก	+1	+1	+1	1
29.2 ความรวดเร็วในบริการมุม BOOK CAFE	+1	+1	+1	1
29.3 อัตราค่าบริการมุม BOOK CAFE	+1	+1	+1	1

หมายเหตุ ข้อที่ผลสรุป น้อยกว่า 0.66 จะไม่นำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

1. ด้านการให้บริการสื่อการเรียนการสอนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

.....

.....

2. ด้านระเบียบการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏ
ภูเก็ต

.....
.....

3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏ
ภูเก็ต

.....
.....

4. ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

.....
.....

5. ด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

.....
.....

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นายวัชรกร โสฬส

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ภาคผนวก จ

แบบประเมินความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม



แบบประเมินความสอดคล้อง

**เรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต**

ผู้ศึกษา : นายวัชรกร โสฬส
แขนงวิชา : เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา
สาขาวิชา : ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

คำชี้แจง

1. การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาปริญญาศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
3. แบบสอบถาม ฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จำนวน 5 ด้านได้แก่
 - (1) ด้านการให้บริการสื่อการเรียนการสอนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
 - (2) ด้านระเบียบการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
 - (3) ด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
 - (4) ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
 - (5) ด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ต่อการบริการของสำนักวิทยบริการ
และเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตจำนวน 5 ด้าน

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นายวัชรกร โสฬส

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง

กรุณาใส่เครื่องหมาย หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดโดยเลือกตอบเพียงข้อเดียว

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. คณะที่ท่านสังกัดอยู่

- คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 คณะวิทยาการจัดการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
 คณะครุศาสตร์

3. ท่านศึกษาอยู่ชั้นปีที่

- ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2
 ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 4

4. ความถี่ที่ท่านมาใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

- ทุกวัน สัปดาห์ละครั้ง
 สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง เดือนละครั้ง
 เดือนละ 2-3 ครั้ง อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ท่านสะดวกมาใช้บริการในช่วงเวลาใด

- 08.00 - 11.00 น. 11.01- 14.00 น.
 14.01 - 17.00 น. 17.01- 20 .00 น.

6. ท่านใช้บริการครั้งละกี่ชั่วโมงต่อวัน

- น้อยกว่า 1 ชั่วโมง 2 ชั่วโมง
 3 ชั่วโมง มากกว่า 3 ชั่วโมง

7. วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต บ่อยที่สุด (เลือกตอบ 1 ข้อ)

- เพื่อค้นคว้าเอกสารและข้อมูล ใช้บริการชมภาพยนตร์/ฟังเพลง
 อ่านหนังสือ นัดประชุม/นัดทำรายงาน
 ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ใช้เป็นห้องเรียนกลุ่มย่อย
 ใช้บริการร้านจำหน่ายเครื่องดื่มและอาหารว่าง

8. ท่านใช้บริการใดของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตบ่อยที่สุด บริการบ่อยที่สุด (เลือกตอบ 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> เพื่อค้นคว้าเอกสารและข้อมูล | <input type="checkbox"/> ใช้บริการชมภาพยนตร์/ฟังเพลง |
| <input type="checkbox"/> อ่านหนังสือ | <input type="checkbox"/> นัดประชุม/นัดทำรายงาน |
| <input type="checkbox"/> ใช้บริการอินเทอร์เน็ต | <input type="checkbox"/> ใช้เป็นห้องเรียนกลุ่มย่อย |
| <input type="checkbox"/> ใช้บริการร้านจำหน่ายเครื่องดื่มและอาหารว่าง | |

9. ท่านทราบข้อมูลข่าวสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จากแหล่งข้อมูลใด (เลือกตอบ 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ | <input type="checkbox"/> แผ่นพับประชาสัมพันธ์ |
| <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ | <input type="checkbox"/> วารสารแคแสดของมหาวิทยาลัย |
| <input type="checkbox"/> อาจารย์ผู้สอน | <input type="checkbox"/> เพื่อนๆ |
| <input type="checkbox"/> เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต | |



คำชี้แจง

แบบสอบถามทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ฉบับนี้ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ เมื่อพิจารณาข้อความสำหรับการวิจัยแต่ละข้อว่ามี เข้าใจ หรือ ไม่เข้าใจ เกี่ยวกับข้อคำถามในแบบสอบถามการวิจัย

- | | |
|---------------------------|--|
| 1. มีความเห็นว่าเข้าใจ | โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง เข้าใจ |
| 2. มีความเห็นว่าไม่เข้าใจ | โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ไม่เข้าใจ |

1. ด้านการให้บริการสื่อการเรียนการสอนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

รายการ	ความคิดเห็น	
	เข้าใจ	ไม่เข้าใจ
1. สื่อประเภทวัสดุ		
1.1 หนังสือภาษาไทย		
1.1.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า		
1.1.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่		
1.1.3 ความสมบูรณ์ของหนังสือไม่ชำรุดหรือฉีกขาด		
1.2 หนังสือภาษาอังกฤษ		
1.2.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า		
1.2.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่		
1.2.3 ความสมบูรณ์ของหนังสือไม่ชำรุดหรือฉีกขาด		
1.3 บริการหนังสือพิมพ์		
1.3.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ		
1.3.2 มีความหลากหลาย สำนักพิมพ์		
1.3.3 มีความทันสมัย มีฉบับปัจจุบัน		
1.3.4 ความสมบูรณ์ของหนังสือพิมพ์ ไม่ชำรุดหรือฉีกขาด		
1.4 บริการวารสาร/นิตยสาร		
1.4.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ		

รายการ	ความคิดเห็น	
	เข้าใจ	ไม่เข้าใจ
1.4.2 มีความหลากหลายหมวดหมู่		
1.4.3 มีความทันสมัยมีฉบับปัจจุบัน		
1.4.4 ความสมบูรณ์ของวารสาร/นิตยสารไม่ชำรุดหรือฉีกขาด		
1.5 บริการวิทยานิพนธ์/งานวิจัย		
1.5.1 มีความหลากหลายสถาบัน		
1.5.2 ความสมบูรณ์ของวิทยานิพนธ์/งานวิจัยไม่ชำรุดหรือฉีกขาด		
1.5.3 มีระบบการสืบค้นข้อมูล		
1.5.4 มีวิทยานิพนธ์/งานวิจัยที่เป็นปัจจุบัน		
1.5.5 มีบริการยืม - คืนกลับไปศึกษาที่บ้านได้		
2. บริการสื่อประเภทคอมพิวเตอร์		
2.1 บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (CAI)		
2.1.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ		
2.1.2 มีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า		
2.1.3 มีความหลากหลายหมวดหมู่		
2.1.4 ตรงกับศาสตร์ที่ศึกษา		
2.1.5 มีเนื้อหาทันสมัย		
2.1.6 มีเครื่องคอมพิวเตอร์ / อุปกรณ์ที่สามารถศึกษาได้		
2.1.7 มีการจัดสถานที่เพื่อการศึกษาค้นคว้า		
2.2 ซีดีรอม (วิชาการ)		
2.2.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ		
2.2.2 มีความหลากหลายหมวดหมู่		
2.2.3 ตรงกับศาสตร์ที่ศึกษา		
2.2.4 มีเนื้อหาทันสมัย		

รายการ	ความคิดเห็น	
	เข้าใจ	ไม่เข้าใจ
2.2.5 มีเครื่องคอมพิวเตอร์ / อุปกรณ์ที่สามารถศึกษาได้		
2.2.6 มีการจัดสถานที่เพื่อการศึกษาค้นคว้า		
2.3 วิธีดี (สารคดี)		
2.3.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ		
2.3.2 มีความหลากหลายหมวดหมู่		
2.3.3 ตรงกับศาสตร์ที่ศึกษา		
2.3.4 มีเนื้อหาทันสมัย		
2.3.5 มีเครื่องคอมพิวเตอร์ / อุปกรณ์ที่สามารถศึกษาได้		
2.3.6 มีการจัดสถานที่เพื่อการศึกษาค้นคว้า		
3. บริการโสตทัศนอุปกรณ์		
3.1 บริการเครื่องอ่าน ซีดี/ดีวีดี		
3.1.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ		
3.1.2 สภาพใช้งานไม่ชำรุด พร้อมใช้งาน		
3.2 บริการโทรทัศน์		
3.2.1 มีความทันสมัย		
3.2.2 สภาพใช้งานไม่ชำรุด พร้อมใช้งาน		
3.3 บริการเทปบันทึกเสียง		
3.3.1 มีความทันสมัย		
3.3.2 สภาพใช้งานไม่ชำรุด พร้อมใช้งาน		
3.4 บริการเครื่องขยายเสียง		
3.4.1 มีความทันสมัย		
3.4.2 สภาพใช้งานไม่ชำรุด พร้อมใช้งาน		
3.5 บริการเครื่องฉายภาพโปรเจคเตอร์ (Projector)		
3.5.1 มีความทันสมัย		

รายการ	ความคิดเห็น	
	เข้าใจ	ไม่เข้าใจ
3.5.2 สภาพใช้งานไม่ซ้ำรูด พร้อมใช้งาน		
3.6 บริการเครื่องฉายภาพสามมิติ (Visualizer)		
3.6.1 มีความทันสมัย		
3.6.2 สภาพใช้งาน ไม่ซ้ำรูด พร้อมใช้งาน		

2. ด้านระเบียบการบริการของ สำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัย
ราชภัฏภูเก็ต

รายการ	ความคิดเห็น	
	เข้าใจ	ไม่เข้าใจ
1. เวลาในการเปิด-ปิด บริการ(จันทร์-อาทิตย์ 08.00-20.00 น. ปิดทุก วันนักขัตฤกษ์)		
2 . จำนวนหนังสือที่ใหยืมแต่ละครั้ง(นักศึกษา 4 เล่ม บุคลากรภายใน 7 เล่ม)		
3. ระยะเวลาการใหยืมหนังสือแต่ละครั้ง (7 วัน)		
4. อัตราค่าปรับค้างสง (5 บาท/วัน)		
5. ค่าธรรมเนียมการใช้ห้องประชุมและสื่ออาเซียน (จำนวน 25-30คน)		
5.1 หน่วยงานภายใน ครึ่งวัน (250 บาท)		
5.2 หน่วยงานภายใน เต็มวัน (500 บาท)		
5.3 หน่วยงานภายนอก ครึ่งวัน (500 บาท)		
5.4 หน่วยงานภายนอก เต็มวัน (1000 บาท)		
6. สามารถเลือกใช้บริการสื่อไม่เกิน 3 ประเภท		
7. ระยะเวลาการให้บริการสื่ออาเซียนแต่ละครั้งไม่เกิน (3 วัน)		
8. อัตราค่าปรับการบริการสื่ออาเซียน กรณีเกิน 3 วัน (200 บาท/วัน)		

3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ของสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

รายการ	ความคิดเห็น	
	เข้าใจ	ไม่เข้าใจ
1. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริการ		
2. มีความละเอียดรอบคอบในการให้บริการ		
3. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ		
4. ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน		
5. ความเชี่ยวชาญในส่วนของงานที่ให้บริการ		
6. แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน		
7. ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารกับผู้มาใช้บริการ		
8. ให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ		
9. บุคลากรให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี		
10. มีบุคลากรให้บริการประจำตามชั้น และจุดบริการที่จำเป็น ครบถ้วนเพียงพอ		
11. ให้บริการด้วยความ รวดเร็ว ทันตามเวลา		
12. บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง		

4. ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

รายการ	ความคิดเห็น	
	เข้าใจ	ไม่เข้าใจ
1. ด้านอำนวยความสะดวก		
1.1 ความสะดวกในการเข้า-ออก		
1.2 ความสะดวกในส่วนบริการรับฝากของ		
1.3 มีโต๊ะ เก้าอี้ และเพียงพอต่อผู้ให้บริการ		

รายการ	ความคิดเห็น	
	เข้าใจ	ไม่เข้าใจ
1.4 มีป้ายบอกทิศทางที่สามารถมองเห็นได้ง่าย และชัดเจน ของแหล่งสารสนเทศ		
1.5 ที่ตั้งตู้แสดงความคิดเห็นสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย สะดวกในการให้บริการ		
1.6 การจัดบริเวณน้ำดื่มเพียงพอ		
1.7 พื้นที่สำหรับจำหน่ายเครื่องดื่มและอาหารว่าง		
1.8 มีการจัดตั้งจุดทิ้งขยะไว้อย่างเพียงพอ		
2. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม		
2.1 การจัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วน		
2.2 สถานที่มีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ		
2.3 สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย		
2.4 บรรยากาศภายในมีความสงบ มีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า		
2.5 มีการจัดแต่งภูมิทัศน์ที่สวยงาม		
2.6 มีบริเวณที่นั่งพักภายนอกอาคาร		
3. ด้านความปลอดภัย		
3.1 ความปลอดภัยในส่วนบริการรับฝากของ		
3.2 การถ่ายเทอากาศและอุณหภูมิห้องเหมาะสม		
3.3 บริเวณที่นั่งอ่านหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ		
3.4 พื้นที่ให้บริการถ่ายเอกสารมีอากาศถ่ายเทสะดวกไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ		
3.5 มีเครื่องดับเพลิงติดตั้งทุกชั้น สังเกตเห็นได้ง่าย		
4. ด้านสุขลักษณะและสุขอนามัย		
4.1 จำนวนห้องน้ำเพียงพอ		
4.2 ห้องน้ำมีความสะอาด ถูกหลักสุขอนามัย		

5. ด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

รายการ	ความคิดเห็น	
	เข้าใจ	ไม่เข้าใจ
1. บริการจองหนังสือ (Book Reservation Service)		
1.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก		
1.2 ความรวดเร็วในการได้รับหนังสือ		
1.3 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่		
2. บริการหนังสือจอง (Reserved Book Service)		
2.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก		
2.2 ความรวดเร็วในการได้รับหนังสือ		
2.3 มีความถูกต้องของบริการหนังสือจอง		
3. บริการยืมระหว่างหน่วยงาน (Inter Library Loan Service)		
3.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก		
3.2 ความรวดเร็วในการได้รับเอกสาร		
3.3 ค่าใช้จ่ายมีความเหมาะสม		
4. บริการรวบรวมบรรณานุกรม (Bibliography Service)		
4.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก		
4.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการรวบรวมบรรณานุกรม		
5. บริการสาระสังเขปและดรรชนี (Abstracting and Indexing Service)		
5.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก		
5.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการสาระสังเขปและดรรชนี		
6. บริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องและข้อมูลท้องถิ่น		
6.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก		
6.2 มีความหลากหลายของข้อมูลท้องถิ่น และมีความทันสมัย		
6.3 ความสมบูรณ์สิ่งพิมพ์ต่อเนื่องและข้อมูลท้องถิ่นไม่ซ้ำชุดหรือฉีกขาด		

รายการ	ความคิดเห็น	
	เข้าใจ	ไม่เข้าใจ
7. บริการสารสนเทศ (Information Service)		
7.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก		
7.2 ความรวดเร็วในการได้รับสารสนเทศ		
8. บริการเครือข่ายสารสนเทศ		
8.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก		
8.2 มีความหลากหลายของเครือข่ายสารสนเทศ		
8.3 ความรวดเร็วในการได้รับบริการเครือข่ายสารสนเทศ		
9. บริการสืบค้นสารสนเทศในหอสมุด		
9.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก		
9.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการสืบค้นสารสนเทศในหอสมุด		
10. บริการหนังสือสงวน		
10.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก		
10.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการหนังสือสงวน		
11. บริการข่าวสารที่ทันสมัย (Current Awareness Service)		
11.1 ความรวดเร็วในการได้รับบริการข่าวสารที่ทันสมัย		
11.2 มีความหลากหลายของเครือข่ายสารสนเทศ		
12. บริการจัดนิทรรศการ		
12.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก		
12.2 มีความหลากหลายของบริการจัดนิทรรศการ		
13. บริการแจ้งรายชื่อหนังสือใหม่		
13.1 แจ้งรายชื่อหนังสือใหม่ที่เป็นปัจจุบันไว้ที่บอร์ดของหอสมุด		
13.2 มีความหลากหลายหมวดหมู่ของหนังสือใหม่		
13.3 มีช่องทางการรับทราบที่หลากหลาย		

รายการ	ความคิดเห็น	
	เข้าใจ	ไม่เข้าใจ
14. บริการห้องโสตทัศนูปกรณ์		
14.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ขอใช้บริการ		
14.2 สภาพห้องโสตทัศนูปกรณ์ พร้อมใช้งาน		
14.3 ห้องมีความสงบเหมาะสมแก่การศึกษาค้นคว้า		
14.4 มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมใช้งาน		
15. บริการยืม – คืน ด้วยตนเอง (Self Check Service Machine)		
15.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก		
15.2 จำนวนเครื่องให้บริการยืม – คืน ด้วยตนเอง มีเพียงพอ		
16. บริการการอ่าน (Reading Service)		
16.1 บริการห้องค้นคว้าเฉพาะบุคคล		
16.2 บริการการห้องสมุดมีชีวิตด้วยเสียงดนตรี		
16.3 บริการการห้องประชุมชั้น 5		
17. บริการค้นคว้า ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ		
17.1 เครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้สำหรับสืบค้นมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ		
17.2 คำสำคัญ/หัวเรื่องที่กำหนดมีความเหมาะสม สามารถสืบค้นได้ตรงตามความต้องการ		
17.3 รายละเอียดและสถานะของหนังสือจากฐานข้อมูลถูกต้องตามความเป็นจริง		
17.4 การจัดทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ เป็นหมวดหมู่มีระเบียบทำให้สะดวกและง่ายต่อการเข้าถึง		
17.5 ป้ายระบุเรียกหนังสือบนสันชัดเจน ง่ายต่อการค้นหา		
17.6 ความรวดเร็วในการให้บริการยืมคืน		
17.7 การจัดหนังสือที่ใช้งานแล้วขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว		
17.8 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ประจำเคาน์เตอร์ยืม-คืน ตลอดเวลา		
17.9 ความเหมาะสมของจุดบริการยืม-คืน		

รายการ	ความคิดเห็น	
	เข้าใจ	ไม่เข้าใจ
18. บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย		
18.1 เครือข่ายมีความเร็วเหมาะสม		
18.2 มีจุดให้บริการครอบคลุมพื้นที่ของสำนักวิทยบริการฯ		
18.3 มีจุดให้บริการในการขอรับบริการ และขอรหัสผ่าน		
19. การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ		
19.1 เว็บไซต์มีความเหมาะสม		
19.2 ขั้นตอนการใช้เว็บไซต์ไม่ยุ่งยาก		
19.3 การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ที่ทันสมัย		
20. สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC Search) ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ		
20.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก		
20.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ		
21. สืบค้นรายชื่อหนังสือใหม่ (New Books Search) ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ		
21.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก		
21.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการสืบค้นรายชื่อหนังสือใหม่		
22. มติชนออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ		
22.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก		
22.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการ มติชนออนไลน์		
23. ฐานข้อมูลออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ		
23.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก		
23.2 ความรวดเร็วในการได้รับบริการฐานข้อมูลออนไลน์		
24. บริการใช้ห้องประชุมและสื่ออาเซียน		
24.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก		
24.2 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ขอใช้บริการ		
24.3 สภาพห้องประชุมและสื่ออาเซียนพร้อมใช้งาน		

รายการ	ความคิดเห็น	
	เข้าใจ	ไม่เข้าใจ
24.4 อัตราค่าบริการห้องประชุมและสื่ออาเซียน		
25. บริการหนังสือมีชีวิต Living Books		
25.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก		
25.2 จุดให้บริการหนังสือมีชีวิตมีความเหมาะสม		
25.3 กิจกรรมหนังสือมีชีวิตมีความหลากหลาย		
26. บริการเครื่องถ่ายเอกสาร		
26.1 สถานที่ที่จัดไว้ให้บริการถ่ายเอกสาร (อาคาร 8 ชั้น3)		
26.2 ระยะเวลาที่ให้บริการถ่ายเอกสาร (08.30-16.30น)		
26.3 การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง		
26.4 ความคมชัดของงานที่ได้จากการถ่ายเอกสาร		
26.5 ความถูกต้องของงานถ่ายเอกสาร		
26.6 อัตราค่าถ่ายเอกสาร		
27. บริการพิมพ์รายงานด้วยเครื่องปริ้นเตอร์		
27.1 คุณภาพของงาน		
27.2 อัตราค่าบริการพิมพ์รายงานด้วยเครื่องปริ้นเตอร์		
28. บริการทำบัตรสมาชิกห้องสมุด		
28.1 จุดให้บริการห้องสมุด (บริเวณเคาน์เตอร์ ยืม-คืน)		
28.2 การชี้แจงขั้นตอนและเอกสารที่ต้องใช้ในการทำบัตร		
28.3 ความรวดเร็วในการออกบัตรใหม่		
28.4 คุณภาพและความน่าเชื่อถือของบัตรสมาชิกห้องสมุด		
29. บริการมุม BOOK CAFE		
29.1 ขั้นตอนดำเนินการไม่ยุ่งยาก		
29.2 ความรวดเร็วในบริการมุม BOOK CAFE		
29.3 อัตราค่าบริการมุม BOOK CAFE		

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

1. ด้านการให้บริการสื่อการเรียนการสอนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

.....

.....

2. ด้านระเบียบการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

.....

.....

3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

.....

.....

4. ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

.....

.....

5. ด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

.....

.....

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นายวัชรกร โสฬส

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

การทดลองใช้แบบสอบถาม หลังจากการปรับปรุงแบบสอบถามตามที่คุณผู้เชี่ยวชาญ
เสนอแนะ โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเหมือนกับกลุ่มตัวอย่างที่
กำหนดไว้ในงานวิจัย

1. ราชชื่อนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่แบบประเมินความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง
18 คน เรื่อง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการบริการของสำนัก
วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ลำดับ ที่	รายการ	ความคิดเห็น	
		เข้าใจ	ไม่เข้าใจ
1	นางสาวนพรัตน์ เขียวคำ .	✓	
2	นางสาวปัญญนิสา วิรุฬห์รักษสกุล	✓	
3	นางสาวดลพร วาริศรี	✓	
4	นายภูเบศร์ สิ่งทอน	✓	
5	นายณัฐพล ผาสุภาพ	✓	
6	นายพฤกษา ต่อเสนา	✓	
7	นางสาวณิชากัทธ รักชายศ	✓	
8	นายเสฏฐวุฒิ พรหมมา	✓	
9	นายวิศรุต ประเสริฐด้า	✓	
10	นายอุดมศักดิ์ ปานทอง	✓	
11	นายพลธิชัย ชูจิต	✓	
12	นางสาวกนกวรรณ ดวงสุวรรณ	✓	
13	นางสาววิริญญา เถาว์พงศ์	✓	
14	นายธนากร ศรีสุพรรณ	✓	
15	นางสาวอภาพร ตันทโชติ	✓	
16	นางสาวอวิस्ता สง่ากอง	✓	
17	นายวุฒ สONGเมือง	✓	
18	นางสาวจริญญา สนุสร	✓	

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายวัชรกร โสฬส
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 11 มีนาคม พ.ศ. 2521
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต
ประวัติการศึกษา	ครุศาสตรบัณฑิต ภาควิชาเทคโนโลยีนวัตกรรมการศึกษา สถาบันราชภัฏภูเก็ต พ.ศ. 2543
สถานที่ทำงาน	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการห้องคอมพิวเตอร์

