

ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการ
ของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ปริญญาานิพนธ์

ของ

อรทัย แก้วทิพย์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา

เมษายน 2553

ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการ
ของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ปริญญาานิพนธ์

ของ

อรทัย แก้วทิพย์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา

เมษายน 2553

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการ
ของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

บทคัดย่อ
ของ
อรรถัย แก้วทิพย์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา

เมษายน 2553

อรรถัย แก้วทิพย์. (2553). *ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม: อาจารย์ ดร. จารุวรรณ สกุลคู, รองศาสตราจารย์ ดร.อัฉรา วัฒนางรงค์.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 5 ด้าน คือ ด้านการบริการสิ่งพิมพ์ ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ด้านการบริการสื่อสื่อดิจิทัล และด้านการบริการอินเทอร์เน็ต 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนก ตามคณะที่ศึกษา ชั้นปีที่ศึกษา ลักษณะการมาเรียน และอัตราการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนประจำปีการศึกษา 2552 จำนวน 600 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 60 ข้อ ซึ่งมีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.98 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบที (t – test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's method)

ผลการวิจัยพบว่า

1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการสิ่งพิมพ์ ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล และ ด้านการบริการสื่อสื่อดิจิทัล มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ และด้านการบริการอินเทอร์เน็ต มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง
2. นักศึกษาที่ศึกษาคณะต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวม และในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน
3. นักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนัก

วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ และด้านการบริการ อินเทอร์เน็ต แตกต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบ ความแตกต่าง

4. นักศึกษาที่เรียนภาคปกติและนักศึกษาภาคปกติ (นอกเวลา) มีความคิดเห็นต่อการบริการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวม และในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน

5. นักศึกษามีอัตราการใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวม และในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

THE OPINIONS OF STUDENTS ON THE SERVICES OF ACADEMIC RESOURCES
AND INFORMATION TECHNOLOGY OFFICE AT SUAN DUSIT
RAJABHAT UNIVERSITY

A THESIS
BY
ORATAI KAWTIP

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Education Degree in Higher Education
at Srinakharinwirot University

April 2010

Oratai Kawtip. (2010). *The Opinions Of Students On The Services Of Academic Resources And Information Technology Office At Suan Dusit Rajabhat University*. Master Thesis. M.Ed. (Higher Education). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee:
Dr. Jaruwan Skulkhu, Assoc. Prof Dr. Achara Wattananarong.

The purposes of this study were 1) to study the opinions of students on the services of academic resources and information technology office at Suan Dusit Rajabhat University in 5 aspects; printed material service, information searching service, periodical and newspaper service audiovisual material service and internet service, and 2) to compare the opinions of students on the services of academic resource and information technology office at Suan Dusit Rajabhat University according to students' faculty, academic level, class status and rate of service used at the academic resources and information technology office. The sample used in this study were 600 faculty who were teaching at Suan Dusit during academic year 2009. The instrument used in collecting data was a questionnaire containing 60 questions with reliability of 0.98. The statistical methods used for data analysis included percentage, mean, standard deviation, one-way anova and Scheffe's test method.

The results revealed that :

1. Students' opinions on the overall services of academic resources and information technology office was at a high level of appropriateness. when considered each aspect, it was found that the opinions on the printed material service, information searching service, and audiovisual material service showed highly appropriate while periodical and newspaper service and internet service were at the moderate level.

2. There was no difference found among students from different faculty.

3. Students from different academic level had different opinions toward the overall service at the academic resources and information technology office. The data revealed that freshman differed significantly from senior student on the aspects

of information searching, periodical and newspaper, audiovisual material and internet services.

4. There was no difference on the opinion of students with different class status.

5. There was no difference on the opinion of students with different rate of service used at the academic resources and information technology office.

ปริญญาานิพนธ์

เรื่อง

ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการ
ของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ของ

อรรถัย แก้วทิพย์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

วันที่.....เดือนเมษายน พ.ศ.2553

คณะกรรมการควบคุมปริญญาานิพนธ์

.....ประธาน

(อาจารย์ ดร.จารุวรรณ สกุลคู่)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อัฉรา วัฒนานรงค์)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน

(อาจารย์ ดร.สุพรรณ ตั้งสมรพงษ์)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.จารุวรรณ สกุลคู่)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อัฉรา วัฒนานรงค์)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รสริน สุทองหล่อ)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความสามารถอย่างอย่างยิ่งของอาจารย์ ดร.จารุวรรณ สกุลคู ประธานกรรมการควบคุมปริญญาานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.อัฉรา วัฒนานรงค์ กรรมการควบคุมปริญญาานิพนธ์ ที่ท่านทั้งสองได้เสียสละเวลาอันมีค่าที่ให้คำปรึกษา และคำแนะนำ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้ตั้งแต่ต้นจนสำเร็จล่วงไปด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร.สุวพร ตั้งสมวรวงษ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รสริน สุทองหล่อ ซึ่งเป็นกรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติมในการสอบปากเปล่า และได้กรุณาตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์เพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้เรียบร้อยสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ สุธรรมาภักษ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รสริน สุทองหล่อ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ผดุง พรมมูล ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ ได้กรุณาตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์เพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้เรียบร้อยสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์สาขาวิชาการอุดมศึกษาทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ประสบการณ์ที่ดีและมีคุณค่ายิ่ง

ขอขอบคุณนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ขอขอบคุณอาจารย์ พี่ๆ และเพื่อนๆ ที่คอยให้กำลังใจ และให้ความช่วยเหลือตลอดมาจนกระทั่งปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

สุดท้ายผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณนายสังวาร์ แก้วทิพย์ นางขันทอง แก้วทิพย์ นายมงคล แก้วทิพย์ นายบุญชนะ ทองแสน และนางสาวชกร สุรินทร์ศรี ที่คอยสนับสนุน ห่วงใยดูแลให้กำลังใจให้คำแนะนำ และสนับสนุนด้านการศึกษา แก่ผู้วิจัยมาตลอด คุณค่าของปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้ผู้ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณของผู้วิจัยทุกท่าน

อรทัย แก้วทิพย์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
สมมุติฐานในการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ความสำคัญและบทบาทของสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	10
ความสำคัญและบทบาทของสารสนเทศ.....	10
พัฒนาการของสารสนเทศจากการบริการของห้องสมุด.....	14
เทคโนโลยีกับงานสารสนเทศ.....	16
ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	17
บทบาทของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการศึกษา.....	19
เทคโนโลยีสารสนเทศกับห้องสมุด.....	29
แนวคิดเกี่ยวกับสถาบันบริการสารสนเทศ.....	31
ความหมายของสถาบันบริการสารสนเทศ.....	31
บทบาทและหน้าที่ของสถาบันบริการสารสนเทศ.....	32
ประเภทของสถาบันบริการสารสนเทศ.....	34
ความหมายของบริการสารสนเทศ.....	37
เป้าหมายของงานบริการสารสนเทศ.....	38
การจัดบริการสารสนเทศ.....	41
ความหมายและความสำคัญงานบริการของห้องสมุด.....	48
ความหมายของงานบริการของห้องสมุด.....	48
ความสำคัญของงานบริการของห้องสมุด.....	49
ประเภทของงานบริการของห้องสมุด.....	52

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
องค์ประกอบและมาตรฐานของงานบริการ.....	56
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.....	59
ความเป็นมาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	59
โครงสร้างการบริหารงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	62
การบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.....	68
ด้านการบริการสิ่งพิมพ์.....	70
ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล.....	73
ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์.....	76
ด้านการบริการสื่อสตรีททัศนวัสดุ.....	76
ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต.....	80
แนวทางการพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ปี 2552.....	82
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	83
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	83
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	84
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	86
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	86
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	87
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	88
สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	88
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	88
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	89

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	119
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	119
วิธีการดำเนินการวิจัย.....	119
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	119
สรุปผลการวิจัย.....	120
การอภิปรายผล.....	121
ข้อเสนอแนะ.....	128
บรรณานุกรม.....	131
ภาคผนวก.....	137
ภาคผนวก ก	138
ภาคผนวก ข	141
ภาคผนวก ค	146
ภาคผนวก ง	157
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	163

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 สถิติจำนวนสารสนเทศที่ให้บริการของวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 2552.....	68
2 จำนวนการยืม – คืน หนังสือ.....	71
3 สถิติงานบริการยืม – คืน ของวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี 2552.....	72
4 จำนวนสื่อโสตทัศนที่ให้บริการ.....	77
5 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามคณะที่ศึกษาและชั้นปี.....	84
6 จำนวนและคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา.....	88
7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษา ระดับปริญญาตรีที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมและในแต่ละด้าน.....	91
8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษา ระดับปริญญาตรีที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการบริการสิ่งพิมพ์ เป็นรายชื่อ.....	92
9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษา ระดับปริญญาตรีที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล เป็นรายชื่อ.....	94
10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษา ระดับปริญญาตรีที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ เป็นรายชื่อ.....	95
11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษา ระดับปริญญาตรีที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ เป็นรายชื่อ.....	97
12 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษา ระดับปริญญาตรีที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต เป็นรายชื่อ.....	99

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษา ระดับปริญญาตรีที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามคณะที่ศึกษา.....	101
14 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษา ระดับปริญญาตรีที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา.....	103
15 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามลักษณะการมาเรียน.....	105
16 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามอัตราการใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	106
17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการบริการของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกคณะที่ศึกษา.....	107
18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการบริการของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา.....	109
19 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวม จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา เป็นรายคู่.....	110
20 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา เป็นรายคู่.....	111

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
21 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา เป็นรายคู่.....	112
22 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา เป็นรายคู่.....	113
23 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา เป็นรายคู่.....	114
24 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามลักษณะการมาเรียน.....	115
25 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามอัตราการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	116
26 ค่าความถี่ของความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการบริการ ของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.....	117

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 โครงสร้างการบริหารงาน หน่วยงานภายในสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.....	62

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในโลกยุคปัจจุบันนี้ต่างยอมรับกันโดยทั่วไปอยู่แล้วว่าเป็นโลกแห่ง “สังคมอุดมปัญญา” (Intellectual Society) ที่ถือว่า กำลังความรู้ความสามารถของประชากรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาประเทศ ขณะเดียวกันกิจกรรมการแข่งขันที่เข้มข้นที่สุดของยุคสมัยนี้ก็คือการแข่งขันด้านการศึกษา ที่หากประเทศใดมีการพัฒนาการศึกษาให้เจริญก้าวหน้า มีคุณภาพมาตรฐานเป็นที่ยอมรับได้ทั่วไปแล้ว ประเทศนั้นย่อมจะได้รับความเชื่อมั่นจากนานาประเทศได้อย่างต่อเนื่องยาวนาน ซึ่งจะส่งผลให้เศรษฐกิจ สังคมของประเทศนั้นมีความก้าวหน้าอย่างยั่งยืนต่อไป และการจะเตรียมการศึกษาของประเทศให้มีความคุณภาพและมาตรฐานให้สูงขึ้นอย่างได้ผลนั้นกล่าวได้ว่าการศึกษาระดับอุดมศึกษามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง เพราะการศึกษาระดับอุดมศึกษามีหน้าที่โดยตรงในการสร้างความองงามทางปัญญาผ่านกระบวนการผลิตกำลังคนระดับสูง การพัฒนาการวิจัย การส่งเสริมความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ฯลฯ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. 2549: 3) ดังนั้นการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษานอกจากจะต้องเรียนในห้องเรียนแล้วยังจำเป็นต้องศึกษาด้วยตนเอง เพื่อเพิ่มวิทยาการต่าง ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น สำนักวิทยบริการ หรือห้องสมุด หรือศูนย์สารสนเทศ จึงมีหน้าที่ให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ นักวิชาการ ตลอดจนนักวิจัยเพื่อการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย (दनัยศักดิ์ โกวิทวิบูล. 2543: 2)

สถาบันอุดมศึกษาต้องจัดเก็บข้อมูลของตนเองที่ทันสมัยอยู่เสมอ การให้บริการข้อมูลสารสนเทศของมหาวิทยาลัย โดยผู้เรียนและผู้ปกครองมีสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลอุดมศึกษาที่มีความถูกต้องและทันสมัย สนับสนุนอุดมศึกษาใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเพื่อการเข้าถึง (Access) และการลดช่องว่างดิจิทัล (Digital divide) เพื่อการเรียนรู้เฉพาะตัว (Customization) ไปจนถึงการเรียนรู้ของมวลชน (Massification) ลงทุนการวิจัยและพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และส่งเสริมให้อุดมศึกษาพัฒนาและใช้ศักยภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อรองรับนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ยุทธศาสตร์ E-Society, E-Industry, E-Commerce, E-Education และ E-Government (วิจารณ์ พานิช. 2551: ออนไลน์) ดังนั้นสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงเป็นหน่วยงานสำคัญในการส่งเสริมการเรียนรู้ การศึกษาค้นคว้า และการวิจัยของนักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ ตลอดจนผู้สนใจทั่วไป ซึ่งมีความพร้อมในด้านต่างๆ ตามข้อกำหนดของทบวงมหาวิทยาลัย จนเป็นแหล่งให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นสรรพวิทยาการต่างๆ จึงเป็นหัวใจสำคัญของการศึกษาใน

ระดับอุดมศึกษา และการจัดหาและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ นอกจากนี้สำนักวิทยบริการหรือห้องสมุด ในปัจจุบันมีผลโดยตรงต่อการศึกษาค้นคว้าด้านสารสนเทศของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรที่สนใจ รัฐบาลและหน่วยงานทางการศึกษาระดับสูงต้องการผลักดันให้เกิดห้องสมุดที่มีชีวิต (Living Library) ขึ้นในสถาบันสนับสนุนให้เกิดการศึกษาค้นคว้าเพิ่มมากขึ้น โดยเชื่อมั่นว่าสังคมที่ใช้ความรู้เป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงาน (Knowledge-Based Society) มีส่วนในการทำให้ประเทศยั่งยืนก้าวหน้าอย่างมั่นคง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงจัดให้มีการประชุมปฏิบัติการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ในประเด็นว่า ห้องสมุดแบบมีชีวิตควรมีลักษณะอย่างไร และจะบรรลุถึงเป้าหมายดังกล่าวมีปัจจัยสำคัญอะไร ในการพัฒนาคุณภาพบัณฑิต และสร้างวัฒนธรรมแห่งองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) มหาวิทยาลัยจะสร้างฐานความรู้และพัฒนาเครือข่ายและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีศักยภาพเพื่อส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้ภายในมหาวิทยาลัย (สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. 2551: ออนไลน์)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งมีภารกิจหลักสำคัญประกอบด้วย ผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ที่มีพันธกิจ (Mission) 1. ผลิตบัณฑิตและพัฒนาครูให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับและต้องการของผู้ประกอบการและสังคมโดยเน้นการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนและการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และสามารถแข่งขันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก ตลอดจนส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพบัณฑิต 2. สร้างองค์ความรู้ประสานความร่วมมือด้านวิจัยพัฒนานวัตกรรมและสร้างเครือข่ายพันธมิตรทางวิชาการกับองค์กรในประเทศและต่างประเทศรวมทั้งให้บริการวิชาการแก่สังคม พัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีให้กับชุมชน ทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน นโยบายที่ชัดเจนในการพัฒนานักศึกษาให้มีคุณภาพ ทางมหาวิทยาลัยจึงได้กำหนด ปรัชญาเป็นมหาวิทยาลัยที่ตระหนักถึงความอยู่รอดขององค์กร (Survival) สามารถอยู่ในโลกของการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน นอกจากนี้มหาวิทยาลัยจะเริ่มพัฒนาระบบการบริหารจัดการตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ใช้วิธีการจัดการความรู้ (Knowledge Management) และกระบวนการสร้างคุณค่า (Value Creation Process) รวมทั้งกลไกอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาคุณภาพบัณฑิตและสร้างวัฒนธรรมแห่งองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) มหาวิทยาลัยจะสร้างฐานความรู้และพัฒนาเครือข่ายและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีศักยภาพเพื่อส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้ภายในมหาวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต กองนโยบายและแผน. 2551: 25)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีการจัดบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนแก่นักศึกษาและศิษย์เก่าตามภารกิจหลักของสำนักวิทยบริการฯ นั้นคือ บริการทรัพยากรสารสนเทศ และ บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมทั้งบริการ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการศึกษา ด้วยความพยายามในการสร้าง สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการใช้บริการ ทั้งภูมิสถาปัตยกรรม สื่อโสตทัศนฯ เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา ฐานข้อมูล online บริการสื่อสิ่งพิมพ์ e-book บริการ Video Conference บริการห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์ รวมถึงบริการโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดโครงการเพื่อ พัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นักศึกษาและศิษย์เก่าในรูปแบบต่างๆ ถือเป็นบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้ของนักศึกษาที่สำคัญ ผลการดำเนินงานอยู่ที่เกณฑ์มาตรฐาน (สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. 2551: ออนไลน์)

อย่างไรก็ตามจากการสัมภาษณ์นักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เกี่ยวกับบริการของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ด้านการบริการสิ่งพิมพ์ หนังสือไม่ได้จัดเรียงตาม หมวดหมู่ของหนังสือ หนังสือบนชั้นวางสลับกันไปมาทำให้ยากแก่การค้นหาข้อมูลของหนังสือ (ผกาภาศ นิมจิตต์. 2552: สัมภาษณ์) รวมทั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการบางคนไม่ค่อยเต็มใจให้บริการ และ ไม่มีอัตรากำลังในการให้บริการยืม-คืน ทำงานล่าช้า (ศุภกฤต กิ่งนอก. 2552: สัมภาษณ์) ในส่วนวิทยานิพนธ์ ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีจำนวนน้อย และไม่สามารถยืมออกไปได้ จึงให้นักศึกษาที่มีความต้องการ ยืมจะต้องถ่ายเอกสารทุกครั้งที่สนใจในเรื่องนั้นๆ เพื่อความสะดวกในการใช้บริการควรจะให้ยืมงานวิจัย ได้ (วิชัยพันธ์ จันทรา. 2552: สัมภาษณ์) สำหรับด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล เมื่อมีการสืบค้นข้อมูล พบว่าการทำงานของระบบฐานข้อมูลล่าช้า (อิทธิพัฒน์ ศังชะฤกษ์. 2552: สัมภาษณ์) และเมื่อมีการ สืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลแล้ว พอไปค้นหาที่ชั้นวางจะไม่ตรงกับข้อมูลที่ได้ออกไว้ในระบบฐานข้อมูล (กุลวรรณ แก้วเก่า. 2552: สัมภาษณ์) นอกจากนี้ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ในปัจจุบันนี้ มีวารสารที่ให้บริการมีจำนวนน้อย วารสารแต่ละฉบับมีจำนวนฉบับละ 1 เล่ม ควรจะเพิ่มวารสารให้ มากขึ้น และควรเพิ่มวารสารแต่ละฉบับที่มีอยู่ในชั้นวางให้เป็น 2 ฉบับขึ้นไป เมื่อมีนักศึกษาที่ ต้องการยืมก็สามารถยืมได้ (วิชัยพันธ์ จันทรา, ศุภกฤต กิ่งนอก. 2552: สัมภาษณ์) รวมทั้งด้านการ บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ นักศึกษาไม่ทราบข้อมูล เกี่ยวกับการให้บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ เพราะขาด การประชาสัมพันธ์ในงานด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ จึงทำให้มีผู้ใช้บริการน้อย (อิทธิพัฒน์ ศังชะฤกษ์, กุลวรรณ แก้วเก่า, ภาพสันต์ ประสพศิริ. 2552: สัมภาษณ์) สำหรับด้านการบริการอินเทอร์เน็ต สถานะที่ ให้บริการอินเทอร์เน็ตครบถ้วน จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่จะใช้ ไม่เพียงพอต่อการบริการ นักศึกษา เนื่องจากช่วงเวลากลางวันมีจำนวนนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการมาก

(ศุภกฤต กิ่งนอก. 2552: สัมภาษณ์) และมีการจำกัดในการใช้งานใน Website (ภาพสันต์ ประสพศิริ. 2552: สัมภาษณ์)

จากข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านการบริการสิ่งพิมพ์ ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ และด้านการบริการอินเทอร์เน็ต เพื่อได้ข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง การให้บริการในงานบริการในด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับนโยบายของ มหาวิทยาลัย และให้เหมาะสมตอบสนองกับความต้องการของนักศึกษา

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 5 ด้าน คือด้านการบริการสิ่งพิมพ์ ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ และด้านการบริการอินเทอร์เน็ต
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามคณะที่ศึกษา ชั้นปีที่ศึกษา ลักษณะการมาเรียน และอัตราการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่องานด้านการให้บริการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการในด้านต่างๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย และเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 ถึง ชั้นปีที่ 4 ประจำปีการศึกษา 2552 จาก 5 คณะ คือคณะครุศาสตร์

คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และ
คณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 21,996 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 คณะที่ศึกษา แบ่งเป็น

- 1.1.1 คณะครุศาสตร์
- 1.1.2 คณะวิทยาการจัดการ
- 1.1.3 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- 1.1.4 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- 1.1.5 คณะพยาบาลศาสตร์

1.2 ชั้นปีที่ศึกษา แบ่งเป็น

- 1.2.1 ชั้นปีที่ 1
- 1.2.2 ชั้นปีที่ 2
- 1.2.3 ชั้นปีที่ 3
- 1.2.4 ชั้นปีที่ 4

1.3 ลักษณะการมาเรียน

- 1.3.1 ภาคปกติ
- 1.3.2 ภาคปกติ (นอกเวลา)

1.4 อัตราการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งเป็น

- 1.4.1 น้อยกว่า 3 ชั่วโมง/สัปดาห์
- 1.4.2 3 – 10 ชั่วโมง/สัปดาห์
- 1.4.3 มากกว่า 10 ชั่วโมง/สัปดาห์

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 5 ด้าน คือ

- 2.1 ด้านการบริการสิ่งพิมพ์
- 2.2 ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล
- 2.3 ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์
- 2.4 ด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ
- 2.5 ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความคิดเห็น หมายถึง ความคิดเห็นหรือการแสดงออกถึงความรู้สึก ความนึกคิด ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านการบริการสิ่งพิมพ์ ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ และด้านการบริการ อินเทอร์เน็ต

2. การบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การบริการด้านต่างๆ ที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้จัดให้มีการบริการ สำหรับผู้ใช้บริการและช่วยเสริมสร้างให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการศึกษาค้นคว้าและงานวิจัย ซึ่งประกอบด้วยการให้บริการ 5 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านการบริการสิ่งพิมพ์ หมายถึงการให้บริการยืม – คืนหนังสือ วารสาร ผลงานทางวิชาการ หนังสืออ้างอิง และ สิ่งพิมพ์ต่างๆ ซึ่งรวบรวมข่าวสารในอดีตจนถึงปัจจุบัน สามารถสืบค้นได้โดย ปัจจุบันให้บริการในระบบชั้นเปิด และสามารถสืบค้นหนังสือผ่านระบบ VTLS โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ สำหรับการสืบค้น ซึ่งตั้งไว้ให้บริการในบริเวณ ชั้น 1 และ ชั้น 2 นอกจากนั้นสามารถบริการยืม – คืน หนังสือด้วยเครื่องอัตโนมัติ (Self check – out system)

2.2 ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล หมายถึงบริการสืบค้นฐานข้อมูลสารสนเทศ (Data-base) ด้วยการเข้าสู่เว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการฯ และบริการสืบค้นฐานข้อมูลทางวิชาการ ฐานข้อมูลวารสารบทความออนไลน์ ได้แก่ บริการสืบค้นฐานข้อมูล ProQuest ACM Digital Library (ThaiLIS) TDC (ThaiLIS) และ Dissertations Full – text (ThaiLIS) เป็นต้น นอกจากนั้นนักศึกษาที่เข้าใช้บริการสามารถดาวน์โหลดข้อมูลมาใช้งานได้

2.3 ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ หมายถึงการจัดบริการวารสารและหนังสือพิมพ์แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งการจัดเรียงวารสารและหนังสือพิมพ์ เป็นระบบเปิดชั้น วารสารฉบับใหม่ จะออกเป็นรายสัปดาห์ รายปักษ์ รายเดือน รายสองเดือน รายหกเดือน และเนื้อเรื่อง ของสิ่งพิมพ์นี้ มักจะเป็นความรู้ เรื่องราวที่ทันสมัย ถ้าพิจารณาตามเนื้อเรื่องสามารถแบ่งวารสารออกเป็น วารสารวิชาการภาษาไทย วารสารวิชาการต่างประเทศ วารสารและนิตยสารทั่วไปภาษาไทย วารสารและนิตยสารทั่วไปภาษาต่างประเทศ หนังสือพิมพ์ภาษาไทย หนังสือพิมพ์ภาษาต่างประเทศ วารสารบันเทิงภาษาไทย และวารสารบันเทิงภาษาต่างประเทศ โดยผู้ใช้บริการสามารถเลือกอ่านได้ตามอัธยาศัยในบริเวณสำหรับนั่งอ่านสิ่งพิมพ์ วารสาร และหนังสือที่ทางสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี จัดเตรียมไว้ และให้บริการสืบค้นวารสารฉบับเก่า (ย้อนหลัง) ได้

2.4 ด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ หมายถึง ให้บริการจัดหา และให้บริการ ยืม-คืน สื่อการเรียนการสอน โดยมีการจัดห้องสำหรับการใช้บริการซึ่งจะมีอุปกรณ์ช่วยในการถ่ายทอด สารนิเทศ เช่น VDO, VCD, CDR, CD, Cassette, DVD ประกอบการเรียนการสอน รวมสารคดีต่างๆ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) ฯลฯ และให้บริการสำเนาสื่อโสตทัศนวัสดุ เช่น แปลงสื่อจาก Analog เป็น Digital

2.5 ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต หมายถึงการจัดสถานที่และมีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ ให้บริการในการค้นคว้าข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และจัดบริการ Account Internet นักศึกษาสามารถ ต่อเชื่อมเข้ากับ Internet ของมหาวิทยาลัยจากทางบ้านผ่านโมเด็มได้ โดยนอกจากจะได้ใช้บริการ Internet ของมหาวิทยาลัยได้แล้ว ยังจะสามารถใช้บริการต่างๆ ซึ่งเป็น Intranet เช่น บริการฐานข้อมูลต่างๆ ของสำนักวิทยบริการซึ่งสงวนสิทธิ์ไว้เฉพาะนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เท่านั้น

3. นักศึกษา หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ชั้นปีที่ 1 ถึง ชั้นปีที่ 4 ของทุกคณะที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2552

4. อัตราการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง จำนวนชั่วโมงที่ เข้าใช้เพื่อเข้าทำการศึกษาค้นคว้าและใช้บริการต่างๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยแบ่งเป็น น้อยกว่า 3 ชั่วโมง/สัปดาห์ 3 – 10 ชั่วโมง/สัปดาห์ มากกว่า 10 ชั่วโมง/สัปดาห์

สมมติฐานในการวิจัย

1. นักศึกษาที่ศึกษาในคณะต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกัน

2. นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในชั้นปีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกัน

3. นักศึกษาที่มีลักษณะการมาเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกัน

4. นักศึกษาที่มีอัตราการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เพื่อการศึกษา ผู้วิจัยได้ศึกษาเนื้อหาสาระดังนี้

1. ความสำคัญและบทบาทของสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 1.1 ความสำคัญและบทบาทของสารสนเทศ
 - 1.2 พัฒนาการของสารสนเทศจากการบริการของห้องสมุด
 - 1.3 เทคโนโลยีกับงานสารสนเทศ
 - 1.4 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 1.5 บทบาทของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการศึกษา
 - 1.6 เทคโนโลยีสารสนเทศกับห้องสมุด
2. แนวคิดเกี่ยวกับสถาบันบริการสารสนเทศ
 - 2.1 ความหมายของสถาบันบริการสารสนเทศ
 - 2.2 บทบาทและหน้าที่ของสถาบันบริการสารสนเทศ
 - 2.3 ประเภทของสถาบันบริการสารสนเทศ
 - 2.4 ความหมายของบริการสารสนเทศ
 - 2.5 เป้าหมายของงานบริการสารสนเทศ
 - 2.6 การจัดบริการสารสนเทศ
3. ความหมายและความสำคัญของงานบริการของห้องสมุด
 - 3.1 ความหมายของงานบริการของห้องสมุด
 - 3.2 ความสำคัญของงานบริการของห้องสมุด
 - 3.3 ประเภทของงานบริการของห้องสมุด
 - 3.4 องค์ประกอบและมาตรฐานของงานบริการ
4. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
 - 4.1 ความเป็นมาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 4.2 โครงสร้างการบริการงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 4.3 การบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

สวนดุสิต

- ด้านการบริการสิ่งพิมพ์
- ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล
- ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์
- ด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ
- ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต

4.4 แนวทางการพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

สวนดุสิต ปี 2552

1. ความสำคัญและบทบาทของสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.1 ความสำคัญและบทบาทของสารสนเทศ

สารสนเทศเป็นองค์ประกอบสำคัญของการศึกษา เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้ ทั้งผ่านสื่อต่างๆ หรือโดยปฏิสัมพันธ์โต้ตอบผู้สอน ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตัวบุคคลที่จะใช้ การศึกษาเป็นเครื่องมือเลี้ยงชีพต่อไป และต่อสังคมที่จะมีผลิตผลผู้มีการศึกษาเพิ่มขึ้น (ประภาวดี สืบสนธิ. 2543: 7)

สารสนเทศเป็นเครื่องมือสื่อความรู้ที่จำเป็นและสำคัญต่อสังคม เป็นมรดกทางปัญญา ของมนุษยชาติซึ่งได้บันทึกไว้ในสื่อต่างๆ สืบทอดกันมาเป็นระยะเวลาช้านาน นับเป็นรากฐานที่บ่งบอก ถึงกระบวนการสร้างสรรค์วัฒนธรรม อารยธรรม และสังคมของโลกให้เป็นปึกแผ่น โดยชนรุ่นหลังได้ใช้ ประโยชน์จากสารสนเทศในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม ในการดำเนินชีวิตประจำวัน แต่ละ บุคคลต่างก็เผชิญกับปัญหามากมายประการ ในการตัดสินใจ แก้ปัญหา จำเป็นต้องใช้สารสนเทศที่ ถูกต้องทันเหตุการณ์ จึงจะสามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ดังนั้นสารสนเทศจึงมี ความสำคัญดังต่อไปนี้

1. การศึกษา สารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับการเรียนรู้ตลอดชีวิต รวมถึงการ พัฒนาคุณภาพชีวิต ซึ่งผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ตลอดเวลา โดยอาจจะเรียนรู้จากการศึกษาในระบบ จากการศึกษาอิสระ หรือจากการศึกษาตามอัธยาศัย นอกจากนี้สารสนเทศยังเป็นเครื่องมือที่มี ความสำคัญสำหรับการพัฒนาการเรียนรู้ สารสนเทศในการเรียนรู้ที่สำคัญและเก่าแก่ที่สุดได้แก่หนังสือ ในทุกสาขาวิชา นอกจากหนังสือแล้วยังมีวารสาร หนังสือพิมพ์ และยังมีสื่อโสตทัศน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถเลือกศึกษาได้ตามความสนใจ

2. การวิจัย สารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับการค้นคว้างานวิจัยซึ่งเป็นความรู้ใหม่ ที่มีผู้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าในเรื่องต่างๆ ไข่มุกมากมายทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ งานวิจัยแต่ละเรื่องนอกจากจะได้ข้อสรุปเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ แล้ว ยังได้รับความรู้เพิ่มเติมจากข้อมูลที่เกี่ยวข้องซึ่ง ผู้วิจัยได้นำมากล่าวไว้ในงานวิจัยแต่ละเรื่อง

3. การแก้ปัญหา สารสนเทศที่ได้จากแหล่งต่างๆ เช่น การอ่านข่าวสารทั่วไปจาก หนังสือพิมพ์ วารสาร หนังสือ หรือได้จากสื่อมวลชนด้านอื่นๆ นิสิตสามารถทำความเข้าใจและเลือก นำมาประกอบการตัดสินใจแก้ปัญหาของแต่ละบุคคล ทั้งที่เป็นปัญหาส่วนตัว อารมณ์ สังคม เศรษฐกิจ และการเมือง การปกครอง

4. วิทยาการและเทคโนโลยี ปัจจุบันได้ชื่อว่าเป็นยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) สารสนเทศมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น และเทคโนโลยีด้านอิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ การสื่อสาร พัฒนาไป อย่างรวดเร็วการสื่อสารมีการพัฒนาโดยใช้ใยแก้วนำแสง (Fiber optics) จึงสามารถค้นสารสนเทศ

ทั้งภาพและเสียงได้อย่างรวดเร็ว และกว้างขวางยิ่งขึ้น เช่น การสืบค้นสารสนเทศจากเครือข่าย อินเทอร์เน็ต (คณาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์. 2546: 1)

สารสนเทศยังมีบทบาทสำคัญต่อสังคมในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นความสำคัญที่มีต่อบุคคล และการดำเนินชีวิตกับการปฏิบัติงานขององค์กร ต่อเศรษฐกิจและต่อสังคม หากบุคคลใดไม่ใช้หรือ ก้าวไม่ทันสารสนเทศ อาจทำให้เสียโอกาส หรือไม่ทันเหตุการณ์ต่างๆ ได้ สารสนเทศ จึงเป็นหัวใจ สำคัญที่จะช่วยให้การดำเนินงานพัฒนามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สารสนเทศช่วยก่อให้เกิดแนวความคิด และแนวทางในการเริ่มต้นงานใหม่เพื่อนำไปสู่การพัฒนา เราสามารถจำแนกความสำคัญของ สารสนเทศทางด้านต่างๆ ได้ดังนี้

1. ด้านการเรียนการสอน การเลือกสารสนเทศที่มีคุณค่าและตรงกับวิชาความรู้ที่กำลัง ศึกษา จะช่วยให้การเรียนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ด้านการศึกษา ค้นคว้า วิจัย การเลือกใช้สารสนเทศที่มีคุณค่า จะทำให้ผลงานด้าน การศึกษา ค้นคว้า วิจัย นำเชื่อถือ และนำสารสนเทศที่ได้ไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ด้านการตัดสินใจในการดำเนินการต่างๆ การเลือกใช้สารสนเทศที่มีคุณค่า ช่วยให้การ ตัดสินใจในการบริหารงานทุกสาขาอาชีพ หรือการตัดสินใจในชีวิตประจำวัน ได้อย่างเกิดประโยชน์ สูงสุด
4. ด้านความเข้าใจอันดีระหว่างกัน ปัจจุบันบุคคลที่อยู่ร่วมกันในสังคมโลก ซึ่งแตกต่างกัน ในด้านเชื้อชาติ ศาสนา ขนบธรรมเนียม ประเทศและวัฒนธรรม แต่สามารถอยู่ร่วมกันได้โดยรับรู้ สารสนเทศที่แตกต่างในด้านดังกล่าว แล้วนำมาปรับตัวเข้าหากัน เกิดความเข้าใจกันและยังช่วยให้มี โลกทัศน์กว้างขวาง
5. ด้านวิทยาการและเทคโนโลยีต่างๆ ปัจจุบันสารสนเทศทางด้านนี้พัฒนาไปรวดเร็ว มากการแสวงหาสารสนเทศอยู่เป็นประจำ ช่วยให้ทราบการพัฒนาทางวิทยาการและเทคโนโลยีต่างๆ ได้ทันทั่วถึงและเมื่อนำไปใช้ประโยชน์จะช่วยให้เกิดเป็นผลดีต่อการพัฒนาประเทศและคุณภาพชีวิตที่ ดีขึ้นต่อไป
6. ด้านเอกลักษณ์และวิวัฒนาการของชาติ สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับภูมิปัญญาท้องถิ่น วัฒนธรรมท้องถิ่น ประวัติศาสตร์อันยาวนานของประเทศชาติ จะก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ ความรัก ความสามัคคี และความมั่นคงในชาติ
7. ด้านการสร้างค่านิยมและทัศนคติที่ดี การที่ประชาชนในประเทศได้รับสารสนเทศในทุก รูปแบบโดยไม่มีขีดจำกัด สามารถสร้างค่านิยมและทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นในสังคมได้
8. ด้านการประหยัดเวลาในการดำเนินการและเสริมคุณค่าของผลงาน สารสนเทศที่มี คุณค่า จะช่วยลดปัญหาการเสียเวลาและการหลงผิดลงได้

9. ด้านการประหยัดค่าใช้จ่าย ความร่วมมือของสถาบันบริการสารสนเทศ ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงและสืบค้นสารสนเทศได้อย่างกว้างขวาง และได้ข้อมูลในเชิงลึก ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงข้อมูลแต่ละเรื่อง (อาภากร ธาตุโลหะ. 2547: 2)

สารสนเทศมีความสำคัญและจำเป็นต่อมนุษย์ในสังคมสารสนเทศวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศ ล้วนแล้วแต่เน้นให้เห็นถึงความสำคัญของสารสนเทศในการใช้ประโยชน์รวม 5 ประการ

1. เพื่อการศึกษา (education) สารสนเทศที่จัดเก็บและให้บริการในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศต่างๆ ไป ล้วนแล้วแต่ให้ประโยชน์ในการเก็บข้อมูลเบื้องต้นต่อการศึกษา ทั้งในระบบและนอกระบบสถาบันอุดมศึกษา สารสนเทศเพื่อการศึกษาได้แก่ หนังสือ ตำราเรียน ประเภทโสตทัศนวัสดุเข้ามา มีบทบาทต่อการเรียนการสอน เช่น การใช้วีดิทัศน์ ประกอบการเรียน การใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือช่วยสอน เป็นต้น สารสนเทศเพื่อการศึกษาจึงเป็นสิ่งสำคัญเพื่อการพัฒนาคนทางด้านการศึกษา ความรู้ที่ได้รับในสังคมสารสนเทศก่อให้เกิดประโยชน์เพื่อการศึกษาในแต่ละระดับชั้นของการศึกษา

2. เพื่อให้ความรู้ (information) คนในสังคมมีความจำเป็นต้องทราบความเปลี่ยนแปลงไปในสังคม ต้องทราบข่าวในสังคมที่เกิดขึ้นในแต่ละวันการติดต่อสื่อสารในสังคมแต่ละวันจะได้ดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สารสนเทศทุกประเภทล้วนแล้วแต่ให้ข่าวสารที่เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะสารสนเทศประเภทวารสาร หนังสือพิมพ์ ตลอดจนสื่อสารสนเทศ ประเภทวิทยุ โทรทัศน์ สารสนเทศต่างๆ

3. เพื่อการค้นคว้า (research) ในยุคสังคมข่าวสารปัจจุบัน สารสนเทศที่ตอบสนองในเรื่องการค้นคว้าวิจัย มีบทบาทอย่างสูงต่อการพัฒนาคนและพัฒนาประเทศ ในแต่ละประเทศต่างพยายามสนับสนุนงบประมาณในการทำวิจัยและค้นคว้าทางเทคโนโลยีต่างๆ สารสนเทศทางการศึกษาค้นคว้าไม่ว่าจะจัดทำให้บริการอยู่ในรูปใด เช่น วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย มีความสำคัญในการก่อให้เกิดสารสนเทศเพื่อศึกษาค้นคว้าที่ทันสมัยและนำไปใช้ในการพัฒนาประเทศทุกๆ ด้าน

4. เพื่อความจรรโลงใจ (inspiration) สารสนเทศต่างๆ ผู้ใช้จะได้ประโยชน์ทางด้านสารสนเทศเพื่อการศึกษา ได้รับความรู้แล้ว สารสนเทศบางประเภทและบางชนิดยังอำนวยความสะดวกก่อให้เกิดความจรรโลงใจ ทำให้เกิดความสุขทางจิตใจ เช่น การอ่านหนังสือวรรณกรรมที่สำคัญช่วยก่อให้เกิดความรู้สึกซาบซึ้งในความดีงามในความคิดของผู้อื่น

5. เพื่อความบันเทิง (recreation) สังคมสารสนเทศในปัจจุบันมีสื่อสารสนเทศเพื่อความบันเทิงในการพักผ่อนหย่อนใจมากๆ แต่ละชนิดล้วนแล้วแต่ตอบสนองสารสนเทศเพื่อความบันเทิงส่วนตัวหรือครอบครัว เช่น การอ่านหนังสือที่ชื่นชอบเป็นการส่วนตัว หรือการเพลิดเพลินชมรายการจากโทรทัศน์ หรือฟังเพลงที่ชื่นชอบจากวิทยุ สื่อสารสนเทศเพื่อการบันเทิงมีการผลิตมากมายเพื่อ

สนองความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศประเภทนี้อย่างทั่วถึง และอำนวยความสะดวกสบายต่อการใช้ เพื่อความบันเทิงได้อย่างเต็มที่ (จุมพจน์ วนิชกุล. 2549: 9)

เมื่อกล่าวถึงบทบาทด้านการศึกษา สังคมสารสนเทศที่ผ่านมาจากอดีตถึงปัจจุบัน ล้วนแล้วแต่ตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษา มีการสนับสนุน จัดตั้งห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศต่างๆ เพื่อมุ่งหวังให้เป็นศูนย์กลางการให้บริการสารสนเทศเพื่อการศึกษา ซึ่งสารสนเทศเพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอน ล้วนแต่มีบทบาทในการส่งเสริมระบบการศึกษาภายในประเทศ ให้เกิดการศึกษาได้อย่างต่อเนื่องและมีผลต่อการพัฒนาประเทศโดยส่วนรวม ดังนั้นสารสนเทศจึงมีบทบาทต่อการศึกษาภายในประเทศ (จุมพจน์ วนิชกุล. 2549: 36)

คุณลักษณะที่สำคัญของสารสนเทศ ได้แก่

- 1) สารสนเทศมีลักษณะไม่รู้จักจบสิ้น เกิดขึ้นใหม่อยู่เสมอ
- 2) สารสนเทศมีความเชื่อมโยงกับมนุษย์ เพราะมนุษย์เท่านั้นเป็นผู้ผลิตสารสนเทศ
- 3) สารสนเทศมีความทันสมัยอยู่เสมอ เพราะการพัฒนาความรู้นั้นสารสนเทศถือได้ว่าเป็นวัตถุประสงค์ และเป็นปัจจัยพื้นฐานในการผลิตความรู้ใหม่ๆ โดยเฉพาะนักวิทยาศาสตร์ นักการศึกษา นักประดิษฐ์ ได้นำเสนอสารสนเทศจากการวิจัย และการพัฒนาออกมาอย่างต่อเนื่อง
- 4) สารสนเทศคล้ายสิ่งที่มีชีวิต คือสารสนเทศมีอยู่จริงเฉพาะเมื่ออยู่ในความคิดของมนุษย์เท่านั้น เพราะมนุษย์เป็นผู้สังเกตจดจำ สามารถนำมาใช้ได้ มนุษย์เป็นผู้รวบรวม วิเคราะห์ สังเคราะห์และเป็นผู้เลือกใช้สารสนเทศ
- 5) สารสนเทศสามารถขยายตัวได้ คือเมื่อสารสนเทศเพิ่มมากขึ้น ยิ่งมีการใช้มากขึ้นก็ยังมีประโยชน์ ฉะนั้นสารสนเทศจึงมีลักษณะคล้ายพลังงานซึ่งวัดค่ามิได้
- 6) สารสนเทศสามารถอัดให้แน่นได้ ผืนกรรม ทำให้สั้นหรือเล็กลงได้เพื่อความสะดวกในการจัดเก็บ
- 7) สารสนเทศสามารถถ่ายทอดไปในระยะทางไกลๆ ได้ในระยะเวลาอันสั้น
- 8) สารสนเทศสามารถใช้ร่วมกัน และสามารถแบ่งปันกันได้ จะไม่มีการเปลี่ยนมืออย่างเด็ดขาด จะมีก็เพียงการแบ่งปันให้รู้ร่วมกันเท่านั้น เช่น เมื่อมีการถ่ายทอดความคิดออกไป ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารจะได้รับความคิดหรือข้อเท็จจริงร่วมกัน (ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. 2548: 39)

ความสำคัญของการรู้สารสนเทศ ดังนี้

1. เป็นการแสวงหาสารสนเทศตามความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ได้รับรู้โอกาสในการเลือกใช้แหล่งสารสนเทศและแยกแยะสารสนเทศได้
3. ได้วิเคราะห์และเลือกใช้สารสนเทศจากเครื่องมือค้นสารสนเทศ เช่น จากเครื่องคอมพิวเตอร์ และจากเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่นๆ

4. มีความสะดวกต่อการใช้สื่อมวลชนที่หลากหลายที่เหมาะสมที่สุด
5. มีความระมัดระวังต่อการใช้สารสนเทศทั้งที่เชื่อถือและเชื่อถือไม่ได้
6. สามารถถ่ายทอดสารสนเทศที่รู้ให้ผู้อื่นได้ทราบได้ (จุมพจน์ วนิชกุล. 2549: 52)

สรุปได้ว่า สารสนเทศมีความสำคัญต่อการศึกษา สารสนเทศยังเป็นหัวใจสำคัญที่จะช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมถึงการติดต่อสื่อสารในสังคมในแต่ละวันจะได้ดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสารสนเทศสามารถถ่ายทอดให้ผู้อื่นได้ทราบ

1.2 พัฒนาการของสารสนเทศจากการบริการของห้องสมุด

ห้องสมุดนับเป็นศูนย์รวมวิชาการของการสื่อสารสนเทศ ในยุคแรกเริ่มมีการบันทึกสารสนเทศด้วยตัวอักษรประวัติของห้องสมุดควบคู่ไปกับประวัติของการเขียนหนังสือ ในสังคมสารสนเทศยุคแรกจดหรือบันทึกสารสนเทศบนกระดุก แผ่นดินเหนียว โลหะ ชี้ผึ้ง ไม้ กระดาษปาไปรัส ผ้าไหม ขนสัตว์ หนังสือพิมพ์ จนกระทั่งสารสนเทศได้พัฒนาในระยะหลังด้วยการบันทึกลงบนกระดาษ แผ่นฟิล์มพลาสติก และแผ่นจานแม่เหล็กในปัจจุบัน

สารสนเทศในยุคแรกๆ แม้กระทั่งในปัจจุบัน เป็นสารสนเทศที่ได้จากการอ่าน การศึกษาค้นคว้า การรวบรวมและการให้บริการจากบรรณารักษ์ในห้องสมุดต่างๆ ได้มีวิวัฒนาการจัดตั้งมาตั้งแต่ห้องสมุดยุคแรกๆ จนกระทั่งห้องสมุดยุคใหม่ ซึ่งห้องสมุดที่ให้บริการสารสนเทศจัดแบ่งตามลักษณะสารสนเทศที่จัดเก็บพอแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. ห้องสมุดดินเหนียว (Libraries of Clay หรือ House of Clay Tablets) เป็นสารสนเทศที่อ่านได้จากแผ่นดินเหนียว มีเรื่องราวที่น่าสนใจหลายเรื่องไม่ว่าจะเป็นประวัติศาสตร์ การเมืองการปกครองของสังคมในยุคนั้น เป็นที่น่าเสียดายที่ยังไม่สามารถถ่ายทอดข้อความที่บันทึกไว้ได้หมด และสื่อสารสนเทศประเภทแผ่นดินเหนียวก็เริ่มเสื่อมสภาพไปตามกาลเวลา และขาดผู้ที่มีความสามารถในการอ่านอักษรคูนิฟอร์มที่ใช้บันทึก ทำให้คนในสมัยปัจจุบันจะต้องหาวิธีการที่ถ่ายทอดสารสนเทศที่มีนำมาใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาค้นคว้าต่อไป

2. ห้องสมุดปาไปรัส (libraries of papyrus) ห้องสมุดประเภทนี้เก็บรวบรวมบันทึกเรื่องราวและเหตุการณ์ต่างๆ จากวัสดุที่ทำจากกระดาษปาไปรัส ทำขึ้นโดยนำต้นอ้อซึ่งมีมากแถบลุ่มแม่น้ำไนล์ เรียกว่า ต้นปาไปรัส นำมาลอกเอาเยื่อบางๆ ประกอบกันหลายๆ ชั้น ทำเป็นแผ่นกระดาษขึ้นและใช้หญ้ามาทาบปลายให้เป็นฝอยใช้แทนฟูกัน ต่อมาใช้ปล้องหญ้าตัดทำเป็นปากกา หมึกที่ใช้ทำด้วยถ่านไม้บดละเอียดผสมยางไม้ การใช้กระดาษปาไปรัสได้แพร่หลายไปยังดินแดนต่างๆ ซึ่งจะเก็บเรื่องราวเกี่ยวกับศาสนา การปกครอง ศีลธรรมจรรยา เป็นต้น

3. ห้องสมุดแผ่นหนัง (libraries of parchment) เมื่อกระดาษปาปัยรัสเริ่มขาดแคลน ประกอบกับม้วนปาปัยรัสไม่สะดวกแก่การเขียนและการอ่าน พระเจ้าเปอร์กาัมม (Pergamum) แห่งกรีกจึงทรงดำริคิดหาวิธีฟอกหนังให้เหมาะแก่การเขียนและสามารถเขียนได้สองหน้าซึ่งเรียกว่ากระดาษหนัง (parchment) การใช้หนังเพื่อเขียนหนังสือจึงใช้ทั่วไปในยุโรปตั้งแต่นั้นมาและเนื่องจากแผ่นหนังจะม้วนแบบม้วนปาปัยรัสได้ยาก และไม่สามารถนำเอามาต่อกันให้ยาวได้ จึงมีการคิดหาวิธีเอาแผ่นหนังมาวางซ้อนกันเย็บเป็นเล่มเรียกว่า โคเด็กซ์ (codex) ห้องสมุดที่รวบรวมแผ่นหนังที่สำคัญคือ ห้องสมุดเมืองเปอร์กาัมมในเอเชียไมเนอร์

4. ห้องสมุดปัจจุบัน (libraries of paper) ความเจริญเติบโตและพัฒนาการของห้องสมุดแต่ละยุคเป็นการสะสมสารสนเทศที่มีค่าของมนุษยชาติมาตั้งแต่ต้น ห้องสมุดจึงทำหน้าที่เป็นตัวกลางที่สำคัญที่เชื่อมโยงสารสนเทศ และผู้ใช้สารสนเทศเข้าด้วยกัน แม้สารสนเทศจะเปลี่ยนแปลงรูปแบบออกไป ห้องสมุดก็ยังทำหน้าที่เป็นศูนย์สารสนเทศเพื่อการให้บริการความรู้ได้ต่อไปอย่างไม่มีที่สิ้นสุด (จุมพจน์ วนิชกุล. 2549: 39)

สมาคมห้องสมุดชาวอเมริกัน. (อภากร ธาตุโลหะ. 2547: 3; อ้างอิงจาก American Library Association. 2001) ให้ความหมายของห้องสมุดว่า เป็นแหล่งรวบรวมหนังสือ งานเขียน ตลอดจนความสะดวกในการจัดเก็บและมีหน่วยงานรับผิดชอบในการบำรุงรักษา ห้องสมุดสมัยใหม่จัดเก็บวัสดุ ต้นฉบับตัวเขียน จุลสาร ไปสเตอร์ ภาพถ่าย ภาพยนตร์ และวีดิทัศน์ เทปบันทึกเสียง และฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ในรูปแบบต่างๆ เพื่อใช้เป็นที่ค้นคว้าหาความรู้ห้องสมุดจึงเป็นแหล่งสารสนเทศซึ่ง รวบรวม ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ไว้อย่างเป็นระบบ ระเบียบ มีกระบวนการ คัดเลือก จัดหา จัดหมวดหมู่ บันทึกลง จัดเก็บและให้บริการ อย่างเป็นระบบ มีแบบแผน ใช้เป็นแหล่งค้นคว้าหาความรู้แก่ผู้ใช้ จากค่าจัดความข้างต้น ห้องสมุดต้องมียุคที่ประกอบที่จำเป็นเพื่อจะช่วยให้การดำเนินงานของห้องสมุดมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. สถานที่ อาจเป็นอาคารเอกเทศ หรือห้องที่มีพื้นที่เหมาะสมกับทรัพยากรห้องสมุดที่ต้องการจัดเก็บ และที่จัดหาเข้ามาในอนาคต และเป็นสถานที่ที่ถูกสุขลักษณะ
2. ทรัพยากรห้องสมุด หรือทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึงประเภทของวัสดุ ได้แก่ วัสดุตีพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์
3. ระบบการจัดการ/การดำเนินงาน ห้องสมุดควรมีระบบการจัดการเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้ สามารถเข้าถึงข้อมูลอย่างรวดเร็ว เช่น ระบบการจัดหมู่ เป็นระบบการจัดเก็บ ทรัพยากรห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างสะดวก
4. การให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญที่สุดของห้องสมุด ที่จะเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพของห้องสมุดแต่ละแห่ง บริการต่างๆ ที่ห้องสมุดจัดให้ผู้ใช้ ขึ้นอยู่กับนโยบายของห้องสมุดแต่ละแห่ง

5. บุคลากร ทำหน้าที่บริหาร จัดการ และให้บริการผู้ใช้ ซึ่งอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

5.1 ระดับวิชาชีพ (Professional) เช่น บรรณารักษ์ นักวิชาการโสต นักเอกสารสนเทศ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ทำหน้าที่บริหาร วางนโยบาย และให้บริการในระดับสูง เช่น บริการสนเทศ บริการสืบค้นข้อมูล บริการฐานข้อมูล

5.2 ระดับกึ่งวิชาชีพ (Non Professional) เช่น เจ้าหน้าที่ในระดับต่างๆ ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เช่น ให้บริการยืม-คืน จัดชั้นหนังสือ เป็นต้น

6. งบประมาณสนับสนุน เพื่อใช้ในการบริหารห้องสมุดให้สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า พัฒนาการของสารสนเทศจากการบริการของห้องสมุด หมายถึง จากพัฒนาการของการบริการสารสนเทศจากยุคก่อนจนถึงยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงและก้าวหน้าจากเดิมซึ่งในการเก็บข้อมูลเรื่องราวต่างๆ จะนำข้อมูลลงแผ่นหนัง แต่ปัจจุบันมีการพัฒนาในรูปแบบของระบบสารสนเทศจะเก็บรวบรวมต่างๆ อยู่ในรูปแบบสิ่งพิมพ์ หรือสื่อโสตทัศน์ ที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการให้บริการได้สะดวกรวดเร็วและทำให้งานบริการนั้นมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอย่างยิ่ง

1.3 เทคโนโลยีกับงานสารสนเทศ

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการพัฒนาอย่างกว้างขวางมีการนำมาใช้กับงานสารสนเทศ ทำให้การตอบสนองของความต้องการสารสนเทศทั้งทางด้านการจัดหา จัดเก็บ และแพร่กระจายสารสนเทศเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีที่สำคัญในงานสารสนเทศ ได้แก่

1. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ การนำเอาคอมพิวเตอร์มาใช้ในการทำงาน โดยเฉพาะห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ คอมพิวเตอร์ถือได้ว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานในการดำเนินงานขององค์กรสมัยใหม่ ห้องสมุดนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อลดขั้นตอนในการดำเนินงาน ลดค่าใช้จ่าย และช่วยในการประมวลผลการดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว และเพิ่มความถูกต้องมากขึ้น ซึ่งส่วนใหญ่แล้วห้องสมุดนำคอมพิวเตอร์มาใช้ใน 2 ลักษณะคือ งานประจำที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงาน และพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ งานจัดหมวดหมู่และวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ งานค้นคืนสารสนเทศ นอกจากนี้ยังใช้ในงานยืมคืนสารสนเทศ และงานเผยแพร่สารสนเทศอีก

2. เทคโนโลยีโทรคมนาคม เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์ ทำให้สามารถส่งข้อมูลและสารสนเทศจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งได้อย่างรวดเร็ว ถ้ามีเพียงคอมพิวเตอร์อย่างเดียวการประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์ก็ไม่มีประสิทธิภาพและมีการขยายตัวมากเช่นนี้ ระบบสื่อสารโทรคมนาคมนั้นนำมาเชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์ ทำให้เกิดระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

3. ระบบสำนักงานอัตโนมัติ คืออุปกรณ์และเครื่องมือสำนักงานอัตโนมัติต่างๆ เช่นในลักษณะของงานเดิม เช่น การพิมพ์ งานถ่ายเอกสาร การส่งโทรสาร เมื่อใช้คอมพิวเตอร์ สามารถทำงานแทนระบบเดิมได้ หรือเอาเครื่องมือเดิมมาต่อเชื่อมกับคอมพิวเตอร์ ทำให้สำนักงานในปัจจุบันกลายเป็นระบบสำนักงานอัตโนมัติ

4. ระบบฐานข้อมูล การบันทึกข้อมูลไว้ในระบบคอมพิวเตอร์นั้น ปัจจุบันนิยมจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศในระบบฐานข้อมูล ซึ่งต้องมีซอฟต์แวร์ทำหน้าที่ในการจัดการข้อมูล เรียกว่าระบบจัดการฐานข้อมูล ทำหน้าที่จัดการข้อมูล ผู้ใช้และการค้นคืนสารสนเทศ ห้องสมุดมีการนำฐานข้อมูลมาใช้ในการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ และงานเผยแพร่สารสนเทศ (ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. 2548: 178)

วัชระ บุญเหลือ (2552: ออนไลน์) เทคโนโลยีสารสนเทศตามลักษณะการใช้งานโดยแบ่งออกเป็น 6 ประเภท ดังนี้

- 1.เทคโนโลยีที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เช่น ดาวเทียมถ่ายภาพบรรยากาศ กล้องถ่ายภาพ กล้องถ่ายวิดีโอ ทีวี เครื่องเอ็กซ์เรย์
- 2.เทคโนโลยีที่ใช้ในการบันทึกข้อมูล เน้นสื่อที่ใช้บันทึก
- 3.เทคโนโลยีที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูลให้สารสนเทศ
- 4.เทคโนโลยีที่ใช้ในการแสดงผลข้อมูลหรือสารสนเทศ
- 5.เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดทำสำเนาสารสนเทศ
- 6.เทคโนโลยีสำหรับถ่ายทอดสื่อสารสนเทศและสารสนเทศ ได้แก่ ระบบโทรคมนาคมต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ โทรสาร โทรเลข ฯลฯ

สรุปได้ว่า เทคโนโลยีกับงานสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีนับว่าเป็นสิ่งสำคัญต่องานสารสนเทศ เพราะเทคโนโลยีจะช่วยในการเก็บข้อมูล บันทึกข้อมูล ประมวลผลข้อมูล และสามารถสื่อสารถ่ายทอดข้อมูลให้ผู้ใช้สารสนเทศเข้าใจในสื่อที่ถ่ายทอด

1.4 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการเก็บและบันทึกข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการประมวลผลให้เกิดเป็นสารสนเทศที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้ใช้ ห้องสมุดไม่ว่าในยุคสมัยใด เกี่ยวข้องกับการจัดการสารสนเทศมาโดยตลอดในฐานะเป็นศูนย์รวมของแหล่งความรู้ในสาขาต่างๆ หรือแหล่งสารสนเทศที่มุ่งเน้นการสร้างสังคมการเรียนรู้ การจัดการสนเทศแต่ละแขนงอย่างเป็นระบบเป็นหมวดหมู่ การดำเนินงานของห้องสมุดปัจจุบันเป็นการดำเนินงานตามมาตรฐานสากลอย่างเป็นระบบโดยใช้สื่อที่เป็นไปตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและสภาพของสังคมการศึกษา โดยการจัด

ห้องสมุดมุ่งเน้นการเป็นแหล่งความรู้หรือแหล่งภูมิปัญญาของสังคม มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแหล่งให้การศึกษา ให้ความรู้ ความจริงใจและการพักผ่อนหย่อนใจอันจะมีผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคมให้มีการศึกษาต่อเนื่องหรือการศึกษาตลอดชีพ (น้ำทิพย์ วิภาวิน; และคณะ. 2542: 3)

เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือที่ใช้ในระบบสารสนเทศ (Information System) การพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กรก็เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน และเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศให้เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจที่รวดเร็ว ดังนั้นเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบสารสนเทศและการจัดการความรู้ จึงมีความสัมพันธ์กัน ระบบงานห้องสมุดเป็นระบบสารสนเทศประเภทหนึ่งโดยมีเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเครื่องมือในการบันทึกข้อมูล ประมวลผล และเผยแพร่สารสนเทศให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งการจัดการระบบงานห้องสมุดยุคใหม่ประกอบด้วยการจัดการทรัพยากรในลักษณะกายภาพและดิจิทัล (น้ำทิพย์ วิภาวิน: 2548: 3)

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง วิธีการปฏิบัติที่มีการจัดลำดับอย่างมีรูปแบบและขั้นตอนเพื่อที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในเรื่องของความเร็ว ความน่าเชื่อถือ ความถูกต้อง ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่มีการนำคอมพิวเตอร์ การสื่อสารโทรคมนาคม และเทคโนโลยีสำหรับการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมมาทำงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ โดยนำข้อมูลป้อนเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์แล้วทำการประมวลผลเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามต้องการ (บุญสืบ โพธิ์ศรี; และคณะ. 2546: 5)

เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ Information Technology ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2535 กล่าวไว้ว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความรู้ในผลิตภัณฑ์หรือในกระบวนการดำเนินงานใดๆ ที่อาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ การติดต่อสื่อสาร การรวบรวม และการนำข้อมูลมาใช้ อย่างทันการ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพทั้งทางด้านการผลิต การบริการ การบริหาร และการดำเนินงาน รวมทั้งเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ ซึ่งจะส่งผลต่อความได้เปรียบทางด้านเศรษฐกิจ การค้า และการพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตและคุณภาพของประชาชนในสังคม” (ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. 2548: 176; อ้างอิงจาก กัลยา อุดมวิทิต. 2543)

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึงเทคโนโลยีทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ เริ่มจากเทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดเก็บ ประมวลผล แสดงผลและเผยแพร่สารสนเทศในรูปของข้อมูล ข้อความหมาย และเรื่อง โดยใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีโทรคมนาคม (ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. 2548: 174; อ้างอิงจาก มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช. 2543)

เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ทำให้เกิดวิธีการใหม่ๆ ในการจัดเก็บข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ การส่งผ่าน การสื่อสารสารสนเทศ การเข้าถึงสารสนเทศ การรับ

สารสนเทศ รวมถึงการสร้างสังคมและอุตสาหกรรมด้านสารสนเทศ และการจัดการสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ วุฒิชัย บุญเหลือ (2552: ออนไลน์)

สรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ จะเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีต่างๆ โดยจะมีเครื่องมือและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่จะช่วยในการทำงานโดยใช้สารสนเทศ และการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการประมวลผลสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.5 บทบาทของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการศึกษา

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทต่อการจัดการเรียนการสอนมากขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ส่งผลให้การเรียนการสอนจะต้องปรับเปลี่ยนให้ทันยุคสมัย และในการจัดการศึกษารูปแบบการเรียนการสอนและสื่อการสอนที่มีประสิทธิภาพ กำลังได้รับการยอมรับมากที่สุด จากสถาบันการศึกษาคือ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีของอินเทอร์เน็ต เพราะไม่ว่าผู้เรียนอยู่ที่ไหนก็สามารถเรียนได้อย่างต่อเนื่องไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและสถานที่ ขณะเดียวกันอินเทอร์เน็ต สามารถทำให้เกิดการโต้ตอบ ระหว่างผู้เรียนกับผู้สอนเสมือนอยู่ในพื้นที่เดียวกันประเด็นสำคัญอีกประการคือ การลดค่าใช้จ่ายในการเรียนรู้ที่ต่ำกว่าการเรียนด้วยวิธีปกติ คณาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (2547: 209) ดังนั้นในปัจจุบันกระบวนการเรียนการสอน มีความจำเป็นอย่างสูงที่จะต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาจัดการด้วยเหตุว่าข้อมูลข่าวสารที่จะนำเข้ามาสู่ห้องเรียนในปัจจุบันส่วนใหญ่แล้วจะเป็นข้อมูลที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ กระบวนการสอนของผู้สอนและวิธีการศึกษาของผู้เรียนก็ต้องมีการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ในแต่ละสถานศึกษาจะต้องมีการสร้างสรรค์ความรู้และพัฒนาให้การศึกษาที่มีความเหมาะสมกับสถานการณ์และความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น คอมพิวเตอร์จึงมีบทบาทและความสำคัญต่อสถานศึกษา ซึ่งจะพบว่าสถานศึกษาต่างๆ ได้มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการเรียนการสอนอย่างมากมาย ตัวอย่างในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการศึกษา เช่น โปรแกรมในงานห้องสมุด โปรแกรมที่เกี่ยวกับการจัดทำประวัติผู้เรียน โปรแกรมระบบทะเบียนประวัติผู้สอนอาจารย์ โปรแกรมวิเคราะห์ข้อสอบ คัดคะแนนสอบตรวจข้อสอบ โปรแกรมการจัดทำตารางสอน โปรแกรมรายงานการลงทะเบียนเรียน เป็นต้น

นอกจากนี้ คณาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (2547: 214) ได้กล่าวเกี่ยวกับรูปแบบของการสื่อสารที่สามารถนำมาใช้ในการเรียนการสอนว่า มีหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับความต้องการและความเหมาะสมในการนำมาใช้ เช่น บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (CAI) การเรียนการสอนผ่านทางอินเทอร์เน็ต (E-learning) มัลติมีเดีย (Multimedia) อิเล็กทรอนิกส์บุ๊ค (E-book) ระบบการเรียนการสอนทางไกล (Distance Learning) วิดีคอนเฟอร์เรนซ์ (Video Conference) วิดีทัศน์ตามคำขอ (VDO-On-Demand) เป็นต้น

1. คอมพิวเตอร์ช่วยสอน (Computer Assisted Instruction-CAI) คอมพิวเตอร์ช่วยสอน เป็นสื่อการเรียนการสอนที่นำเอาเทคโนโลยีรวมกับการออกแบบโปรแกรมมาช่วยสอนโปรแกรมช่วยสอนมีลักษณะการทำงานในรูปแบบของสื่อประสม (Multimedia) คือ ใช้สื่อร่วมกันมากกว่า 1 ชนิด เช่น ตัวอักษร ภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว สามารถโต้ตอบระหว่างผู้เรียนกับคอมพิวเตอร์ มีการประเมินเพื่อสนองตอบให้กับผู้เรียนอย่างรวดเร็วด้วยลักษณะพิเศษของคอมพิวเตอร์ช่วยสอนนี้เอง จึงเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลายในวงการการศึกษา ซึ่ง ประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ช่วยสอนมีดังนี้

1.1 สร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้

1.2 ดึงดูดความสนใจผู้เรียน โดยใช้เทคนิคการนำเสนอที่น่าสนใจด้วยกราฟิก

ภาพเคลื่อนไหว แสง สี เสียง สวยงามและเหมือนจริง

1.3 ช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ และสามารถเข้าใจเนื้อหาได้เร็ว ด้วยวิธีที่ง่าย ๆ เรียนเป็นขั้นตอนจากง่ายไปหายากอย่างเป็นระบบ

1.4 ผู้เรียนมีการโต้ตอบปฏิสัมพันธ์กับคอมพิวเตอร์ และผู้เรียนมีโอกาสเลือกตัดสินใจ และได้รับการเสริมแรงจากการได้รับข้อมูลย้อนกลับทันที

1.5 ช่วยให้ผู้เรียนมีความคงทนในการเรียนรู้สูง เพราะมีโอกาสปฏิบัติกิจกรรมด้วยตนเองซึ่งจะเรียนรู้ได้จากขั้นตอนที่ง่ายไปหายากตามลำดับ

1.6 ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ตามความสนใจ และความสามารถของตนเอง

1.7 เกิดทัศนคติที่ดีต่อการเรียน ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความรับผิดชอบต่อตนเอง มีการแก้ปัญหา และฝึกคิดอย่างมีเหตุผล

1.8 ลดเวลาการสอนของผู้สอนในการเรียนวิชาที่มีการฝึกทักษะ ซึ่งจำเป็นต้องเสียเวลาในการสอนในช่วงเวลานี้เป็นอย่างมาก เพราะผู้เรียนแต่ละคนมีความแตกต่างกัน

1.9 ลดช่องว่างการเรียนรู้ระหว่างโรงเรียนในเมืองและชนบท เพราะสามารถใช้บทเรียนคอมพิวเตอร์ได้ เมื่อมีอุปกรณ์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน

2. การเรียนการสอนผ่านทางอินเทอร์เน็ต อินเทอร์เน็ตเป็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Network) เครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยทั่วไปหมายถึงกลุ่มของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีการเชื่อมต่อเข้าด้วยกัน สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลและใช้อุปกรณ์ต่างๆ เช่น ดิสก์เทป เครื่องพิมพ์ ฯลฯ ร่วมกันได้ จึงสามารถเป็นช่องทางการกระจายสื่อการเรียนรู้อีกรูปแบบหนึ่งที่อาศัยเทคโนโลยีเข้ามาช่วย เพื่อให้สื่อการเรียนรู้ออกไปถึงผู้เรียนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสามารถเรียนรู้เรื่องราวจากสื่อได้ด้วยตนเองหรือเรียนเป็นกลุ่ม ส่วนประกอบของการเรียนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจะต้องประกอบด้วยสิ่งดังต่อไปนี้

2.1 การใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เมื่อมีการจัดการเรียนการสอนผ่านทางระบบเครือข่าย ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) จะมีบทบาทสำคัญอยู่หลายประการด้วยกัน กล่าวคือ e-mail สามารถติดต่อกันได้โดยตรงระหว่างผู้สอนและผู้เรียนในทันทีที่ผู้สอนและผู้เรียนเข้าสู่ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ผู้สอนสามารถส่งข้อความ ภาพ ตลอดจนเสียง ผ่านทาง e-mail ได้พร้อมๆ กัน ผู้สอนสามารถส่งแบบสอบถามเพื่อที่จะทราบถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลผู้เรียนได้โดยตรง ในขณะเดียวกัน ผู้เรียนก็สามารถปรึกษากับผู้สอนได้เป็นการส่วนตัวผู้สอนก็สามารถที่จะให้คำปรึกษาแก่ผู้เรียนเป็นรายบุคคลและแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

2.2 การเรียนจากเว็บไซต์ การเรียนลักษณะนี้จะมีประสิทธิภาพในการถ่ายทอดความรู้พื้นฐานมากกว่าการเรียนแบบบรรยาย เพราะสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ได้จัดเตรียมไว้เหมาะสมตามประเด็นเนื้อหา ซึ่งจะช่วยลดความผิดพลาดจากการจดคำบรรยายขณะที่เรียน อีกทั้งภายในเว็บไซต์สามารถเชื่อมโยงความรู้ไปสู่แหล่งความรู้ใหม่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอีกมากมาย อีกทั้งสามารถมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียนได้แบบทันทีทันใด เช่น การทำแบบทดสอบผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

2.3 การสืบค้นข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ เป็นวิธีที่เรารู้จักกันมากที่สุดและใช้กันอย่างแพร่หลาย เพราะมีความรู้อย่างมากมายอยู่ในเว็บไซต์ต่างๆ แต่การที่จะได้ความรู้เพียงใดและมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับเว็บไซต์ที่เราเข้าไปศึกษาหาความรู้ว่า มีวิธีการเสนอเนื้อหาความรู้อย่างไรและตรงกับความต้องการของเราเพียงใด

2.4 แลกเปลี่ยนความรู้ทางเว็บบอร์ดเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการแลกเปลี่ยนความรู้กับบุคคลต่างๆ โดยเสนอความคิดเห็นของเราให้ผู้อื่นรู้ และรู้ความคิดเห็นของผู้อื่น

2.5 พูดคุยกับบุคคลทั่วโลกผ่านทาง Internet โดยใช้หลายๆ วิธีการ เช่น Internet Phone, ICQ, msn messenger, yahoo messenger หรืออื่นๆ อีกมากมาย ซึ่งสามารถติดต่อกับบุคคลทั่วไปได้ทั้งพิมพ์โต้ตอบ พูดคุย หรือพูดคุยและเห็นหน้ากันด้วยวิธีการต่างๆ ที่กล่าวมานี้ เป็นช่องทางที่เราสามารถใช้ Internet เป็นช่องทางในการแสวงหาความรู้ ซึ่งนับวันจะมีการพัฒนามากขึ้นทั้งผู้สร้างความรู้และวิธีการใช้ Internet เป็นเครื่องมือในการเรียนรู้และผู้ที่ใช้ Internet เป็นเครื่องมือในการแสวงหาความรู้

3. มัลติมีเดียเป็นเทคโนโลยีที่ใช้คอมพิวเตอร์แสดงผลในลักษณะการผสมของสื่อหลายชนิดเข้าด้วยกัน ทั้งตัวอักษร รูปภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว วิดีโอ โดยเน้นการโต้ตอบและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้มัลติมีเดียจึงต้องการช่องสัญญาณสื่อสารที่มีแถบกว้างสูง รองรับการทำงานแบบสองทิศทาง โดยเน้นการย่อระยะทางจากที่ไกลๆ ให้เสมือนอยู่ชิดใกล้ ได้ตอบกันได้อย่างรวดเร็ว การใช้มัลติมีเดียทางการเรียนการสอน เป็นการเพิ่มทางเลือกในการเรียนและตอบสนองรูปแบบของการเรียนของผู้เรียนที่มีความแตกต่างกัน การจำลองสภาพการณ์ของวิชาต่างๆ เป็นการเรียนรู้ที่ทำให้ผู้เรียนได้รับ

ประสบการณ์ตรงก่อนการลงมือปฏิบัติจริง โดยสามารถที่จะทบทวนขั้นตอนและกระบวนการได้เป็นอย่างดี ผู้เรียนอาจจะเรียนหรือฝึกซ้ำได้ เช่น การใช้มัลติมีเดียในการฝึกภาษาต่างประเทศ โดยเน้นเรื่องการออกเสียงและฝึกพูด

4. อิเล็กทรอนิกส์บุ๊ก (E-Book) หมายถึง หนังสือหรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ผู้อ่านสามารถอ่านผ่านทางอินเทอร์เน็ตหรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์พกพาอื่นๆ รวมถึงเนื้อหาที่ถูกดัดแปลงอยู่ในรูปแบบที่สามารถแสดงผลออกมาได้ โดยเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ แต่ก็ให้มีลักษณะการนำเสนอสอดคล้อง และคล้ายคลึงกับการอ่านหนังสือทั่วไปในชีวิตประจำวัน แต่จะมีลักษณะพิเศษ คือ สะดวกและรวดเร็วในการค้นหา และผู้อ่านก็สามารถอ่านพร้อมๆ กันได้ โดยไม่ต้องรอให้อีกฝ่ายส่งคืนห้องสมุดเช่นเดียวกับหนังสือในห้องสมุดทั่วไป

5. ระบบการเรียนการสอนทางไกล(Distance Learning) หมายถึง การเรียนการสอนที่มีผู้เรียนและผู้สอนอยู่คนละสถานที่ เป็นรูปแบบของการส่งสัญญาณภาพเคลื่อนไหวและสัญญาณเสียงของผู้สอน จากสถานที่สอนซึ่งก็คือ ศูนย์ฝึกอบรมหลัก (Training Center) ผ่านสื่อโทรคมนาคม เช่น ดาวเทียม คู่สายวงจรเช่า หรือ ISDN ไปให้ผู้เรียนในห้องเรียนทางไกล (Remote Sites) หลายๆ แห่งได้รับชมรับฟัง ขณะเดียวกันผู้เรียนที่ห้องอบรมทางไกลก็จะสามารถพูดโต้ตอบกลับมายังผู้สอนฝึกอบรมหลัก รวมทั้งสามารถตอบข้อทดสอบในสาขาวิชาการนั้นๆ ได้ทันที ซึ่งลักษณะเช่นนี้ทำให้มีความรู้สึกเหมือนเป็นการเรียนการสอนอยู่ในสถานที่เดียวกัน

5.1 จุดเด่นของระบบการเรียนการสอนทางไกล มีดังนี้

1) การเลือกใช้สื่อคมนาคมในการติดต่อ (Infrastructure Independent) ความสามารถเลือกใช้สื่อโทรคมนาคมในการติดต่อสื่อสารระหว่างศูนย์ฝึกอบรมหลัก และห้องฝึกอบรมทางไกลได้หลายทาง อาทิเช่น ดาวเทียม (Satellite) เส้นใยนำแสง (Fiber Optic) สายวงจรเช่า (Leased Line) เป็นต้น

2) การเชื่อมต่อกับอุปกรณ์อื่นๆ (Non-proprietary Hardware) เป็นระบบเปิด ซึ่งหมายถึงความสามารถในการนำอุปกรณ์อื่นมาต่อเชื่อมใช้งานด้วยได้ โดยไม่จำกัดอยู่ที่อุปกรณ์ของระบบใดระบบหนึ่งเท่านั้น ทำให้ผู้ใช้งานมีทางเลือกในการเลือกใช้อุปกรณ์ได้ตามต้องการไม่จำเพาะเจาะจง เช่น อุปกรณ์ที่ใช้ในระบบก็เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ทั่วไป ซึ่งมีขายกันอย่างแพร่หลายตามท้องตลาดภายในประเทศ

3) การปรับปรุงระบบการทำงานหลังการติดตั้ง (Modular Design) มีความสามารถปรับปรุงการทำงานของระบบ หลังจากที่ได้ทำการติดตั้ง และใช้งานไปแล้ว อันเนื่องมาจากการขยายตัวของการทำงานในอนาคต ซึ่งสามารถกระทำได้โดยที่ขั้นตอนของการ

ปรับปรุงที่ไม่ยุ่งยาก ทำให้สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายเงินลงทุนในระยะแรกของการดำเนินการ ที่ยังไม่มากนัก

4) สะดวกต่อการใช้ (User Friendly) ระยะเวลาในการเรียนรู้การใช้งานระบบ เป็นไปอย่างรวดเร็ว และง่ายต่อการทำความเข้าใจ เนื่องจากคำสั่งและการแสดงผล เป็นลักษณะของการใช้รูปภาพกราฟิก

5) ยืดหยุ่นต่อการเชื่อมต่อ (Extensive Features) เป็นระบบที่มีความยืดหยุ่นต่อการเชื่อมต่อกับอุปกรณ์ตามความต้องการของผู้ใช้ ผู้บรรยายจะทำการแพร่ภาพและเสียงจากศูนย์การฝึกอบรมไปยังผู้เรียน ผู้เรียนที่อยู่ในห้องเรียนที่อยู่ห่างไกลอยู่ที่ทำงาน / บ้าน ซึ่งจะเห็นภาพและได้ยินเสียงของผู้สอนจากโทรทัศน์และสามารถโต้ตอบโดยการถามปัญหาผ่านทางไมโครโฟน โทรศัพท์ หรือทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ก็ได้ นอกจากนี้ยังมีระบบเสริมอีกมากมาย เช่น ระบบฐานข้อมูล การเรียนการสอนการส่งงานพิมพ์ทางไกล การส่งภาพและเสียงจากห้องเรียนกลับมาให้ผู้สอนที่ห้องฝึกอบรมได้ทันที

5.2 อุปกรณ์และการเชื่อมโยงจะแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับสถานที่ โดยปกติจะมีอยู่ 3 ชนิดด้วยกัน คือ

1) อุปกรณ์ที่ศูนย์ฝึกอบรมหลัก(Training Center) จะต้องประกอบด้วยอุปกรณ์ดังต่อไปนี้

(1) ระบบ Studio เป็นระบบควบคุมการผลิตรายการสอนเพื่อการถ่ายทอดออกอากาศ

(2) เครื่องควบคุมการเรียนการสอนที่ศูนย์(LCU: Lesson Control Unit) เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งโปรแกรมระบบควบคุมการเรียนการสอน ซึ่งจะเป็นหัวใจการทำงานของระบบทั้งหมด โดยวิทยากรผู้สอนจะเป็นผู้ใช้เครื่องนี้ในการควบคุมการสอนทั้งหมด

(3) เครื่องควบคุมระบบสื่อสาร(Communication Server) เป็นเครื่องที่ใช้สำหรับการควบคุมด้านการติดต่อสื่อสารทางข้อมูลระหว่างศูนย์ฝึกอบรมหลัก(Training Center) กับห้องเรียนทางไกล (Remote Sites)

(4) ระบบการจัดการด้านข้อมูล(Database Registration) เป็นระบบที่ใช้ในการจัดเก็บฐานข้อมูลประเภทต่างๆ ที่ใช้ในการเรียนการสอนทั้งหมด อาทิเช่น ข้อมูลผู้เข้ารับการอบรม เป็นต้น

(5) ระบบควบคุมการถามตอบ (Subject Matter Expert Server) ระบบนี้จะ เป็นระบบเสริมสำหรับวิทยากรผู้ช่วย เพื่อช่วยวิทยากรผู้สอนในการควบคุมการตอบคำถามจากปัญหา หรือข้อสงสัยของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในกรณีที่มีผู้เข้ารับการอบรมมีจำนวนมากและมีคำถามมากมาย

(6) ระบบการจัดการด้านเครือข่าย (Network Management System) ระบบนี้จะเป็นระบบเสริมเพิ่มเติมขึ้น เพื่อช่วยในการควบคุมดูแลการจัดการด้านระบบเครือข่าย การตรวจสอบสถานะของอุปกรณ์ต่างๆ ที่ติดตั้งอยู่ในระบบการเรียนการสอนทางไกลได้และการ Upgrade Software รุ่นใหม่ที่ใช้ในระบบด้วยวิธีการติดตั้งทางไกล

2) อุปกรณ์ที่ห้องฝึกอบรมทางไกล (Remote Sites) ในส่วนของห้องเรียนที่มีผู้เรียนหลายคน ประกอบด้วยอุปกรณ์ดังต่อไปนี้

(1) เครื่องควบคุมการเรียนของผู้เข้ารับการอบรม (CCU: Class Control Unit) เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งโปรแกรมระบบงานที่ใช้ในการควบคุมการเรียน และการสื่อสารจากห้องอบรมทางไกล รวมทั้งควบคุมอุปกรณ์ที่ใช้ในการส่งผ่านข้อมูลและเสียงของผู้เข้ารับการอบรมในแต่ละคนไปยังวิทยาการ

(2) ชุดโทรทัศน์ในห้องเรียน (Television Set) ใช้สำหรับในการแสดงภาพหน้าจอของวิทยาการและแสดงข้อมูล และวิชาการต่างๆ บนหน้าจอโทรทัศน์ของผู้เข้ารับการอบรม

(3) อุปกรณ์ชุดรับ-ส่งข้อมูลและเสียง (Interactive Device) เป็นอุปกรณ์ที่ใช้ในการตอบโต้กับวิทยาการในลักษณะทันทีทันใด (Real Time) โดยจะใช้โทรศัพท์เป็นตัวส่งข้อมูล และเสียงไปยังวิทยาการ

3) บ้านหรือที่ทำงาน (Desktop Site) ในกรณีของผู้เรียนที่ไม่สะดวกจะเข้าเรียนในห้องเรียน แต่ต้องการจะเข้าร่วมการเรียนการสอนจากที่ไหนก็ได้ ไม่ว่าจะเป็นที่บ้านหรือที่ทำงานผ่านทางเครื่องคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถทำได้โดยเป็นพิมพ์ของเครื่องคอมพิวเตอร์ร่วมกับไมโครโฟน ลำโพง และ Sound Card แทนอุปกรณ์โทรศัพท์ ทำกิจกรรมต่างๆ ได้เช่นเดียวกับผู้เรียนที่เข้าเรียนในห้องเรียนทุกประการ นอกจากนี้การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ยังเป็นการง่ายในการรับสื่อการเรียนการสอน การบ้าน และคำตอบของแบบทดสอบครั้งที่แล้วอีกด้วย

6. วีดีโอคอนเฟอร์เรนซ์ (Video Conference) ระบบวีดีโอคอนเฟอร์เรนซ์ เป็นการสอนผ่านจอโทรทัศน์คล้ายคลึงกับการสอนทางไกลผ่านสื่อโทรทัศน์โดยทั่วไป แต่มีข้อแตกต่างตรงที่ระบบวีดีโอคอนเฟอร์เรนซ์เป็นแบบสองทาง ผู้เรียนและผู้สอนสามารถมีปฏิสัมพันธ์กันได้ด้วยสื่อเดียวกันตลอดเวลา และมักใช้กับการเรียนการสอนเป็นกลุ่ม นอกจากการมีปฏิสัมพันธ์แล้วคุณภาพของการเรียนการสอนจึงขึ้นอยู่กับคุณภาพการสอนของผู้สอน ถ้าผู้สอนเน้นการบรรยายด้วยปากเป็นหลักสิ่งที่ผู้เรียนได้รับจึงมีความเป็นนามธรรมสูง ผลที่เกิดขึ้นจึงขึ้นอยู่กับเทคนิคของผู้สอน ซึ่งองค์ประกอบพื้นฐานของวีดีโอคอนเฟอร์เรนซ์ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

6.1 เครือข่ายโทรคมนาคม มีหน้าที่เชื่อมสัญญาณจากผู้ร่วมประชุมแต่ละฝ่ายเข้าด้วยกันเพื่อการประชุม

6.2 อุปกรณ์เชื่อมต่อ (Terminal) เป็นอุปกรณ์ต้นทางและปลายทาง ทำหน้าที่รับและถ่ายทอดภาพและเสียงได้แก่ จอโทรทัศน์ เครื่องฉายภาพนิ่ง กล้องวิดีโอ ไมโครโฟน เป็นต้น

7. ระบบวิดีโอทัศน์ตามคำขอ (Video on Demand) วิดีทัศน์ตามคำขอเป็นระบบใหม่ที่กำลังได้รับความนิยมนำมาใช้ในหลายประเทศ เช่น ญี่ปุ่นและสหรัฐอเมริกา โดยอาศัยเครือข่ายคอมพิวเตอร์ความเร็วสูงทำให้ผู้ชมตามบ้านเรือนต่างๆ สามารถเลือกรายการที่ตนเองต้องการชมได้โดยเลือกตามรายการ (Menu) และเลือกชมได้ตลอดเวลา ซึ่งเป็นระบบที่มีศูนย์กลางการเก็บข้อมูลวิดีโอทัศน์ไว้จำนวนมาก โดยจัดเก็บในรูปแหล่งข้อมูลขนาดใหญ่ (Video Server) เมื่อผู้ใช้ต้องการเลือกรายการใด ก็เลือกได้จากฐานข้อมูลที่ต้องการ ระบบวิดีโอทัศน์ตามคำขอจึงเป็นระบบที่จะนำมาใช้ในการเรียนการสอนทางไกลได้โดยไม่มีข้อจำกัดด้านเวลา ผู้เรียนสามารถเลือกเรียนในสิ่งที่ตนเองต้องการเรียนหรือสนใจได้

7.1 องค์ประกอบของระบบวิดีโอทัศน์ตามคำขอ (Video on Demand)

1) วิดีโอเซิร์ฟเวอร์ (Video Server) เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูง มีที่เก็บข้อมูลที่มีความจุสูงมาก และมีความเร็วในการอ่านข้อมูลสูงเพื่อที่จะเก็บข้อมูลวิดีโอส่งต่อความต้องการ โดยผ่านทางเครือข่ายเอทีเอ็มของผู้ใช้ ภายในเซิร์ฟเวอร์ยังเป็นที่บรรจุเอ็นโค๊ดเดอริลไทม์เพื่อใช้สำหรับการออกไปสู่รายการต่างๆ โดยปกติแล้วข้อมูลวิดีโอมีขนาดใหญ่และต้องการส่งข้อมูลด้วยความเร็วสูง เมื่อใช้เทคโนโลยีบีบอัดข้อมูลแบบเอ็มเพ็ก (Mpeg) จึงทำให้การส่งข้อมูลได้เร็วขึ้น และข้อมูลภาพยนตร์ไม่ใหญ่มากเกินไป ขนาดของข้อมูลเป็นตัวกำหนดคุณภาพ เช่น ส่งข้อมูลขนาด 1-5 เมกกะบิตต่อวินาที ใช้มาตรฐาน MPEG-1 สำหรับคุณภาพระดับวิดีโอระบบวีเอชเอส (VHS) และ 6-8 เมกกะบิตต่อวินาที (6-8 Mbps) สำหรับคุณภาพ MPEG-2 หรือระดับดีวีดี (DVD) เครื่องวิดีโอเซิร์ฟเวอร์ต้องมีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะรองรับ และแจกจ่ายข้อมูลวิดีโอเหล่านั้นไปยังผู้ใช้บริการ

2) เครือข่ายการสื่อสารแบบเอทีเอ็ม (ATM : Asynchronous Transfer Mode) เป็นสถาปัตยกรรมที่มีการส่งข้อมูลด้วยความเร็วสูง โดยข้อมูลรายการต่างๆ จะสร้างขึ้นมาในวิดีโอเซิร์ฟเวอร์แล้วแปลงให้เป็นเอทีเอ็มโหมด จากนั้นก็จะส่งข้อมูลผ่านแอ็กเซสเน็ตเวิร์ค (Access Network) โดยอาศัยเอทีเอ็มเซลล์ไปยังผู้ใช้บริการ

3) วิดีโอไคลเอนท์ (Video Client) เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถแปลงข้อมูลที่ได้รับจากวิดีโอเซิร์ฟเวอร์ให้เป็นสัญญาณ และแสดงผลขึ้นบนจอคอมพิวเตอร์หรือจอโทรทัศน์ได้

7.2 การให้บริการของระบบวีดีโอออนดีมานด์ (Video on Demand) ซึ่งระบบของวีดีทัศน์ตามคำขอต้องมีคุณสมบัติที่สำคัญ ดังนี้

- 1) ความสามารถในการให้บริการวีดีทัศน์ในลักษณะหนึ่งต่อหนึ่ง (one to one) ไม่ใช่ลักษณะออกอากาศแบบกระจายสัญญาณ (Broadcast)
- 2) ผู้ใช้สามารถควบคุมการเล่นภาพได้ในลักษณะเดียวกันกับเครื่องเล่นวีดีโอตามบ้านทั่วไป กล่าวคือ ผู้ใช้ต้องสามารถเล่นภาพ หยุดภาพ กรอกลับ หรือกรอไปข้างหน้าได้ตามต้องการ
- 3) มีความเร็วในการส่งข้อมูล ภาพเคลื่อนไหวพร้อมเสียงได้อย่างน้อย 1.5 เมกะบิตต่อวินาที (Mbps) สำหรับคุณภาพระดับวีดีทัศน์ระบบวีเฮซเอส (VHS) และอย่างน้อย 6-8 เมกะบิตต่อวินาที สำหรับคุณภาพระดับเลเซอร์ดิสก์ หรือดีวีดี (DVD)
- 4) มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดีเพียงพอ เนื่องจากมีข้อมูลที่สำคัญหรือต้องการเสถียรภาพของระบบบริการที่ดี หมายถึงไม่เกิดความเสียหายกับข้อมูลภาพและเสียงการใช้งานวีดีทัศน์ตามคำขอ จะให้ความสะดวกต่อผู้ใช้งานมากกว่าระบบวีดีโอทั่วไป ซึ่งส่งสัญญาณออกมาชุดเดียว (1 stream) สำหรับผู้ใช้ทุกคนแต่ละคนได้ดูภาพสัญญาณเดียวกันรายการต่างๆ จะมีเวลาตามที่กำหนดไว้ ผู้ใช้ต้องรอเวลาเพื่อที่จะได้ดูรายการที่ต้องการ ส่วนวีดีทัศน์ตามคำขอผู้ใช้แต่ละคนสามารถเลือกดูรายการที่ตนเองสนใจเวลาใดก็ได้ไม่ขึ้นกับผู้อื่น และไม่ต้องการรอตารางเวลา แต่ก็ต้องใช้ความเร็วของเครือข่ายการสื่อสารมาก เนื่องจากต้องส่งสัญญาณวีดีโอแยกสำหรับผู้ใช้แต่ละคน (1 stream ต่อ 1 คน) ดังนั้น เครือข่ายสื่อสารจึงต้องมีความเร็วสูงมาก

การจัดการศึกษาในยุคของเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้เปลี่ยนแปลงกระบวนการเรียนรู้ใหม่และความต้องการในการศึกษา ในอนาคตสื่อและเทคโนโลยีสารสนเทศแบบใหม่เข้ามาแทนที่สื่อแบบเก่า ดังจะเห็นได้จาก แผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 -2544) ที่ได้มีการนำเสนอแนวทางการดำเนินงานที่สำคัญในการแก้ปัญหาทางด้านของการศึกษารวมทั้งการพัฒนาการศึกษาในอนาคต 9 แผนงาน ซึ่งแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติฉบับนี้ได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งแก่เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อการพัฒนาการศึกษาของชาติ โดยแผนงานหลักที่ 9 เป็นเรื่องของการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการศึกษา ซึ่งมีแนวคิดที่ว่า ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศมีความสำคัญต่อระบบการศึกษาอย่างยิ่ง ดังนั้นหน่วยงานทางการศึกษาและที่เกี่ยวข้อง จะต้องสนับสนุนให้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการศึกษา เพื่อเพิ่มนโยบายการวางแผนพัฒนาการศึกษา การบริหารการศึกษา และการจัดการศึกษาให้เป็นระบบ มีรูปแบบและมีมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนการสอนทุกระดับการศึกษา (สงศ์ บุญปลูก. 2550: 11-14; อ้างอิงจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2544: 28-29) ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติ

การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่ให้ความสำคัญในด้านของเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาจะเห็นได้จากหมวด 9 เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ดังนี้

มาตรา 63 รัฐต้องจัดสรรคลื่นความถี่ สื่อตัวนำและโครงสร้างพื้นฐานอื่นที่จำเป็นต่อการส่งวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ วิทยุโทรคมนาคม และการสื่อสารในรูปแบบอื่น เพื่อใช้ประโยชน์สำหรับการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ การศึกษาตามอัธยาศัย การทะนุบำรุงศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรมตามความจำเป็น

มาตรา 64 รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการผลิต และพัฒนาแบบเรียน ตำรา หนังสือทางวิชาการ สื่อสิ่งพิมพ์อื่น วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาอื่น โดยเร่งพัฒนาขีดความสามารถในการผลิต จัดให้มีเงินสนับสนุนการผลิตและมีการให้แรงจูงใจแก่ผู้ผลิต และพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ทั้งนี้โดยเปิดให้มีการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม

มาตรา 65 ให้มีการพัฒนาบุคลากรทั้งด้านผู้ผลิต และผู้ใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาเพื่อให้ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการผลิต รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

มาตรา 66 ผู้เรียนมีสิทธิได้รับการพัฒนาขีดความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะเพียงพอที่จะใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

มาตรา 67 รัฐต้องส่งเสริมให้มีการวิจัยและพัฒนา การผลิตและการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา รวมทั้งการติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา เพื่อให้เกิดการใช้ที่คุ้มค่า และเหมาะสมกับกระบวนการเรียนรู้ของคนไทย

มาตรา 68 ให้มีการระดมทุนเพื่อจัดตั้งกองทุนพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาจากเงินอุดหนุนของรัฐ ค่าสัมปทาน และผลกำไรที่ได้จากการดำเนินกิจการด้านสื่อสารมวลชน เทคโนโลยีสารสนเทศ และโทรคมนาคม จากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรประชาชน รวมทั้งให้มีการลดอัตราค่าบริการเป็นพิเศษในการใช้เทคโนโลยีดังกล่าวเพื่อการพัฒนาคนและสังคม

มาตรา 69 รัฐต้องจัดให้มีหน่วยงานกลางทำหน้าที่พิจารณาเสนอนโยบาย แผน ส่งเสริมและประสานการวิจัย การพัฒนาและการใช้ รวมทั้งการประเมินคุณภาพ และประสิทธิภาพของการผลิตและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา

จะเห็นได้ว่าพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวด 9 ว่าด้วยเรื่องเทคโนโลยีเพื่อศึกษานั้น มุ่งที่จะพัฒนาขีดความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านผู้ผลิต ผู้ใช้ด้านการบริหารและการจัดการ ให้มีการเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อพัฒนาคนและสังคม รวมทั้งเพื่อเป็นแหล่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ดังนั้น เทคโนโลยีสารสนเทศจึงมี

บทบาทต่อการศึกษามากในปัจจุบัน โดยเฉพาะเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีทางการสื่อสารโทรคมนาคมซึ่งเทคโนโลยีที่มีบทบาทสำคัญต่อการศึกษาศึกษา (สวงค์ บุญปลูก. 2550: 13; อ้างอิงจาก ยืน ภู่วรรณ. 2538: 23) ประกอบด้วย

1. เทคโนโลยีที่เข้ามามีส่วนช่วยในเรื่องการเรียนรู้ ปัจจุบันมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ช่วยสนับสนุนในเรื่องของการเรียนรู้หลาย ๆ อย่าง มีระบบคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (CAI) มีระบบสื่อประสม (Multimedia) ระบบวิดีโอออนดีมานด์ (Video on Demand) ระบบวิดีโอเทเลคอนเฟอเรนซ์ (Video Teleconference) ระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นต้น ระบบเหล่านี้เป็นระบบสนับสนุนการรับรู้ข่าวสาร และการค้นหาข้อมูลข่าวสารเพื่อการเรียนรู้

2. เทคโนโลยีที่เข้ามาสนับสนุนการจัดการศึกษา ในการจัดการศึกษาศึกษาสมัยใหม่ จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลข่าวสาร เพื่อการวางแผน การดำเนินการ การติดตาม และประเมินผล ซึ่งคอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารโทรคมนาคมเข้ามามีบทบาทที่สำคัญในเรื่องนี้

3. เทคโนโลยีที่เข้ามาช่วยให้การสื่อสารระหว่างบุคคลเกือบทุกวงการทั้งทางการศึกษาศึกษา จำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน ผู้เรียนกับผู้เรียน เป็นต้น ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการเรียนการสอน และการดำเนินงานในหลายด้าน โดยอาศัยเทคโนโลยีทางการสื่อสารระหว่างบุคคล เช่น การใช้โทรศัพท์ โทรสาร เทเลคอนเฟอเรนซ์ ไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

สรุปโดยภาพรวมแล้วเราสามารถจำแนกคุณลักษณะการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการศึกษาศึกษาในมิติที่สำคัญๆ ดังนี้ (สวงค์ บุญปลูก. 2550: 13-14; อ้างอิงจาก ไพรัช รัชชพงษ์; พิเศษฐ์ คุรงค์เวโรจน์. 2541: 9-11)

1. เทคโนโลยีสารสนเทศลดความเหลื่อมล้ำของโอกาสทางการศึกษาศึกษา ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญในการตอบสนองนโยบายการศึกษาศึกษาที่เป็น “การศึกษาศึกษาเพื่อประชาชนทุกคน” (Education for All) เป็นการสร้างความเท่าเทียมทางสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเท่าเทียมทางด้านการศึกษาศึกษา ตัวอย่างที่สำคัญคือ ผลของการติดตั้งจานดาวเทียมที่มีต่อโรงเรียนห่างไกลในชนบทที่ด้อยโอกาสให้มีโอกาสเท่าเทียมกับโรงเรียนในท้องถิ่นที่เจริญกว่ารวมทั้งผลของการที่นักเรียนในชนบทมีโอกาสเข้าถึงแหล่งข้อมูลของโลกผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือการที่เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้นักพิการสามารถมีโอกาสรับการศึกษาในสิ่งแวดล้อมของคนปกติและยังเปิดโอกาสให้นักพิการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้และการประกอบอาชีพด้วย เป็นต้น

2. เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาศึกษาได้ในรูปแบบต่างๆ เช่นนักเรียนที่เรียนรู้ได้สามารถใช้เวลาเพิ่มเติมกับบทเรียนจากสื่อซีดีรอมเพื่อตามให้ทันเพื่อน ในขณะที่นักเรียนที่รับรู้ได้ปกติสามารถเพิ่มศักยภาพในการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Independent

Learning) ได้มากขึ้นจากความหลากหลายของเนื้อหาในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้วิวัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศยังสามารถผนวกสื่อต่างๆ เข้าหากันและนำเสนอได้อย่างน่าสนใจและไม่น่าเบื่อ และยังสามารถเก็บบันทึกและเรียกใช้ร่วมกันได้ ทำให้ผู้เรียนค้นคว้าหาความรู้หรือเรียนรู้เพิ่มเติมด้วยตนเองตามความต้องการ

3. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการจัดการและบริหารการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อประโยชน์ในการวางแผนและจัดการทางการศึกษา นอกจากนี้ยังสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่นๆ เช่นการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อประโยชน์ในงานด้านการประชาสัมพันธ์ของสถาบันการศึกษา ใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารและบุคลากรในส่วนต่างๆ ขององค์กรและภายนอกองค์กร

สรุปได้ว่า บทบาทของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการศึกษา หมายถึง ในปัจจุบันนี้เทคโนโลยีมีส่วนเข้ามาช่วยในการจัดการเรียนการสอนเนื่องจากจะต้องใช้ข้อมูลที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้มีหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับความต้องการและความเหมาะสมที่จะนำมาใช้ เช่น จะวิธีการสอนแบบ E – Learning วีดีโอคอมพิวเตอร์ การเรียนการสอนผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาได้เร็ว ด้วยวิธีที่ง่าย ๆ เรียนเป็นขั้นตอนจากง่ายไปหายากอย่างเป็นระบบและสามารถตอบโต้กับคอมพิวเตอร์ได้เมื่อมีโอกาสก็สามารถแลกเปลี่ยนความรู้ได้

1.6 เทคโนโลยีสารสนเทศกับห้องสมุด

ห้องสมุดยุคใหม่เปลี่ยนไปตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและวัฒนธรรมการเรียนรู้ของคนในสังคม เช่นการงสมุดนำสื่อต่างๆ มาใช้ในการบันทึกข้อมูล และการนำซอฟต์แวร์ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Library Automation Software) มาใช้ในการจัดทำรายการแคตตาล็อกหรือข้อมูลบรรณานุกรม เพื่อให้สามารถระบุตำแหน่งที่จัดเก็บและลักษณะของข้อมูลที่ต้องการใช้ ทำให้การดำเนินงานของห้องสมุดเปลี่ยนไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในอนาคต รูปแบบการเสนอข้อมูลของ

ห้องสมุดจะมุ่งเน้นการเข้าถึงเอกสารเต็มรูป (Full – text) ที่บันทึกอยู่ในสื่อทุกรูปแบบมากขึ้นโดยใช้ซอฟต์แวร์ห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library Software) ในจัดการเนื้อหาของข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลให้สามารถเข้าถึงเนื้อหาของข้อมูลได้โดยตรง ดังนั้นความสำคัญของอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล (Storage) และเทคโนโลยีการสืบค้นและการจัดการสารสนเทศ ตลอดจนการเชื่อมโยงเครือข่ายจึงมีความสำคัญมากขึ้นเป็นลำดับ ดังนั้นผู้ใช้งานจึงต้องฝึกทักษะการใช้เทคโนโลยี เพื่อให้สามารถสืบค้นข้อมูลจากสื่อต่างๆ ได้

แนวโน้มของห้องสมุดยุคใหม่ จะเกี่ยวข้องกับ การสร้างฐานข้อมูลเอกสารเต็มรูป และข้อมูลมัลติมีเดีย มากขึ้น มีการพัฒนารูปแบบการเข้าถึงข้อมูลให้ง่ายต่อการใช้ การเสนอข้อมูลโดยใช้เทคโนโลยีเว็บ (Web Technology) การเข้าถึงข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet Access) และ

เชื่อมโยงด้วยระบบเครือข่ายแบบ Client/Server ดังนั้นลักษณะของการใช้สารสนเทศจะเป็นการเชื่อมโยงข้อมูลที่จะกระจายอยู่ตามแหล่งต่างๆ ได้ทั่วโลก (Global Connectivity) ในสังคมโลกาภิวัตน์ (Globalization) (น้ำทิพย์ วิภาวิน; และคณะ. 2542: 4)

เทคโนโลยีที่ใช้ในห้องสมุด

1. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ พัฒนาการของระบบห้องสมุดอัตโนมัติในระยะ 20 ปีที่ผ่านมา จะเห็นว่าซอฟต์แวร์ที่ใช้มีการพัฒนา ตามพัฒนาการของระบบคอมพิวเตอร์ เริ่มจากระบบปฏิบัติการ DOS, WINDOW และ Web based เป็นต้น ซอฟต์แวร์ห้องสมุดหรือซอฟต์แวร์ระบบห้องสมุดอัตโนมัติจึงมีการพัฒนามาหลาย Version เพื่อใช้ในห้องสมุดประเภทต่างๆ ซึ่งมีพัฒนาการของระบบห้องสมุดอัตโนมัติในระยะ 20 ปีที่ผ่านมา ตามรายชื่อของโปรแกรมห้องสมุด ได้แก่ HORIZON, VOYAGER, ALEPH, INNOPAC, VTLS, TINLIB, INMAGIC เป็นต้น

2. ศูนย์รวมความรู้ (Library Portal หรือ Web Portal) ได้แก่ซอฟต์แวร์ที่ช่วยในการจัดการข้อมูลจากสื่อทุกประเภทเพื่อใช้ในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ โดยการสืบค้นและแสดงผลที่หน้าจอเดียวกัน ลักษณะการทำงานคล้าย Search engine (เช่น Google) ตัวอย่างเช่นโปรแกรม Metalib

3. การจัดทำสหบรรณานุกรมออนไลน์และการจัดทำฐานข้อมูลกลางสำหรับไฟล์ข้อมูลดิจิทัล ตัวอย่างสหบรรณานุกรม (Union Catalog หรือ Central Database) เพื่อความสะดวกของผู้ใช้ในการสืบค้นข้อมูลจากหน้าจอเดียว โดยสืบค้นจากฐานข้อมูลกลางหรือฐานข้อมูลของแต่ละห้องสมุด

3.1 ในองค์กรเดียวกัน มีห้องสมุดหลายแห่ง จะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) 1 เครื่อง และซอฟต์แวร์ระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่ศูนย์กลาง เชื่อมต่อระบบเครือข่ายแบบ leased line มีการส่งข้อมูลแบบ real-time

3.2 ในหลายองค์กร มีห้องสมุดที่มีระบบห้องสมุดอัตโนมัติของแต่ละแห่ง จะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย 1 เครื่อง และซอฟต์แวร์ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ 1 ระบบ โดยแต่ละห้องสมุดอาจใช้ซอฟต์แวร์ห้องสมุดต่างระบบ แต่มีการส่งข้อมูลมาจัดเก็บที่ศูนย์กลาง เช่น กลุ่มห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (thailis.or.th) กลุ่มห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและเอกชน

4. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการยืม-คืน ด้วยตนเองเป็นเสมือนเครื่อง ATM ของธนาคาร

5. เครื่องตรวจสอบหนังสือและสื่อที่ประตูทางเข้า-ออก หรือประตูอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการใช้แถบแม่เหล็ก หรือสัญญาณคลื่นวิทยุ (RFID)

6. เครื่อง Library e-Kiosk เป็นระบบการบริการตนเองในการตรวจสอบบัญชีสมาชิก และการยืมคืนด้วยตนเอง (น้ำทิพย์ วิภาวิน; และนางเยาว์ เปรมกมลเนตร. 2551: 34)

สรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศกับห้องสมุด ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศในห้องสมุดที่ใช้บริการ จะเป็นไปตามยุค ตามสมัย ซึ่งในปัจจุบันนี้จะมีระบบฐานข้อมูลเข้ามาช่วยในการจัดเก็บข้อมูล หรือ การจัดการสารสนเทศที่ดีขึ้นซึ่งจะมีการใช้บริการจากเครื่องคอมพิวเตอร์ จะทำให้ระบบการยืม – คืน แต่ละครั้งรวดเร็วและรวมถึงการใช้บริการสื่อต่างๆ

2. แนวคิดเกี่ยวกับสถาบันบริการสารสนเทศ

2.1 ความหมายของสถาบันบริการสารสนเทศ

สถาบันบริการสารสนเทศ (Information Services Resources) เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้น โดยหน่วยงานของรัฐบาล หรือเอกชน เพื่อทำหน้าที่ในการแสวงหาสารสนเทศโดยดำเนินการรวบรวม วิเคราะห์ จัดเก็บ และให้บริการเผยแพร่สารสนเทศซึ่งสถาบันบริการสารสนเทศสามารถจำแนกตาม ขอบเขต หน้าที่ และวัตถุประสงค์ในการให้บริการได้ดัง สำหรับแหล่งที่เป็นสถาบันบริการสารสนเทศ จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นแหล่งสารสนเทศที่เป็นทางการ (Formal Information Sources) ผู้ใช้ สารสนเทศที่ผ่านระบบการศึกษาจะคุ้นเคยกับห้องสมุดโรงเรียนที่มีการจัดตั้งขึ้นในทุกๆ ระดับการศึกษา ไม่ว่าจะระดับประถมศึกษาหรือมัธยมศึกษาก็ตาม แต่อันที่จริงแล้วไม่ใช่ว่าทุกๆ แหล่งสารสนเทศเหล่านี้ สามารถตอบคำถามได้ในทุกๆ เรื่องเพราะห้องสมุด หรือศูนย์สารสนเทศแต่ละแห่งก็มีเป้าหมายเฉพาะ ในการจัดหาทรัพยากรและให้บริการสารสนเทศ (ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ, 2548: 28)

สถาบันบริการสารสนเทศ เป็น “ตัวกลาง” (intermediary) ระหว่างผู้ใช้และทรัพยากร สารสนเทศทั้งหลาย ซึ่งได้บันทึกไว้ในรูปลักษณะใดรูปลักษณะหนึ่ง เช่น ลายมือเขียน หนังสือ สื่อโสตทัศน ดนตรี ฐานข้อมูล เป็นต้นในระยะหลัง สถาบันบริการสารสนเทศได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ทั้งใน การจัดการและการให้บริการต่างๆ อย่างกว้างขวาง ทำให้ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดให้บริการมีทั้งอยู่ ภายในและภายนอกสถาบันบริการสารสนเทศ เช่น ฐานข้อมูลดรรชนีและสารระสังเขปที่อยู่ในเครื่อง คอมพิวเตอร์บริการของหน่วยงานภายนอก สถาบันบริการสารสนเทศสามารถเผยแพร่ให้แก่ผู้ใช้ของ สถาบันได้โดยการบอกรับเป็นสมาชิก เป็นต้น และ ทำให้สามารถจัดบริการในระยะไกลโดยผู้ใช้ไม่ จำเป็นต้องเดินทางมาใช้บริการภายในสถาบัน รวมทั้งบริการที่ผู้ใช้ได้ตลอด 24 ชั่วโมง และทุกวันใน สัปดาห์ (คณะกรรมกรกลุ่มปรับปรุงชุดวิชาการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ, 2546: 53)

สรุปได้ว่าสถาบันบริการสารสนเทศ เป็นองค์กรที่ให้บริการ และใช้ในการจัดการระบบบริการ สารสนเทศต่างๆ องค์กรนี้จะมีอยู่ทั้งภายในและภายนอกสถาบันบริการสารสนเทศ และสามารถ จัดบริการให้ผู้ใช้โดยไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางมาใช้บริการ

2.2 บทบาทและหน้าที่ของสถาบันบริการสารสนเทศ

สถาบันบริการสารสนเทศ มีบทบาทและหน้าที่ในการเสาะแสวงหา จัดระบบและให้บริการสารสนเทศต่อผู้ใช้ สถาบันบริการสารสนเทศในรูปแบบดั้งเดิม คือห้องสมุด หอสมุด ฯลฯ ต่อมาเมื่อมีผู้ต้องการใช้สารสนเทศเพิ่มมากขึ้น ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปอย่างรวดเร็ว จนเกิดสภาพของสังคมที่เรียกว่า ยุคโลกาภิวัตน์ ห้องสมุด หอสมุดในรูปแบบเดิมต้องปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม ส่วนหนึ่งยังคงชื่อของสถาบันเช่นเดิม สถาบันบริการสารสนเทศในปัจจุบันที่แพร่หลายมีชื่อเรียกแตกต่างกันไป อาทิ ศูนย์เอกสาร ศูนย์ข้อมูล ศูนย์สารสนเทศ และมีสถาบันในรูปแบบใหม่เกิดขึ้น เช่น ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (electronic library) ห้องสมุดอัตโนมัติ (automated library) ห้องเสมือน (virtual library) เป็นต้น

บทบาทและหน้าที่ของสถาบันบริการสารสนเทศ โดยทั่วไปมีดังต่อไปนี้

1. การให้การศึกษเพื่อพัฒนาตน
2. การให้ข้อมูลเรื่องราวข่าวสารที่จำเป็นในการดำเนินชีวิตประจำวัน
3. การให้ความรู้และทักษะในอาชีพเฉพาะด้าน
4. การให้ความจริงใจไม่ลำเอียง คัดสรรสร้างสรรค์และประกอบความดีงาม
5. การให้ความรู้และความเข้าใจตนเองและผู้อื่น
6. การให้ความบันเทิง ประเทืองปัญญา และอารมณ์ ส่งเสริมรสนิยมที่ดีงาม

(คณะกรรมการกลุ่มผลิตและบริหารชุดวิชาการจัดการชั้นสูงสำหรับสถาบันบริการสารสนเทศ. 2545: 43)

สถาบันบริการสารนิเทศมีหน้าที่รวบรวมและพยายามเผยแพร่ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร เพื่อให้ตรงกับความต้องการมากที่สุด ซึ่งหน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศในปัจจุบันนี้ได้เปลี่ยนแปลงบทบาทและหน้าที่เพิ่มขึ้นหลายอย่างแต่หน่วยงานเหล่านั้นก็มักจะมีจุดมุ่งหมายอันเดียวกัน คือ เพื่อให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุดดังนั้นการจำแนกหน้าที่ของสถาบันบริการสารสนเทศจึงมีอยู่หลายประการดังนี้ (ภาวิณี แสนชนม์. 2552: ออนไลน์; อ้างอิงจาก ฉวีวรรณ คูหาภินันท์. 2542: 17)

1. รวบรวมทรัพยากรสารนิเทศทุกรูปแบบที่มีคุณภาพ ทันสมัย และมีประโยชน์ในสาขาวิชาที่สถาบันบริการสารนิเทศนั้นๆ จัดบริการให้ตรงกับความต้องการและความสะดวกของผู้ใช้ มีทั้งข้อมูลทั่วไปและข้อมูลที่ใช่เพื่ออ้างอิง ค้นคว้าและวิจัย เป็นต้น
2. จัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อความสะดวก รวดเร็วในการจัดเก็บและการให้บริการ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการจัดเก็บและการบริการ เช่น ใช้คอมพิวเตอร์ เป็นต้น
3. ผลิตทรัพยากรสารนิเทศ ปฐมภูมิ (Primary Sources) ทติภูมิ (Secondary Sources) และ ตติภูมิ (Tertiary Sources) เพื่อบริการและเผยแพร่แลกเปลี่ยนกับสถาบันบริการ

สารนิเทศอื่นๆ และเพื่อการประชาสัมพันธ์ เช่น การผลิตหนังสือ วารสาร หรือจดหมายข่าว จุลสาร ซีดีรอม วีดีทัศน์ ทำโฮมเพจสถาบัน ทำดัชนีวารสาร ทำสารระสังเขป รวบรวมบรรณานุกรมทั่ว ๆ ไปทำ บรรณานุกรมทรัพยากรสารนิเทศใหม่ๆ ทำกฤตภาค จัดทำสำเนาเอกสาร รูปภาพ หนังสือ และบริการ ข่าวสารทันสมัย เป็นต้น

4. จัดทำศูนย์แลกเปลี่ยนและเผยแพร่ข้อมูล และทรัพยากรสารนิเทศใหม่ๆ รูปแบบต่างๆ เพื่อแลกเปลี่ยนกับสถาบันบริการสารนิเทศทั้งในประเทศและต่างประเทศ ตลอดจนเครือข่ายและที่มีผู้ขอใช้บริการมา

5. จัดทำฐานข้อมูลและมีบริการค้นคืนสารนิเทศ (Information Retrieval Service)

6. จัดสถานที่อ่านและจัดหาครุภัณฑ์ที่นั่งคั่นคว่ำ ทันสมัย มีขนาดเหมาะสมกับผู้ใช้ และจัดที่นั่งเป็นสัดส่วน ปรับอุณหภูมิและแสงสว่างที่เหมาะสมกับการศึกษาค้นคว้าวิจัย ดึงดูดความสนใจของผู้ใช้ บริการให้มาใช้เป็นประจำ

7. จัดให้มีศูนย์แนะแหล่งสารนิเทศ เพื่อแนะนำให้ผู้ใช้อ้างอิงได้ค้นคว้าแหล่งสารนิเทศอื่นๆ ได้ อีก เช่น จัดทำสหบัตรทรัพยากรสารนิเทศ (Union Catalog) เพื่อเป็นคู่มือให้ผู้ใช้อ้างอิงแหล่งสารนิเทศอื่นๆ รวบรวมรายชื่อแหล่งสารนิเทศหรือสถาบันบริการสารนิเทศ ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ตลอดจนรวบรวมบรรณานุกรมรายชื่อทรัพยากรสารนิเทศบอกสถานที่สำนักพิมพ์ หรือโรงพิมพ์ที่จัดพิมพ์และจำหน่ายและราคาของทรัพยากรสารนิเทศนั้นๆ

8. จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านในรูปแบบต่างๆ และประชาสัมพันธ์ให้มีผู้มาร่วมกิจกรรมด้วย เช่น จัดนิทรรศการใหม่ นิทรรศการตามเทศกาล นิทรรศการประวัติบุคคลสำคัญ แข่งขันตอบปัญหาในหนังสือ ประกวดอ่านทำนองเสนาะ ฯลฯ

9. จัดบริการพิเศษอื่นๆ ให้กับผู้ใช้ เช่น บริการถ่ายเอกสาร บริการแปลบริการบรรณานิตยสารบริการยืมระหว่างสถาบันบริการสารนิเทศ เป็นต้น

10. บริการค้นคว้าข้อมูลจากระบบอินเทอร์เน็ต

11. จัดบริการบรรยาย ปาฐกถา ใต้เวที อภิปราย ฯลฯ

สรุปได้ว่า บทบาทและหน้าที่ของสถาบันบริการสารสนเทศ ให้บริการสารสนเทศต่อผู้ใช้เพื่อให้บริการตรงกับความต้องการและความสะดวกของผู้ใช้ให้มากที่สุด และข้อมูลที่ได้โดยสามารถนำไปใช้อ้างอิง ค้นคว้า งานวิจัย ฯลฯ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการจัดเก็บข้อมูลซึ่งการจัดเก็บข้อมูลนั้นจะนำข้อมูลที่ได้เข้าระบบคอมพิวเตอร์

2.3 ประเภทของสถาบันบริการสารสนเทศ

สถาบันบริการสารสนเทศ อาจจำแนกเป็นประเภทต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. สถาบันบริการสารสนเทศแบบต่างๆ ไป เช่น ห้องสมุด หรือหอสมุด ศูนย์สารสนเทศ ฯลฯ ส่วนหนึ่งของสถาบันในกลุ่มนี้ยังยึดถือหลักการดั้งเดิม คือ การมีระบบระเบียบและเทคนิควิธีการที่เคร่งครัด บางแห่งมีความอ่อนด้อยในการให้ความสำคัญต่อผู้ใช้ และส่วนใหญ่จัดบริการสารสนเทศแบบให้เปล่า หรือมีลักษณะเป็นองค์การที่ไม่แสวงหากำไร (not-for-profit organization) แต่จะมุ่งเป้าหมายทางสังคม วัฒนธรรมหรือการเมือง เป้าหมายขององค์การประเภทนี้ คือ การตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย สถาบันบริการสารสนเทศในปัจจุบันจะไม่มี การแบ่งระหว่างองค์การที่แสวงหากำไร และไม่แสวงหากำไรอย่างชัดเจน องค์การที่ไม่แสวงหากำไรอาจจะทำงานในลักษณะที่แข่งขันกับองค์การที่แสวงหากำไรได้

2. สถาบันบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ สถาบันประเภทนี้ มีเทคโนโลยีทันสมัยเข้ามา มีบทบาทในการผลิต การถ่ายทอดสารสนเทศให้สะดวก รวดเร็ว จนกลายเป็นอุตสาหกรรมและธุรกิจสารสนเทศที่ทำรายได้เป็นอย่างดี เมื่อเป็นรูปแบบของธุรกิจ สถาบันเหล่านี้จึงคิดค่าบริการจากผู้ใช้ สถาบันดังกล่าวในต่างประเทศมี 2 ลักษณะ คือ “สถาบันที่บริการฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์” และ “ตัวกลางจำหน่ายสารสนเทศ” สถาบันนี้ให้บริการฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ ได้แก่ ศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี (The Technical Information Access Center-TIAC) และศูนย์ห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ ฯลฯ (คณะกรรมการกลุ่มผลิตและบริหารชุดวิชาการจัดการขั้นสูงสำหรับสถาบันบริการสารสนเทศ. 2545: 47)

การให้บริการสารสนเทศ อาจจะจำแนกได้ตามลักษณะของการใช้ประโยชน์ของการบริการ เช่น ในกรณีที่ผู้ให้บริการและผู้ใช้มีการสื่อสารกันโดยตรง หรือผ่านช่องทางการสื่อสารอื่นๆ เช่น บริการตอบคำถาม บริการเลือกเผยแพร่สารสนเทศเฉพาะกลุ่ม หรือเฉพาะบุคคล หรือการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศ เป็นต้น ถือว่าเป็นบริการโดยตรง (Direct Services) กับบริการที่ผู้ใช้และผู้ให้บริการไม่ได้มีการสื่อสารกันโดยตรง เป็นบริการที่นักสารสนเทศหรือผู้ให้บริการจัดเตรียมสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกในการค้นคืนสารสนเทศ หรือเป็นบริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศซึ่งเป็นบริการทางอ้อม (Indirect Services) เช่น บริการดรรชนีและสาระสังเขป เป็นต้น (ซีซวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. 2548: 130)

ในสถาบันบริการสารสนเทศจัดให้มีรูปแบบการให้บริการ และเผยแพร่สารสนเทศ แบ่งออกได้เป็นสิ่งพิมพ์ และสื่อโสตทัศน ในส่วนของสิ่งพิมพ์แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรก คือเอกสารฉบับเต็ม ได้แก่ หนังสือ ตำรา วารสาร จุลสาร และรายงานต่างๆ กลุ่มที่สอง ได้แก่ สิ่งพิมพ์หรือเอกสารแนะนำแหล่งสารสนเทศ หรือสารสนเทศทุติยภูมิ ได้แก่ ประเภทดรรชนี สาระสังเขป บรรณานุกรม และรายงานสภาพความก้าวหน้าของวิทยาการปัจจุบัน สำหรับสื่อโสตทัศนและสื่อคอมพิวเตอร์ที่นิยมจัดให้บริการทั่วไปในสถาบันบริการสารสนเทศและศูนย์สารสนเทศ ได้แก่ फिल्मภาพยนตร์ วิดิทัศน์ แถบ

บันทึกเสียง จานเสียง คอมแพคดิสก์ รูปภาพ แผนที่ ฐานข้อมูล ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ เป็นต้น
(คณะกรรมการกลุ่มปรับปรุงชุดวิชาการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ. 2546: 21)

ปัจจุบันหน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศมีอยู่หลายประเภท ซึ่งภารกิจหลักๆ ก็จะมี ความคล้ายคลึงกับห้องสมุด แต่จะอยู่ในกรอบของวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งหรือขอบเขตของเขตของภารกิจ ที่ต้องกระทำในปัจจุบันสามารถจำแนกหน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศออกเป็นสังเขปได้ดังนี้

1. ห้องสมุด (Library) เป็นสถาบันที่ให้บริการสารสนเทศที่เก่าแก่และดั้งเดิมที่สุด ซึ่ง ภาระหน้าที่ของห้องสมุดก็คือมีหน้าที่รวบรวม และจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการให้ตรงกับ ความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุด ซึ่งเป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศ ทุกประเภททั้งที่อยู่ในรูป ของวัสดุตีพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์โดยมุ่งเน้นที่จะให้ผู้ใช้บริการได้เข้ามาศึกษาค้นคว้าในห้องสมุด ปัจจุบัน ห้องสมุดสามารถจำแนกเป็นประเภทใหญ่ๆ ได้ดังนี้

1.1 ห้องสมุดโรงเรียน (School Library) ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศให้ ตรงกับหลักสูตรที่จัดการเรียนการสอนภายในโรงเรียนและบริการการศึกษาค้นคว้าและสื่อการเรียน ให้กับครูและนักเรียน

1.2 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (Academic Library) เป็นห้องสมุดที่ตั้งอยู่ใน สถาบันอุดมศึกษาซึ่งมีหน้าที่ให้บริการทรัพยากร สารสนเทศทุกประเภทให้กับนักศึกษา และอาจารย์ และส่งเสริมให้เกิดการศึกษาค้นคว้าวิจัย นอกเหนือจากการเรียนการสอน ในชั้นเรียน

1.3 ห้องสมุดเฉพาะ (Special Library) เป็นห้องสมุดที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ เฉพาะสาขาวิชาใดวิชาหนึ่ง เช่นห้องสมุดธนาคาร ห้องสมุดคณะแพทย์ ห้องสมุดสำนักงานปรมาณูเพื่อ สันติ ฯลฯ

1.4 ห้องสมุดประชาชน (Public Library) เป็นห้องสมุดที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้บริการแก่บุคคลทุกเพศ ทุกวัย ทุกอาชีพ โดยไม่จำกัด ให้บริการและส่งเสริมการศึกษา การเรียนรู้ ตลอดชีวิต

1.5 หอสมุดแห่งชาติ (National Library) เป็นห้องสมุดที่ทำหน้าที่เก็บรวบรวมและ อนุรักษ์ทรัพยากรสารสนเทศในชาติ เพื่อให้บริการแก่คนทุกเพศ ทุกวัย ทุกเชื้อชาติ โดยไม่มีข้อจำกัดใดๆ และยังมีภาระในการกำหนดเลขมาตรฐาน ประจำหนังสือ (International Standard Book Number : ISBN) และเลขมาตรฐานวารสาร (International Standard Serial Number : ISSN)

2. ศูนย์สารสนเทศ (Information Center) เป็นแหล่งรวบรวมและจัดเก็บ ทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะเรื่อง ให้บริการแก่สมาชิก หรือบุคคลเฉพาะกลุ่มเท่านั้น มีภารกิจคล้ายกัน กับห้องสมุดเฉพาะ ทรัพยากรสารสนเทศส่วนใหญ่จะให้นิเื่อหาเฉพาะสาขาวิชา ไม่สามารถค้นคว้าได้

จากห้องสมุดอื่นๆ ดังนั้นการจัดหาหรือการให้บริการจึงต้องพยายามจัดหาเพื่อสนอง ความต้องการของบุคคลเฉพาะกลุ่มเท่านั้น เช่นศูนย์สารนิเทศอีสานสิรินธร เป็นต้น

3. ศูนย์ข้อมูล (Data Center) คือแหล่งรวบรวมข้อมูลและสถิติต่างๆ เพื่อให้บริการและเผยแพร่ให้กับบุคคลกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งโดยมากมักจะสังกัดสถาบันต่างๆ หรือหน่วยงานทางการศึกษา เช่น ศูนย์ข้อมูลธนาคารกสิกรไทย, ศูนย์ข้อมูลธุรกิจ หลักทรัพย์ ฯลฯ

4. หน่วยงานทางสถิติ (Statistical Office) เป็นหน่วยงานที่รวบรวมสถิติทางตัวเลขต่างๆ เพื่อให้บริการและเรียกใช้ประโยชน์ หน่วยงานทางด้านสถิติจะมีสังกัดอยู่ในหน่วยงานทางการศึกษา หรือสถาบันหรือองค์กรที่มีหน้าที่ทางด้านนี้โดยเฉพาะ เช่นหน่วยเวชระเบียนของโรงพยาบาลต่างๆ ศูนย์ข้อมูลสถิติแห่งชาติ

5. ศูนย์ประมวลและแจกจ่ายสารนิเทศ (Information Charing House) ภารกิจของศูนย์ประมวลและแจกจ่ายสารนิเทศคือ ทำหน้าที่ให้บริการแจกจ่ายและผลิตสารนิเทศในรูปแบบสื่อต่างๆ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ประเภทนี้ เช่น หอสมุดแห่งชาติ หอสมุดยูเนสโก ฯลฯ

6. ศูนย์วิเคราะห์สารนิเทศ (Information Analysis Center) ทำหน้าที่รวบรวมและให้บริการสารสนเทศเฉพาะวิชา โดยการนำมาทำการวิเคราะห์ ประเมิน สรุปย่อ "และจัดเก็บในลักษณะแฟ้มข้อมูล ใบข้อมูล (Sheet) และปริทัศน์ (Review) เพื่อใช้ในการให้บริการตอบคำถามและจัดส่งให้ผู้ที่สนใจในรูปของบริการข่าวสาร ทันสมัย และในรูปของสิ่งพิมพ์

7. ศูนย์แนะแหล่งสารนิเทศ (Referral Center) เป็นสถาบันที่รวบรวมสารนิเทศที่เกี่ยวข้องกับแหล่งข้อมูลหรือสถาบันบริการสารนิเทศ ซึ่งมักจะเผยแพร่ในรูปของเอกสาร เช่น บรรณานิตยสาร บรรณานุกรม วรรณวารสาร สารระสังเขป เป็นต้น

8. หอจดหมายเหตุ (Archive) ทำหน้าที่จัดเก็บเอกสารทางราชการหรือเอกสารทางประวัติศาสตร์ของหน่วยงานต่างๆ หรือของรัฐบาล ประเทศชาติ เป็นต้น

9. สถาบันบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ (Commercial Information Service Center) สถาบันบริการสารนิเทศในเชิงพาณิชย์ เป็นสถาบันที่ให้บริการสารนิเทศตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยต้องเสียค่าใช้จ่ายในการให้บริการหรือขอข้อมูล เช่นศูนย์ข้อมูลมติชน เป็นต้น ภาวิณี แสสนชนม์ (2552: ออนไลน์)

สรุปได้ว่า ประเภทของสถาบันบริการสารสนเทศ จะมีอยู่หลายประเภทซึ่งสถาบันแต่ละกลุ่มจะมีเป้าหมายที่แตกต่างกัน ส่วนใหญ่จะจัดบริการสารสนเทศแบบให้เปล่า เพื่อตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ปัจจุบันนี้มีสถาบันบริการสารสนเทศต่างๆ ได้นำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้บริการเพื่อให้ความสะดวก รวดเร็ว ต่อการให้บริการ

2.4 ความหมายของบริการสารสนเทศ

การบริการสารสนเทศถือเป็นหน้าที่สำคัญของห้องสมุดและแหล่งบริการสารสนเทศทั้งหลายที่จะช่วยให้ทรัพยากรสารสนเทศที่รวบรวมไว้มีคุณค่า และสะดวกในการใช้บริการ (อาภากร ธาตุโลหะ. 2547: 7)

บริการสารสนเทศ (Information service) หมายถึงการบริการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดได้รับสารสนเทศตามความต้องการ ซึ่งหัวใจของงาน ห้องสมุดคือการบริการสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศทุกรูปแบบได้รวดเร็ว และตรงตามความต้องการไม่ว่าจะอยู่ในรูปสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (น้ำทิพย์ วิภาวิน. 2547: 103)

การบริการสารสนเทศ หมายถึงการจัดบริการและหาวิธีการต่างๆ ที่จะอำนวยความสะดวกและชักจูงให้บุคคลมาใช้บริการเพื่อศึกษาค้นคว้าหาความรู้ ความเพลิดเพลินจากหนังสือ สิ่งพิมพ์และโสตทัศนอุปกรณ์ที่มีอยู่ในสถาบันบริการสารสนเทศ การบริการจัดว่าเป็นหัวใจของงานสถาบันบริการสารสนเทศ เพราะจะเกี่ยวข้องกับผู้ใช้โดยตรง และมีส่วนสำคัญที่จะให้ผู้ใช้เข้ามาใช้สถาบันบริการสารสนเทศมากขึ้น ช่วยให้การเรียนการสอนดีขึ้น และเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริหารและบุคลากรภายนอกเห็นสำคัญของสถาบันบริการสารสนเทศ การจัดสถาบันบริการสารสนเทศจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ต้องพิจารณาจากผลสำเร็จของงานบริการ สารสนเทศของสถาบันบริการสารสนเทศ (ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. 2548: 126)

องค์การยูเนสโก. (ภาวิณี แสนชนม. 2552: ออนไลน์ อ้างอิงจาก องค์การยูเนสโก. r.d.) ได้ประกาศความสำคัญของทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อโลกมนุษย์ไว้ 3 ประเภท คือทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรธรรมชาติ และทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งในสังคมปัจจุบันมนุษย์ได้ให้ความสำคัญกับสารสนเทศมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสารสนเทศ สารสนเทศคือพลัง คืออำนาจ คนที่มีสารสนเทศที่ถูกต้อง สมบูรณ์ รวดเร็วและทันสมัย คนคนนั้นก็ย่อมจะมีโอกาสประสบความสำเร็จมากกว่าคนอื่น ๆ โดยมีความเชื่อว่าหากมนุษย์ได้มีการศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา ชีวิตก็จะมีการพัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้นเสมอทั้งในชีวิตส่วนตัวและส่วนรวมซึ่งสังคมโดยรวมก็จะเกิดการพัฒนาอย่างไม่รู้จบ ดังนั้นสถาบันบริการสารสนเทศจำเป็นจะต้องจัดบริการเพื่อให้ผู้ใช้ได้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ ถูกต้อง สมบูรณ์รวดเร็วและทันสมัย ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในห้องสมุดจากรูปแบบจากการค้นจากสื่อสิ่งพิมพ์เปลี่ยนมาเป็นการค้นคว้าที่ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ทำให้ข้อมูล ความรู้ที่มีอยู่ได้รับการเผยแพร่อย่างกว้างไกลและหลากหลายมากขึ้น ดังนั้นจึงทำให้บทบาทของห้องสมุดเปลี่ยนรูปแบบในการให้บริการเป็นศูนย์ข้อมูล ศูนย์สารสนเทศ หรือที่เรียกกันในเรื่องอื่นๆ ซึ่งกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเหล่านี้ก็เพื่อจะตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของสถาบันบริการสารสนเทศให้มากที่สุดเพราะถึงแม้ว่าสถาบันบริการสารสนเทศจะมีงานบริหารที่เป็นเลิศมีการดำเนินงาน

เทคนิคอย่างยอดเยี่ยมแต่หากไม่สามารถจัดงานบริการที่ดีให้เกิดความพึงพอใจจากผู้ไปแล้ว กระบวนการงานต่างๆ ที่ได้จัดทำไว้ก็อาจไร้ค่าได้ดังนั้นสถาบันบริการสารสนเทศแต่ละแห่งจึงพยายามที่จะจัดบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากผู้ให้มากที่สุด ในงานวิจัยฉบับนี้จะเรียกห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศ หรือที่อยู่ในชื่ออื่นๆ ว่า สถาบันบริการสารสนเทศ เพื่อให้ครอบคลุมทั้งห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่ให้บริการสารสนเทศทุกประเภท

สรุปได้ว่า การบริการสารสนเทศ เป็นการบริการให้ผู้ได้รับสารสนเทศตามความต้องการ และมีความสะดวกที่จะสามารถค้นคว้าหาความรู้ เพื่อช่วยส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้อยู่เสมอ และการบริการสารสนเทศจะจัดอยู่ในรูปแบบการให้บริการในสารสนเทศสิ่งพิมพ์ หรือสารสนเทศไม่ตีพิมพ์ (สื่อโสตทัศนวัสดุ) เช่นวีดิทัศน์ วีซีดี แถบบันทึกเสียง รวมทั้งอุปกรณ์ประกอบต่างๆ

2.5 เป้าหมายของงานบริการสารสนเทศ

ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ (2548: 126) การจัดบริการสารสนเทศเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถนำสารสนเทศไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในกิจกรรมของตน ไม่ว่าจะเป็นการใช้สารสนเทศในกิจวัตรประจำวัน การตัดสินใจ การทำงานและการพูดคุยกับผู้อื่น การจัดบริการสารสนเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์นั้นมีองค์ประกอบสำคัญๆ ดังนี้

1. การจัดบริการและทรัพยากรสารสนเทศที่สนองความต้องการของผู้ใช้ นักสารสนเทศควรศึกษาถึงสภาพการดำเนินงานภายในองค์กร โดยเฉพาะควรทราบนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กรตลอดจนแผนงานและโครงการ ที่จะมีการจัดทำทั้งในระยะสั้นและในระยะยาว รวมทั้งทราบถึงลักษณะของสมาชิกภายในองค์กรกลุ่มต่างๆ ว่ามีใครเป็นกลุ่มเป้าหมายบ้าง เช่น ผู้บริหาร นักวิชาการ นักวิจัย เป็นต้น

2. ได้รับสารสนเทศอย่างรวดเร็ว นักสารสนเทศต้องสร้างเครื่องมือเพื่ออำนวยความสะดวกในการแสวงหาสารสนเทศ เพื่อประหยัดเวลาในการสืบค้นสารสนเทศ เช่นต้องเข้าใช้เครื่องมือช่วยค้นสารสนเทศไม่ว่าจะเป็นหนังสืออ้างอิง คู่มือช่วยค้นประเภทต่างๆ และเทคนิคการช่วยค้นสารสนเทศ

3. สามารถให้บริการอย่างทันเวลา คือการบริการสารสนเทศต้องทันกับเวลาที่ผู้ใช้ต้องการเพราะ ถ้าเลยเวลาแล้วสารสนเทศที่จัดเตรียมให้กับผู้ใช้นั้นก็อาจจะไร้ประโยชน์ไปแล้วดังนั้นการค้นหาสารสนเทศเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ต้องอยู่ในระยะเวลาที่ผู้ต้องการ ซึ่งก็ไม่ได้หมายความว่าต้องให้บริการอย่างรวดเร็วที่สุดเท่าที่ทำได้แต่เพียงอย่างเดียว แต่บริการหรือสารสนเทศที่ผู้ใช้ได้รับต้องมีคุณภาพก็คือความครบถ้วนของข้อมูล และไม่มีข้อมูลซ้ำซ้อน

4. ความสม่ำเสมอในการให้บริการ ทั้งในการจัดบริการ และการให้บริการของนักสารสนเทศ คือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกบริการประเภทใดก็ต้องการทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการคือแจ้งให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงทั้งการจัดบริการใหม่หรือการลดเลิกบริการเก่า

5. การปรับปรุงบริการอย่างสม่ำเสมอ เมื่อได้กำหนดโครงการหรือการวางแผนว่าจะให้บริการต้องมีการประเมินเพื่อตรวจสอบความบกพร่อง และใช้ข้อมูลดังกล่าวเพื่อปรับปรุงบริการให้มีประสิทธิภาพดีขึ้นเรื่อยๆ

ในการบริการของสถาบันบริการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ มี 3 ด้าน คือ ผู้ให้บริการสารสนเทศ สิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ และวิธีดำเนินงานเพื่อการเผยแพร่สารสนเทศ

1. ผู้ให้บริการสารสนเทศ ผู้ให้บริการสารสนเทศจัดเป็นปัจจัยสำคัญในการจัดกิจกรรมการบริการเพื่อการเผยแพร่สารสนเทศ ยิ่งในปัจจุบัน สถาบันบริการสารสนเทศมีช่องทางในการเผยแพร่สารสนเทศที่กว้างขวางและหลากหลายกว่าเดิม ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบกระดาษ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือดิจิทัล ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์นี้ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถจัดบริการที่เปิดกว้างขึ้น

2. สิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ มีผลอย่างมากต่อกิจกรรมบริการเพื่อการเผยแพร่สารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ โดยครอบคลุมสถานที่ปฏิบัติงานและให้บริการ คอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ในการจัดเก็บ ค้นคืน และเผยแพร่สารสนเทศ อุปกรณ์การพิมพ์ อุปกรณ์ในการทำสำเนาในรูปแบบต่างๆ และโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศ ได้แก่ การเชื่อมโยงกับเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายใน คืออินเทอร์เน็ต เป็นต้น

3. วิธีดำเนินงานเพื่อการเผยแพร่สารสนเทศ วิวัฒนาการความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อวิธีการดำเนินงานเผยแพร่สารสนเทศเป็นอย่างมาก ส่วนใหญ่เป็นการเผยแพร่ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สถาบันบริการสารสนเทศสามารถจัดบริการเผยแพร่ทั้งภายในและภายนอกสถาบันได้ (คณะกรรมการกลุ่มปรับปรุงชุดวิชาการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ. 2546: 53)

การบริการ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลในกิจกรรมที่ได้กระทำขึ้น การบริการเป็นความรับผิดชอบของทุก ๆ คนในองค์กร และสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้านตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบทุก ๆ ด้านซึ่งงานบริการจะมีลักษณะที่ประกอบไปด้วย 1 ผู้ให้บริการ 2 ผู้รับบริการ 3 ทรัพยากรสารสนเทศ 4 กระบวนการจัดบริการ

1. ผู้ให้บริการสารสนเทศ ในหน่วยงานทางด้านการบริการสารสนเทศ เดิมจะเรียกผู้ให้บริการสารสนเทศว่าบรรณารักษ์ แต่ในปัจจุบันหน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศเปลี่ยนรูปลักษณะจากห้องสมุดเป็นศูนย์ข้อมูลหรือศูนย์เอกสารสนเทศ ฯลฯ ซึ่งผู้ให้บริการสารสนเทศหรือบรรณารักษ์จึงถูกเรียกขานในชื่ออื่น ๆ เช่น นักเอกสารสนเทศ ดังนั้นผู้ให้บริการ สารสนเทศ จึงจำเป็นต้องมีใจรักงาน

บริการ มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความอดทนมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีความรู้จริงในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ และพร้อมที่จะอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่ดี และได้รับความพึงพอใจจากเรามากที่สุด

2. ผู้รับบริการ หรือผู้เข้ามาใช้บริการในหน่วยงาน ซึ่งผู้ใช้บริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

2.1 ผู้ที่กำลังใช้บริการต่างๆ ที่สถาบันบริการสาธารณสุขจัดขึ้น บุคคลเหล่านี้จะเดินเข้ามาหาห้องสมุดเองซึ่งโดยทั่วไปจะมี วัตถุประสงค์ ในการเข้ามาค้นคว้าในสถาบันบริการสาธารณสุขที่แน่นอนดังนั้นการจัดบริการนอกจากคอยอำนวยความสะดวก ให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วแล้วการจัดบริการก็ควรมีทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุด

2.2 ผู้ที่ยังไม่เคยใช้บริการ แต่อาจจะมาใช้บริการในสถาบันบริการสาธารณสุขในอนาคต บุคคลเหล่านี้อาจจะยังไม่เคยมาใช้บริการ แต่มีแนวโน้มว่าในอนาคตเขาจะมาใช้บริการของเราดังนั้นการจัดกิจกรรมเพื่อไว้บริการจำเป็นต้องวางแผน เพื่อบุคคลเหล่านี้ด้วย เช่นต้องมีการทำคู่มือหรือแผ่นพับแนะนำการใช้สถาบันบริการสาธารณสุขหรือสร้างโฮมเพจแนะนำผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

2.3 ผู้ที่ควรใช้บริการ การบริการแก่ผู้ใช้นั้นไม่ควรคำนึงถึงว่าผู้ใช้เป็นบุคคลในวัยใด เพศ ชาติใดควรให้บริการแก่ผู้ใช้ โดยทั่วไปอย่างยุติธรรมและมีสิทธิ เสรีภาพในการเข้าใช้บริการ เพื่อเขาเหล่านั้นจะได้แสวงหาความรู้ต่างๆ จากสถาบันบริการสาธารณสุขอย่างเต็มที่

3. ทรัพยากรสารสนเทศ การจัดกิจกรรมใดๆ ก็ตามจะต้องพิจารณาลักษณะของทรัพยากรในสถาบันบริการสาธารณสุข ด้วยเพราะการจัดกิจกรรมบริการขึ้นก็เพื่อให้ผู้ใช้ได้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดได้อย่างรวดเร็ว และตรงกับความต้องการของผู้เข้ามาใช้บริการ ดังนั้นทรัพยากรจึงมีความสำคัญและจำเป็นในการจัดบริการ การจัดหาทรัพยากรก็ต้องสัมพันธ์กับความต้องการของผู้ใช้ และทรัพยากรสารสนเทศนั้นๆ ก็ต้องทันสมัย ทันเหตุการณ์ และเมื่อจัดหามาแล้วก็ต้องมีผู้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศนั้นๆ อย่างเกิดประโยชน์คุ้มค่าสูงสุด หรือหากไม่สามารถที่จะจัดหาได้ ก็ต้องพยายามแนะนำแหล่งทรัพยากรนั้น ให้กับผู้ใช้เกิดความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศให้มากที่สุด

4. กระบวนการจัดบริการ การจัดบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจกับผู้ใช้บริการมากที่สุดจะต้องมีกระบวนการหรือขั้นตอน ในการจัดบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อคอยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากร สารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง สมบูรณ์ และตรงกับความต้องการมากที่สุด (ภาวิณี แสนชนมภ์. 2552: ออนไลน์)

สรุปได้ว่า เป้าหมายของงานบริการสารสนเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ สามารถให้ผู้ใช้บริการสามารถนำสารสนเทศไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในกิจกรรมของตน ตนเอง รวมถึงอำนวยความสะดวกในการแสวงหาสารสนเทศ เพื่อประหยัดเวลาในการสืบค้นสารสนเทศจะต้องให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วที่สุด

2.6 การจัดบริการสารสนเทศ

งานบริการสามารถแบ่งออกเป็นประเภทต่างๆ ได้มากมาย แต่โดยหลักๆ แล้วจะแบ่งเป็นการบริการได้ดังนี้

1. การบริการโดยตรง เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการซึ่งบริการโดยตรงจัดเป็นบริการ ที่ห้องสมุดจัดขึ้นเป็นปกติเป็นประจำอยู่แล้ว งานบริการโดยตรง ของสถาบันบริการสารสนเทศ โดยทั่วไปจะจำแนกได้ดังนี้

1.1 บริการการอ่าน ซึ่งเป็นบริการที่เปิดโอกาสให้ผู้อ่านได้เข้ามาอ่านหนังสือหรือค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างอิสระเสรี ซึ่งหน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศจะต้องจัดเตรียมพื้นที่สำหรับผู้ใช้บริการที่ต้องการอ่านหนังสือด้วย

1.2 บริการยืม-คืน ซึ่งเป็นบริการที่หน่วยงานบริการสารสนเทศจัดให้บริการเพื่อให้สมาชิกสามารถที่จะยืมทรัพยากรสารสนเทศ ออกไปใช้นอกสถาบันบริการสารสนเทศ ซึ่งจะต้องมีการกำหนดระเบียบหรือกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติสำหรับสมาชิก เพื่อให้เกิดการหมุนเวียนในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน

1.3 บริการตอบคำถาม เป็นการบริการที่หน่วยงานบริการสารสนเทศจัดให้บริการ เพื่อให้ผู้ที่เข้าใช้บริการได้มีโอกาสซักถาม ในข้อสงสัยหรือคอยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการให้มากที่สุดหรือเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

1.4 บริการหนังสือจอง บริการที่หน่วยงานบริการสารสนเทศจัดเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับใช้บริการที่มีความประสงค์จะใช้ หนังสือนั้นในกรณีที่มิได้ยืมไปใช้ก่อน หรือหนังสือในห้องสมุดมีอยู่น้อยเล่ม แต่ผู้ใช่มาก ดังนั้นผู้ซึ่งแจ้งความประสงค์ให้นำมาจัดแยกไว้ต่างหากจากหนังสือธรรมดา เพื่อจะให้ผู้ซึ่งทุกคนได้มีโอกาสใช้หนังสือได้อย่างทัดเทียมกัน

2. การบริการโดยอ้อม เป็นการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการโดยที่ไม่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการโดยตรง แต่ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุดได้เช่นกัน ซึ่งงานบริการโดยอ้อมสามารถจำแนกได้ดังนี้

2.1 บริการสอนและแนะนำการใช้สถาบันบริการสารสนเทศ เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้ได้รู้จักวิธีการใช้สถาบันบริการสารสนเทศนั้นๆ ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพซึ่งการบริการประเภทนี้จะ

ทำให้ผู้ใช้ได้รู้จักและรู้หลักการเบื้องต้นในการใช้อีบุ๊กและสามารถค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศได้ดีกว่าผู้ที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับสถาบันบริการสารนิเทศนั้นๆ เลย

2.2 บริการบรรณานุกรม เป็นบริการที่ช่วยเหลือผู้ใช้เพื่อให้ทราบว่าในสถาบันบริการสารนิเทศ มีหนังสืออะไรบ้าง หรือมีหนังสืออะไรที่ผู้ใช้สามารถนำไปประกอบการศึกษาค้นคว้าได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งอาจจะเป็นการรวบรวมไว้ เฉพาะสาขาวิชา หรือเรื่องที่กำลังเป็นที่สนใจได้รับความนิยมนั้นในแต่ละช่วงเวลา

2.3 บริการยืมระหว่างสถาบันบริการสารนิเทศ เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันอย่างคุ้มค่า ประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศราคาแพงซึ่งในปัจจุบันหน่วยงานที่ใช้ระบบบริการยืมระหว่าง สถาบันบริการสารนิเทศก็คือ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในส่วนภูมิภาค ซึ่งรวมกันเป็นนามกลุ่ม Pulinet

2.4 บริการข่าวสารทันสมัย เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้องสมบูรณ์ ซึ่งอาจจะทำได้ในหลายวิธีการ เช่น บริการในรูปแบบของสื่อสิ่งพิมพ์ บริการในรูปแบบของสื่ออิเล็กทรอนิกส์

2.5 บริการแปล เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศภาษาต่างประเทศ

2.6 บริการสืบค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอื่นๆ นอกเหนือจากที่มีในสถาบันบริการสารนิเทศ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

2.7 บริการจำหน่ายหนังสือราคาถูก เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่มีราคาถูกแต่มีคุณภาพ และสามารถจะเลือกหนังสือเพื่อใช้ส่วนตัวได้ ฯลฯ (ภาวิณี แสงชนม์. 2552: ออนไลน์)

ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ (2548: 127-150) การให้บริการสารสนเทศนั้น สถาบันสารสนเทศได้จัดบริการสารสนเทศไว้อย่างหลากหลาย ทั้งการจัดบริการด้วยมือและบริการด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ซึ่งสามารถแบ่งประเภทของบริการสารสนเทศได้ดังนี้

1. บริการพื้นฐาน ที่สถาบันบริการสารสนเทศส่วนใหญ่ดำเนินการจัดให้บริการเป็นพื้นฐาน ได้แก่

1.1 บริการการอ่าน (Reader's service) สถาบันบริการสารสนเทศส่วนใหญ่จัดที่นั่งอ่านไว้สำหรับผู้ใช้เพื่ออำนวยความสะดวกทั้งที่นั่งเดียว เพื่อส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าเป็นรายบุคคลซึ่งสนองตอบการเรียนโดยผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง และการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และที่นั่งเป็นกลุ่ม

(Group discussion) เพื่อให้ผู้ใช้สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันสถาบันบริการสารสนเทศทุกประเภทจะให้บริการการอ่านเป็นพื้นฐาน

1.2 บริการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศ (Circulation Service) สถาบันบริการสารสนเทศส่วนใหญ่มีบริการยืมทรัพยากรสารสนเทศเป็นบริการพื้นฐาน เป็นการเปิดโอกาสและเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ สามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศไปค้นคว้าภายนอกสถาบันบริการสารสนเทศ เนื่องจากสถาบันบริการสารสนเทศส่วนใหญ่มีเวลาเปิดทำการจำกัด หรือผู้ใช้อย่างยังใช้สารสนเทศนั้นๆ ยังไม่เสร็จจึงต้องการใช้อย่างต่อเนื่อง และผู้ใช้ส่วนหนึ่งอาจจะไม่มีความสะดวกในการเข้ามาใช้ตามเวลาที่กำหนด สถาบันบริการสารสนเทศจึงอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้กลุ่มนี้ ให้สามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการเป็นการเพิ่มมูลค่าของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศให้เกิดความคุ้มค่ามากขึ้น

1.3 บริการหนังสือจอง (Reserve Book Service) ในกรณีหนังสือนั้นมีอาจารย์ผู้สอนมาขอกำหนดให้ผู้เรียนเฉพาะกลุ่มใช้อ่านค้นคว้าในวิชาใดวิชาหนึ่ง และได้แจ้งให้บรรณารักษ์ทราบ บรรณารักษ์จะจัดหนังสือไว้ต่างหาก หรือบรรณารักษ์เห็นว่าเป็นหนังสือที่มีผู้ต้องการใช้มาก ดังนั้นเพื่อให้หนังสือหมุนเวียนใช้ได้อย่างทั่วถึงในกลุ่มผู้ใช้ จึงปรับระยะเวลาการใช้ / ยืมให้น้อยลง ปัจจุบันผู้ใช้สามารถจองหนังสือผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

1.4 บริการตอบคำถาม (Reference Services) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการพื้นฐานขององค์กรต่างๆ ในการทำงานที่จะให้ความรู้แก่ผู้ใช้ทราบถึงความเป็นไปขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นโรงแรม ห้างสรรพสินค้า ฯลฯ ซึ่งงานสารสนเทศที่ต้องใช้นักวิชาชีพนำดำเนินการบริการตอบคำถามเพราะในสถาบันบริการสารสนเทศไม่เพียงแต่จะตอบคำถามทั่วไปเท่านั้น แต่จะตอบคำถามที่ต้องใช้ความรู้ความเข้าใจในทรัพยากรสารสนเทศ

1.5 บริการยืมระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศ (Interlibrary Loan) เป็นการติดต่อระหว่างบริการสารสนเทศอาจจะเป็นอย่างทางการหรือไม่เป็นทางการ เพื่อยืมหรือการขอยืมสำเนาเอกสารสิ่งพิมพ์ที่ไม่มีมาจากสถาบันบริการสารสนเทศอื่น และนำมาให้บริการแก่ผู้ใช้ซึ่งมีความต้องการใช้สิ่งพิมพ์นั้นๆ

1.6 การบริการแนะนำการใช้สถาบันบริการสารสนเทศ บริการแนะนำการใช้สถาบันบริการสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้ได้รู้จักและเรียนรู้วิธีการใช้สถาบันบริการสารสนเทศเป็น อาจใช้หลายๆ วิธีการประกอบกัน ได้แก่ จัดทำคู่มือการใช้สถาบันบริการสารสนเทศ ปรุมนิเทศการใช้สถาบันบริการสารสนเทศ เป็นต้น บริการแนะนำการใช้สถาบันบริการสารสนเทศอาจจะเป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (Computer Assisted Instruction – CAI) มาเป็นสื่อช่วยในการแนะนำ เช่น โปรแกรมสำเร็จรูปเรื่องค้น

สารสนเทศในระบบออนไลน์ (On-Line) และสถิติการติดต่อเข้าสู่ฐานข้อมูล เพื่อช่วยให้สามารถสถิติให้ผู้ใช้ศึกษาได้ตลอดเวลา ไม่ต้องเสียเวลาในติดต่อจริง

1.7 บริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศ (Referral Services) การดำเนินงานทางด้านสารสนเทศ ในปัจจุบันสถาบันสารสนเทศมักประสบปัญหาจากจำนวนและราคาทรัพยากรสารสนเทศที่เพิ่มขึ้น ตลอดจนความหลากหลายของสารสนเทศที่มีหลายสาขาวิชา ทำให้สถาบันบริการสารสนเทศแต่ละแห่งไม่สามารถจัดหาทรัพยากรได้อย่างครบถ้วน ในการดำเนินงานในบริการชี้แนะแหล่งสารสนเทศมีดังนี้

1.7.1 รวบรวมสารสนเทศที่เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ

1.7.2 สืบค้นประเภทของข้อมูล สารสนเทศที่มีบริการในแหล่งสารสนเทศต่างๆ เพื่อช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว

1.7.3 แนะนำผู้ใช้ให้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศที่เหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกและสามารถชี้แนะแหล่งสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว สถาบันบริการสารสนเทศหรือศูนย์แนะแหล่งสารสนเทศ จะดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้

1.8 บริการสอนการสืบค้นสารสนเทศ (Information Center Instruction) หมายถึง การสอนผู้ใช้ให้สามารถค้นคว้าหาสารสนเทศทุกชนิดที่มีอยู่ในสถาบันบริการสารสนเทศได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว ซึ่งเป็นการช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่มีอยู่ในแหล่งต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกสถาบันบริการสารสนเทศ

2. บริการพิเศษ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการสารสนเทศ สถาบันบริการสารสนเทศบางแห่งจึงจัดบริการพิเศษประเภทนี้ สำหรับบริการผู้ใช้เฉพาะกลุ่มเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้มากขึ้น

2.1 บริการสารสังเขปและดรรชนี (Abstracting and Indexing Services) จากการเพิ่มจำนวนของวารสารทางวิชาการในสาขาวิชาต่างๆ ซึ่งบริการสารสังเขปและดรรชนีมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ได้ทราบย่อความ หนังสือ รายงานวิจัย หรือเอกสารงานประชุม อะไรบ้างที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ โดยจะสามารถทราบถึงเนื้อหาของสารสนเทศอย่างย่อๆ เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้อ่านพิจารณาว่าตรงกับความต้องการของตนหรือไม่ ถ้าตรงกับความต้องการผู้ใช้อีกก็สามารถไปอ่านเพิ่มเติมจากเอกสารต้นฉบับได้

2.2 บริการค้นสารสนเทศย้อนหลัง (Retrospective Search Services) การค้นสารสนเทศย้อนหลังเป็นการจัดทำบรรณานุกรมอย่างหนึ่ง อาจจัดทำเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่งภาษาใดภาษาหนึ่งหรือครอบคลุมเฉพาะช่วงระยะเวลาหนึ่ง ในการรวบรวมสารสนเทศย้อนหลังควรคำนึงถึงรายละเอียดต่างๆ ดังนี้ ขอบเขตขอบเนื้อหา รูปแบบของรายการ การจัดเรียงภาษาที่ใช้ ระยะเวลา ฯลฯ

2.3 บริการสารสนเทศทันสมัย (Current Awareness Services) เป็นบริการที่สถาบันบริการสารสนเทศแจ้งให้ผู้ใช้ทราบถึงความรู้ หรือสารสนเทศใหม่ที่มีความทันสมัยตามความสนใจของผู้ใช้ทันทีที่สถาบันบริการสารสนเทศได้รับทรัพยากรสารสนเทศเข้ามาใหม่ ซึ่งบริการจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถติดตามสารการใช้สารสนเทศในเรื่องที่ตนสนใจได้อย่างทันที่

2.4 บริการจัดหาเอกสาร (Document provision service) เป็นบริการที่สถาบันบริการสารสนเทศ จัดหาเอกสารจากแหล่งเดิมให้แก่ผู้ใช้ ตามความต้องการของผู้ใช้ซึ่งค่าใช้จ่ายในการดำเนินการอาจจะให้ผู้ใช้เป็นผู้เสียค่าใช้จ่ายทั้งหมดหรืออาจจะคิดรวมไว้ในค่าสมาชิก

2.5 บริการเพิ่มสารสนเทศ (Information Files) บริการเพิ่มสารสนเทศเป็นบริการที่สถาบันบริการสารสนเทศจัดขึ้นเพื่อให้บริการสารสนเทศใหม่ๆ สารสนเทศเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับให้บริการตอบคำถาม และบริการแนะนำแหล่งสารสนเทศตามหัวเรื่องที่ต้องการ การจัดบริการเพิ่มสารสนเทศนักสารสนเทศควรพิจารณาหัวข้อที่กำลังเป็นที่สนใจของบุคคลทั่วไป หรือเป็นเรื่องที่มีผู้ร้องขอเป็นจำนวนมาก

2.6 บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล (Information Retrieval Service) เป็นบริการที่ผู้ใช้สามารถค้นหาสารสนเทศได้สะดวกรวดเร็วขึ้นของหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่อโสตทัศนวัสดุ และอื่นๆ

2.7 บริการสืบค้นสารสนเทศระบบออนไลน์ (Online Information Retrieval Service) เป็นบริการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศตลอดจนให้คำปรึกษา ช่วยค้นคว้าและสอนการสืบค้นจากฐานข้อมูลได้แก่ ฐานข้อมูลด้านบรรณานุกรม ให้สารสนเทศทางบรรณานุกรม และอาจมีภาระสังเขปประกอบ และฐานข้อมูลที่ให้สารสนเทศทางด้านตัวเลข สถิติต่างๆ แหล่งที่ให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ บริการที่จัดทำฐานข้อมูล เป็นการจัดทำสารสนเทศในรูปแบบของการค้นฐานข้อมูล

2.8 ที่ปรึกษาด้านข้อมูล (Information Broker) คือผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการสืบค้นสารสนเทศ จัดรูปแบบอาจรวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นให้กับธุรกิจ หรือผู้ที่ต้องการสารสนเทศเพื่อการวางแผนและการตัดสินใจ

3. บริการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การจัดบริการสารสนเทศได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการสารสนเทศซึ่งแต่เดิมเป็นการจัดบริการสารสนเทศเฉพาะในสถาบันบริการสารสนเทศเท่านั้น ปัจจุบันได้มีการจัดบริการสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือบนเว็บซึ่งมีการพัฒนาบริการสารสนเทศต่างเพิ่มขึ้น

3.1 บริการข้อมูลทั่วไปของสถาบันบริการสารสนเทศ บริการแนะนำสถาบันบริการสารสนเทศ

3.2 บริการสืบค้นฐานข้อมูลโอแพ็ก (OPAC) การปรับเปลี่ยนการบันทึกรายการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นสถาบันบริการสารสนเทศจึงจัดบริการสืบค้นสารสนเทศที่มีการจัดเก็บไว้ให้บริการทั้งฐานข้อมูลบรรณานุกรม ฐานข้อมูลฉบับเต็ม ส่วนหนึ่งเป็นฐานข้อมูลที่สถาบันบริการสารสนเทศจัดทำขึ้นเอง

3.3 บริการทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ซึ่งเป็นการเปลี่ยนรูปแบบของการบันทึกสารสนเทศมาอยู่ในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ดังนั้นสถาบันบริการสารสนเทศจึงได้ให้บริการที่นำสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ มาจัดทำให้อยู่ในรูปแบบเอกสารดิจิทัล สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีให้บริการบนเว็บไซต์ของสถาบันบริการสารสนเทศ เช่นวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ

3.4 บริการยืม – คืน (Circulation หรือ Borrowing) เป็นบริการที่ผู้ใช้สามารถของยืมทรัพยากรสารสนเทศของสถาบันบริการสารสนเทศอย่างเต็มรูปแบบบนเว็บ ทั้งยังสามารถใช้บริการจองบริการยืมต่อ บริการยืมระหว่างสถาบันบริการสารสนเทศ (Inter – library loan) และการจ่ายค่าปรับ

3.5 บริการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศ (New resource) เป็นบริการที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรที่มีเข้ามาใหม่ และพร้อมให้บริการแก่ผู้ใช้ เช่น บริการแนะนำหนังสือใหม่ บริการแนะนำวารสารใหม่ หรือบริการสารบัญวารสารฉบับปัจจุบัน

3.6 การประชาสัมพันธ์สถาบันบริการสารสนเทศ (Public Relation) เพื่อแจ้งให้ผู้ใช้ทราบความเคลื่อนไหวโดยจัดทำบริการข่าว/ประกาศของสถาบันบริการสารสนเทศ

3.7 บริการเชื่อมโยงแหล่งสารสนเทศ (Line location) เป็นบริการที่เชื่อมโยงแหล่งสารสนเทศที่มีประโยชน์ และตรงกับความต้องการของผู้ใช้ การเชื่อมโยงเว็บไซต์ที่มีประโยชน์นั้นมีคุณค่าและประหยัดเวลาในการสืบค้นสารสนเทศเป็นอย่างมาก

3.8 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference service) เป็นบริการที่ให้ผู้สอบถามข้อมูลที่ไม่สามารถหาคำตอบได้ ผู้ใช้สามารถสอบถามปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับแหล่งสารสนเทศและทรัพยากรสารสนเทศ ปัญหาการใช้บริการตลอดจนให้คำแนะนำเกี่ยวกับการสืบค้น

3.9 บริการแบบกรอกคำร้องขอ (Request form) เป็นบริการที่ให้ผู้ใช้บริการร้องขอมายังสถาบันบริการสารสนเทศ

3.10 บริการถ่ายโอนข้อมูล (Information transter) เป็นบริการที่ให้ผู้ใช้บริการถ่ายโอนข้อมูลที่สถาบันบริการสารสนเทศจัดเตรียมไว้ ให้บริการแก่ผู้ใช้ ส่วนใหญ่มักเป็นข้อมูลเกี่ยวกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์ แฟ้มข้อมูลเอกสาร

3.11 บริการเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ (Search engine) เป็นบริการสืบค้นสารสนเทศที่มีอยู่บนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

3.12 บริการคำถามพบบ่อย (Frequently asked question-FAQ) เป็นบริการตอบคำถามอีกประเภทหนึ่ง มีคำถามและคำตอบของผู้ใช้นิยมสอบถาม บรรณารักษ์จึงจัดเตรียมไว้เพื่อให้ผู้ใช้ได้ศึกษา เมื่อมีปัญหาในการใช้บริการของสถาบันบริการสารสนเทศ

3.13 บริการนำส่งเอกสาร (Document delivery service) เป็นบริการจัดส่งเอกสารผ่านเว็บไซต์ของสถาบันบริการสารสนเทศตามที่ผู้ใช้อย่างขอ เอกสารที่จัดส่งเอกสารให้ผู้ใช้สามารถทำได้หลายวิธี เช่นบริการไปรษณีย์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และโทรสาร

3.14 บริการการศึกษาทางไกล (Distance education) สำหรับสถาบันบริการสารสนเทศให้บริการโดยการเตรียมสารสนเทศต่างๆ ให้ผู้ใช้ศึกษาด้วยตนเอง ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศโดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปยังสถาบันบริการสารสนเทศซึ่งสามารถจัดให้บริการนี้ได้หลากหลายรูปแบบ เช่น เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วีดิทัศน์ ตามคำขอ และการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน

น้ำทิพย์ วิภาวิน (2547: 103) ได้กล่าวถึงประเภทของบริการสารสนเทศ ดังนี้

1. การบริการภายในห้องสมุด (Internal service) ได้แก่ การที่ผู้เข้ามาที่ห้องสมุด เพื่อใช้บริการต่างๆ เช่น บริการที่นั่งอ่าน บริการยืมคืนวัสดุการอ่าน บริการจอง บริการยืม ระหว่างห้องสมุด บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด การแสดงนิทรรศการ การแสดงหนังสือใหม่ บริการถ่ายเอกสาร

2. การบริการภายนอกห้องสมุด (External service) ได้แก่ การบริการสารสนเทศจากฐานข้อมูลของห้องสมุดและฐานข้อมูลที่ห้องสมุดบอกรับเป็นสมาชิกผ่านระบบเครือข่าย เช่น บริการสืบค้นข้อมูล Online Public Access Catalog (OPAC) บริการฐานข้อมูลออนไลน์ บริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์และบริการสารสนเทศต่างๆ ผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด

นอกจากนี้บริการสารสนเทศของห้องสมุดยังจำแนกได้เป็นบริการพื้นฐาน และบริการเฉพาะ ได้แก่

1. บริการพื้นฐาน เป็นบริการที่ห้องสมุดทุกแห่งจัดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการในรูปแบบต่างๆ มากน้อยต่างกัน เช่น

- 1.1 บริการยืม-คืน ทรัพยากร
- 1.2 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- 1.3 บริการถ่ายสำเนาเอกสาร
- 1.4 บริการคู่มือการใช้บริการ

2. บริการเฉพาะ เป็นบริการที่ห้องสมุดบางแห่งจัดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเฉพาะกลุ่ม

เช่น

- 2.1 บริการตรวจนិเวารสารและสาระสังเขป
- 2.2 บริการรวบรวมบรรณานุกรม
- 2.3 บริการข่าวสารทันสมัย
- 2.4 บริการหนังสือจอง/หนังสือสำรอง
- 2.5 บริการยืมระหว่างห้องสมุด
- 2.6 บริการค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์
- 2.7 บริการสอนการใช้ห้องสมุดและการสืบค้นข้อมูล
- 2.8 บริการความรู้แก่ชุมชน เช่น กิจกรรม การอบรม สัมมนา การอภิปราย เป็นต้น
- 2.9 บริการพิเศษอื่นๆ ที่จัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

สรุปได้ว่า การจัดบริการสารสนเทศ หมายถึง การจัดบริการด้วยมือและบริการด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถค้นหาสารสนเทศได้สะดวกรวดเร็วโดยจะสืบค้นจากระบบออนไลน์ และการบริการสารสนเทศจะเน้นถึงสารสนเทศใหม่ที่มีความทันสมัยตามความสนใจของผู้ใช้สามารถใช้สารสนเทศในเรื่องที่ตนเองสนใจ รวมถึงการนำเอาเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

3. ความหมายและความสำคัญงานบริการของห้องสมุด

3.1 ความหมายของงานบริการของห้องสมุด เป็นหน้าที่หลักที่ห้องสมุดต้องจัดเพื่ออำนวยความสะดวกสนองความต้องการให้ผู้ใช้บรรลุวัตถุประสงค์ และได้รับประโยชน์สูงสุดด้วยกระบวนการนำทรัพยากรสารสนเทศที่สรรหาด้วยวิธีการที่เหมาะสม และจัดระบบแต่ละประเภทให้บริการใช้อย่างมีประสิทธิภาพ (วาณี สุภาพวงศ์ศานติ. 2543: 145)

ห้องสมุดมีหน้าที่คอยให้บริการแก่ผู้เข้าใช้ห้องสมุดเพื่อเป็นศูนย์กลางการศึกษา ค้นคว้า ส่งเสริมการศึกษาให้มีมาตรฐานยิ่งขึ้นไป และเพิ่มพูนความรู้ในระบบข่าวสารที่ทันยุคทันเหตุการณ์ และเป็นการส่งเสริมให้เกิดประชาธิปไตยในสังคมอีกทางหนึ่ง ดังนั้นห้องสมุดจึงได้จัดบริการดังต่อไปนี้

1. บริการจ่าย – รับหนังสือ วัสดุห้องสมุดให้ยืมออก ได้แก่ หนังสือทั่วไปตามการแบ่งหมู่แบบทศนิยมของดิวอี้ หมวด 000-900 ซึ่งได้จัดเก็บตามเลขหมู่มากหนังสืออนวนิยาย รวมเรื่องสั้น และหนังสือฉบับกระเป๋า อันได้แก่ หนังสือที่จัดเก็บบนชั้น 2 ของห้องสมุด การยืม จะยืมได้ที่เจ้าหน้าที่บริการจ่าย-รับหนังสือ

2. บริการหนังสือจอง ในกรณีที่มีหนังสือบางวิชา มีน้อยหรือไม่เพียงพอ อาจารย์ผู้สอนจะส่งจองเก็บไว้ที่แผนกให้ยืม และทางห้องสมุดจะกำหนดวันยืมให้น้อยลง โดยยืมได้เพียง 1 คืนเท่านั้น สมาชิกสามารถตรวจสอบรายชื่อหนังสือจองได้ที่แผนกให้ยืม

3. บริการวารสาร หนังสือพิมพ์ ทางห้องสมุดได้จัดบริการการอ่าน และการค้นคว้าวารสารและหนังสือพิมพ์ที่ชั้นล่าง วารสารและหนังสือพิมพ์นี้ไม่อนุญาตให้ยืมออกไปใช้นอกห้องสมุด และยังมีวารสารเย็บเล่มบริการด้วย

4. บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการนี้ได้จัดไว้เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ที่มาใช้บริการของห้องสมุดโดยจะมีผู้ให้บริการ

5. บริการหนังสืออ้างอิง หนังสืออ้างอิงเป็นหนังสือที่ใช้ค้นคว้าหาคำตอบในเรื่องใดเรื่องหนึ่งได้อย่างรวดเร็ว หนังสืออ้างอิงจะจัดเรียงไว้ตามหมวดหมู่ระบบทศนิยมของอวิด์และจะไม่อนุญาตให้ยืมออกนอกห้องสมุด

6. บริการช่วยค้นเกี่ยวกับวัสดุที่เป็นสิ่งพิมพ์ และวัสดุที่ไม่ใช่สิ่งพิมพ์หรือสื่อทัศนวัสดุทุกประเภท ที่ผู้เข้าใช้ห้องสมุดต้องการ และค้นหาไม่พบ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะคอยให้บริการ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุด

7. บริการถ่ายเอกสาร ทางห้องสมุดได้จัดบริการถ่ายเอกสารราคาถูกไว้ให้บริการสะดวกในการค้นคว้าและทำรายงาน (ทิพวรรณ หอมพุด; และคณะ. 2542: 10)

สรุปได้ว่า ความหมายของงานบริการของห้องสมุด จะคอยให้บริการในด้านบริการสื่อสิ่งพิมพ์ บริการยืมคืน บริการ Account Internet บริการฐานข้อมูล ฯลฯ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุด และยังเป็นการเพิ่มพูนความรู้ให้ผู้ใช้บริการทันยุคทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบัน

3.2 ความสำคัญของงานบริการของห้องสมุด

ความสำคัญของงานบริการ เพื่อสนองวัตถุประสงค์ของห้องสมุดในการส่งเสริม การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง การบริการข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน การบริการข้อมูลงานวิจัย การสนับสนุน การใช้เวลาให้เป็นประโยชน์ และผลิตผลผลิตตลอดจนเกิดความจรรโลงใจ ความสำคัญของงานบริการ จึงมีดังนี้

1. เป็นการอำนวยความสะดวกในงานบริการต่างๆ ให้รวดเร็วด้วยวิธีการต่างๆ คือ
 - 1.1 จัดบริการวัสดุให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของสถาบันและผู้ใช้
 - 1.2 ให้บริการยืม คืน ด้วยระเบียบที่เหมาะสม
 - 1.3 จัดทำคู่มือและแผนผังการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ
2. เป็นการสนองความต้องการและความสนใจของผู้ใช้ทุกระดับ ด้วยทรัพยากรสารสนเทศ ที่ถูกต้องและเหมาะสม
3. เป็นการพัฒนาวิธีบริการให้ทันสมัยด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อก้าวทันโลกยุคข่าวสาร ข้อมูล

4. เป็นการสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง โดยการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพ มีจำนวนเพียงพอและจัดเก็บเป็นระบบถูกต้อง

5. เป็นการส่งเสริมการใช้เวลาให้เป็นประโยชน์ ด้วยทรัพยากรสารสนเทศประเภทบันเทิง ทั้งนวนิยาย นิตยสารและสื่อโสตทัศน

6. เป็นการสนับสนุนให้ผู้ใช้เป็นบุคคลทันสมัย ก้าวทันโลก ด้วยการบริการข่าวสารประจำวันจากหนังสือพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ระบบต่างๆ

7. เป็นการส่งเสริมนักวิจัยและนักอ่าน ด้วยบริการข้อมูลหลากหลายที่เป็นปัจจุบันอย่างเป็นระบบ (วาณี ฐาปนวงศ์สานติ. 2543: 145)

งานบริการเป็นหัวใจสำคัญที่สุดสำหรับสถาบันบริการสารสนเทศที่มีหน้าที่ให้บริการสารสนเทศ เช่น ห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศ, ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร, ศูนย์เอกสารสนเทศ ฯลฯ หากมีการจัดบริการที่เป็นเลิศ มีประสิทธิภาพ มีงานเทคนิคที่ดีเยี่ยม แต่มีงานบริการที่ไม่เป็นที่ประทับใจไม่สามารถจัดบริการได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพหน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศนั้นก็ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของงานบริการได้ ดังนั้นงานบริการจึงมีความสำคัญต่องานสถาบันบริการสารสนเทศ จนอาจกล่าวได้ว่า งานบริการคือหัวใจของสถาบันบริการสารสนเทศ ความสำคัญของงานบริการ ได้ดังนี้

1. ช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการผู้ใช้บริการที่เข้ามาในสถาบันบริการสารสนเทศจะต้องมีทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ นั่นย่อมแสดงว่าห้องสมุดจะต้องมีในสิ่งที่มีผู้ใช้บริการต้องการสถาบันบริการสารสนเทศจะต้องมีวิธีการหรือกลยุทธ์ในการจัดบริการ หรือจัดทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการให้มากที่สุด

2. ช่วยให้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ในปัจจุบันสังคมทุกชนชั้นให้ความสำคัญและสนใจในข้อมูลข่าวสาร จนกระทั่งมีเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาเกี่ยวข้องและจัดการกับข้อมูล ข่าวสารที่มีอยู่อย่างมากมาย มหาศาล ดังนั้นผู้ให้บริการสารสนเทศ จะต้องจัดบริการให้ข้อมูลข่าวสารนั้นได้รับการเผยแพร่อย่างรวดเร็ว ทันสมัย ถูกต้อง สมบูรณ์ที่สุด

3. ช่วยประหยัดเวลาในการใช้บริการ เมื่อผู้ใช้บริการเข้ามาในสถาบันบริการสารสนเทศ ควรจะใช้เวลาในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วและได้ทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงเป้าหมาย ซึ่งจะเห็นได้ว่า ในปัจจุบัน สถาบันบริการสารสนเทศต่างๆ พยายามที่จะอำนวยความสะดวกด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาจัดการตรงนี้ หรือที่รู้จักกันในชื่อ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Automatic Library) จากการนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติเข้ามาใช้งานในสถาบันบริการสารสนเทศ จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็ว สามารถจะสืบค้นจากระบบ Internet จากทั่วทุกมุมโลกได้หรือเมื่อเข้ามาใช้ห้องสมุดก็สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างตรงเป้าหมาย

4. ช่วยปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน การจัดบริการในสถาบันบริการสารนิเทศที่ดีจะทำให้ผู้ใช้บริการเข้าไปใช้บริการบ่อยๆ ซึ่งจะก่อให้เกิดลักษณะนิสัยที่ดี เพราะเมื่อผู้ใช้บริการเข้าห้องสมุดบ่อยๆ อ่านข่าวสารบ่อยๆ อ่านนิตยสาร หรือหนังสือพิมพ์เป็นประจำ จะทำให้เกิดความเคยชิน และเป็นลักษณะนิสัยประจำตัวใช้ก็จะติดนิสัยอ่านหนังสือและการศึกษาค้นคว้าแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตตลอดไป

5. ช่วยให้การศึกษางานบริการสารนิเทศ ช่วยให้การศึกษารทั้งในระบบโรงเรียนและนอกระบบโรงเรียน เพราะการบริการสารนิเทศ ช่วยถ่ายทอดความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้จากคนกลุ่มหนึ่งไปสู่คนอีกกลุ่มหนึ่ง หรือจากคนรุ่นหนึ่งไปสู่คนรุ่นหนึ่ง ซึ่งทำให้เกิดการศึกษและการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา

6. ช่วยอนุรักษ์และเผยแพร่มรดกทางวัฒนธรรมและประเพณีอันดีงามกระบวนกาจัดเก็บและเผยแพร่วัฒนธรรมและประเพณีอย่างเป็นระบบระเบียบและรวบรวมไว้ในแหล่งเดียวกัน จะทำให้เกิดความเป็นระเบียบของข้อมูลทางด้านวัฒนธรรม ประเพณี ทำให้วัฒนธรรม ประเพณีที่ดีงามได้รับการอนุรักษ์และเผยแพร่ไม่สูญหาย

7. เพื่อให้มีการพัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ข้อมูล ความรู้ที่เป็นประโยชน์ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่ได้รับการพัฒนาเพื่อประโยชน์ของมนุษยชาติหากได้รับการเผยแพร่อย่างกว้างขวางและทั่วถึงย่อมทำให้ได้รับประโยชน์อย่าง สูงสุดจากการศึกษาค้นคว้าจากนักวิทยาศาสตร์ที่มีความรู้ความสามารถ ทำให้คุณภาพชีวิตดีขึ้นและเกิดการพัฒนา ทางด้านเทคโนโลยีให้เจริญก้าวหน้ามากยิ่งขึ้นต่อไป

8. เพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากการเข้าใช้บริการ การจัดงานบริการที่ดีย่อมทำให้เกิดความประทับใจและพึงพอใจจากผู้เข้ามา ใช้สถาบันบริการสารนิเทศนั้นๆ การจัดกิจกรรมต่างๆ ภายในจึงควรเน้นการอำนวยความสะดวกและสบายตา สบายใจในการเข้ามาใช้บริการ เมื่อผู้ใช้เกิดความสบายใจสบายตากีย่อมทำให้เกิดนิสัยรักที่จะเข้ามาในสถาบันบริการสารนิเทศ ส่งผลให้เกิดนิสัยรักการศึกษาค้นคว้า การที่สถาบันบริการสารนิเทศ สามารถจัดบริการได้ดีหรือไม่ สามารถตรวจสอบได้จากจำนวนผู้ใช้บริการได้ ดังนั้นการที่การที่จะทำอย่างไรให้ได้รับความนิยม จึงจำเป็นต้องจัดบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากผู้ให้มากที่สุด ดังคำกล่าวที่ว่า ผู้ใช้บริการคือบุคคลที่สำคัญที่สุดของเรา (ภาวิณี แสนชนม์, 2552: ออนไลน์)

สรุปได้ว่า ความสำคัญของงานบริการของห้องสมุด เป็นการส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง การบริการข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน การบริการข้อมูลงานวิจัย ฯลฯ และอำนวยความสะดวกในการนำเทคโนโลยีสารนิเทศเข้ามาจัดการ ซึ่งเป็นที่รู้จักกัน ที่ชื่อว่า ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Automatic

Library) จากการนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติเข้ามาใช้งานบริการสารนิเทศ จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารนิเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็ว สามารถจะสืบค้นได้จากระบบ Internet

3.3 ประเภทของงานบริการของห้องสมุด

ห้องสมุดจัดบริการต่างๆ ตามประเภทของวัสดุ และผู้ใช้ โดยแบ่งประเภทได้ ดังนี้

1. บริการพื้นฐาน เป็นบริการทั่วไปที่ห้องสมุดทุกประเภทจัดเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ ตามลักษณะของทรัพยากรสารนิเทศ ได้แก่

1.1 บริการยืม – คืน เป็นบริการปกติที่ห้องสมุดกำหนดระเบียบและวิธีปฏิบัติให้ผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงาน ยึดปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพทั้งสองฝ่าย ผู้ใช้บริการได้รับความพอใจ และผู้ปฏิบัติงานได้บริหารงานตรงตามวัตถุประสงค์นอกจากบริการยืม คืน ทั่วไปแล้ว ยังต้องทำหน้าที่ดูแล รักษาระเบียบให้ดำเนินไปอย่างถูกต้อง เรียบร้อย รวมทั้งการติดตาม ทวงทรัพยากรสารนิเทศคืนจากผู้ใช้บริการที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ และดูแลเมื่อมีทรัพยากรชำรุด

1.2 บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นระบบการยืมระหว่างห้องสมุดที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน เพื่อวัตถุประสงค์ช่วยงานกันคิดว่าสำหรับการศึกษาหรืองานวิจัย ด้วยการให้ระเบียบการยืมทรัพยากรสารนิเทศร่วมกันซึ่งเป็นการตกลงกำหนดระเบียบการปฏิบัติที่สะดวก ประกอบด้วยรายการทรัพยากรสารนิเทศที่ให้บริการ และการพัฒนาทรัพยากรร่วมกันเพื่อให้งานบริการมีประสิทธิภาพ ส่วนมากจะให้บริการในรูปของเอกสารสำเนา เพื่อไม่ให้เป็นปัญหาติดตามทวงหรือการสูญหายของต้นฉบับจริง

1.3 บริการหนังสือกรณีพิเศษ หนังสือเป็นวัสดุที่ห้องสมุดจัดให้บริการเป็นปกติ แต่มีหนังสือบางเล่ม อาจมีผู้ต้องการใช้จำนวนมาก ห้องสมุดจึงจัดบริการพิเศษ เป็นการช่วยให้ผู้ใช้ได้รับบริการอย่างทั่วถึงด้วยวิธีดังนี้

1.3.1 บริการหนังสือสำรอง ส่วนมากห้องสมุดสถาบันศึกษาจะจัดบริการนี้ เพราะผู้สอนกำหนดให้อ่านเฉพาะตอนจากหนังสือที่มีจำนวนจำกัดหรือบรรณารักษ์พิจารณาจากผู้ที่ใช้ที่ต้องการหนังสือชื่อเดียวกันเป็นจำนวนมาก จะนำหนังสือดังกล่าวมาจัดเป็นหนังสือสำรอง (reserve book) กำหนดระเบียบเฉพาะปกติจะให้ยืมได้หนึ่งคืน ปัจจุบันมีหนังสือเนื้อหาเหมือนกันจำนวนมาก ขึ้นไม่จำเป็นต้องใช้หนังสือเล่มเดียวกัน บริการหนังสือสำรองในห้องสมุดจึงลดลง

1.3.2 บริการหนังสือจอง เป็นบริการพิเศษสำหรับผู้ที่ต้องการหนังสือที่มีจำนวนน้อย แต่มีผู้ต้องการใช้จำนวนมาก ซึ่งไม่ใช่เป็นหนังสือสำรอง ผู้ใช้ไม่สามารถหาได้จากชั้นหนังสือ เพราะมีผู้ยืมต่อเนื่องสม่ำเสมอห้องสมุดจะบริการให้จองเพื่อไม่ให้หนังสืออยู่ที่คนใดคนหนึ่งระยะนานไป จะกำหนดวันรับหนังสือจองต่อจากผู้ยืมไปก่อนเป็นการหมุนเวียนให้ทุกคนได้ใช้หนังสือ

2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการอย่างหนึ่งของห้องสมุดที่ช่วยผู้ใช้ให้ประสบความสำเร็จในการค้นคว้า ซึ่งมีบริการหลายอย่างดังนี้

2.1 บริการตอบคำถาม เป็นการช่วยผู้ใช้ที่มีปัญหาการใช้ห้องสมุดและการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ โดยการกำหนดระเบียบ วิธีการ ช่วยแก้ปัญหาให้ได้รับคำตอบอย่างถูกต้อง และพอใจ

2.2 บริการช่วยการค้นคว้า เป็นบริการส่งเสริมการใช้ห้องสมุดแนะนำวิธีการค้นหาทรัพยากรทั้งระบบการใช้บัตรรายการ และระบบคอมพิวเตอร์ถ้าห้องสมุดจัดบริการ ซีดีรอม และอินเทอร์เน็ต ต้องจัดบริการช่วยค้นหาด้วยตนเอง และบริการจากเจ้าหน้าที่ให้ครบถ้วนบริการช่วยการค้นคว้าจะรวมการแนะนำวิธีใช้ห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้ทราบแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอื่นๆ ที่จะช่วยให้ได้ข้อมูลเพิ่มขึ้นอย่างสมบูรณ์

2.3 บริการส่งเสริมการอ่านและแนะนำการอ่าน ห้องสมุดต้องจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ครบตรงความต้องการของผู้ใช้ จัดสถานที่ให้สะอาด ระบายอากาศเรียบร้อยสะดวกต่อการใช้บริการ จัดทำป้ายแนะนำหนังสือหรือข่าวสารเผยแพร่อย่างสม่ำเสมอ วางในตำแหน่งที่เห็นชัดเจน นอกจากนี้ควรมีการแนะนำหนังสือใหม่ หรือหนังสือที่น่าสนใจ เพื่อชักชวนให้ผู้ใช้เลือกอ่าน บางครั้งอาจจัดกิจกรรมร่วมด้วยเป็นการแนะนำการอ่านเฉพาะเรื่อง

2.4 บริการบรรณานุกรม ห้องสมุดจัดบรรณานุกรมเฉพาะวิชาหรือเฉพาะเรื่อง ตามความต้องการผู้ใช้ สนับสนุนการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองด้วยการเสนอในรูปแบบป้ายนิเทศ หรือบนที่ลงคอมพิวเตอร์ จะช่วยการค้นคว้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. บริการสื่อโสตทัศนฯ ห้องสมุดที่มีสื่อโสตทัศนฯ เช่น วีดิทัศน์ ภาพนิ่ง แถบเสียงและมัลติมีเดีย ระบบคอมพิวเตอร์ จะจัดวิธีบริการให้ได้ 2 วิธี คือ

3.1 บริการภายในห้องสมุด ซึ่งห้องสมุดต้องจัดสถานที่พร้อมอุปกรณ์ กำหนดระเบียบ ตารางการใช้ไม่ให้ซ้ำซ้อน เพื่อให้ผู้ใช้จะได้ใช้บริการทั่วถึงและเลือกทำตามความต้องการอย่างเหมาะสม

3.2 บริการยืมใช้นอกสถานที่ ห้องสมุดจัดบริการให้ยืมเฉพาะวัสดุประเภท วีดิทัศน์ แถบเสียง กำหนดระเบียบการยืม เช่นเดียวกับหนังสือ ต่างกันในรายละเอียดตามลักษณะของประเภทสื่อโสตทัศนฯ

4. บริการชุมชน นอกจากการให้บริการแก่สมาชิกห้องสมุดตามปกติห้องสมุดควรคำนึงถึงชุมชน เพื่อการสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือในการดำเนินงานห้องสมุด โดยเฉพาะห้องสมุดประชาชน และห้องสมุดสถาบันการศึกษาทุกระดับด้วยการเชิญผู้นำท้องถิ่นเป็นคณะกรรมการห้องสมุด และห้องสมุดจัดบริการเพื่อชุมชน ดังนี้

4.1 จัดหาทรัพยากรสารสนเทศสนองความต้องการของชุมชนให้เพียงพอตามลักษณะของ
ท้องถิ่น

4.2 จัดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ บริการเป็นครั้งคราว

4.3 บริการข้อมูล ข่าวสาร เผยแพร่สู่ชุมชนเป็นประจำ (วารณี ฐาปนวงศ์สานติ. 2543:
147)

บริการสารสนเทศที่สำคัญของห้องสมุดและแหล่งบริการสารสนเทศมีดังต่อไปนี้

1. บริการให้ยืมและรับคืน (Circulating Service) เป็นบริการที่ห้องสมุดทุกแห่งจะต้อง
ให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้ได้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดเก็บไว้ ผู้ใช้สามารถยืม
ทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ จากห้องสมุดที่ตนเป็นสมาชิกได้ ตามชนิดและจำนวน ระยะเวลาที่ให้ยืม
ตลอดจนอัตราค่าปรับ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระเบียบของห้องสมุดแต่ละแห่งกำหนดไว้

2. บริการทรัพยากรสารสนเทศ (Reference and Information Service) หรือ บริการ
ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการตอบปัญหา หรือช่วยค้นหา
สารสนเทศที่ต้องการ โดยให้บริการทั้งทางพบปะโดยตรง ทางโทรศัพท์ และทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

3. บริการสื่อทัศนวัสดุและอุปกรณ์ (Audiovisual Service) เป็นบริการให้ยืมและรับ
คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อทัศนวัสดุต่างๆ เช่นวีดิทัศน์ วีซีดี แถบบันทึกเสียง รวมทั้ง
อุปกรณ์ประกอบต่างๆ

4. บริการหนังสือสำรอง (Reserved Books Service) เป็นบริการสำรองหนังสือไว้ตาม
ความประสงค์ของอาจารย์ประจำวิชานั้นๆ เพื่อให้นักศึกษาทั้งชั้นใช้อ่านค้นคว้าในวิชาใดวิชาหนึ่งตาม
เวลาที่กำหนด ตลอดจนการสำรองหนังสือที่บรรณารักษ์เห็นว่าผู้ใช้จำนวนมากเป็นประจำและ
หนังสือมีจำนวนน้อย

5. บริการยืมและถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan Service) เป็นบริการ
ที่ห้องสมุดหรือแหล่งสารสนเทศร่วมมือกัน เพื่อยืมทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่มีในห้องสมุดของตน จาก
ห้องสมุดอื่นมาให้แก่ผู้ใช้ที่มีความต้องการใช้สารสนเทศนั้นๆ ระหว่างกัน

6. บริการรวบรวมบรรณานุกรม (Bibliographic Service) เป็นการจัดทำรายชื่อหนังสือ
หรือทรัพยากรสารสนเทศอื่นๆ สำหรับใช้ประกอบการค้นคว้าเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ตามความประสงค์ของ
ผู้ใช้บริการ

7. บริการจัดทำสาระสังเขป (Abstracting Service) เป็นการสรุปใจความสำคัญของ
บทความทางวิชาการ หรือรายงานการวิจัย ตามความประสงค์ของผู้ใช้บริการ หรือจัดทำเป็นประจำ
ส่วนใหญ่เป็นบริการของห้องสมุดเฉพาะหรือศูนย์สารสนเทศ

8. บริการจัดทำบรรณานุกรม (Indexing Service) เป็นการรวบรวมบรรณานุกรม บทความ วารสารในรูปแบบบรรณานุกรม หรือจัดพิมพ์เป็นรูปเล่ม

9. บริการถ่ายสำเนาเอกสารสิ่งพิมพ์ (Photocopying Service) เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดไว้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ ในการถ่ายสำเนาบทความวารสาร หรือข้อความบางตอนในหนังสือ เป็นการประหยัดเวลาในการคัดลอก

10. บริการข่าวสารทันสมัย (Current Awareness Service) เป็นการให้บริการความรู้ หรือพัฒนาการที่ทันสมัย ในเรื่องราวที่อยู่ในความสนใจโดยเฉพาะของผู้ใช้สารสนเทศคนใดคนหนึ่ง ซึ่งอาจเกิดจากความสนใจตามอาชีพการทำงาน หรือความต้องการสารสนเทศในการวินิจฉัยสั่งการ การให้บริการประเภทนี้ มีจุดประสงค์ที่สนองต่อความต้องการของผู้ใช้ สามารถติดตามสารสนเทศในเรื่องที่สนใจได้อย่าง รวดเร็ว ทันเวลา จากสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดหาให้ตลอดเวลา

11. บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด (Library Using Service) เป็นบริการเพื่อแนะนำผู้ใช้ ให้ทราบว่าห้องสมุดจัดบริการอะไรบ้างให้กับผู้ใช้ เช่น การปฐมนิเทศแนะนำแก่นิสิตนักศึกษาที่เข้าเรียนในปีแรก

12. บริการนำชมห้องสมุด (Library Tour) เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดให้แก่ผู้ใช้ หรือผู้มาเยี่ยมชมห้องสมุดเป็นหมู่คณะ เพื่อทราบการดำเนินงานและกิจกรรมของห้องสมุด และการให้บริการของห้องสมุด

13. บริการสารสนเทศเลือกสรร (Selective Dissemination of Information = SDI) เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้ทราบข้อเท็จจริง ข่าวสาร วิทยาการที่ทันสมัย เช่น การแจ้งรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศใหม่ การถ่ายสำเนาหน้าสารบัญวารสารฉบับล่าสุด ฯลฯ

14. บริการจัดทำหนังสือหรือคู่มือการใช้ห้องสมุด (Library Manual Service) เป็นบริการที่ช่วยผู้ใช้ให้เข้าใจวิธีการใช้และการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด พร้อมอธิบายรายละเอียดการใช้ทรัพยากรสารสนเทศบางอย่างที่มีวิธีการใช้ซับซ้อน เช่น คู่มือการสืบค้นฐานข้อมูล แผ่นพับแนะนำวิธีการใช้ห้องสมุด ฯลฯ

15. บริการสืบค้นสารสนเทศด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Searching Service) เป็นการให้บริการสืบค้นสารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลซีดีรอม

16. บริการสืบค้นและเรียกใช้สารสนเทศผ่านสื่อระบบทางไกล (Online Searching Service) เป็นบริการที่ผู้ใช้สามารถสืบค้นและเรียกใช้สารสนเทศจากทุกมุมโลกได้อย่างรวดเร็ว ทันที่ทันใจ โดยไม่จำกัดจำนวนและระยะทาง ซึ่งจะทำให้ได้สารสนเทศที่ทันสมัย ทันเวลา ตรงกับความ ต้องการ และสะดวกรวดเร็ว (อาภากร ชาติโลหะ. 2547: 7)

สรุปได้ว่า ประเภทของงานบริการ จะมีการจัดให้บริการทั่วไปทุกประเภท เช่นเพื่อให้ตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งผู้ใช้บริการจะได้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึงและสามารถเลือกใช้บริการตามความต้องการอย่างเหมาะสม

3.4 องค์ประกอบและมาตรฐานของงานบริการ

งานบริการของห้องสมุดมีองค์ประกอบสำคัญ คือ

1. ทรัพยากร ได้แก่ วัสดุสารนิเทศทุกประเภทที่ห้องสมุดเลือกจัดให้บริการ ทั้งวัสดุตีพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งพิจารณาตามความเหมาะสมกับผู้ใช้ ทั้งคุณภาพและจำนวนให้เพียงพอ สอดคล้องความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ผู้ใช้บริการ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้งานบริการสามารถดำเนินไปได้อย่างดี ห้องสมุดต้องพิจารณาประเภทผู้ใช้ทุกระดับ ทั้งวัยวุฒิ และความรู้ นอกจากผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกประจำของห้องสมุด ควรพิจารณาสมาชิกในชุมชนทั่วไปด้วย ผู้ใช้บริการห้องสมุดเป็นผู้กำหนดให้ห้องสมุดจัดวิธีการให้ได้เหมาะสม

3. บุคลากรห้องสมุด ทำหน้าที่จัดบริการให้บรรลุมิติวัตถุประสงค์ และนโยบายของห้องสมุด จึงต้องมีคุณสมบัติและบุคลิกที่เหมาะสม ประกอบด้วยการพัฒนาความรู้ให้ทันเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์โลก คุณสมบัติของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการ ควรมีลักษณะดังนี้

3.1 ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีน้ำใจ และมีมนุษยสัมพันธ์กับทุกคน

3.2 มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง สนใจงานบริการ

3.3 เข้าใจนโยบาย ปฏิบัติหน้าที่ตรงเป้าหมาย ด้วยความรอบคอบ

3.4 มีความรู้เรื่องทรัพยากรสารนิเทศอย่างดี สามารถแนะนำแก่ผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.5 มีความอดทน รักษาระเบียบ วินัย ไม่ให้ผิดพลาด

3.6 สามารถจัดและนำเทคโนโลยีสารนิเทศมาใช้พัฒนางานได้อย่างเหมาะสม

4. บริการ เป็นการจัดวิธีการให้ได้ประสิทธิภาพตามประเภทของทรัพยากรสารนิเทศ มี 2 วิธี คือ

4.1 บริการภายในห้องสมุด หรือเป็นบริการประเภทรับ

4.2 บริการภายนอกแก่ผู้ใช้ห้องสมุด หรือเป็นบริการประเภทรุก

บริการประเภทรับ เป็นบริการที่ห้องสมุดทุกประเภทจัดบริการประจำให้ผู้ที่ต้องการข้อมูล เข้ามาเลือกใช้ด้วยตนเอง จากทรัพยากรสารสนเทศที่จัดไว้เป็นระบบ พร้อมบริการคู่มือการใช้ หรือจัดบริการพิเศษต่างๆ ช่วยให้ผู้เลือกใช้ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

บริการประเภทรุก ห้องสมุดต้องจัดบริการสำหรับบุคคลที่ไม่สามารถเข้ามาใช้บริการภายในห้องสมุด ด้วยสาเหตุเพราะอยู่ไกลเกินไป หรือมีภาระหน้าที่ประจำไม่มีเวลา หรือเป็นผู้บริหารระดับสูงที่บรรณารักษ์ควรจัดบริการสนองความสนใจ เพื่อให้บุคคลเหล่านี้มีโอกาสใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด หรือบุคลากรที่ยังไม่เข้าใจงานห้องสมุดดีพอ บรรณารักษ์ ต้องวิธีชักจูงให้สนใจเข้าใช้บริการ ด้วยวิธีการถึงตัวเป็นการบริการแบบรุก ได้ดังต่อไปนี้

1. ทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ เสนอถึงตัวเป็นระยะสม่ำเสมอ
2. ทำข่าวสาร หรือจดหมายข่าว ในรูปแบบต่างๆ คือ
 - 2.1 สำเนาหน้าสารบัญวารสาร หรือหนังสือใหม่
 - 2.2 บรรณนิทัศน์ หนังสือ และสื่อโสตทัศน์
 - 2.3 สารระสังเขปทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท
 - 2.4 บรรณานุกรมเฉพาะสาขาวิชา
3. เวียนเอกสาร ข่าวโฆษณา แผ่นปลิว เพื่อให้เลือกเสนอสำหรับจัดหา หรือเลือกใช้ศึกษา
4. บริการทางโทรศัพท์ สำหรับผู้บริหาร แจ้งข่าวหรือข้อมูลที่ตรงกับความสนใจเฉพาะบุคคล
5. บริการระบบเครือข่ายสายตรง (online) เป็นการกระจายสารสนเทศได้ทั่วถึง
6. จัดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่สู่ผู้อ่าน เช่น กระเป๋าหนังสือ ตู้หนังสือ หรือเป็นรถเคลื่อนที่สู่ท้องถิ่น

การจัดบริการของห้องสมุด ต้องมีการปรับเปลี่ยนตามสภาพทรัพยากรสารสนเทศให้ทันสมัย ด้วยวิธีการ ดังนี้

1. ปฏิบัติงานเป็นกลุ่มแทนการทำงานคนเดียว
2. บริหารระบบงาน ด้วยการพิจารณาผลการให้บริการที่คุ้มค่า หรือประโยชน์ที่ควรได้รับอย่างคุ้มค่า
3. เลือกวิธีบริการต่างๆ นำมาปรับปรุงใช้เป็นระบบงานบริการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ
4. บทบาทของบรรณารักษ์บริการ ต้องพัฒนางานให้ทันสมัย จึงต้องปรับปรุงตนเองให้มีความรู้เกี่ยวกับสิ่งต่อไปนี้
 - 4.1 ความรู้ความเข้าใจผู้ใช้ว่าต้องการอะไร มีความสามารถระดับไหน เพื่อวิเคราะห์จัดวิธีบริการให้ตรงกับคุณสมบัติของผู้ใช้บริการ
 - 4.2 ความรู้ความเข้าใจระบบงานว่ามีขั้นตอนอย่างไร จะได้ฝึกปฏิบัติตามลำดับ ไม่เกิดข้อผิดพลาดหรือบกพร่องได้

4.3 ความรู้ ความเข้าใจ เทคนิค และวิธีพัฒนางานเพื่อให้งานดำเนินไปอย่างสะดวก
อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช่มากที่สุด ไม่ใช่เพื่อตนเองฝ่ายเดียว จึงต้องปฏิบัติงานเป็นกลุ่ม จึงจะได้รับความร่วมมือ เป็นผลดี

4.4 มีทักษะด้านสื่อสารอย่างดี เพื่อบริหารงานด้านบริการได้คุณภาพ (วาณี
ฐาปนวงศ์สานติ. 2543: 150-152)

มาตรฐานของงานบริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544

1. ต้องมุ่งส่งเสริมให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ทุกประเภท ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง
2. ต้องหาวิธีการ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และโทรคมนาคมที่จำเป็น เพื่อช่วยให้
ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ อย่างรวดเร็วและครบถ้วนตามความต้องการ ทั้งบริการ
ให้เปล่าและบริการที่ต้องเสียค่าธรรมเนียม
3. ต้องจัดให้มีการประชุมนิเทศนักศึกษา การสอน หรือร่วมสอนการค้นคว้า ทรัพยากร
สารสนเทศ ตลอดจนช่วยค้นคว้า และให้คำปรึกษาทางวิชาการ
4. จัดให้มีบริการยืม - คืน โดยกำหนดระเบียบเพื่อให้ผู้ใช้บริการอย่าง เสมอภาคตาม
สิทธิที่ควร
5. ต้องมีบริการสืบค้นผ่านเครือข่ายภายในประเทศ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และสอนการ
สืบค้นด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์
6. ต้องมีชั่วโมงบริการอย่างสม่ำเสมอและเหมาะสม
7. หากมีการเรียนการสอนนอกสถาบันอุดมศึกษาควรจัดให้มีการบริการ เพื่อให้ผู้ใช้
สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ตามความต้องการ
8. ต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
9. ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ
อย่างกว้างขวางและประหยัด (วิชาญ เลิศวิภาตระกูล. 2552: ออนไลน์)

สรุปได้ว่า องค์ประกอบและมาตรฐานของงานบริการ จะส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการเรียนรู้ด้วย
ตนเอง หรือหาวิธีการ เครื่องมือที่ทันสมัยที่จำเป็น เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากร
สารสนเทศ อย่างรวดเร็วและครบถ้วนตามความต้องการรวมถึงความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะด้าน
สื่อสารเป็นอย่างดี เพื่องานด้านบริการมีคุณภาพและเกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการมากที่สุด

4. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

4.1 ความเป็นมาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านข้อมูลสารสนเทศกับอาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และบุคคลทั่วไปที่ประสงค์เข้ามาสืบค้นและศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง สำนักวิทยบริการได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดการองค์ความรู้ และการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการศึกษา และได้มีการพัฒนาปรับเปลี่ยนการให้บริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการตลอดเวลา พัฒนาการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเกิดจากการรวมตัวของ 2 หน่วยงานได้แก่ สำนักวิทยบริการ และศูนย์คอมพิวเตอร์ ในปี พ.ศ.2547 ตามโครงสร้างใหม่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ทั้งนี้เพื่อให้มีการรวมงานบริการที่ทำหน้าที่คล้ายกันเข้าด้วยกัน นำมาสู่การใช้ทรัพยากรร่วมกันให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ประวัติสำนักวิทยบริการ

สำนักวิทยบริการเดิมชื่อ หอสมุดวิทยลัยครูสวนดุสิต ซึ่งมีรูปแบบของห้องสมุดมาตั้งแต่ พ.ศ. 2477 โดยจัดหนังสือไว้เป็นมุมหนึ่งของห้องพักครู

พ.ศ. 2501 ได้ขยายพื้นที่เป็น 1 ห้องเรียน

พ.ศ. 2506 เริ่มมีการจัดหมวดหมู่หนังสือ โดยใช้ระบบ D.C. (Dewey Decimal Classification)

พ.ศ. 2522 ย้ายมาอยู่อาคารหอสมุดในปัจจุบัน

พ.ศ. 2539 เปลี่ยนการจัดหมวดหมู่หนังสือระบบ D.C. มาเป็น L.C. (Library of Congress Classification) และจัดซื้อระบบห้องสมุดอัตโนมัติ VTLIS (Virginia Tech Library System) มาใช้ในการดำเนินงานห้องสมุด พร้อมทั้งเปิดบริการสืบค้นบัตรรายการออนไลน์ OPAC (Online Public Access Catalog)

พ.ศ. 2540 จัดให้มีบริการ Internet

พ.ศ. 2543 จัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศ มาจัดดำเนินงานเพื่อให้บริการ Virtual Library ณ อาคารหลังใหม่ซึ่งต่อเชื่อมกับอาคารเก่า

ประวัติศูนย์คอมพิวเตอร์

พ.ศ. 2530 ตั้งขึ้น ณ อาคาร 1 เพื่อเป็นแหล่งฝึกทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์รวมทั้งผลิตบัณฑิตสาขาวิชาการคอมพิวเตอร์ และบัณฑิตสาขาอื่นให้มีความรู้ความสามารถทางด้านคอมพิวเตอร์ มีการให้บริการชุมชนโดยจัดการอบรมคอมพิวเตอร์ในโครงการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับข้าราชการ ตามมติคณะรัฐมนตรี

พ.ศ.2538 ได้เพิ่มฝ่ายเครือข่ายในโครงสร้างของศูนย์คอมพิวเตอร์ขึ้น

พ.ศ.2539 รับผิดชอบงานระบบ VDO Conference ที่ทางสถาบันนำมาใช้ในการเรียนการสอนทางไกล และจัดตั้งห้องถ่ายทอระบบที่อาคาร 11 ชั้น 4

พ.ศ. 2542 ศูนย์คอมพิวเตอร์ได้จัดตั้งทีมงานผู้เชี่ยวชาญทางด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ใช้ชื่อว่า “ทีมช่างเทคนิค”และในปีเดียวกันเองฝ่ายระบบเครือข่ายได้วางโครงสร้างพื้นฐานทางด้านระบบเครือข่ายและคอมพิวเตอร์ สำหรับให้บริการการเรียนการสอนผ่านระบบเครือข่าย (E-Learning) สำหรับนักศึกษาเพื่อสามารถเข้าศึกษาบทเรียนได้ทุกที่ ทุกเวลา ตามความต้องการและความพร้อมของนักศึกษา

พ.ศ. 2545 ได้มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลกลาง (Data Center) เพื่อทำหน้าที่เป็นหน่วยงานจัดเก็บและสนับสนุนข้อมูล และสารสนเทศทั้งหมดของสถาบัน

พ.ศ 2546 ศูนย์คอมพิวเตอร์ ได้จัดตั้งฝ่ายวิจัยและพัฒนาซอฟต์แวร์ขึ้น ตามนโยบายของรัฐบาลที่มีการจัดทำ PMOC (Prime Minster Management Operation Center) และเพื่อการวางระบบบริหารสารสนเทศการศึกษาที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพทั้งนี้เพื่อให้เกิดการสร้างและพัฒนานวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันอย่างต่อเนื่อง

ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์

ปรัชญา: มุ่งเน้นบริการสร้างสรรค์นวัตกรรมการศึกษา พัฒนาองค์ความรู้ควบคู่ ICT

วิสัยทัศน์: เป็นศูนย์กลางในการสร้างนวัตกรรมและองค์ความรู้ เพื่อให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย ควบคู่กับการประยุกต์ใช้ ICT ในการสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย

พันธกิจ:

1. สร้างนวัตกรรมและองค์ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
2. บริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยโดย

มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการ

3. มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้เป็นบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้าน ICT

ประเด็นยุทธศาสตร์:

ประเด็นยุทธศาสตร์ 1 พัฒนาระบบ ICT เพื่อการบริหารจัดการและการเรียนการสอน

ประเด็นยุทธศาสตร์ 2 สร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมการเรียนรู้ด้วย ICT

ประเด็นยุทธศาสตร์ 3 พัฒนาศักยภาพด้าน ICT สำหรับบุคลากรและชุมชน

ประเด็นยุทธศาสตร์ 4 สร้างองค์การเครือข่ายกับหน่วยงานภายในและภายนอก

เป้าประสงค์:

1. เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและการจัดการเรียนการสอนด้วย ICT
2. มีคลังข้อมูลสำหรับการบริหารจัดการและส่งเสริมการเรียนรู้

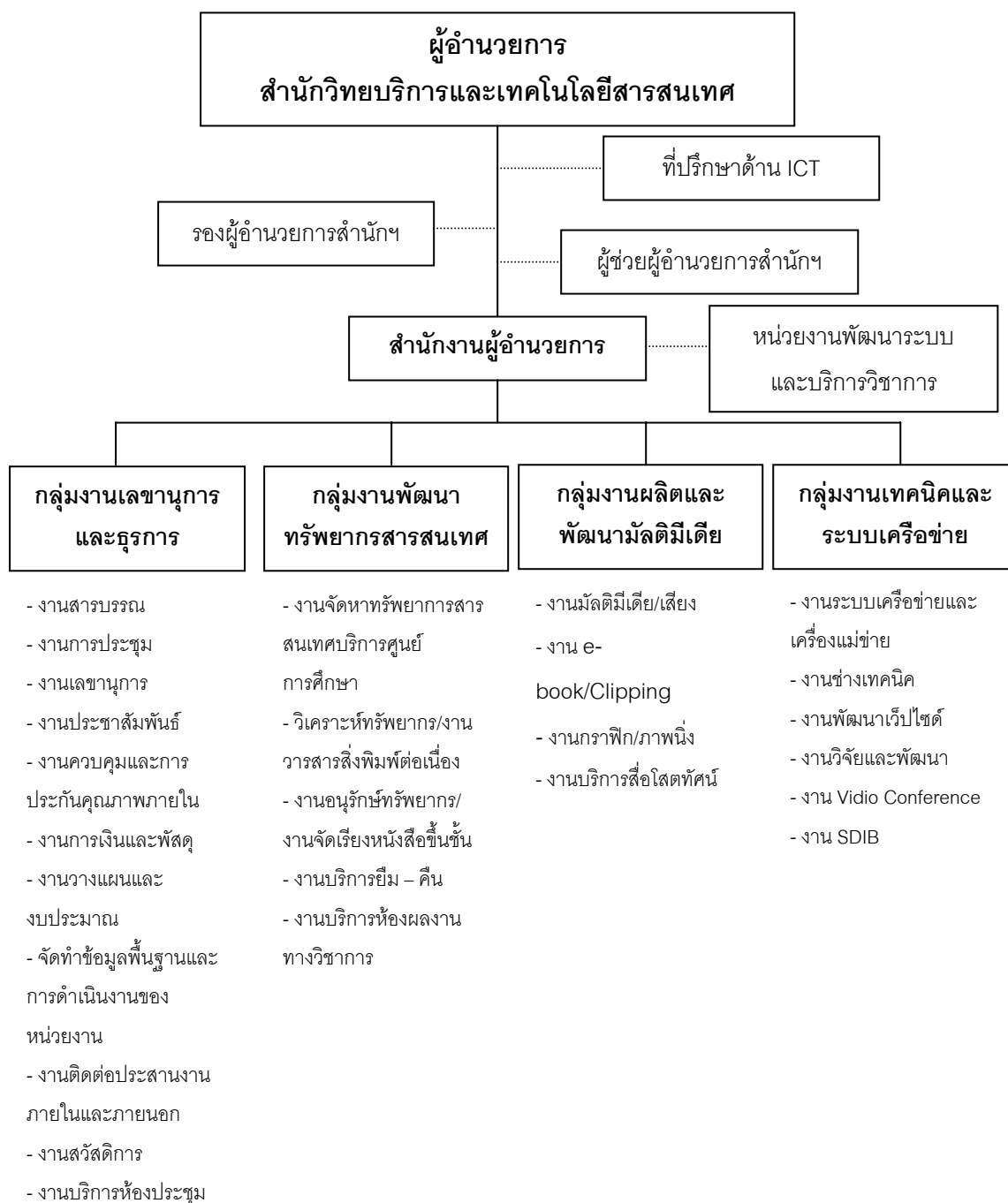
3. พัฒนา Competency ของบุคลากรในสำนักฯ
4. สร้างวัฒนธรรมการใช้ ICT ให้กับบุคลากรและชุมชน
5. การสร้างความยอมรับในระดับมาตรฐานสากล

กลยุทธ์:

1. จัดทำโครงสร้างสาธารถูปโภคด้าน ICT ที่เพียงพอต่อความต้องการใช้งาน
2. เสริมสร้างความมั่นคง เสถียรภาพ และความปลอดภัยในการใช้งานระบบเครือข่าย
3. การประยุกต์ใช้ ICT ในด้านการบริหารจัดการ
4. จัดทำและให้บริการความรู้ (Knowledge Provider)
5. ผลิตและพัฒนานวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้
6. การบริหารจัดการความรู้ของสำนักฯ
7. พัฒนาบุคลากรของสำนักฯ ให้มีความรู้ความสามารถที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน
8. การพัฒนาธุรกิจวิชาการด้วยองค์ความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

สารสนเทศ (สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. 2552: ออนไลน์)

4.2 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



ภาพประกอบ 1 โครงสร้างการบริหารงาน หน่วยงานภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ที่มา: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2552). *โครงสร้างองค์กร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ*. ออนไลน์.

ภาระงานบริหารงาน หน่วยงานภายใน ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่มงานเลขานุการและธุรการ

กลุ่มงานเลขานุการและธุรการเป็นกลุ่มงานหลักของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำหน้าที่ ประสานงานการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก รวบรวม จัดเก็บข้อมูล และประเมินผล รวมทั้งอำนวยความสะดวก เพื่อให้การดำเนินงานของตามภารกิจของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี เป็นไปได้ด้วยดี และมีความต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันเพื่อให้เกิดการพัฒนา และบริการต่างๆ ที่ดีขึ้น โดยกลุ่มงานเลขานุการและธุรการนั้น ประกอบด้วยงานต่างๆ ดังนี้

1. งานเลขานุการ คือ งานวิเคราะห์ ประสานงาน ติดตามงาน ประเมินผล และสนับสนุนการทำงานของทุกฝ่ายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ดำเนินงานไปด้วยความเรียบร้อย รับผิดชอบเรื่องการนัดหมายการประชุมของผู้บริหาร จัดเตรียมข้อมูลในการประชุม

2. งานสารบรรณ และ งานธุรการ คืองานลงบันทึก รับ-ส่งเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พิมพ์บันทึกข้อความจดหมายเวียนต่างๆ รวมทั้งงานสนับสนุนการทำงานของกลุ่มงานต่างๆ

3. งานพัสดุ ประกอบด้วย งานจัดซื้อ-จัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ

4. งานนโยบายและแผน คือ งานจัดทำ ประสานงานในการจัดทำแผนปฏิบัติงาน แผนการใช้จ่ายเงิน โครงการ รวมทั้งติดตามประเมินแผนงานและงบประมาณของสำนักฯ เพื่อจัดทำรายงานสรุปจัดส่งกองนโยบายและแผน

5. งานการเงิน คือ งานจัดทำรายงานทางการเงินของสำนักฯ สรุปรายการพร้อมทั้งแสดงรายการรับ-จ่ายในแต่ละเดือน รวมถึงการตรวจสอบกับรายงานทางการเงินของสำนักฯ จากฝ่ายการเงิน

6. งานบุคคล คือ การดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของสำนักฯ โดยมีการดำเนินงานร่วมกับกองการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัย ในการดูแลสถิติการปฏิบัติงาน และการจัดอบรมสัมมนาเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

7. งานประชาสัมพันธ์ คือ งานประชาสัมพันธ์อย่างเต็มรูปแบบใน การดำเนินงานต่างๆของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการสร้างภาพลักษณ์และเผยแพร่ข่าวสารของศูนย์ฯ ไปยังหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยอีกด้วย

8. งานลิขสิทธิ์ คือ การดูแลผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับลิขสิทธิ์งานต่างๆ ที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลิตขึ้น ทั้งงานเขียน ผลงานวิชาการ งานทางด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ งานสื่อสื่อดิจิทัล

9. งานบริการบริการ ประกอบด้วย

9.1 งานบริการตอบคำถามการใช้งานบริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัย

9.2 งานบริการ Vprint

9.3 ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย การให้บริการจองห้องปฏิบัติการสำหรับการเรียนการสอน การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษาเพื่อฝึกทักษะนอกเวลาเรียน นอกจากนี้ยังมีการรวบรวมข้อมูลการให้บริการต่างๆ จัดทำเป็นสถิติเพื่อเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการปรับปรุงห้องปฏิบัติการ ในส่วนของบริการห้องประชุม

9.4 การให้บริการจองห้องประชุม และอาหารว่าง สำหรับให้บริการหน่วยงานทั้งภายในและนอกมหาวิทยาลัย

9.5 บริการรักษาความปลอดภัย คือ งานดูแลความเรียบร้อยทางด้านทรัพย์สินของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

ทำหน้าที่จัดหา คัดเลือก วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ให้บริการยืม-คืนหนังสือ บริการหนังสือจอง บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการสืบค้นฐานข้อมูลหนังสือ/ ซีดีรอม/วารสารอิเล็กทรอนิกส์ บริการแนะนำการใช้และนำชมห้องสมุด บริการรวบรวมบรรณานุกรม จัดแสดงหนังสือใหม่ ดูแลความเรียบร้อยของชั้นหนังสือ เตรียมหนังสือใหม่ก่อนให้บริการ ตรวจสอบหนังสือที่มีสภาพชำรุดและจัดส่งไปบำรุงรักษาหนังสือให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์ โดยมีภาระงานหลักดังนี้

1. งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ทำหน้าที่สรรหาและคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ ให้เพียงพอสำหรับให้บริการในมหาวิทยาลัย และศูนย์การศึกษา เพื่อสอดคล้องกับแผนการเรียน การสอน การศึกษาค้นคว้าวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

2. งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาเดียวกันจะอยู่ในหมวดวิชาเดียวกัน หรือหนังสือที่มีเนื้อเรื่องคล้ายคลึงกันจะอยู่ใกล้กัน ทำให้ผู้ใช้มีโอกาสเลือกหนังสือที่ต้องการได้หลายเล่ม มีโอกาสเปรียบเทียบหนังสือเรื่องที่ต้องการค้นคว้าระหว่างผู้แต่งแต่ละคน และช่วยให้ผู้อ่านสามารถได้รับความรู้ในเนื้อหาสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3. งานอนุรักษ์ทรัพยากรสารสนเทศ ซ่อมบำรุงรักษาหนังสือใหม่และเก่า เข้าเล่มวารสาร หนังสือพิมพ์ บริการเข้าเล่มเอกสารของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานต่างๆ

4. งานบริการยืม – คืน ให้บริการยืม – คืน ทรัพยากรสารสนเทศ โดยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ VTLS ต่ออายุสมาชิก รับสมัครสมาชิกใหม่ ทวงถามการคืนทรัพยากรสารสนเทศ แนะนำแหล่งสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ

5. งานวารสารสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง แสวงหา คัดเลือก วารสารอิเล็กทรอนิกส์ จัดทำดรรชนีวารสาร กฤตภาค สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่มีความสอดคล้องกับการผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัยฯ

6. งานจัดเรียงหนังสือชั้นชั้น จัดเรียงหนังสือชั้นชั้นตามเลขเรียกหนังสือ คือหมวด A – Z โดย จัดเก็บหนังสือจากจุดต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการฯ นำมาแยกประเภทหนังสือตามหมวดหมู่ มีการ ตรวจสอบความถูกต้อง และความเรียบร้อยในการจัดเรียงหนังสือชั้นชั้น พร้อมตรวจสอบสภาพหนังสือ และคัดเลือกหนังสือที่ชำรุดส่งงานอนุรักษ์ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อซ่อมแซม

7. งานบริการห้องผลงานวิชาการ ให้บริการผลงานทางวิชาการ เช่น งานวิจัย วิทยานิพนธ์ ภาคนิพนธ์ สารนิพนธ์ ซึ่งเป็นผลงานของอาจารย์ และนักศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและ มหาวิทยาลัยอื่นๆ เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้า และประกอบการเขียนผลงานทางวิชาการของ คณาจารย์

8. งานบริการศูนย์การศึกษา ประสานงานกับศูนย์การศึกษา ดูแลจัดการโดยให้คำปรึกษา เช่น การให้บริการยืม - คืน การจัดเรียงหนังสือชั้นชั้น การสืบค้นข้อมูล และสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ

กลุ่มงานผลิตและพัฒนาวัสดุมีเดีย

ให้บริการในรูปแบบสื่อโสตทัศนวัสดุ ได้แก่ เทปเสียง ซีดีรอม วีซีดี และซีดี ให้บริการสื่อ โสตทัศนอุปกรณ์ ผลิตสื่อมัลติมีเดีย ผลิตสื่อวีดิทัศน์ สื่อเสียง ผลิตงานกราฟิกและภาพนิ่ง ผลิตหนังสือ อิเล็กทรอนิกส์ โดยมีจุดมุ่งหมายในการผลิตเพื่อนำไปใช้เป็นสื่อการเรียนการสอน และสื่อประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้ยังทำหน้าที่ให้คำปรึกษา ฝึกอบรม ทำวิจัยเกี่ยวกับสื่อ และการจัดการองค์ความรู้ และ ให้บริการสำเนาสื่อโสตทัศนเพื่อการศึกษา และให้บริการห้องปฏิบัติการในการผลิตสื่อ แก่นักศึกษา อาจารย์และบุคคลทั่วไป

1. งานบริการสื่อ งานบริการสื่อ ประกอบด้วย 2 หน่วยงานย่อย ได้แก่ งานบริการโสตทัศนวัสดุ และงานบริการโสตทัศนอุปกรณ์ งานบริการโสตทัศนวัสดุ หมายถึงงานให้บริการจัดหา และให้บริการ ยืม-คืนสื่อการเรียนการสอน เช่น วีดิทัศน์ วีซีดี ซีดีรอม ซีดี และเทปคาสเซ็ท สำเนาสื่อโสตทัศนวัสดุ งานบริการโสตทัศนอุปกรณ์ ได้แก่การติดตั้งและควบคุมการใช้เครื่องมือโสตทัศนอุปกรณ์ เช่นเครื่องฉาย เครื่องเสียง ติดตั้งโทรทัศน์วงจรปิด ควบคุมการใช้เครื่องมือโสตทัศนอุปกรณ์ในห้องประชุม

2. งานมัลติมีเดีย มีหน้าที่จัดทำบทเรียนออนไลน์ ผลิตสื่อมัลติมีเดีย และพัฒนาเว็บเพจเพื่อ การเรียนการสอน

3. งานสื่อวีดิทัศน์ มีหน้าที่ถ่ายวีดิทัศน์ทั้งในห้องถ่ายทำ และนอกสถานที่ ตัดต่อวีดิทัศน์การ เรียนการสอน กิจกรรมของมหาวิทยาลัย และงานประชาสัมพันธ์

4. งานกราฟิกและภาพนิ่ง มีหน้าที่ถ่ายภาพการเรียนการสอน กิจกรรม และงานประชาสัมพันธ์ ส่วนงานกราฟิกได้แก่งานออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์ และทำป้ายโฆษณา งานสื่อเสียง มีหน้าที่บันทึกเสียง ตัดต่อเสียง เพื่องานการเรียนการสอน และเพื่อนำไปใช้ในการผลิตสื่อวีดิทัศน์

5. งานผลิตหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ มีหน้าที่ผลิตหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อรวบรวมความรู้ในสาขาวิชาต่างๆ ตำราของมหาวิทยาลัย ผลงานทางวิชาการ หนังสือหายาก วิทยานิพนธ์ สารานิพนธ์ และผลงานวิจัย โดยแปลงสิ่งพิมพ์เป็นสื่อดิจิทัลในรูปแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้เพื่อให้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย

กลุ่มงานเทคนิคและระบบเครือข่าย

มีหน้าที่หลักในการสรรหา ดูแล และพัฒนาระบบเครือข่ายและระบบ IT ของมหาวิทยาลัย เพื่อการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน และการบริหารจัดการ ซึ่งมีงานหลักเป็นดังนี้

1. งานระบบเครือข่ายและเครื่องแม่ข่าย มีหน้าที่ในการดูแล แก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัย ทั้งภายในและศูนย์การศึกษา ให้พร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งมีการวางแผนและพัฒนาระบบและการบริการให้มีประสิทธิภาพ

2. งานช่างเทคนิค มีหน้าที่ในการสนับสนุนงานการใช้ระบบ IT ของมหาวิทยาลัยฯ รวมทั้งดูแลและซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ภายในห้องปฏิบัติการ ประสานและดูแลให้บริษัทผู้ให้เช่าคอมพิวเตอร์ ในเรื่องของการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์

3. งานพัฒนาเว็บไซต์ มีหน้าที่ดูแลเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งพัฒนาหน้าโฮมเพจให้ทันสมัยอยู่เสมอ โดย ออกแบบ จัดทำ ให้คำปรึกษา และดูแลความถูกต้องของเว็บไซต์ ทั้งของมหาวิทยาลัย และหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย

4. งานวิจัยและพัฒนาซอฟต์แวร์ มีหน้าที่ออกแบบและพัฒนาโปรแกรมเพื่อสนับสนุนงานของมหาวิทยาลัยโดยเน้นที่งานด้านฐานข้อมูลสารสนเทศและการประมวลผลข้อมูลของมหาวิทยาลัยเป็นหลัก

5. งาน Video Conference มีหน้าที่ในการดูแลรักษาและพัฒนาอุปกรณ์ต่างๆ ของระบบ Video Conference ควบคุมระบบและประสานกับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์การศึกษานอกมหาวิทยาลัย เพื่อให้การเรียนการสอนด้วยระบบ Video Conference เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งผลิตและจัดเก็บสื่อการเรียนการสอนหรืองานต่างของมหาวิทยาลัยในรูปแบบดิจิทัล

6. ระบบงานห้องสมุด มีหน้าที่ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัลเพื่อให้บริการ เช่น ฐานข้อมูลหนังสือและวารสาร วิดิทัศน์ตามอัธยาศัย โปรแกรมเรียนรู้ด้วยตนเอง บริการ Account Internet งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ งาน Video on Demand บริการงานพิมพ์ และงานสแกน

รวมทั้งการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษาและบุคลากรเพื่อใช้งานบริการต่างๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

7. งาน SDIB เป็นสถานีโทรทัศน์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำหน้าที่ผลิต และพัฒนาสาระความรู้ต่างๆ เพื่อเผยแพร่ และให้บริการในรูปแบบมัลติมีเดียสำหรับนักศึกษา อาจารย์ บุคลากรและผู้สนใจ โดยจะแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ช่อง คือ ช่องที่ 1 เป็นเนื้อหาสาระเกี่ยวกับเด็ก และการเลี้ยงดูเด็ก ช่องที่ 2 เป็นการถ่ายทอดการเรียนการสอนจากระบบ Video Conference ช่องที่ 3 เป็นสาระความรู้เกี่ยวกับนานาสาระของสวนดุสิต และช่องที่ 4 เป็นการถ่ายทอดวิทยุของมหาวิทยาลัยหน่วยงาน พัฒนาระบบและบริการวิชาการเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่หลักในการให้บริการวิชาการแก่หน่วยงานทั้งภายใน และภายนอก โดยสำนักฯ มีทีมบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้านมาถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์มาให้บริการแก่หน่วยงานที่สนใจ ซึ่งหน่วยนี้จะมี 2 ส่วนด้วยกัน

1. หน่วยพัฒนาระบบ ทำหน้าที่ในการพัฒนาระบบต่างๆ ที่สามารถนำมาสนับสนุนการดำเนินงานต่างๆ ของสำนักฯ รวมทั้งให้คำปรึกษา เกี่ยวกับการวางระบบทางด้าน ICT ที่ทางสำนักวิทยบริการฯ มีความเชี่ยวชาญ เพื่อให้บริการแก่สังคม และหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชน

2. หน่วยบริการวิชาการ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับนักศึกษา บุคลากรของมหาวิทยาลัย บุคคลทั่วไป และหน่วยงานภายนอก ทั้งในรูปแบบของการฝึกอบรม การให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา ซึ่งเป็นการจัดให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ นอกจากนี้ยังเป็นศูนย์ทดสอบความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอีกด้วย ซึ่งประกอบด้วยภาระงานย่อยดังนี้

2.1 งานฝึกอบรม คืองานที่ให้บริการการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับ นักศึกษา บุคลากรของมหาวิทยาลัย บุคคลทั่วไป รวมถึงหน่วยงานภายนอกที่มีความประสงค์เข้ารับการอบรมคอมพิวเตอร์ โดยจัดการฝึกอบรมทั้งในและนอกสถานที่

2.2 งานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา คืองานให้บริการเช่าห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และให้เช่าเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา สำหรับหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์และการสัมมนา

2.3 ศูนย์ทดสอบความรู้ด้าน ICT คือ ศูนย์ทดสอบความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่างๆ ทั้ง ซึ่งเหมาะสำหรับผู้ใช้งานและสำหรับผู้ดูแลระบบ

2.4 งานบริการอื่นๆ คืองานด้านการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับ นักศึกษาเพื่อฝึกทักษะนอกเวลาเรียน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (2552: ออนไลน์)

4.3 การบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนดุสิต

การบริการสารสนเทศ ให้บริการผู้ให้บริการในปีงบประมาณ 2552 มีดังนี้

ตาราง 1 สถิติจำนวนสารสนเทศที่ให้บริการของวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี 2552

ประเภทของสารสนเทศ	จำนวน
หนังสือ (เล่ม)	140,644 เล่ม
วารสาร	500 ฉบับ
สื่อโสตทัศน	8,692 ชื่อเรื่อง
Full Text/Abstract	20,863,771 titles
Journal	36,190 titles
e-Book	72,180 titles

ที่มา: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2552). *สรุปจำนวนสารสนเทศ*. ออนไลน์.

งานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้ให้บริการแก่นักศึกษาในด้านต่างๆ ซึ่งขึ้นอยู่กับพันธกิจและเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยเป็นหลัก จากการศึกษาพันธกิจและเป้าประสงค์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ของ ลักขณา คมขำ (2548: 8) กล่าวไว้ 6 ด้าน คือ ด้านการบริการสิ่งพิมพ์ ด้านการบริการวารสาร ด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต ด้านการบริการถ่ายเอกสาร และด้านการบริการส่งเสริมการใช้บริการ นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ ชุตติภักดิ์ บุญปาน (2546: 68) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง สถาบันราชภัฏราชชนครินทร์ พบว่า การบริการของหอสมุดกลางสถาบันราชภัฏราชชนครินทร์โดยรวมสูงกว่าเกณฑ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการบริการสารนิเทศ ด้านการบริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องและด้านการบริการถ่ายเอกสาร มีความเหมาะสมสูงกว่าเกณฑ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต และด้านการบริการคอมพิวเตอร์เพื่อสารนิเทศ มีความเหมาะสมไม่สูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความความคิดเห็น ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนก ตามคณะที่ศึกษา ชั้นปีที่ศึกษา ลักษณะการมาเรียน และอัตราการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ก็พบว่า มีผลการศึกษาของ วิจิตติมา ผดุงวงศ์เดช (2547: 80) ที่พบว่านักศึกษาที่ศึกษาในคณะที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ วไลพรพรรณ พรวิรุฬห์ (2552: 72) ที่พบว่า นักศึกษาที่อยู่สาขาวิชาต่าง ๆ มีความเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโดยทั่วไปนักศึกษาประเมินความเหมาะสมในการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จากความมีอยู่ของทรัพยากรในห้องสมุด ความพอเพียงของทรัพยากรในการให้บริการ ความทันสมัยของระบบในการให้บริการ ความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของบุคลากรในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งการใช้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นส่วนกลาง ทุกคนใช้ร่วมกัน ทำให้มีความเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาตามชั้นปีที่ศึกษา พบว่าม้งานวิจัยของลักษณา คมขำ (2548: 84) ที่พบว่านักศึกษาที่อยู่ในชั้นปีต่างกัน มีความเห็นต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการบริการถ่ายเอกสารที่นิสิตมีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแตกต่างกันที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง และเมื่อพิจารณาถึงอัตราการใช้ห้องสมุดที่ต่างกัน นักศึกษามีความเห็นต่อการของห้องสมุดกลาง โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการบริการสิ่งพิมพ์ ด้านการบริการวารสาร ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต และด้านการส่งเสริมการใช้บริการที่นิสิตมีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวไลพรพรรณ พรวิรุฬห์ (2552: 72) ที่พบว่า นักศึกษาที่ใช้ห้องสมุดในความถี่ต่างกัน มีความเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาที่มีการใช้ห้องสมุดน้อยกว่า 5 ชั่วโมง/สัปดาห์มีความเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศแตกต่างกับนักศึกษาที่มีการใช้ห้องสมุดมากกว่า 10 ชั่วโมง/สัปดาห์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งต่างจากงานวิจัยของ เกษตรพันธุ์ ขอบทำกิจ (2546: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการบริหารงานบริการภาครัฐ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่าผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดต่าง ๆ มีความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

งานวิจัยดังกล่าวเป็นแนวทางในการทำวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มี 6 ด้าน คือ ด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล วารสาร บทความ ออนไลน์ ด้านการบริการสิ่งพิมพ์ ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ด้านการบริการถ่ายเอกสาร มีรายละเอียด ดังนี้

ด้านการบริการสิ่งพิมพ์

สำนักวิทยบริการให้บริการหนังสือ วารสาร ผลงานทางวิชาการ หนังสืออ้างอิง และ สิ่งพิมพ์ ต่างๆ ทางด้านอาคารหลังเก่าในบริเวณชั้น 1 - ชั้น 3 ผู้ขอใช้บริการสามารถสืบค้นหนังสือผ่านระบบ VTLS โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้น ซึ่งตั้งไว้ให้บริการในบริเวณ ชั้น 1 และ ชั้น 2 โดยผู้ขอใช้บริการสามารถเลือกอ่านได้ตามอัธยาศัยในบริเวณสำหรับนั่งอ่านสิ่งพิมพ์ วารสาร และ หนังสือที่ทางสำนักวิทยบริการจัดเตรียมไว้

บริการยืมคืน

ขั้นตอนการใช้บริการยืม - คืน มีดังนี้

1. ผู้ใช้บริการยืม - คืน ต้องแสดงบัตรประจำตัวต่อเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ยืม - คืน (สำนักวิทยบริการ ชั้น 1)
2. เจ้าหน้าที่จะให้บริการยืม - คืน เฉพาะผู้ที่เป็นเจ้าของบัตรประจำตัวเท่านั้น
3. กรณีบัตรประจำตัวสูญหาย ให้ปฏิบัติ ดังนี้
 - 3.1 อาจารย์ ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ ติดต่อฝ่ายนิติการและการเจ้าหน้าที่
 - 3.2 นักศึกษาทุกระดับชั้น ติดต่อสำนักทะเบียนและประมวลผล

บริการยืมคืนอัตโนมัติ (Self Check Out System) เป็นบริการเสริมที่สำนักวิทยบริการเปิดให้ใช้บริการ โดยเครื่องให้บริการ จะตั้งอยู่บริเวณทางเข้า ด้านอาคารหอสมุดเดิม ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้บริการของห้องสมุด สามารถยืม และคืน หนังสือได้ด้วยตนเอง

ตาราง 2 จำนวนการยืม – คืน หนังสือ

ประเภทสมาชิก	จำนวนเล่ม	ระยะเวลาในการยืม	ค่าปรับ/วัน	ระยะเวลาในการยืมต่อได้
อาจารย์/เจ้าหน้าที่	15	30 วัน	5 บาท	7 วัน
นักศึกษาปริญญาเอก	7	20 วัน	5 บาท	7 วัน
นักศึกษาปริญญาโท	7	20 วัน	5 บาท	7 วัน
นักศึกษา/ป.บัณฑิต	5	10 วัน	5 บาท	7 วัน
นักศึกษาภาคปกติ/ภาคสมทบ	5	10 วัน	5 บาท	7 วัน
นักเรียนประถมสาธิต, อนุบาลลอออุทิศ	5	10 วัน	5 บาท	7 วัน

ที่มา: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2552). บริการสิ่งพิมพ์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. ออนไลน์.

หมายเหตุ

1. หนังสือเล่มเดิมสามารถยืมติดต่อกันได้ไม่เกิน 1 ครั้ง
2. กรณีชำรุด สูญหาย ต้องซื้อเล่มใหม่มาใช้ หรือใช้เงินเป็น 1 เท่า (ไม่รวมค่าปรับ)
3. กรณีวันกำหนดส่งตรงกับวันปิดทำการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (เฉพาะวันหยุดนักขัตฤกษ์) ในวันเปิดทำการวันแรก ไม่ต้องเสียค่าปรับ จะคิดค่าปรับเมื่อนำส่งคืนในวันถัดไป

ตาราง 3 สถิติงานบริการยืม – คืบ ของวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี 2552

เดือน	ยืม (หนังสือ/เล่ม)	คืน (หนังสือ/เล่ม)	ยืม (CD-ROM/แผ่น)	คืน (CD-ROM/แผ่น)
มกราคม	6,473	6,004	103	114
กุมภาพันธ์	5,167	6,184	96	90
มีนาคม	3,229	3,498	40	64
เมษายน	2,392	2,532	27	18
พฤษภาคม	2,428	2,684	18	11
มิถุนายน	3,875	2,964	12	8
กรกฎาคม	5,904	5,531	60	52
สิงหาคม	5,448	5,615	39	30
กันยายน	5,171	5,611	70	50
ตุลาคม	2,159	2,784	38	47
พฤศจิกายน	4,288	3,520	60	58
ธันวาคม	4,746	4,576	18	24
รวม	51,284	51,503	581	566

ที่มา: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2552). *หน่วยงานด้านบริการสื่อสิ่งพิมพ์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.*

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ ชุตินันท์ บุญปาน (2546: 68) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง สถาบันราชภัฏราชชนครินทร์ พบว่า จำนวนหนังสือ ยังไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา ซึ่งทางหอสมุดควรจัดหาเพิ่มเติม ส่วนความทันสมัยของหนังสือที่หอสมุดจัดหาไว้นั้น ยังไม่ตรงตามต้องการของนักศึกษา และไม่ทันสมัยเท่าที่ควรการจัดเรียงและแยกประเภทหนังสือยังไม่เป็นระบบทำให้ยากต่อการค้นคว้า ลักขณา คมขำ. (2548: 86) ศึกษาเรื่องการศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ความทันสมัยของหนังสือที่สำนักหอสมุดกลางจัดหาไว้ให้บริการนั้น ยังไม่ตรงตามความต้องการของนิสิตและไม่ทันสมัยเท่าที่ควร

ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ให้บริการสืบค้นค้นทางอินเทอร์เน็ต และให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลสารสนเทศ (Data-base) ด้วยการเข้าสู่เว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการฯ และบริการสืบค้นฐานข้อมูลทางวิชาการ ฐานข้อมูลวารสารบทความออนไลน์ ดังนี้

1. ABI/Inform (ProQuest) เนื้อหาของฐานข้อมูล เป็นดรรชนีและสาระสังเขป บทความจากวารสาร ทางด้านบริหารธุรกิจ และการจัดการทั่วโลก ตั้งแต่ ปี1985 – จนถึงปัจจุบัน มีเนื้อหาทางด้านบัญชี, การจัดการ, เศรษฐศาสตร์, การเงิน, กฎหมาย, การตลาด, การโฆษณา, การบริหารทรัพยากรบุคคล นอกจากนี้ยังมีข้อมูลทางด้าน วิทยาศาสตร์เทคโนโลยีการสื่อสาร และ สุขภาพ อีกด้วย โดยภายในฐานข้อมูล มีทั้ง บทความย่อ และ บทความเต็ม ของวารสาร (Index, Abstract and Full text)

นอกจากนี้ยังเป็นฐานข้อมูลออนไลน์ที่รวบรวมบทความวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโทและปริญญาเอกของมหาวิทยาลัยทั่วโลก ให้รายการบรรณานุกรมตั้งแต่ปี ค.ศ. 1861 และให้สาระสังเขปตั้งแต่ปี ค.ศ. 1981 วิทยานิพนธ์ตั้งแต่ 1997 ขึ้นไป สามารถ Download 24 หน้าแรกได้ ปัจจุบันมีข้อมูลมากกว่า 2 ล้านรายการ

ชนิดของฐานข้อมูล	Intranet
รูปแบบของฐานข้อมูล	Abstract and Full Text
สาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง	วิทยาการจัดการคอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์ บริหารธุรกิจ

2. ACM Digital Library (ThaiLIS) เป็นฐานข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและวิทยาการคอมพิวเตอร์ของ Association for Computing Machinery (ACM) ครอบคลุมสารสนเทศจากบทความวารสาร นิตยสาร รายงาน เอกสารการประชุมและข่าวสาร ให้ข้อมูลบรรณานุกรม สาระสังเขปและเอกสารเต็มตั้งแต่ปี 1974 - ปัจจุบัน

ชนิดของฐานข้อมูล	Internet
สาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง	เทคโนโลยีสารสนเทศและวิทยาการคอมพิวเตอร์

3. Dissertation Full Text (ThaiLIS) เป็นฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ต่างประเทศฉบับเต็มจำนวนประมาณ 3,850 ชื่อเรื่อง ปีที่พิมพ์ตั้งแต่ปี 1997-ปัจจุบัน

ชนิดของฐานข้อมูล	Intranet
รูปแบบของฐานข้อมูล	Abstract
สาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง	วิทยานิพนธ์ ทุกสาขา

4. Emerald Insight เป็นฐานข้อมูลที่มีเนื้อหาด้านการบริหารจัดการ โดยนำมาจากวารสารด้านการบริการจัดการ การตลาด การจัดการห้องสมุด จาก ยุโรปมากกว่า 130 เล่ม โดยมีบทความต่าง ๆ มากกว่า 25,000 ชื่อเรื่องเป็นข้อมูลย้อนหลังถึงปี ค.ศ.1989

ชนิดของฐานข้อมูล	Intranet
สาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง	วิทยาการจัดการ บริหารธุรกิจ

5. Eric เป็นฐานข้อมูลสิ่งพิมพ์ทางการศึกษาด้านการศึกษาปฐมวัย การศึกษาพิเศษ บริหาร การศึกษา ประกอบด้วยบทความวารสาร รายงานการวิจัย เอกสารการสอน รายงานการ ประชุมสัมมนา คู่มือและหลักสูตรการสอนและอื่นๆ สืบค้นข้อมูลได้ตั้งแต่ปี ค.ศ.1966-ปัจจุบัน

ชนิดของฐานข้อมูล	Internet
สาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง	การศึกษาปฐมวัย การศึกษาพิเศษ การบริหารการศึกษา

6. H.W. Wilson (ThaiLIS) ฐานข้อมูลบทความวารสารครอบคลุมสารสนเทศทุกสาขาวิชา ได้แก่ วิทยาศาสตร์ประยุกต์ และเทคโนโลยีชีววิทยาและการเกษตร ศิลปะ ธุรกิจ การศึกษา มนุษยศาสตร์ กฎหมาย บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ สังคมศาสตร์และสาขาอื่นๆ เช่น เคมี ชีววิทยา ฟิสิกส์ ดาราศาสตร์ สิ่งแวดล้อม สัตวศาสตร์และสัตนทาการฯลฯ รายละเอียดข้อมูลมี บรรณานุกรม สาระสังเขปและเอกสารฉบับเต็มตั้งแต่ปี ค.ศ. 1995- ปัจจุบัน

ชนิดของฐานข้อมูล	Intranet
รูปแบบของฐานข้อมูล	Abstract and Full Text
สาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง	วิทยาศาสตร์ ครุศาสตร์ บริหารการศึกษา

7. Sprinker Link e-journal เป็นฐานข้อมูลที่ให้บริการ ครอบคลุมสาขาวิชาการแพทย์ วิทยาศาสตร์สุขภาพ วิทยาศาสตร์ เคมี คณิตศาสตร์ ฟิสิกส์ วิทยาการคอมพิวเตอร์ เศรษฐศาสตร์ วิทยาการจัดการ ธรณีวิทยา วิศวกรรมศาสตร์ มีบทความฉบับเต็ม (Full Text) ของวารสารไม่น้อยกว่า 1,200 ชื่อเรื่อง

ชนิดของฐานข้อมูล	Internet
รูปแบบของฐานข้อมูล	Abstract and Full Text
สาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง	วิทยาศาสตร์

8. EBSCO Host ประกอบไปด้วย Databases

- ASP Academic Search Premier ฐานข้อมูลทั่วไป
- BSC Business Source Complete ฐานข้อมูลทางธุรกิจ การบริหาร การจัดการ
- Regional Business News
- Hospitality Tourism Complete

9. TDC (ThaiLIS) เป็นฐานข้อมูล วิทยานิพนธ์ ภาคนิพนธ์ งานวิจัย บทความวารสารและ หนังสือหายาก (ฉบับภาษาไทย) ในรูปแบบเต็มฉบับ (Full - Text) ของ มหาวิทยาลัย 24 แห่ง มหาวิทยาลัยราชภัฏ 41 แห่ง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 9 แห่ง และ มหาวิทยาลัยสงฆ์ 2 แห่ง

ชนิดของฐานข้อมูล	Intranet
รูปแบบของฐานข้อมูล	Abstract
สาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง	วิทยานิพนธ์ ทุกสาขา

10. IEEE Computer เป็นวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้ข้อมูลแบบบทความฉบับเต็ม (Full Text) มีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาทางด้านคอมพิวเตอร์จากวารสารสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง 20 รายชื่อ บทความประมาณ 84,000 บทความ มีข้อมูลย้อนหลัง ตั้งแต่ปี ค.ศ.1988 และมีรายงานการประชุมย้อนหลัง ตั้งแต่ปี ค.ศ.1995

11. IEEE / IEE (ThaiLIS) ครอบคลุมสาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้าและวิทยาการคอมพิวเตอร์ ฐานข้อมูลเป็นเอกสารฉบับเต็ม (Full Text) ของวารสาร นิตยสาร รายงานความก้าวหน้าและเอกสารการประชุมของ IEEE และ IE รวมทั้งเอกสารมาตรฐานของ IEEE จำนวนกว่า 1 ล้านรายการ (Documents) ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1988-ปัจจุบัน

12. Science Direct ฐานข้อมูล Science Direct ประกอบด้วย บทความวารสารและ หนังสือครอบคลุมหลักสูตร วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และ พยาบาลศาสตร์ ประมาณ 1,700 ชื่อเรื่อง ตั้งแต่ปี 1995- ปัจจุบัน

13. ISI Web of Science ฐานข้อมูลของบริษัท Thomson ISI เป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรมและสาระสังเขป พร้อมการอ้างอิงและอ้างถึง ครอบคลุมสาขาวิชาหลักทั้งวิทยาศาสตร์ สังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ ประกอบด้วย 3 ฐานข้อมูลย่อย ได้แก่ Science Citation Index Expanded, Social Sciences Citation Index, Arts & Humanities Citation Index ให้ข้อมูลบรรณานุกรมและสาระสังเขป ตั้งแต่ปี 2001 - ปัจจุบัน พร้อมกับเชื่อมโยงไปยังแหล่งข้อมูลเอกสารฉบับเต็ม ซึ่งผู้ใช้จะสามารถเรียกอ่านเรื่องเต็มได้เฉพาะวารสารจากแหล่งข้อมูลที่ห้องสมุดบอกรับออนไลน์เท่านั้น นอกจากนี้ยังให้ข้อมูลการอ้างถึง (Cited references) ทำให้ทราบว่าบทความแต่ละเรื่องถูกนำไปอ้างอิงมากน้อยเพียงใด

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ ลักขณา คมขำ (2548: 86) ศึกษาเรื่องการศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่าจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สำหรับสืบค้นข้อมูลมีจำนวนน้อย จำนวนหนังสือ ปริญญาานิพนธ์/สารนิพนธ์ต่างๆ ยังไม่เพียงพอกับจำนวนนิสิตซึ่งทางสำนักหอสมุดกลางควรจัดหาเพิ่มเติม

ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์

ให้บริการชั้น 1 เป็นการวางวารสารแบบระบบเปิด ซึ่งที่ชั้นวางจะมีการแยกประเภทของวารสารและหนังสือพิมพ์ ได้แก่ วารสารวิชาการ วารสารวิจารณ์ และวารสารบันเทิง และนิตยสาร ซึ่งการจัดเรียงวารสารและหนังสือพิมพ์ เป็นระบบเปิดชั้น วารสารฉบับใหม่จะออกเป็นรายสัปดาห์ รายปักษ์ รายเดือน รายสองเดือน รายหกเดือน และเนื้อเรื่อง ของสิ่งพิมพ์นี้มักจะเป็นความรู้ เรื่องราวที่ทันสมัย ถ้าพิจารณาตามเนื้อเรื่องสามารถแบ่งวารสารออกเป็น วารสารวิชาการภาษาไทย วารสารวิชาการต่างประเทศ วารสารและนิตยสารทั่วไปภาษาไทย วารสารและนิตยสารทั่วไป ภาษาต่างประเทศ หนังสือพิมพ์ภาษาไทย หนังสือพิมพ์ภาษาต่างประเทศ วารสารบันเทิงภาษาไทย และวารสารบันเทิงภาษาต่างประเทศ ที่จัดวางในชั้นนั้นไม่สามารถเอื้อมออกไปได้แต่สามารถเอื้อมไปถ่ายเอกสารได้ นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ ชุตินันท์ บุญปาน (2546: 69) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง สถาบันราชภัฏราชชนครินทร์ พบว่า จำนวนวารสาร หนังสือพิมพ์ต่างๆ มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับจำนวนของนักศึกษาที่เข้าไปใช้บริการ ซึ่งหอสมุดกลางที่จะต้องจัดหาเพิ่มเติม ส่วนในเรื่องของการวางวารสารฉบับใหม่ค่อนข้างล่าช้า เมื่อนักศึกษาต้องการอ่านจึงไม่พบวารสารที่ต้องการจึงอาจเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้นักศึกษาเห็นว่าบริการของหอสมุด มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง สำหรับลักขณา คมขำ (2548: 86) ศึกษาเรื่องการศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า หนังสือพิมพ์และวารสารบางสาขาวิชามีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับจำนวนของนิสิตที่เข้าไปใช้บริการ นอกจากนี้วารสารฉบับปัจจุบันบางเล่มไม่มีอยู่บนชั้นเพื่อให้บริการ เมื่อนิสิตต้องการอ่านจึงไม่พบวารสารที่ต้องการ จึงอาจเป็นส่วนหนึ่งทำให้นิสิตเห็นว่าด้านการบริการวารสาร มีความเหมาะสมแต่เพียงในระดับปานกลางเท่านั้น

ด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ

เป็นการบริการสารนิเทศในรูปแบบของสื่อโสตทัศนวัสดุ (Non – Printed Media) ได้แก่ เทป วิดิทัศน์ เทปเสียง ซีดี ซีดี-รอม และวีซีดี ซึ่งได้จัดเป็นหมวดหมู่ หัวเรื่องต่างๆ เช่นการศึกษา สารคดี และภาพยนตร์บันเทิง เป็นต้น โดยทำการบันทึกรายการสื่อต่างๆ ลงฐานข้อมูลห้องสมุดอัตโนมัติ (VTLS) เพื่อสะดวกในการสืบค้นและการให้บริการยืม – คืน นอกจากนี้ยังให้บริการสำเนาสื่อทุกรูปแบบ และแปลงสื่อจาก Analog เป็น Digital เพื่อนำไปใช้ทางการศึกษา จัดหา รวบรวม และผลิตสื่อการสอน วิดิทัศน์ ภาพนิ่ง มัลติมีเดีย บันทึกเสียง ผลิตตัวอักษรทำป้ายโฆษณา และสำเนาสื่อเพื่อการศึกษายืม-คืนสื่อโสตทัศนวัสดุ ให้บริการ ยืม-คืน สื่อวิดิทัศน์ เช่น

- VCD (Video Compact Disc) เป็นภาพเคลื่อนไหว และเสียง
- CDR (Compact Disc Read Only Memory) สำหรับใช้เครื่อง Com เท่านั้นเป็นส่วนใหญ่

- CD (Compact Disc (Audio CD) การบันทึกเสียง
- DVD (Digital Versatile Disc) เป็นภาพเคลื่อนไหว และเสียงมีข้อมูลในแผ่นนี้มากกว่าแผ่นอื่น
- Video cassette tape วีดิทัศน์
- Cassette tape ตลับเทปเสียง

ตาราง 4 จำนวนสื่อโสตทัศนที่ให้บริการ

ลำดับ	ประเภทสื่อโสตทัศน	จำนวน
1	VDO	5,169 แผ่น
2	VCD	1,575 แผ่น
3	CDR	792 แผ่น
4	CD	432 แผ่น
5	Cassette	766 ม้วน
6	DVD	27 แผ่น

ที่มา: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2552). บริการสื่อโสตทัศนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. ออนไลน์.

ระเบียบ และสิทธิการให้บริการ

1. การให้บริการสื่อโสตทัศน กองงานผลิตและ พัฒนามัลติมีเดีย สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ให้บริการ สารนิเทศในรูปแบบของ สื่อโสตทัศนวัสดุ ซึ่งได้แก่ เทปเสียง, เทปวีดิทัศน์, ซีดี, ซีดี-รวม และวีซีดี โดยจัดสารนิเทศ เป็นหมวดหมู่ หัวเรื่อง ต่างๆ ดังนี้

- วิทยาศาสตร์ และ เทคโนโลยีสารสนเทศ . ศิลปวัฒนธรรม
- ภาษา . การจัดการ
- ประชาสัมพันธ์ . การแนะแนว
- สารคดี . ภาพยนตร์ และบันเทิง
- การศึกษาทั่วไป . การศึกษาระบบทางไกล
- การศึกษาหมวดวิชาพื้นฐานทั่วไปนี้

2. ระเบียบการใช้บริการสื่อโสตทัศน

2.1 ผู้มีสิทธิใช้บริการ

2.1.1 นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

2.1.2 บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้แก่ อาจารย์, ข้าราชการ,

เจ้าหน้าที่

2.1.3 บุคคลทั่วไป

2.2 เวลาการใช้บริการ

2.2.1 วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 8.00 น. - 19.00 น.

2.2.2 วันเสาร์ - วันอาทิตย์ เวลา 8.30 น. - 16.30 น.

2.2.3 ปิดบริการ – วันหยุดนักขัตฤกษ์

2.3 วิธีใช้บริการ

2.3.1 ใช้บริการได้ครั้งละ 1 เรื่อง

2.3.2 ใช้บริการได้เครื่องละ 1 คน

2.3.3 สวมหูฟังขณะใช้บริการ

2.3.4 ห้ามนำสื่อภายนอกเข้ามาใช้ในบริเวณให้บริการ

2.3.5 ห้ามนำสื่อออกนอกบริเวณให้บริการ

2.3.6 ถ้ามีปัญหาใดๆ เกิดขึ้นต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบ

หมายเหตุ

บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

- ยืมสื่อกลับได้ 5 ม้วน/แผ่น ต่อ 1 สัปดาห์

- ส่งเกินกำหนด เสียค่าปรับ 1 บาท ต่อ 1 ม้วน/แผ่น ต่อ 1 วัน

- ทำสื่อหาย ต้องชดใช้ค่าสื่อจำนวน 3 เท่าของราคาสื่อ

2.4 ขั้นตอนการใช้บริการ

2.4.1 สืบค้นหาข้อมูลสื่อโสตทัศน จากฐานข้อมูล ห้องสมุดอัตโนมัติ (Online Catalog)

ผ่าน www.arit.dusit.ac.th

2.4.2 กรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการพร้อมยื่นบัตรประจำตัว และแบบฟอร์มให้กับ

เจ้าหน้าที่

2.4.3 รับสื่อและบัตรหมายเลขประจำเครื่องจากเจ้าหน้าที่

2.4.4 ใช้บริการโดยนั่งให้ตรงเครื่องที่มีหมายเลขตรงกับบัตรที่ได้รับ

2.4.5 เมื่อใช้บริการเสร็จแล้วให้นำสื่อ และบัตรหมายเลขประจำเครื่องไปคืนเจ้าหน้าที่ และรับบัตรประจำตัวคืน

3. อุปกรณ์ และส่วนให้บริการ

3.1 Video section เป็นส่วนให้บริการสื่อประเภท เทปวีดิทัศน์, เทปเสียง, ซีดี และ วีซีดี โดยมีเครื่องให้บริการคือ

3.1.1 ชุดเครื่องเล่นเทปวีดิทัศน์ จำนวน 48 ชุด

3.1.2 ชุดเครื่องเล่นวีซีดี และซีดี จำนวน 12 ชุด

3.1.3 ชุดเครื่องเล่นเทปเสียง จำนวน 5 ชุด

3.2 บริการสำเนาสื่อ

3.2.1 กรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการ

3.2.2 ยื่นแบบฟอร์มขอใช้บริการให้กับเจ้าหน้าที่

3.2.3 รับบัตรกำหนดรับสื่อที่สำเนาจากเจ้าหน้าที่

3.2.4 รับสื่อที่ส่งสำเนา ตามวัน-เวลาที่กำหนด

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ ชุตติภัก บุญปาน (2546: 69) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง สถาบันราชภัฏราชชนครินทร์ พบว่า ด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ ว่างมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะจำนวนหน้าที่ประจำห้องวีดิทัศน์มีน้อย ทำให้ดูแล และให้บริการนักศึกษาได้ไม่ทั่วถึง วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่มีอยู่ไม่หลากหลายและมีจำนวนน้อย ในบางครั้งเรื่องที่นักศึกษาต้องการขอยืมก็ไม่มี หรือมีนักศึกษาคนอื่นขยืมไปแล้ว นักศึกษาคณะอื่นๆ จึงยังไม่สามารถยืมได้ ต้องรองจนกว่านักศึกษาผู้ที่ขอยืมไปนั้นนำมาคืน จึงทำให้วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา นอกจากนี้การจัดบริเวณห้องวีดิทัศน์มีการจัดไม่เหมาะสม ไม่มีระบบระเบียบที่ชัดเจน ทำให้บริเวณห้องดูคับแคบซึ่งอาจทำให้นักศึกษาไม่ได้รับความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลโสตทัศนวัสดุยังไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา ส่วน ลักขณา คมขำ (2548: 87) ศึกษาเรื่องการศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่านิสิตที่มาใช้บริการยังมีความรู้ในระเบียบและขั้นตอนของการใช้บริการน้อยและไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควรในการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับการใช้สื่อโสตทัศนวัสดุจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งในบางครั้งการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก ต่อนิสิตในการใช้สื่อโสตทัศนวัสดุ และเมื่อนิสิตได้เข้ามาใช้บริการ

ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต

สำนักวิทยบริการได้จัดให้บริการ Account Internet ให้แก่นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยให้สามารถต่อเชื่อมเข้ากับ Internet ของมหาวิทยาลัยจากที่บ้านผ่านโมเด็มได้ โดยนอกจากจะได้ใช้บริการ Internet ของมหาวิทยาลัยได้แล้ว ยังจะสามารถใช้บริการต่างๆ ซึ่งเป็น Intranet เช่น บริการฐานข้อมูลต่างๆ ของสำนักวิทยบริการซึ่งสงวนสิทธิ์ไว้เฉพาะนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยขงักฎสวนดุสิตเท่านั้น

ระเบียบการในการขอ Account สำหรับใช้งานอินเทอร์เน็ต

1. นักศึกษา จะได้รับแบบฟอร์มการขอ Account ในวันแรกของการรายงานตัวเป็นนักศึกษา หรือตามวันเวลาที่ทางมหาวิทยาลัยจะแจ้งให้ทราบ

2. อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยให้มาขอแบบฟอร์มการขอ Account ได้ที่ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ห้องสมุดเสมือน สำนักวิทยบริการ (ชั้น1)

การกำหนด Account ของนักศึกษาใหม่

นักศึกษาใหม่ทุกคนจะได้ Account ของตนจำนวน 2 ชุด ได้แก่

1. Account สำหรับใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ผ่านโมเด็ม (Modem)

2. Account สำหรับใช้งานที่ห้องสมุดเสมือน สำนักวิทยบริการ / ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ตามศูนย์การศึกษาต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

โดยทางมหาวิทยาลัยจะกำหนดให้เหมือนกันทั้ง 2 ชุด ดังนี้ Username เป็นชื่อของ Account ที่ใช้ในการเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบ กำหนดไว้ดังนี้ ระดับปริญญาตรี จะขึ้นต้นด้วยตัว u เล็ก แล้วตามด้วยรหัสนักศึกษาซึ่งกำหนดโดยสำนักทะเบียนฯ เช่น นักศึกษารหัส 43116660001 ก็จะได้เป็น u43116660001 ระดับปริญญาโท จะขึ้นต้นด้วยตัว g เล็ก แล้วตามด้วยรหัสนักศึกษาซึ่งกำหนดโดยสำนักทะเบียนฯ เช่น นักศึกษารหัส 43935794001 ก็จะได้เป็น g43935794001 นักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตร จะขึ้นต้นด้วยตัว p เล็ก แล้วตามด้วยรหัสนักศึกษาซึ่งกำหนดโดยสำนักทะเบียนฯ เช่น นักศึกษารหัส 43935794001 ก็จะได้ เป็น p43935794001 Password เป็นรหัสผ่านของ Account ที่ใช้ในการเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบ ซึ่งทางมหาวิทยาลัยจะกำหนดค่าเริ่มต้นให้

1. โดยใช้วันเดือนปีเกิด (ววดคปปปป) ของนักศึกษาเอง เช่นนักศึกษาที่เกิดวันที่ 1 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2520 Password ก็จะได้เป็น 01122520 ซึ่งนักศึกษาทุกท่านต้องทำการเปลี่ยนรหัสผ่านของตนใหม่ในภายหลัง

2. สำหรับนักศึกษาที่ให้ข้อมูลวันเดือนปีเกิดผิดพลาด จะกำหนดให้ค่าเริ่มต้น Password เป็น 00000000

ข้อกำหนดในการใช้ Account สำหรับ Modem

1. นักศึกษาหัดใหม่ Account จะเริ่มใช้งานได้ 1 เดือนหลังจากเปิดภาคเรียน
2. นักศึกษาหัดเดิม Account จะเริ่มใช้งานได้หลังจากลงทะเบียนแล้วสองสัปดาห์
3. นักศึกษาที่มี 2 ภาคเรียน / ปีการศึกษา Account จะใช้งานได้ถึงวันปิดภาคเรียนที่ 2
4. นักศึกษาที่มี 3 ภาคเรียน / ปีการศึกษา Account จะใช้งานได้ตลอดปีการศึกษา

หมายเหตุ

นักศึกษาใหม่ทุกท่านต้องทำการเปลี่ยนรหัสผ่าน (Password) ภายใน 1 เดือนหลังจากเปิดภาคการศึกษา มิฉะนั้น Account จะถูกยกเลิกไปโดยอัตโนมัติ ซึ่งวิธีการเปลี่ยนรหัสผ่านสามารถดูได้จากคู่มือที่แจกให้หรือที่ <http://www.arit.dusit.ac.th> นักศึกษาสามารถใช้ Account ได้เป็นจำนวน 150 ชั่วโมง/ภาคการศึกษา ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโมเด็ม และนักศึกษาสามารถขอต่ออายุได้หากครบ 150 ชั่วโมง ที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ห้องสมุดเสมือน สำนักวิทยบริการ(ชั้น1) โดยต้องชำระค่าบริการตามที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนดไว้ ทางมหาวิทยาลัยมีสิทธิในการยกเลิก Account ก่อนกำหนดได้ และสามารถดำเนินการทางกฎหมายได้ ถ้าท่านนำ Account ไปใช้ในทางที่จะทำให้มหาวิทยาลัยได้รับความเสียหาย

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ ชุตินันท์ บุญปาน (2546: 70) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง สถาบันราชภัฏราชชนนครินทร์ พบว่า ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต ว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่หอสมุดจัดไว้มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษาที่ใช้บริการ ในด้านระยะเวลาที่ให้บริการต่อนักศึกษาหนึ่งคนนั้นค่อนข้างน้อย เนื่องจากนักศึกษาจะต้องใช้เวลาานานกว่าที่จะติดต่อเข้าเครือข่ายได้ นอกจากนี้ การให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตนั้นในบางครั้งเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยให้ความสนใจและให้คำแนะนำเท่าที่ควร ประกอบกับจำนวนเจ้าหน้าที่ประจำห้องอินเทอร์เน็ตมีน้อย ทำให้ดูแลและให้คำแนะนำได้ไม่ทั่วถึง จำนวนหนังสือคู่มือการใช้อินเทอร์เน็ตประจำเครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการของนักศึกษาที่เข้าไปใช้บริการ ส่วนลักขณา คมขำ (2548: 86) ศึกษาเรื่องการศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. พบว่า จำนวนของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้บริการอินเทอร์เน็ตมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับจำนวนนิสิตที่ใช้บริการ สำหรับระยะเวลาที่ให้นิสิตเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ตคนละไม่เกิน 2 ชม./ครั้งนั้นค่อนข้างน้อย เนื่องจากนิสิตจะต้องใช้เวลาานานที่จะติดต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

4.4 แนวทางการพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของมหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต ปี 2552

1. พัฒนาทั้งในเรื่องของรูปแบบการให้บริการ และจัดหาบริการใหม่ๆ ให้สนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น
2. เพิ่มการมีส่วนร่วมของการให้บริการสังคมและชุมชนมากขึ้น
3. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ กรณีที่ไม่สามารถแก้ไขได้จะมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงข้อจำกัดต่างๆ ที่มีอยู่
4. บริการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์จะมีการบันทึกเป็นหลักฐานที่เป็นระบบและชัดเจนมากยิ่งขึ้น
5. สภาพแวดล้อมที่อยู่เหนือการควบคุมได้มีการประกาศแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงสาเหตุที่ไม่สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ เพื่อสร้างความเข้าใจและแสดงถึงความพยายามและใส่ใจกับข้อเสนอของผู้ให้บริการในทุกความคิดเห็น
6. นำผลการประเมินมาใช้ปรับปรุงและเพิ่มบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการฯ มีการขยายเครือข่ายความสัมพันธ์เพิ่มขึ้นเพื่อเป็นที่รู้จักของสังคมทั้งระดับชาติและนานาชาติ ในขณะเดียวกันการประชาสัมพันธ์ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน และบุคลากรได้รับทราบจะช่วยให้สามารถขยายขอบเขตความร่วมมือได้เพิ่มมากขึ้นเพิ่มบริการและหาแนวทางการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งตัดยอดจากบริการที่มีอยู่ให้เป็นนวัตกรรมสำหรับให้บริการทางการศึกษาต่อไป สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี (2552: ออนไลน์)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้คือ การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ทุกคณะของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำนวน 5 คณะ คือ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะพยาบาลศาสตร์ และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 4 ที่ลงทะเบียนเรียนประจำปีการศึกษา 2552 จำนวน 21,996 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ทุกคณะของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำนวน 5 คณะ คือ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะพยาบาลศาสตร์ และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 4 ที่ลงทะเบียนเรียนประจำปีการศึกษา 2552 ซึ่งได้มาโดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 600 คน สำหรับการวิจัยครั้งนี้ และทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครอบคลุมทุกช่วงชั้น ดังปรากฏในตาราง 5

ตาราง 5 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามคณะที่ศึกษา และชั้นปี

คณะ	ประชากร					กลุ่มตัวอย่าง				
	ปี 1	ปี 2	ปี 3	ปี 4	รวม	ปี 1	ปี 2	ปี 3	ปี 4	รวม
คณะครุศาสตร์	242	146	121	75	584	21	13	10	6	50
คณะวิทยาการจัดการ	2,630	4,312	3,475	3,214	13,631	39	63	51	47	200
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	944	1,041	715	537	3,237	44	48	33	25	150
คณะพยาบาลศาสตร์	68	67	53	-	188	18	18	14	-	50
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	1,064	1,479	802	1,011	4,356	37	51	27	35	150
รวม	4,948	7,045	5,166	4,837	21,996	159	193	135	113	600

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือสำหรับใช้ในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร วารสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามรูปแบบของไลเคิร์ต (Likert)
3. สร้างแบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการบริการสิ่งพิมพ์ ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต ได้ข้อคำถามด้านการบริการสิ่งพิมพ์ 13 ข้อ ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล 12 ข้อ ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ 12 ข้อ ด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ 12 ข้อ ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต 11 ข้อ รวมข้อคำถามทั้งสิ้น 60 ข้อ
4. นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรง และความครอบคลุมของเนื้อหา
5. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try – Out) กับนักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำนวน 50 คน วิเคราะห์แบบสอบถามและหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อโดยใช้วิธีการหาค่าร้อยละ 27 ของกลุ่มสูงและร้อยละ 27 ของกลุ่มต่ำ จากนั้นใช้วิธีการทดสอบที (t-test) คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไว้ใช้ในแบบสอบถามเพื่อการวิจัย (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540: 132)

6. นำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach. 1970: 161)

7. นำแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาปริญญาโท เพื่อตรวจแก้ความชัดเจนด้านภาษา จำนวนที่ใช้ในแบบสอบถาม ให้มีความเที่ยงตรง ถูกต้อง และครอบคลุมเนื้อหา

8. นำแบบสอบถามที่มีคุณภาพแล้วไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถามที่ใช้การศึกษานี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำนวน 60 ข้อ ใน 5 ด้าน คือ ด้านการบริการสิ่งพิมพ์ 13 ข้อ ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล 12 ข้อ ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ 12 ข้อ ด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ 12 ข้อ ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต 11 ข้อ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งได้กำหนดคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ตามรูปแบบของไลเคิร์ต (Likert) ในตอนท้ายของแบบสอบถามแต่ละด้านเป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบได้เสนอแนะ และแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยผู้วิจัยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน ดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นด้วยในระดับมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นด้วยในระดับมาก
คะแนน 3	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นด้วยในระดับปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นด้วยในระดับน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	ผู้ตอบเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นว่าการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นว่าการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเหมาะสมในระดับมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นว่าการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นว่าการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเหมาะสมในระดับน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นว่าการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเหมาะสมในระดับน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ขอลงหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์จากอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในการขออนุญาตแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากนักศึกษาระดับปริญญาตรี
2. นำหนังสือแนะนำตัวพร้อมแบบสอบถามไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ใน 5 ด้าน คือด้านการบริการสิ่งพิมพ์ ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ และด้านการบริการอินเทอร์เน็ต โดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. วิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามลักษณะการมาเรียน โดยการทดสอบที (t-test) ส่วนตัวแปรคณะที่ศึกษา ชั้นปีที่ศึกษา และอัตราการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ใช้การวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVA) และในกรณีที่พบว่ามีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe's method)

4. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด นำมาพิจารณารวบรวมข้อคิดเห็นและแจกแจงความถี่ เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายในรูปของตาราง เพื่อนำไปใช้ประกอบการอภิปรายผลการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discrimination Power) โดยใช้การทดสอบที (t – test) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ (Ferguson. 1971: 152)

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach. 1970: 161)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 การทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบที (t-test)

3.2 ทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว โดยใช้ One way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's method)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านการบริการสิ่งพิมพ์ ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ด้านการบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต โดยจำแนกตามคณะที่ศึกษา ชั้นปีที่ศึกษา ลักษณะการมาเรียน และอัตราการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ดังนี้

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบของการแจกแจง t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบของการแจกแจง F-distribution
df	แทน	ระดับขั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
p	แทน	ความน่าจะเป็นที่จะได้ค่าสถิติทดสอบดังกล่าวถ้าสมมติฐานเป็นจริง
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอเป็น 3 ตอน ดังนี้

วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 1 ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ใน 5 ด้าน คือด้านการบริการสิ่งพิมพ์ ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ด้านการบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์

และด้านการบริการอินเทอร์เน็ต โดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามลักษณะการมาเรียน โดยการทดสอบที (t-test) ส่วนตัวแปรคณะที่ศึกษา ชั้นปีที่ศึกษา และอัตราการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ใช้การวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVA) และในกรณีที่พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe's method)

ตอนที่ 3 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด นำมาพิจารณารวบรวมข้อคิดเห็นและแจกแจงความถี่ เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายในรูปของตาราง เพื่อนำไปใช้ประกอบการอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ดังแสดงในตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. คณะที่ศึกษา		
คณะครุศาสตร์	50	8.33
คณะวิทยาการจัดการ	200	33.33
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	150	25.00
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	150	25.00
คณะพยาบาลศาสตร์	50	8.33
รวม	600	100.00
2. ชั้นปีที่ศึกษา		
ชั้นปีที่ 1	159	26.50
ชั้นปีที่ 2	193	32.17
ชั้นปีที่ 3	135	22.50
ชั้นปีที่ 4	113	18.83
รวม	600	100.00

ตาราง 6 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ลักษณะการมาเรียน		
ภาคปกติ	590	98.33
ภาคปกติ (นอกเวลา)	10	1.67
รวม	600	100.00
4. อัตราการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ		
น้อยกว่า 3 ชั่วโมง/สัปดาห์	260	43.33
3 – 10 ชั่วโมง/สัปดาห์	268	44.67
มากกว่า 10 ชั่วโมง/สัปดาห์	72	12.00
รวม	600	100.00

จากตาราง 6 แสดงว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 600 คน ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 คณะครุศาสตร์ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 และคณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 นักศึกษาชั้นปี 2 จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 32.17 ชั้นปีที่ 1 จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 ชั้นปีที่ 3 จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 และชั้นปีที่ 4 จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 18.83 ลักษณะการมาเรียน ภาคปกติ จำนวน 590 คน คิดเป็นร้อยละ 98.33 และภาคปกติ (นอกเวลา) 10 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67 ส่วนอัตราการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ น้อยกว่า 3 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 43.33 ใช้บริการ 3 – 10 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 44.67 และใช้บริการมากกว่า 10 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00

ตอนที่ 1 ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ใน 5 ด้าน คือด้านการบริการสิ่งพิมพ์ ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ และด้านการบริการอินเทอร์เน็ต โดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 7 – 16 ดังนี้

ตาราง 7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมและในแต่ละด้าน

ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	จำนวน (คน) n = 600		ระดับ ความเหมาะสม
	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านการบริการสิ่งพิมพ์	3.54	0.58	มาก
2. ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล	3.55	0.63	มาก
3. ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์	3.49	0.65	ปานกลาง
4. ด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ	3.52	0.63	มาก
5. ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต	3.44	0.74	ปานกลาง
รวม	3.50	0.58	มาก

จากตาราง 7 แสดงว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการสิ่งพิมพ์ ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล และ ด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ และด้านการบริการอินเทอร์เน็ต มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการบริการสิ่งพิมพ์ เป็นรายชื่อ

ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการบริการสิ่งพิมพ์	จำนวน (คน) n = 600		ระดับความเหมาะสม
	\bar{X}	S.D.	
1. การให้บริการรับจองหนังสือมีความสะดวกรวดเร็ว	3.59	0.83	มาก
2. การให้บริการยืม-คืนหนังสือ วารสาร ผลงานวิชาการ และสิ่งพิมพ์ต่างๆ มีความสะดวกรวดเร็ว	3.71	0.77	มาก
3. การให้บริการยืม - คืน หนังสือด้วยเครื่องอัตโนมัติ (Self check – out system) ใช้ง่ายสะดวกรวดเร็ว	3.80	0.82	มาก
4. จำนวนหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ที่จัดไว้มีจำนวนเพียงพอแก่สำหรับผู้ใช้บริการ	3.40	0.85	ปานกลาง
5. จำนวนปฏิญานิพนธ์/สารนิพนธ์งานวิจัยต่างๆ ที่จัดไว้มีจำนวนเพียงพอแก่ผู้ให้บริการ	3.43	0.86	ปานกลาง
6. เวลาเปิด-ปิด ของสำนักวิทยบริการฯ มีความเหมาะสม	3.60	0.85	มาก
7. ระยะเวลาในการยืมหนังสือทั่วไป ออกนอกสำนักวิทยบริการฯ ได้ ไม่เกิน 10 วัน มีความเหมาะสม	3.66	0.83	มาก
8. การจัดหนังสือกลับชั้นชั้นเมื่อผู้ที่ยืมนำหนังสือมาส่งคืนมีความรวดเร็ว	3.56	0.81	มาก
9. การให้บริการทำบัตร-ต่ออายุบัตร ของสำนักวิทยบริการฯ มีความสะดวก	3.66	0.78	มาก
10. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้นักศึกษาใช้สำหรับการสืบค้นข้อมูลเพียงพอแก่ผู้ให้บริการ	3.29	1.02	ปานกลาง

ตาราง 8 (ต่อ)

ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการบริการสิ่งพิมพ์	จำนวน (คน) n = 600		ระดับ ความเหมาะสม
	\bar{X}	S.D.	
11. การสืบค้นข้อมูลต่างๆ จากเครื่องคอมพิวเตอร์ มีความสะดวกต่อการค้นหา	3.61	0.88	มาก
12. เจ้าหน้าที่ ประจำเคาน์เตอร์สำหรับให้บริการ ยืม-คืนหนังสือมีจำนวนเพียงพอกับผู้ใช้บริการ	3.53	0.83	มาก
13. เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์บริการยืม-คืนหนังสือ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีความสุขภาพ	3.37	0.96	ปานกลาง
รวม	3.54	0.58	มาก

จากตาราง 8 แสดงว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการบริการสิ่งพิมพ์ โดยรวมว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1,2,3,6,7,8,9,11 และข้อ 12 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่นๆ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษา
ระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล เป็นรายชื่อ

ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการ บริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล	จำนวน (คน) n = 600		ระดับ ความเหมาะสม
	\bar{X}	S.D.	
14. ขั้นตอนการเข้าสืบค้น ไม่ยุ่งยาก	3.61	0.84	มาก
15. คำอธิบาย ชัดเจนและแนะนำขั้นตอนการใช้บริการ สืบค้นฐานข้อมูลชัดเจน	3.50	0.73	มาก
16. การสืบค้นฐานข้อมูลมีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับ ให้บริการที่มีประสิทธิภาพสูง	3.50	0.86	มาก
17. รายละเอียดของข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากฐานข้อมูล มีคำอธิบาย มีเนื้อหาที่ถูกต้องและชัดเจน	3.52	0.81	มาก
18. นักศึกษาที่ใช้บริการสามารถดาวน์โหลดข้อมูลมาใช้ งานได้อย่างครบถ้วน	3.46	0.86	ปานกลาง
19. การสืบค้นในฐานข้อมูลที่มีอยู่นั้นมีเนื้อหาที่ ครอบคลุม แก่การสืบค้น	3.51	0.82	มาก
20. ข้อมูลที่มีอยู่ในฐานข้อมูลนั้นมีความทันสมัย	3.59	0.87	มาก
21. ข้อมูลที่มีอยู่ในฐานข้อมูลมีความถูกต้อง ตรงตาม ความต้องการของผู้สืบค้น	3.58	0.79	มาก
22. ข้อมูลที่มีอยู่ในฐานข้อมูลสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	3.67	0.80	มาก
23. ฐานข้อมูลที่มีอยู่มีความหลากหลายในเนื้อหาต่าง ต่าง ๆ	3.66	0.74	มาก
24. ปริมาณของเนื้อหาที่สืบค้นมีความเพียงพอกับความ ต้องการของผู้สืบค้น	3.52	0.80	มาก
25. เนื้อหาของฐานข้อมูลที่มีอยู่มีความสอดคล้องกับเรื่อง ที่ผู้สืบค้นสนใจและต้องการทราบ	3.59	0.79	มาก
รวม	3.55	0.63	มาก

จากตาราง 9 แสดงว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการบริการของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล โดยรวมว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 18 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่นๆ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ตาราง 10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ เป็นรายข้อ

ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์	จำนวน (คน) n = 600		ระดับความเหมาะสม
	\bar{X}	S.D.	
26. การจัดวารสารขึ้นชั้นตามเลขรหัสเมื่อมีผู้ที่ยืมนำวารสารมาคืนมีความรวดเร็ว	3.58	0.84	มาก
27. เมื่อมีวารสารและนิตยสารฉบับใหม่ ทางสำนักวิทยบริการฯ นำวารสารฉบับใหม่มาวางบนชั้นด้วยความรวดเร็ว	3.47	0.82	ปานกลาง
28. การสืบค้นดรชเนียบบทความวารสารจากเครื่องคอมพิวเตอร์มีความสะดวกรวดเร็ว	3.55	0.84	มาก
29. จำนวนของวารสารวิชาการภาษาไทยที่สำนักวิทยบริการฯ จัดไว้บริการเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ	3.50	0.83	มาก
30. จำนวนของวารสารวิชาการภาษาต่างประเทศที่สำนักวิทยบริการฯ จัดไว้บริการเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ	3.52	0.85	มาก
31. จำนวนของวารสารและนิตยสารทั่วไปภาษาไทยที่สำนักวิทยบริการฯ จัดไว้บริการเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ	3.54	0.84	มาก
32. จำนวนของวารสารและนิตยสารทั่วไปภาษาต่างประเทศที่สำนักวิทยบริการฯ จัดไว้บริการเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ	3.52	0.81	มาก

ตาราง 10 (ต่อ)

ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการ บริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์	จำนวน (คน) n = 600		ระดับ ความเหมาะสม
	\bar{X}	S.D.	
33. จำนวนของหนังสือพิมพ์ภาษาไทยที่สำนักวิทยบริการฯ จัดไว้บริการเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ	3.52	0.76	มาก
34. จำนวนของหนังสือพิมพ์ภาษาต่างประเทศที่สำนักวิทย บริการฯ จัดไว้บริการเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ	3.46	0.84	ปานกลาง
35. จำนวนของวารสารบันเทิงภาษาไทยที่สำนักวิทย บริการฯ จัดไว้บริการเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ	3.50	0.82	มาก
36. จำนวนของวารสารบันเทิงภาษาต่างประเทศที่สำนัก วิทยบริการฯ จัดไว้บริการเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ	3.44	0.83	ปานกลาง
37. เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วให้บริการค้นวารสารฉบับเก่า (ย้อนหลัง)	3.39	0.89	ปานกลาง
รวม	3.49	0.65	ปานกลาง

จากตาราง 10 แสดงว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการบริการของ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านด้านการบริการวารสาร
และหนังสือพิมพ์ โดยรวมว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า
ข้อ 27, 34, 36 และ 37 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่นๆ มีความเหมาะสมอยู่
ในระดับมาก

ตาราง 11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษา
ระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ เป็นรายชื่อ

ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการ บริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ	จำนวน (คน) n = 600		ระดับ ความเหมาะสม
	\bar{X}	S.D.	
38. การให้บริการแปลงสื่อจาก Analog เป็น Digital ของ สำนักวิทยบริการฯ มีความเหมาะสม	3.64	0.83	มาก
39. มีการจัดหาสื่อโสตทัศนวัสดุที่มีความทันสมัย มา ให้บริการภายในสำนักวิทยบริการฯ	3.52	0.80	มาก
40. การจัดสถานที่ เป็นการเฉพาะสำหรับให้บริการสื่อ โสตทัศนวัสดุภายในสำนักวิทยบริการฯ มีความเหมาะสม	3.62	0.82	มาก
41. การให้บริการสื่อโสตทัศนวัสดุภายในสำนักวิทยบริการ ฯ มีความรวดเร็ว	3.55	0.78	มาก
42. การให้บริการยืม-คืนสื่อโสตทัศนวัสดุ เช่น VDO, VCD, CDR, CD, Cassette, DVD ออกนอกสำนักวิทยบริการฯ มี ความสะดวกรวดเร็ว	3.50	0.84	มาก
43. การให้บริการสำเนาสื่อรูปแบบต่าง มีความสะดวก รวดเร็ว	3.52	0.83	มาก
44. ระยะเวลาที่กำหนดให้นักศึกษายืมสื่อโสตทัศนวัสดุ ออกนอกสำนักวิทยบริการฯ ได้ไม่เกิน 7 วัน มีความเหมาะสม	3.52	0.81	มาก
45. จำนวนปริมาณของสื่อโสตทัศนวัสดุที่สำนักวิทยบริการ ฯ จัดไว้ให้บริการ เพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ	3.46	0.81	ปานกลาง
46. จำนวนปริมาณของสื่อโสตทัศนวัสดุที่อนุญาตให้ นักศึกษายืมออกนอกสำนักวิทยบริการฯ จัดไว้ให้บริการ เพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ	3.49	0.82	ปานกลาง

ตาราง 11 (ต่อ)

ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการ บริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ	จำนวน (คน) n = 600		ระดับ ความเหมาะสม
	\bar{X}	S.D.	
47. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษา/แนะนำเกี่ยวกับการใช้ สื่อโสตทัศนวัสดุ แก่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี	3.52	0.84	มาก
48. เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสื่อใหม่ๆ ขึ้นมาเพื่อ สนับสนุนการศึกษาของนักศึกษาเต็มใจให้คำแนะนำ ปรึกษา	3.50	0.88	มาก
49. เจ้าหน้าที่ มีความรู้เกี่ยวกับการใช้สื่อโสตทัศนวัสดุเป็น อย่างดี	3.56	0.85	มาก
รวม	3.52	0.63	มาก

จากตาราง 11 แสดงว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการบริการของ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ
โดยรวมว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 45 และข้อ 46
มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่นๆ นักศึกษาเห็นว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ตาราง 12 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษา
ระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต เป็นรายชื่อ

ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อ การบริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต	จำนวน (คน) n = 600		ระดับ ความเหมาะสม
	\bar{X}	S.D.	
50. มีการจัดบริการ Account Internet ที่เป็นการ ต่อเชื่อมเข้ากับ Internet ของมหาวิทยาลัยจาก ที่บ้าน โดยผ่านโมเด็ม (Modem) ได้	3.64	0.90	มาก
51. ระยะเวลาในการเปิด-ปิด การให้บริการ อินเทอร์เน็ตของสำนักวิทยบริการฯ มีความ เหมาะสม	3.49	0.88	ปานกลาง
52. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์และคู่มือการใช้ บริการที่จัดไว้ให้บริการอินเทอร์เน็ต เพียงพอแก่ ผู้ให้บริการ	3.40	0.98	ปานกลาง
53. เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ ในการ ทำงาน ที่จัดไว้ให้บริการผู้ใช้อินเทอร์เน็ต	3.36	0.97	ปานกลาง
54. การเชื่อมต่อระหว่างเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมี ความรวดเร็ว	3.46	0.92	ปานกลาง
55. การจัดสถานที่เป็นการเฉพาะภายในสำนัก หอสมุดกลาง (ชั้น1 และชั้น2) เพื่อให้บริการ อินเทอร์เน็ต มีความเหมาะสม	3.53	0.87	มาก
56. ช่วงระยะเวลาที่ให้นักศึกษาเข้าใช้บริการ อินเทอร์เน็ตคนละไม่เกิน 1 ชม./ครั้ง มีความเหมาะสมกับผู้เข้าใช้บริการ	3.28	1.01	ปานกลาง
57. เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องมีความรู้ ความสามารถ ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการ อินเทอร์เน็ตแก่ผู้ให้บริการ	3.42	0.91	ปานกลาง

ตาราง 12 (ต่อ)

ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต	จำนวน (คน) n = 600		ระดับ ความเหมาะสม
	\bar{X}	S.D.	
58. การกำหนด กฎ ระเบียบ ของสำนักวิทยบริการ ฯ ที่มีการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของนักศึกษา มีความเหมาะสม	3.58	0.83	มาก
59. เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์บริการอินเทอร์เน็ต ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	3.40	0.94	ปานกลาง
60. เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต มีความเชี่ยวชาญ และให้คำแนะนำได้อย่างดี	3.46	0.91	ปานกลาง
รวม	3.44	0.74	ปานกลาง

จากตาราง 12 แสดงว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต โดยรวมว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 50, 55 และข้อ 58 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่นๆ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 13 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามคณะที่ศึกษา

ความคิดเห็นของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการ ของสำนักวิทยบริการ และ เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	คณะครุศาสตร์ (n = 50)			คณะวิทยาการจัดการ (n = 200)			คณะวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี (n = 150)			คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ (n = 150)			คณะพยาบาลศาสตร์ (n = 50)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เหมาะสม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เหมาะสม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เหมาะสม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เหมาะสม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เหมาะสม
1. ด้านการบริการสิ่งพิมพ์	3.60	0.65	มาก	3.53	0.61	มาก	3.50	0.54	มาก	3.54	0.56	มาก	3.64	0.49	มาก
2. ด้านการบริการสืบค้น ฐานข้อมูล	3.62	0.60	มาก	3.51	0.62	มาก	3.51	0.65	มาก	3.58	0.63	มาก	3.66	0.60	มาก
3. ด้านการบริการวารสารและ หนังสือพิมพ์	3.53	0.68	มาก	3.47	0.65	ปานกลาง	3.46	0.66	ปานกลาง	3.48	0.65	ปานกลาง	3.62	0.66	มาก
4. ด้านการบริการสื่อ โสตทัศนวัสดุ	3.52	0.60	มาก	3.50	0.63	มาก	3.50	0.67	มาก	3.53	0.63	มาก	3.66	0.60	มาก
5. ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต	3.50	0.73	มาก	3.44	0.73	ปานกลาง	3.41	0.75	ปานกลาง	3.45	0.71	ปานกลาง	3.44	0.79	ปานกลาง
รวม	3.55	0.59	มาก	3.46	0.59	ปานกลาง	3.48	0.57	ปานกลาง	3.50	0.59	มาก	3.60	0.54	มาก

จากตาราง 13 แสดงว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามคณะที่ศึกษา พบว่า

นักศึกษาคณะคณะครุศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ส่วนนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ และด้านการบริการอินเทอร์เน็ต มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นๆ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

นอกจากนี้ นักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ และด้านการบริการอินเทอร์เน็ต มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นๆ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

และนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นๆ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ตาราง 14 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

ความคิดเห็นของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของ สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	ชั้นปีที่ 1 (n = 159)			ปีที่ 2 (n = 193)			ปีที่ 3 (n = 135)			ปีที่ 4 (n = 113)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เหมาะสม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เหมาะสม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เหมาะสม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เหมาะสม
1. ด้านการบริการสิ่งพิมพ์	3.58	0.57	มาก	3.52	0.61	มาก	3.60	0.52	มาก	3.42	0.58	ปานกลาง
2. ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล	3.65	0.60	มาก	3.55	0.63	มาก	3.59	0.57	มาก	3.37	0.70	ปานกลาง
3. ด้านการบริการวารสารและ หนังสือพิมพ์	3.55	0.59	มาก	3.52	0.71	มาก	3.52	0.58	มาก	3.31	0.69	ปานกลาง
4. ด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ	3.59	0.60	มาก	3.56	0.67	มาก	3.52	0.60	มาก	3.36	0.64	ปานกลาง
5. ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต	3.54	0.68	มาก	3.47	0.75	ปานกลาง	3.42	0.74	ปานกลาง	3.27	0.77	ปานกลาง
รวม	3.57	0.54	มาก	3.52	0.62	มาก	3.51	0.51	มาก	3.33	0.63	ปานกลาง

จากตาราง 14 แสดงว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการบริการของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามชั้นปีที่ ศึกษา พบว่า

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นๆ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

ตาราง 15 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษา
ระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามลักษณะการมาเรียน

ความคิดเห็นของนักศึกษา ระดับ ปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของ สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนดุสิต	ภาคปกติ (n = 590)			ภาคปกติ (นอกเวลา) (n = 10)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเหมาะสม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเหมาะสม
1. ด้านการบริการสิ่งพิมพ์	3.54	0.57	มาก	3.60	0.86	มาก
2. ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล	3.55	0.62	มาก	3.67	0.94	มาก
3. ด้านการบริการวารสารและ หนังสือพิมพ์	3.49	0.65	ปานกลาง	3.53	0.98	มาก
4. ด้านการบริการสื่อสโตนวัตกรรม	3.52	0.62	มาก	3.49	1.06	ปานกลาง
5. ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต	3.44	0.73	ปานกลาง	3.46	0.97	ปานกลาง
รวม	3.50	0.58	มาก	3.48	0.85	ปานกลาง

จากตาราง 15 แสดงว่า นักศึกษาภาคปกติ มีความคิดเห็นต่อการบริการของ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ และด้านการบริการ
อินเทอร์เน็ต มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นๆ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก
ส่วนนักศึกษาภาคปกติ (นอกเวลา) มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักวิทยบริการ
และเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็น
รายด้าน พบว่า ด้านการบริการสื่อสโตนวัตกรรม และด้านการบริการอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลาง
ส่วนด้านอื่นๆ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ตาราง 16 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของนักศึกษา
ระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามอัตราการใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความคิดเห็นของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการ ของสำนักวิทยบริการ และ เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	น้อยกว่า 3 ชั่วโมง/สัปดาห์ (n = 260)			3 – 10 ชั่วโมง/สัปดาห์ (n = 268)			มากกว่า 10 ชั่วโมง/สัปดาห์ (n = 72)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เหมาะสม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เหมาะสม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ เหมาะสม
1. ด้านการบริการสิ่งพิมพ์	3.51	0.60	มาก	3.57	0.56	มาก	3.52	0.57	มาก
2. ด้านการบริการสืบค้น ฐานข้อมูล	3.51	0.64	มาก	3.59	0.61	มาก	3.56	0.62	มาก
3. ด้านการบริการวารสารและ หนังสือพิมพ์	3.48	0.60	ปานกลาง	3.52	0.67	มาก	3.41	0.76	ปานกลาง
4. ด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ	3.52	0.61	มาก	3.56	0.62	มาก	3.41	0.72	ปานกลาง
5. ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต	3.43	0.75	ปานกลาง	3.48	0.71	ปานกลาง	3.35	0.79	ปานกลาง
รวม	3.48	0.57	ปานกลาง	3.53	0.58	มาก	3.45	0.64	ปานกลาง

จากตาราง 16 แสดงว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการบริการของ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามอัตราการใช้
บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า

นักศึกษาที่ใช้บริการ น้อยกว่า 3 ชั่วโมง/สัปดาห์ มีความคิดเห็นต่อการบริการของ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ และด้านการบริการ
อินเทอร์เน็ต มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นๆ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ส่วนนักศึกษาที่ใช้บริการ 3 – 10 ชั่วโมง/สัปดาห์ มีความคิดเห็นต่อการบริการของ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต มีความเหมาะสมอยู่ในระดับ
ปานกลาง ส่วนด้านอื่นๆ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

และนักศึกษาที่ใช้บริการมากกว่า 10 ชั่วโมง/สัปดาห์ มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการสิ่งพิมพ์ และด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามลักษณะการมาเรียน โดยการทดสอบที (t-test) ส่วนตัวแปรคณะที่ศึกษา ชั้นปีที่ศึกษา และอัตราการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ใช้การวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVA) และในกรณีที่พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe's method) ดังแสดงในตาราง 17 - 25 ดังนี้

ตาราง 17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามคณะที่ศึกษา

ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการบริการของสำนักวิทยบริการ ฯ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านการบริการสิ่งพิมพ์	ระหว่างกลุ่ม	4	.942	.236	.710	.585
	ภายในกลุ่ม	595	197.26	.236		
	รวม	599	198.21			
2. ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	4	1.369	.342	.871	.481
	ภายในกลุ่ม	595	233.73	.393		
	รวม	599	235.10			
3. ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์	ระหว่างกลุ่ม	4	1.050	.263	.614	.653
	ภายในกลุ่ม	595	254.43	.428		
	รวม	599	255.48			

ตาราง 17 (ต่อ)

ความคิดเห็นของนักศึกษา ต่อการบริการของสำนักวิทย บริการ ฯ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
4. ด้านการบริการสื่อ โสตทัศนวัสดุ	ระหว่างกลุ่ม	4	1.220	.305	.760	.551
	ภายในกลุ่ม	595	238.68	.401		
	รวม	599	239.90			
5. ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต	ระหว่างกลุ่ม	4	.279	.070	.128	.972
	ภายในกลุ่ม	595	318.53	.545		
	รวม	599	318.81			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	4	.969	.242	.715	.582
	ภายในกลุ่ม	595	201.77	.339		
	รวม	599	202.74			

จากตาราง 17 นักศึกษาที่ศึกษาอยู่คณะแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวม และในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมและ
ในแต่ละด้าน จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา

ความคิดเห็นของนักศึกษา ต่อ การบริการของสำนักวิทย บริการ ฯ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านการบริการสิ่งพิมพ์	ระหว่างกลุ่ม	3	2.299	.766	2.332	.073
	ภายในกลุ่ม	596	195.912	.329		
	รวม	599	198.211			
2. ด้านการบริการสืบค้น ฐานข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	3	5.125	1.708	4.427	.004
	ภายในกลุ่ม	596	229.977	.386		
	รวม	599	235.101			
3. ด้านการบริการวารสารและ หนังสือพิมพ์	ระหว่างกลุ่ม	3	4.318	1.439	3.416	.017
	ภายในกลุ่ม	596	251.167	.421		
	รวม	599	255.485			
4. ด้านการบริการสื่อ โสตทัศนวัสดุ	ระหว่างกลุ่ม	3	4.143	1.381	3.491	.016
	ภายในกลุ่ม	596	235.763	.396		
	รวม	599	239.906			
5. ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต	ระหว่างกลุ่ม	3	5.074	1.691	3.159	.024
	ภายในกลุ่ม	596	313.741	.535		
	รวม	599	318.815			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3	4.164	1.388	4.166	.006
	ภายในกลุ่ม	596	198.581	.333		
	รวม	599	202.745			

จากตาราง 18 นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในชั้นปีที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการของ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในชั้นปี
แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้าน

การบริการสืบค้นฐานข้อมูล ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ด้านการบริการสื่อสตรีททัศนวัสดุ และด้านการบริการอินเทอร์เน็ต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการบริการสิ่งพิมพ์ ไม่พบว่าแตกต่างกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา เป็นรายคู่ โดยวิธีของ Scheffe' ดังตารางที่ 19 – 23 ดังนี้

ตาราง 19 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวม จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา เป็นรายคู่

ชั้นปีที่ศึกษา	\bar{X}	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
		3.57	3.52	3.51	3.33
ชั้นปีที่ 1	3.57				*
ชั้นปีที่ 2	3.52				
ชั้นปีที่ 3	3.51				
ชั้นปีที่ 4	3.33				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมแตกต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบว่าแตกต่างกัน

ตาราง 20 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา เป็นรายคู่

ชั้นปีที่ศึกษา	\bar{X}	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
ชั้นปีที่ 1	3.65				*
ชั้นปีที่ 2	3.55				
ชั้นปีที่ 3	3.59				
ชั้นปีที่ 4	3.37				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล แตกต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบว่าแตกต่างกัน

ตาราง 21 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา เป็นรายคู่

ชั้นปีที่ศึกษา	\bar{X}	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
ชั้นปีที่ 1	3.55				*
ชั้นปีที่ 2	3.52				
ชั้นปีที่ 3	3.52				
ชั้นปีที่ 4	3.31				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความคิดเห็นมีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ แตกต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบว่าแตกต่างกัน

ตาราง 22 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
ด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา เป็นรายคู่

ชั้นปีที่ศึกษา	\bar{X}	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
ชั้นปีที่ 1	3.59				*
ชั้นปีที่ 2	3.56				
ชั้นปีที่ 3	3.52				
ชั้นปีที่ 4	3.36				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความคิดเห็นมีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุแตกต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบว่าแตกต่างกัน

ตาราง 23 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี
ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา เป็นรายคู่

ชั้นปีที่ศึกษา	\bar{X}	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
ชั้นปีที่ 1	3.54				*
ชั้นปีที่ 2	3.47				
ชั้นปีที่ 3	3.42				
ชั้นปีที่ 4	3.27				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 23 นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความคิดเห็นการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านการบริการอินเทอร์เน็ต แตกต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบว่าแตกต่างกัน

ตาราง 24 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามลักษณะการมาเรียน

ความคิดเห็นของนักศึกษา ระดับปริญญา ตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต	ภาคปกติ (n = 590)		ภาคปกติ (นอกเวลา) (n = 10)		t	p
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการบริการสิ่งพิมพ์	3.54	0.57	3.60	0.86	-.235	.819
2. ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล	3.55	0.62	3.67	0.94	-.397	.701
3. ด้านการบริการวารสารและ หนังสือพิมพ์	3.49	0.65	3.53	0.98	-.123	.904
4. ด้านการบริการสื่อสโตนทัศน์วัสดุ	3.52	0.62	3.49	1.06	-.090	.930
5. ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต	3.44	0.73	3.46	0.97	-.101	.919
รวม	3.50	0.58	3.48	0.85	.080	.936

จากตาราง 24 นักศึกษาที่ศึกษาภาคปกติและนักศึกษาภาคปกติ (นอกเวลา) มีความ
คิดเห็นต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 25 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมและ
ในแต่ละด้าน จำแนกตามอัตราการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความคิดเห็นของนักศึกษา ต่อการบริการของสำนักวิทย บริการ ฯ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านการบริการสิ่งพิมพ์	ระหว่างกลุ่ม	2	.423	.211	.638	.529
	ภายในกลุ่ม	597	197.788	.331		
	รวม	599	198.211			
2. ด้านการบริการสืบค้น ฐานข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	2	.817	.409	1.041	.354
	ภายในกลุ่ม	597	234.284	.392		
	รวม	599	235.101			
3. ด้านการบริการวารสารและ หนังสือพิมพ์	ระหว่างกลุ่ม	2	.763	.382	.895	.409
	ภายในกลุ่ม	597	254.722	.427		
	รวม	599	255.485			
4. ด้านการบริการสื่อ โสตทัศนวัสดุ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.286	.643	1.609	.201
	ภายในกลุ่ม	597	238.619	.400		
	รวม	599	239.906			
5. ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต	ระหว่างกลุ่ม	2	1.112	.556	1.027	.359
	ภายในกลุ่ม	597	317.703	.541		
	รวม	599	318.815			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	.479	.239	.707	.494
	ภายในกลุ่ม	597	202.266	.339		
	รวม	599	202.745			

จากตาราง 25 นักศึกษาที่มีอัตราการใช้บริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการ
ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมและในแต่ละด้าน
ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 3 รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากคำถามปลายเปิด จัดหมวดหมู่และหาความถี่ของข้อคำถาม นำเสนอข้อมูลเชิงบรรยายในรูปของตาราง เพื่อนำไปใช้ประกอบการอภิปรายผลการวิจัย ดังแสดงในตาราง 26

ตาราง 26 ค่าความถี่ของความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	ความถี่
1. ด้านการบริการสิ่งพิมพ์	
1.1 ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ ให้เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้	8
1.2 ควรเพิ่มระยะเวลาในการใช้คอมพิวเตอร์ นอกจากนี้รหัสผ่านมีน้อยทำให้เสียเวลา ต้องเปลี่ยนเครื่องบ่อยครั้ง	3
1.3 ควรเพิ่มจำนวนหนังสือให้มีมากกว่านี้ และควรครอบคลุมหนังสือทุกประเภท	3
1.4 ในการบริการยืมและคืนหนังสือ ผู้ให้บริการควรมีความใส่ใจในการให้บริการให้มากขึ้น	1
1.5 มีจำนวนผู้เข้าใช้บริการมาก จึงทำให้การให้บริการไม่สะดวก	1
1.6 ปริมาณหนังสือพิมพ์มีเพียงพอกับความต้องการของผู้อ่าน แต่ควรเพิ่มในส่วนของหนังสือต่างๆ ที่ออกใหม่ๆ และหนังสือที่เป็นเรื่องที่น่าสนใจ มีปริมาณน้อยเกินไป	1
1.7 ควรมีการเพิ่มเติมข้อมูลเกี่ยวกับวิทยานิพนธ์ งานวิจัยต่างๆ ให้มากขึ้น	1
2. ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล	
2.1 ควรเพิ่มความชัดเจนของข้อมูล ชื่อเรื่อง, ชื่อผู้เขียน เพราะบางที่พิมพ์หาหนังสือตามชื่อผู้แต่งแต่กลับไม่มีปรากฏอยู่ในฐานข้อมูล ระบบสืบค้นฐานข้อมูลจึงไม่สามารถช่วยอะไรได้เท่าที่ควร	2
2.2 ควรเพิ่มเครื่องสืบค้นให้มีมากขึ้น เพราะไม่เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษาใช้งาน	2
2.3 อินเทอร์เน็ตค้างบ่อย และช้ามาก เพราะเนื่องจากอินเทอร์เน็ตมีความเร็วต่ำ และมักจะหลุดบ่อย	2
3. ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์	
3.1 ปริมาณวารสารและหนังสือพิมพ์มีจำนวนน้อยเกินไป ควรให้มีปริมาณที่เพียงพอต่อนักศึกษาที่ต้องการอ่าน	1

ตาราง 26 (ต่อ)

ความคิดเห็นของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	ความถี่
3.2 สำหรับหมวดในการค้นหาประเภทของหนังสือนั้นหายากมากเพราะเป็นตัวเลขทำให้เสียเวลาที่จะต้องค้นอีกว่าอยู่ชั้นไหน แต่พอค้นพบแล้วก็ไม่สามารถระบุได้อีกว่าอยู่ในส่วนใดของห้องสมุด	1
4. ด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ	
4.1 ขาดการประชาสัมพันธ์ว่าห้องโสตอยู่บริเวณไหนของสำนักวิทยบริการฯ	1
4.2 ควรมีการปรับปรุงให้มีความทันสมัยมากขึ้น	1
5. ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต	
5.1 เซิร์ฟเวอร์ที่รองรับการให้บริการของผู้ใช้นั้นไม่เพียงพอทำให้เกิดการขัดข้องบ่อยๆ และเข้าระบบไม่ได้อยู่หลายเครื่อง	14
5.2 ควรมีการเพิ่มเวลาในการเปิด-ปิด อินเทอร์เน็ตให้มากขึ้นกว่าเดิม และควรเพิ่มความเร็วของอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้นอีกจะเป็นเรื่องที่ดีมาก	5
5.3 การบริการของเจ้าหน้าที่ควรให้บริการให้ดีขึ้น และควรมีอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้มากขึ้นด้วย	1

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 5 ด้าน คือด้านการบริการสิ่งพิมพ์ ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ และด้านการบริการอินเทอร์เน็ต

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนก ตามคณะที่ศึกษา ชั้นปีที่ศึกษา ลักษณะการมาเรียน และอัตราการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ทุกคณะของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำนวน 5 คณะ คือ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคณะพยาบาลศาสตร์ ชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 4 ที่ลงทะเบียนเรียนประจำปีการศึกษา 2552 จำนวน 600 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการสิ่งพิมพ์ การบริการสืบค้นฐานข้อมูล การบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ การบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ และการบริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 60 ข้อ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ 0.98

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ
2. ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ใน 5 ด้าน คือด้านการบริการสิ่งพิมพ์ ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ด้านการบริการสื่อ

สื่อทัศนวัสดุ และด้านการบริการอินเทอร์เน็ต โดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. วิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามลักษณะการมาเรียน โดยการทดสอบที (t-test) ส่วนตัวแปรคณะที่ศึกษา ชั้นปีที่ศึกษา และอัตราการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ใช้การวิเคราะห์หาค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVA) และในกรณีที่พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe's method)

4. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด นำมาพิจารณารวบรวมข้อคิดเห็นและแจกแจงความถี่ เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายในรูปของตาราง เพื่อนำไปใช้ประกอบการอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษา และเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ใน 5 ด้าน คือด้านการบริการสิ่งพิมพ์ ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ด้านการบริการสื่อทัศนวัสดุ และด้านการบริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามคณะที่ศึกษา ชั้นปีที่ศึกษา ลักษณะการมาเรียน และอัตราการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการสิ่งพิมพ์ ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล และด้านการบริการสื่อทัศนวัสดุ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ และด้านการบริการอินเทอร์เน็ต มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

2. นักศึกษาที่ศึกษาคณะต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวม และในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

3. นักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล

ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ และด้านการบริการอินเทอร์เน็ต แตกต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

4. นักศึกษาที่เรียนภาคปกติและนักศึกษาภาคปกติ (นอกเวลา) มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวม และในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

5. นักศึกษามีอัตราการใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวม และในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

การอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการสิ่งพิมพ์ ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล และ ด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ และด้านการบริการอินเทอร์เน็ต มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลการวิจัยเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านการบริการสิ่งพิมพ์ การที่นักศึกษามีความคิดเห็นว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะจำนวนหนังสือ สิ่งพิมพ์ และตำราเรียนที่มีไว้ให้บริการมีเนื้อหาทันสมัยเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ รวมทั้งสำนักวิทยบริการฯ คำนึงถึงความต้องการของนักศึกษาเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งนักศึกษาศึกษาค้นคว้า หรือทำรายงาน และค้นคว้าประกอบกับการเรียนรู้ตามที่อาจารย์ผู้สอนแนะนำ เพื่อให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ดังที่คณะกรรมการกลุ่มปรับปรุงชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสื่อสิ่งพิมพ์ (2545: 56) กล่าวว่า สื่อสิ่งพิมพ์มีบทบาทอย่างยิ่งในการศึกษา คือ หนังสือพวกตำราเรียนหรือแบบเรียน ตลอดจนหนังสืออ้างอิงต่างๆ และจากการที่สำนักวิทยบริการฯ มีการให้บริการระบบยืม-คืนหนังสือด้วยเครื่องอัตโนมัติ (Self check – out system) ใช้งานสะดวกรวดเร็ว ซึ่งเหมาะกับการยืม-คืนในจำนวนที่บ่อยครั้ง อีกทั้งมีการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับระยะเวลาในการยืม-คืน หนังสือทั่วไป ได้เป็นระยะเวลา 10 วัน สอดคล้องกับงานวิจัยของฐิติมา ผดุงวงศ์เดช (2547: 81) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พบว่า ศูนย์สนเทศและหอสมุด มีการจัดเก็บหนังสือและวารสารเป็นหมวดหมู่ มีจำนวนหนังสือ ตำราเรียน มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา ตลอดจนมีความหลากหลาย และทันสมัย และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วไลพรธน พรวิรุฬห์

(2552: 72) ได้ศึกษาเรื่องสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีตามความคิดเห็นของนักศึกษา พบว่า ห้องสมุดเป็นหน่วยงานบริการที่ทำหน้าที่ช่วยส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาเล่าเรียนของนักศึกษาภายในคณะ รวมทั้งเป็นแหล่งจัดเก็บรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

2. ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล การที่นักศึกษามีความคิดเห็นว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้พัฒนาและให้บริการสืบค้นค้นทางอินเทอร์เน็ต และให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลสารสนเทศ (Database) ด้วยการเข้าสู่เว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการฯ และบริการสืบค้นฐานข้อมูลทางวิชาการ ฐานข้อมูลวารสารบทความออนไลน์ โดยภายในฐานข้อมูล มีทั้ง บทความย่อ และ บทความเต็ม ของวารสาร (Index, Abstract and Full text) ดังที่น้ำทิพย์ วิภาวีน; และคณะ (2542: 4) กล่าวว่า ห้องสมุดยุคใหม่เปลี่ยนไปตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและวัฒนธรรมการเรียนรู้ของคนในสังคม เช่นการที่ห้องสมุดนำสื่อต่างๆมาใช้ในการบันทึกข้อมูล และการนำซอฟต์แวร์ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Library Automation Software) ทำให้การดำเนินงานของห้องสมุดเปลี่ยนไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขนาด รูปแบบการเสนอข้อมูลของห้องสมุดจะมุ่งเน้นการเข้าถึงเอกสารเต็มรูป (Full – text) ที่บันทึกอยู่ในสื่อทุกรูปแบบมากขึ้นโดยใช้ซอฟต์แวร์ห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library Software) ในจัดการเนื้อหาของข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลให้สามารถเข้าถึงเนื้อหาของข้อมูลได้โดยตรง และสอดคล้องกับผลการวิจัยของพรพงศ์ พัยพฤกษ์ (2548: 80) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้ฐานข้อมูล ERIC DAO และPsycINFO ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครินทรวิโรฒ พบว่า นิสิตมีความต้องการให้สำนักหอสมุดกลางจัดให้ความรู้ในเรื่องการสืบค้นฐานข้อมูลในรูปแบบ e-learning สอดคล้องกับผลการวิจัยของพรพงศ์ พัยพฤกษ์ (2548: 80) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้ฐานข้อมูล ERIC DAO และPsycINFO ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครินทรวิโรฒ พบว่า ฐานข้อมูลที่นิสิตเคยสืบค้นด้วยตนเองมากที่สุด ฐานข้อมูล DAO รองลงมาคือ ฐานข้อมูล ERIC ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะฐานข้อมูล DAO และฐานข้อมูล ERIC เป็นฐานข้อมูลที่นิสิตทุกคน และทุกวิชาเอกต้องใช้ เพราะเป็นฐานข้อมูลพื้นฐาน ข้อมูลที่สืบค้นได้จะเป็นบทความวารสาร รายงานการวิจัย และวิทยานิพนธ์ เท่านั้น

3. ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ การที่นักศึกษามีความคิดเห็นว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะวารสาร และหนังสือพิมพ์ มีจำนวนไม่เพียงพอแก่นักศึกษาที่เข้าใช้บริการ จึงต้องใช้เวลาในการค้นหา ประกอบกับจำนวนวารสารเฉพาะสาขาก็มีจำนวนน้อย และควรจัดหาเพิ่มเติมวารสารที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบัน ดังที่ละออง แก้วเกาะจาก (2545: 119) กล่าวว่า วารสารและหนังสือพิมพ์เป็นทรัพยากรสารสนเทศที่ให้ข่าวสาร ความรู้ และ

เรื่องราวที่ทันสมัย ฉะนั้นการปฏิบัติงานเทคนิคของห้องสมุดในส่วนของวารสารและหนังสือพิมพ์ต้องกระทำทันทีอย่างรวดเร็ว ด้วยความกระตือรือร้น เพราะคุณค่าของวารสารและหนังสือพิมพ์ขึ้นอยู่กับความทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานเทคนิคจึงไม่ซับซ้อนเหมือนทรัพยากรนิเทศประเภทอื่น ซึ่งจะสอดคล้องกับผลการวิจัยของลักขณา คมขำ (2548: 87) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่าหนังสือพิมพ์และวารสารบางสาขาวิชามีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับจำนวนของนิสิตที่เข้าไปใช้บริการ นอกจากนี้ จำนวนของวารสารบันเทิงภาษาต่างประเทศและหนังสือพิมพ์ ภาษาต่างประเทศที่สำนักวิทยบริการฯ จัดไว้บริการมีไม่เพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ ดังที่พัชร พิพิฑกุล (2547: 97) ที่ศึกษาเรื่องการใช้บริการและความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์และ นักศึกษาสถาบันการบันพลเรือน พบว่า จำนวนวารสารวิชาการภาษาอังกฤษที่ใช้ประกอบการสอนในสาขามีน้อย ควรพิจารณาจัดหาวารสารในสาขาวิชาต่างๆ ที่ใช้ในการเรียนการสอนเพิ่มเติม และจำนวนหนังสือวิชาการทั่วไปภาษาไทยมีน้อย จำนวนหนังสือวิชาการทั่วไปภาษาอังกฤษมีน้อย อีกทั้งนี้ วาทีนี เขมมาโรทัย (2546: 74) ที่ศึกษาเรื่องการใช้บริการหอสมุดกองทัพอากาศของนายทหารนักเรียน และนายทหารนักศึกษา สถาบันต่างๆ ของกองทัพอากาศ ซึ่งพบว่า เรื่องวารสารใหม่ที่ออกล่าช้าเกิดจากการบอกรับวารสารและหนังสือพิมพ์ชื่อเรื่องละฉบับ ทำให้วารสารและหนังสือพิมพ์ที่มีผู้ต้องการอ่านมากเกิดปัญหาในเรื่องวารสารและหนังสือพิมพ์ไม่ได้อยู่ที่ชั้นวางหนังสือ เนื่องจากมีผู้นำไปอ่านก่อนจึงทำให้ผู้ที่มาทีหลังและต้องการอ่านวารสารและหนังสือพิมพ์ฉบับนั้นหาวารสารและหนังสือพิมพ์ที่ต้องการไม่พบ ส่วนชุตติภัก บุญปาน (2546: 69) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง สถาบันราชภัฏราชชนครินทร์ พบว่า จำนวนวารสาร หนังสือพิมพ์ต่างๆ มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับจำนวนของนักศึกษาที่เข้าไปใช้บริการ ซึ่งหอสมุดกลางที่จะต้องจัดหาเพิ่มเติม ส่วนในเรื่องของการวางวารสารฉบับใหม่ค่อนข้างล่าช้า เมื่อนักศึกษาต้องการอ่านจึงไม่พบวารสารที่ต้องการจึงอาจเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ให้นักศึกษาเห็นว่าบริการของหอสมุด มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

4. ด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ การที่นักศึกษามีความคิดเห็นว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาให้ความสำคัญของสื่อโสตทัศนวัสดุ เนื่องจากมีรายวิชาบางวิชาที่นำประกอบกับการเรียนการสอนได้ ฉะนั้นจึงได้มีเฉพาะสำหรับใช้บริการสื่อโสตทัศนวัสดุภายในสำนักวิทยบริการฯ ใช้อย่างความเหมาะสม มีกลุ่มงานผลิตและพัฒนาวัสดุมีเดียให้บริการในรูปแบบสื่อโสตทัศนวัสดุ ได้แก่ เทปเสียง ซีดีรอม วีซีดี และซีดี ให้บริการสื่อโสตทัศนูปกรณ์ ผลิตสื่อมัลติมีเดีย ผลิตสื่อวีดิทัศน์ สื่อเสียง ผลิตงานกราฟิกและภาพนิ่ง ผลิตหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ โดยมีจุดมุ่งหมายในการผลิตเพื่อนำไปใช้เป็นการเรียนการสอนและสื่อประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้ยังทำหน้าที่ให้

คำปรึกษา ฝึกอบรม ทำวิจัยเกี่ยวกับสื่อ และการจัดการองค์ความรู้ และให้บริการสำเนาสื่อไอศตทัศน์ เพื่อการศึกษา และให้บริการห้องปฏิบัติการในการผลิตสื่อ แก่นักศึกษา อาจารย์และบุคคลทั่วไป ส่วนในเรื่องจำนวนปริมาณของสื่อไอศตทัศน์วัสดุที่สำนักวิทยบริการฯ จัดไว้ให้บริการ และที่อนุญาตให้นักศึกษายืมออกนอกสำนักวิทยบริการฯ จัดไว้ให้บริการ เพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ นักศึกษาเห็นว่ามี ความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากความต้องการการใช้สื่อไอศตทัศน์วัสดุมีมาก ทำให้ไม่ เพียงพอแก่ความต้องการ ดังที่ละออง แก้วเกาะจาก (2545: 140) กล่าวว่า การจัดเก็บไอศตทัศน์วัสดุที่ แยกไอศตทัศน์วัสดุไว้เป็นประเภท ซึ่งเจ้าหน้าที่จะคอยให้บริการให้คำแนะนำที่ห้องสมุดเปิดบริการ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุตติภัก บุญปาน (2546: 69) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความคิดเห็น ของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง สถาบันราชภัฏราชชนครินทร์ พบว่า วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่มีอยู่ไม่หลากหลายและมีจำนวนน้อย ในบางครั้งเรื่องที่นักศึกษาต้องการขอยืมก็ไม่มี หรือมีนักศึกษาคอนอื่นยืมไปแล้ว นักศึกษาคนอื่นๆ จึงยังไม่สามารถยืมได้ ต้องรองจนกว่านักศึกษาผู้ที่ยืมไปนั้นนำมาคืน จึงทำให้วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา

5. ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต การที่นักศึกษามีความคิดเห็นว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะจำนวนนักศึกษาที่เข้าไปใช้บริการด้านการบริการอินเทอร์เน็ตมีจำนวนมาก ทำให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศต้องมีช่วงระยะเวลาในการให้บริการต่อ นักศึกษาคนละไม่เกิน 1 ชั่วโมง เพื่อให้เกิดความทั่วถึงในการให้บริการ สำหรับจำนวนของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดให้บริการอินเทอร์เน็ตมีจำนวนไม่เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา ประกอบกับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ก็ไม่ค่อยมีประสิทธิภาพในการทำงาน และการเชื่อมโยงเครือข่ายมีความล่าช้า ดังที่สมศักดิ์ ศรีบริสุทธิสกุล (2549: 27) กล่าวว่า การจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์บนเครือข่ายเว็ลด์ไวด์เว็บได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่เดิมการจัดระบบเว็บเพจของเว็บไซต์ที่ให้บริการสืบค้น ข้อมูลแก่ผู้ใช้สารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตจำพวกโปรแกรมค้นหา หรือเว็บท่า อาจเป็นเพียงแค่การจัดทำ รายการโยง (linked lists) ตามหัวข้อและความสนใจของผู้ใช้ในลักษณะที่ไม่มีการโต้ตอบกับผู้ใช้ สอดคล้องกับงานวิจัยของชุตติภัก บุญปาน (2546: 70) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความคิดเห็นของ นักศึกษาที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง สถาบันราชภัฏราชชนครินทร์ พบว่า ด้านการบริการ อินเทอร์เน็ต ว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของลักขณา คมขำ (2548: 86) ที่ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ระยะเวลาที่ให้นิสิตเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ตคนละไม่เกิน 2 ชม./ครั้ง นั้นค่อนข้างน้อย

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำแนกตามคณะที่ศึกษา ชั้นปีที่ศึกษา ลักษณะการมาเรียน และอัตราการใช้บริการ ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

2.1 นักศึกษาที่ศึกษาอยู่คณะแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวม และในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโดยทั่วไปนักศึกษาประเมินความเหมาะสมในการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จากทรัพยากรที่มีอยู่ในห้องสมุด ความพอเพียงของทรัพยากรในการให้บริการ ความทันสมัยของระบบในการให้บริการ ความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของบุคลากรในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งการใช้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นส่วนกลางของทุกคณะใช้ร่วมกัน ซึ่งนักศึกษาทุกคณะทุกหลักสูตรเข้ามาใช้บริการเหมือนกัน หรือคล้ายๆ กัน และมีความเท่าเทียมกันในการใช้บริการ จึงทำให้นักศึกษาที่ศึกษาอยู่คณะต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน ในทุกด้าน ดังที่(น้ำทิพย์ วิภาวิน; และนางเยาว์ เปรมกมลเนตร. 2551: 66) กล่าวว่า ด้านทรัพยากรห้องสมุด เกี่ยวข้องกับแนวทางการสร้างไฟล์ดิจิทัลโดยรวบรวมเนื้อหาตามที่ใช้สนใจ จำแนกหมวดหมู่และเผยแพร่ให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ดังนั้นจึงมีทรัพยากรที่อยู่ในรูปสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไว้ให้บริการซึ่งเรียกว่าเป็นห้องสมุดผสมผสานหลายสื่อ หรือ Hybrid Library ในขณะเดียวกัน การบริการสืบค้นข้อมูลเป็นลักษณะของห้องสมุดดิจิทัล หรือ Digital Library ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฐิติมา ผดุงวงศ์เดช (2547: 80) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษามีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับผลการวิจัยของ วไลพรรณ พรวิรุฬห์ (2552: 72) ได้ศึกษาเรื่องสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีตามความคิดเห็นของนักศึกษา พบว่า นักศึกษาที่อยู่สาขาวิชาต่าง ๆ มีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ไม่แตกต่างกัน

2.2 นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในชั้นปีที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 1 มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวม และในด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล ด้านการ

บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ด้านการบริการสื่อสตรีททัศนวัสดุ และด้านการบริการอินเทอร์เน็ต แตกต่างจากนักศึกษาชั้นปีที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่เพิ่งเข้ามาใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มองเห็นเทคโนโลยีใหม่ที่ทันสมัย นักศึกษาสามารถเข้าไปศึกษาหาข้อมูลที่จะส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับตนเองได้อย่างสะดวกสบาย ง่ายขึ้น ประกอบกับนักศึกษามีความกระตือรือร้นที่จะแสวงหาความรู้ จากสื่อในหลายๆ รูปแบบ และมีความมุ่งมั่นใฝ่เรียนรู้ในคณะ หรือสาขาที่ตนเองกำลังนั้น ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ได้เข้ามาใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้เห็นถึงรูปแบบการให้บริการที่มีความต่อเนื่องมากกว่า และได้ทราบถึงข้อบกพร่อง และปัญหาในการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มากกว่า ดังที่ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ (2548: 9-10) ที่กล่าวว่า สารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญของการจัดระบบการเรียนการสอนในระดับต่างๆ ตั้งแต่ระดับต้นจนถึงระดับอุดมศึกษา รวมทั้งการศึกษาค้นคว้าวิชาต่างๆ โดยเฉพาะนักศึกษาระดับอุดมศึกษาจะต้องใช้สารสนเทศในการศึกษาค้นคว้าประกอบการเรียนและการเขียนรายงานทางวิชาการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุกัญญา เป้นสุขเย็น (2543: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของนิสิตปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า นิสิตปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ศึกษาในชั้นปีที่แตกต่างกัน มีเหตุผลในการใช้ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่นิสิตชั้นปีที่ 3 – 5 มีเหตุผลในการใช้ห้องสมุดสูงกว่า นิสิตชั้นปีที่ 1-2 นอกจากนี้พรวิฑู ใ้ควชาภรณ์ (2545: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องการประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ: ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ พบว่า ความคาดหวังและความเห็นต่อการให้บริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ 4 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ส่วนด้านบริการสิ่งพิมพ์ไม่พบความแตกต่าง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาทุกคณะ ทุกชั้นปีทุกคนก็เรียนวิชาที่เหมือนกันจึงมีความต้องการที่จะใช้บริการสื่อสิ่งพิมพ์ที่เหมือนกัน แต่ในช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีไม่ตรงกัน ทั้งนี้ทั้งขึ้นอยู่กับความต้องการที่จะแสวงหาความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการศึกษาหาความรู้ให้กับตนเองจากแหล่งสารสนเทศประเภทต่างๆ ดังที่ สุกัญญา กุลนิติ (2550: 1) กล่าวว่า การศึกษาในปัจจุบัน มุ่งให้ผู้เรียนได้มีโอกาสค้นคว้าหาความรู้จากแหล่งต่างๆ มาประกอบความรู้ที่ได้จากการเรียนในห้องเรียนโดยเฉพาะอย่างยิ่งการเรียนในระดับมหาวิทยาลัย ผู้เรียนจะต้องหาความรู้เพิ่มเติม โดยค้นคว้าจากห้องสมุด อันเป็นแหล่งรวมวิทยาการต่างๆ ดังนั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญ คือ “ห้องสมุด” ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พัชร พิพิธกุล (2547: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องการใช้บริการและความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์และ

นักศึกษาสถาบันการบินพลเรือน พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาหลักสูตรต่างกันมีปริมาณการใช้ ปัญหา และความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดโดยรวมไม่แตกต่างกัน

2.3 นักศึกษาที่ศึกษาภาคปกติและนักศึกษาภาคปกติ (นอกเวลา) มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวม และในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาภาคปกติ และนักศึกษาภาคปกติ (นอกเวลา) มีการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาที่เหมือนกันจึงทำให้มีความจำเป็นต้องใช้บริการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อศึกษาค้นคว้า หาข้อมูล ทำรายงานในรายวิชาที่ตนเองเรียน แม้ว่าจะมีเวลาเรียนที่ไม่เหมือนกันแต่นักศึกษาที่ศึกษาภาคปกติและนักศึกษาภาคปกติ (นอกเวลา) ก็ต้องเข้าใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเหมือนกัน ดังที่คณาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. (2547: 209) กล่าวว่า ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทต่อการจัดการเรียนการสอนมากขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ส่งผลให้การเรียนการสอนจะต้องปรับเปลี่ยนให้ทันยุคสมัย และในการจัดการศึกษารูปแบบการเรียนการสอน และสื่อการสอนที่มีประสิทธิภาพ กำลังได้รับการยอมรับมากที่สุด จากสถาบันการศึกษาคือ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีของอินเทอร์เน็ต เพราะไม่ว่าผู้เรียนอยู่ที่ไหนก็สามารถเรียนได้อย่างต่อเนื่องไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและสถานที่ ขณะเดียวกันอินเทอร์เน็ต สามารถทำให้เกิดการโต้ตอบระหว่างผู้เรียนกับผู้สอนเสมือนอยู่ในพื้นที่เดียวกันประเด็นสำคัญอีกประการคือ การลดค่าใช้จ่ายในการเรียนรู้ที่ต่ำกว่าการเรียนด้วยวิธีปกติ นอกจากนี้กระบวนการเรียนการสอน มีความจำเป็นอย่างสูงที่จะต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาจัดการด้วยเหตุว่า ข้อมูลข่าวสารที่จะนำเข้ามาสู่ห้องเรียนในปัจจุบันส่วนใหญ่แล้วจะเป็นข้อมูลที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ กระบวนการสอนของผู้สอน และวิธีการศึกษาของผู้เรียนก็จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย และรูปแบบของการสื่อสารที่สามารถนำมาใช้ในการเรียนการสอนว่า มีหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับความต้องการ และความเหมาะสมในการนำมาใช้ เช่น บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (CAI) การเรียนการสอนผ่านทางอินเทอร์เน็ต (E-learning) มัลติมีเดีย (Multimedia) อิเล็กทรอนิกส์บุ๊ค (E-book) ระบบการเรียนการสอนทางไกล (Distance Learning) วิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (Video Conference) วิดีทัศน์ตามคำขอ (VDO-On-Demand) เป็นต้น ซึ่งไม่ว่า นักศึกษาภาคปกติและนักศึกษาภาคปกติ (นอกเวลา) ต่างก็มีกระบวนการเรียนการสอนไม่แตกต่างกัน ทำให้การใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาไม่แตกต่างกันด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ลักขณา คมขำ (2548: 84) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาภาคปกติและนิสิตภาคพิเศษ มีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน และผลการวิจัยของ ชูติภัค

บุญปาน (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของ หอสมุดกลางสถาบันราชภัฏราชชนครินทร์ ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาภาคปกติและนักศึกษาโครงการ การศึกษาเพื่อพัฒนาบุคลากรในท้องถิ่น มีความคิดเห็นต่อการบริการของหอสมุดกลาง สถาบันราชภัฏ ราชชนครินทร์ โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

2.4 นักศึกษามีอัตราการใช้บริการแตกต่างกัน โดยนักศึกษาที่ใช้บริการ น้อยกว่า 3 ชั่วโมง/สัปดาห์ 3 – 10 ชั่วโมง/สัปดาห์ และมากกว่า 10 ชั่วโมง/สัปดาห์ มีความคิดเห็นต่อการบริการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยรวม และรายด้านทุก ด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีเวลาเรียนที่ต่างกัน ส่วนใหญ่จะเข้ามาใช้บริการก่อน หรือ หลังจากเลิกชั่วโมงเรียน หรือเวลารว่างหลังจากการทำกิจกรรมต่างๆ แล้ว โดยมีวัตถุประสงค์ในการเข้า มาใช้บริการในการค้นคว้าหาข้อมูล ทำรายงาน บริการสิ่งพิมพ์ บริการสืบค้นฐานข้อมูล บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ บริการอินเทอร์เน็ต และต้องการที่จะหาความรู้ใหม่ๆ เพิ่มเติม แต่ นักศึกษาทุกคนก็มีความจำเป็นที่จะเข้าใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เหมือนกัน แม้ว่าจะมีอัตราการใช้บริการมาก หรือน้อย ขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละคน ดังที่ น้ำทิพย์ วิภาวีน (2547: 5) กล่าวว่าความสนใจและความตั้งใจที่เรียนรู้นั้น มีความสำคัญอย่างมากที่จะทำ ให้เราได้พัฒนาความรู้ความสามารถในเรื่องนั้นมากขึ้นตามความต้องการ เนื่องจากการเรียนรู้นั้น เป็นการประมวลผลสารสนเทศที่เราได้รับ ซึ่งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เกษตรพันธุ์ ขอบทำกิจ (2546: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาประสิทธิภาพใน การบริหารงานบริการของภาครัฐ: ศึกษากรณีสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มี ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการไม่ แตกต่างกัน นอกจากนี้ฐิติมา ผดุงวงศ์เดช (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของ นักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ พบว่า นักศึกษาที่มีความถี่ในการใช้บริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและ หอสมุดวิทยาลัยบัณฑิตย์ โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านการบริการสิ่งพิมพ์ จากผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เพื่อให้การบริการมีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรเพิ่มจำนวนหนังสือไม่ว่าจะเป็นประเภทหนังสือทั่วไป ตำราเรียนต่างๆ ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิทยานิพนธ์ งานวิจัยต่างๆ ให้เพียงพอต่อความต้องการและควรมีเนื้อหาที่มีความทันสมัยต่อผู้ใช้บริการ

2. ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล จากผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เพื่อให้การบริการมีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรเพิ่มความชัดเจนของข้อมูล และควรเพิ่มเครื่องสำหรับการสืบค้นข้อมูล เพราะไม่เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการ

3. ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ จากผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เพื่อให้การบริการมีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ควรเพิ่มหมวดในการหาประเภทของหนังสือ และมีปริมาณน้อยเกินไป ควรให้มีความเพียงพอต่อนักศึกษาหรือผู้ที่ต้องการอ่าน

4. ด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ จากผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เพื่อให้การบริการมีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับห้องโสต ควรมีการให้คำแนะนำในการใช้บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ และควรจัดหาสื่อที่มีความทันสมัยเพิ่มมากขึ้นให้เพียงพอกับจำนวนนักศึกษา

5. ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต จากผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เพื่อให้การบริการมีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ควรเพิ่มเวลาในการใช้บริการ Internet ให้มากกว่าขึ้น เพื่อเป็นการให้บริการของนักศึกษามีประสิทธิภาพควรที่จะเพิ่ม

ความเร็ว Internet ให้มากกว่านี้ และจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้ให้บริการอินเทอร์เน็ตเพิ่มเติม ให้เพียงพอแก่นักศึกษาที่ใช้งาน และจะต้องตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์สม่ำเสมอ

6. ผลจากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างนักศึกษาชั้นปีต่างกัน พบว่าโดยรวม และด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ด้านการบริการสื่อ สไลด์ทัศนวัสดุ และด้านการบริการอินเทอร์เน็ต นักศึกษาปีที่ 1 เห็นว่าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ จัดให้บริการได้เหมาะสมกว่านักศึกษาปี 4 ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงควรปรับปรุงการบริการ เพื่อให้นักศึกษาปี 4 ได้รับประโยชน์มากขึ้น เช่นควรเพิ่มการบริการอินเทอร์เน็ตในด้านการจัดหางาน หรือความรู้เฉพาะทาง สำหรับแต่ละสาขาวิชาบริการวารสารเฉพาะทางสำหรับแต่ละวิชาชีพ บริการ สื่อเกี่ยวกับการศึกษาต่อทั้งใน และต่างประเทศ การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพ เช่น IT ขั้นสูง ภาษาต่างประเทศ ฯลฯ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความคิดเห็นของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางปรับปรุง และพัฒนาการจัดบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ควรมีการศึกษารูปแบบที่มีประสิทธิภาพเกี่ยวกับการจัดให้บริการต่างๆ ในสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. ควรศึกษาการใช้บริการและความต้องการบริการสารสนเทศของอาจารย์ และนักศึกษา ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เพื่อนำข้อมูลที่ได้จาก คึกขานำมาพัฒนาการจัดบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนดุสิต เพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กุลวรรณ แก้วเก่า. (2552, 29 มกราคม). สัมภาษณ์โดย อรทัย แก้วทิพย์ ที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- เกษตรพันธุ์ ชอบทำกิจ. (2546). *ประสิทธิภาพในการบริหารงานบริการภาครัฐ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา*. ปัญหาพิเศษ วิทยานิพนธ์ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- คณะกรรมการกลุ่มปรับปรุงชุดวิชาการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ. (2546). *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ*. กรุงเทพฯ: สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- คณะกรรมการกลุ่มผลิตและบริหารชุดวิชาการจัดการขั้นสูงสำหรับสถาบันบริการสารสนเทศ. (2545). *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการขั้นสูงสำหรับสถาบันบริการสารสนเทศ = Advanced management of information institutions*. กรุงเทพฯ: สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- คณะกรรมการกลุ่มปรับปรุงชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสื่อสิ่งพิมพ์. (2545). *เอกสารการสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสื่อสิ่งพิมพ์ หน่วยที่ 1-7*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- คณาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์. (2546). *สารสนเทศและการศึกษา ค้นคว้า*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- คณาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. (2547). *เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โครงการศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- จุมพจน์ วณิชกุล. (2549). *สารสนเทศเพื่อการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ัชชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. (2548). *การจัดการบริการสารสนเทศ=Management of Information Services*. ปทุมธานี: สาขาการจัดการสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ัชชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. (2548). *การจัดการสารสนเทศเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: เอ็กชเปอร์เน็ท.
- ชุตินันท์ บุญปาน. (2546). *การศึกษาคำคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อค่าบริการของหอสมุดกลาง สถาบันราชภัฏราชชนครินทร์*. ปริญญาโท วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- ฐิติมา ผดุงวงศ์เดช. (2547). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์*. ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- दनัยศักดิ์ โกวิทวิบูล. (2543). *ความต้องการและลักษณะการใช้สารนิเทศของนักศึกษาในสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- ทิพวรรณ หอมพูล และคณะ. (2542). *เทคนิคการค้นหาข้อมูล การเขียนรายงานและการใช้ห้องสมุด*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.
- ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์. (2548). *การเขียนรายงานและการใช้ห้องสมุด*. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสเวิลด์.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2547). *การใช้ห้องสมุดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2548). *การบริหารห้องสมุดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: เอสอาร์ ฟรินติ้ง แมสโปรดักส์.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน และคณะ. (2542). *ห้องสมุดยุคใหม่กับไอที*. กรุงเทพฯ: ดี แอล เอส กรุงเทพฯ.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน และนางเยาว์ เปรมกมลเนตร. (2551). *นวัตกรรมห้องสมุดและการจัดการความรู้*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญสืบ โพธิ์ศรี และคณะ. (2546). *เทคโนโลยีสารสนเทศเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมอาชีวะ.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2543). *สารสนเทศในบริบทสังคม*. กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ.
- ผกามาศ นิมจิตต์. (2552, 29 มกราคม). สัมภาษณ์โดย อรทัย แก้วทิพย์ ที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรพงศ์ พัยพฤกษ์. (2548). *การใช้ฐานข้อมูล ERIC DAO และ PsycINFO ของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครินทรวิโรฒ*. ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พรวิฑู คุ้มชลาภรณ์. (2543). *การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ : ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ*. ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- พัชร พิพิธกุล. (2547). *การใช้บริการและความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษาสถาบันการbinพลเรือน*. ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนครินทร์วิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ภพสันต์ ประสพศิริ. (2552, 29 มกราคม). สัมภาษณ์โดย อรทัย แก้วทิพย์ ที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ภาวิณี แสนชนม. (2552). *บทเรียนออนไลน์รายวิชาการห้องสมุดและศูนย์สารนิเทศ*. สืบค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2552, จาก <http://e-learning.snru.ac.th/els/pawinee/index.html>.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต กองนโยบายและแผน. (2551). *แผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2549 – 2551*. กรุงเทพฯ: กองนโยบายและแผนมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ลักขณา คมขำ. (2548). *การศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ละออง แก้วเกาะจาก. (2545). *งานเทคนิคของห้องสมุด*. นครศรีธรรมราช: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช.
- วิจารณ์ พานิช. (2551). *บทความบริหาร (Executive Report) กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี พ.ศ.2551-2565*. สืบค้นเมื่อ 4 มีนาคม 2552, จาก <http://gotoknow.org/blog/council/46400>.
- วัชร บุญเหลือ. (2552). *ประกอบวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ*. สืบค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2552, จาก <http://www.bloggang.com/viewdiary.php?id=basbasic&group=2>.
- วิชัยพันธ์ จันทรา. (2552, 29 มกราคม). สัมภาษณ์โดย อรทัย แก้วทิพย์ ที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- วิชาญ เลิศวิภาตระกูล. (2552). *บทบาทของสกอ.ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดมาตรฐานในงานห้องสมุด*. สืบค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2552, จาก <http://www.thailis.uni.net.th>.
- วาณี ฐาปนวงศ์สานติ. (2543). *การจัดและบริหารงานห้องสมุด*. กรุงเทพฯ: ศิลปาบรรณาคาร.
- วาทีณี เขมากรไทย์. (2546). *การใช้บริการหอสมุดกองทัพอากาศของนายทหารนักเรียนและนายทหารนักศึกษา สถาบันต่างๆ ของกองทัพอากาศ*. ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- วไลยพรธน พรวิรุฬห์. (2552). *สภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีตามความคิดเห็นของนักศึกษา*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร. ศุภกฤต กิ่งนอก. (2552, 29 มกราคม). สัมภาษณ์โดย อรทัย แก้วทิพย์ ที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สงวนค์ บุญปลูก. (2550). *งานวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการศึกษาของอาจารย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. ถ่ายเอกสาร.
- สมศักดิ์ ศรีบริสุทธิ์สกุล. (2549). *การจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศโดยใช้เมทาเดตา*. กรุงเทพฯ: โครงการเผยแพร่ผลงานวิชาการ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุกัญญา กุลนิตี. (2550). *สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในห้องสมุดอัตโนมัติ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- สุกัญญา แป้นสุขเย็น. (2543). *พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของนิสิตปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. (2549). *คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน).
- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2551). *คู่มือการใช้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ*. สืบค้นเมื่อ 2 กันยายน 2551, จาก <http://www.arit.dusit.ac.th/#>.
- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2551). *คู่มือการใช้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ*. สืบค้นเมื่อ 29 ธันวาคม 2551, จาก http://www.dusit.ac.th/sdu/sduabout_scenrio.php.
- (2552). *โครงสร้างการบริหารงาน หน่วยงานภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต*. สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2552, จาก <http://www.arit.dusit.ac.th/index.php?id=chart>.
- (2552). *รายงานการประเมินตนเอง*. สืบค้นเมื่อ 16 มีนาคม 2552, จาก <http://rdcs.dusit.ac.th/sar/sar3.php>.
- อธิพัฒน์ คังชะฤกษ์. (2552, 29 มกราคม). สัมภาษณ์โดย อรทัย แก้วทิพย์ ที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

อภากร ธาตุโลหะ. (2547). *ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการค้นคว้า*. ชลบุรี: พี.เค.กราฟฟิค พริ้นต์.

Cronbach, Lee Joseph. (1970). *Essentials of Psychological Testing*. 3rd ed. New York: Harper and Row.

Ferguson, George A. (1971). *Statistical Analysis in Psychology and Education*. 3rd ed. New York: McGraw-Hill Book Co.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย



ที่ ศธ 0519.12/๑๘๕๘

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๙ กันยายน 2552

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

เนื่องด้วย นางสาวอรทัย แก้วทิพย์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต” โดยมี อาจารย์ ดร.จารุวรรณ สกุลฤ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา วัฒนาณรงค์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 - 4 ภาคปกติ จำนวน 50 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในระหว่างเดือนกันยายน - ตุลาคม 2552

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอรทัย แก้วทิพย์ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081-3533-913



ที่ ศธ 0519.12/10081

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

30 กันยายน 2552

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

เนื่องด้วย นางสาวอรทัย แก้วทิพย์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปฏิญานิพนธ์เรื่อง “ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต” โดยมี อาจารย์ ดร.จรรุวรรณ สกุลกู และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา วัฒนามรงค์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปฏิญานิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้นักศึกษา ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 - 4 ภาคปกติ จำนวน 600 คน ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในระหว่างเดือนกันยายน - ตุลาคม 2552

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอรทัย แก้วทิพย์ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.รักษพงษ์ วงศาโรจน์)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายบริหาร
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081-353-3913

ภาคผนวก ข
หนังสือเชิญและรายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบความเที่ยงตรง
ของแบบสอบถาม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศธ 0519.12/๑๖๘๖

วันที่ ๗ สิงหาคม 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวอรทัย แก้วทิพย์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปฏิญานิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต” โดยมี อาจารย์ ดร.จรรุวรรณ สกุลกู และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา วัฒนางรงค์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปฏิญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ สุธรรมรักษ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวอรทัย แก้วทิพย์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศธ 0519.12/๑ ๒๘ ๕

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑๗ สิงหาคม 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รสริน สุทองหล่อ

เนื่องด้วย นางสาวอรทัย แก้วทิพย์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต” โดยมี อาจารย์ ดร.จางวรณ สกุลฤ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา วัฒนามรงค์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวอรทัย แก้วทิพย์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081-3533-913



ที่ ศธ 0519.12/๗๖๘๔

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑๔ สิงหาคม 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

เนื่องด้วย นางสาวอรทัย แก้วทิพย์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปฏิญานิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต” โดยมี อาจารย์ ดร.จรรุวรรณ สกุลกู และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา วัฒนาณรงค์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปฏิญานิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ผดุง พรหมมูล ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายโครงการพิเศษ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวอรทัย แก้วทิพย์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081-3533-913

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

1. ชื่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาดา สุธรรมรักษ์
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำสาขาวิชาการอุดมศึกษา
สังกัด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ชื่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รสริณ สุทองหล่อ
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
สังกัด คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
3. ชื่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ผดุง พรมมูล
ตำแหน่ง ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายโครงการพิเศษ
สังกัด โครงการพิเศษ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ภาคผนวก ค
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการ ของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

คำชี้แจง

1. แบบสอบถาม เรื่อง “ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต” นี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อเก็บข้อมูลในการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เกี่ยวกับด้านการบริการสิ่งพิมพ์ การบริการสืบค้นฐานข้อมูล การบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ การบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ และการบริการอินเทอร์เน็ต

2. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ด้านการบริการสิ่งพิมพ์ การบริการสืบค้นฐานข้อมูล การบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ การบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ และการบริการอินเทอร์เน็ต ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตามรูปแบบ (Likert) และในส่วนท้ายของข้อคำถามแต่ละด้าน เป็นคำถามปลายเปิดสำหรับให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้

(นางสาวอรทัย แก้วทิพย์)

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ให้ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. คณะที่ศึกษา

- คณะครุศาสตร์
- คณะวิทยาการจัดการ
- คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- คณะพยาบาลศาสตร์

2. ชั้นปีที่ศึกษา

- ชั้นปีที่ 1
- ชั้นปีที่ 2
- ชั้นปีที่ 3
- ชั้นปีที่ 4

3. ลักษณะการมาเรียน

- ภาคปกติ
- ภาคปกติ (นอกเวลา)

4. อัตราการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

- น้อยกว่า 3 ชั่วโมง/สัปดาห์
- 3 – 10 ชั่วโมง/สัปดาห์
- มากกว่า 10 ชั่วโมง/สัปดาห์

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านการบริการสิ่งพิมพ์ การบริการสืบค้นฐานข้อมูล การบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ การบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ และการบริการอินเทอร์เน็ต

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องข้อความเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านการบริการสิ่งพิมพ์ การบริการสืบค้นฐานข้อมูล การบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ การบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ และการบริการอินเทอร์เน็ตตามความคิดเห็นของท่าน โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยในระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยในระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยในระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยในระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ข้อ ที่	ข้อความคำถามของการบริการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
1	ด้านการบริการสิ่งพิมพ์ ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการสิ่งพิมพ์ระดับใด การให้บริการรับจองหนังสือมีความสะดวกรวดเร็ว					
2	การให้บริการยืม-คืนหนังสือ วารสาร ผลงานวิชาการ และ สิ่งพิมพ์ต่างๆ มีความสะดวกรวดเร็ว					
3	การให้บริการยืม - คืน หนังสือด้วยเครื่องอัตโนมัติ (Self check – out system) ใช้ง่ายสะดวกรวดเร็ว					
4	จำนวนหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ที่จัดไว้มีจำนวนเพียงพอแก่ สำหรับผู้ใช้บริการ					
5	จำนวนวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์งานวิจัยต่างๆ ที่จัดไว้มีจำนวน เพียงพอแก่ผู้ให้บริการ					

ข้อ ที่	ข้อความคำถามของการบริการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
6	เวลาเปิด-ปิด ของสำนักวิทยบริการฯ มีความเหมาะสม					
7	ระยะเวลาในการยืมหนังสือทั่วไป ออกนอกสำนักวิทยบริการฯ ได้ไม่เกิน 10 วัน มีความเหมาะสม					
8	การจัดหนังสือกลับชั้นชั้นเมื่อผู้ที่ยืมนำหนังสือมาส่งคืนมีความ รวดเร็ว					
9	การให้บริการทำบัตร-ต่ออายุบัตร ของสำนักวิทยบริการฯ มีความสะดวก					
10	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้นักศึกษาใช้สำหรับการสืบค้น ข้อมูลเพียงพอกับผู้ใช้บริการ					
11	การสืบค้นข้อมูลต่างๆ จากเครื่องคอมพิวเตอร์มีความสะดวก ง่ายต่อการค้นหา					
12	เจ้าหน้าที่ ประจำเคาน์เตอร์สำหรับให้บริการยืม-คืนหนังสือมี จำนวนเพียงพอกับผู้ใช้บริการ					
13	เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์บริการยืม-คืนหนังสือ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีความสุข					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านการบริการสิ่งพิมพ์

.....

.....

.....

ข้อ ที่	ข้อความของการบริการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
14	<u>ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล</u> ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการสืบค้นฐานข้อมูลระดับใด ขั้นตอนการเข้าสืบค้น ไม่ยุ่งยาก					
15	คำอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการใช้บริการสืบค้น ฐานข้อมูลชัดเจน					
16	การสืบค้นฐานข้อมูลมีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการที่มี ประสิทธิภาพสูง					
17	รายละเอียดของข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากฐานข้อมูล มีคำอธิบาย มีเนื้อหาที่ถูกต้องและชัดเจน					
18	นักศึกษาที่ใช้บริการสามารถดาวน์โหลดข้อมูลมาใช้งานได้อย่าง ครบถ้วน					
19	การสืบค้นในฐานข้อมูลที่มีอยู่นั้นมีเนื้อหาที่ ครอบคลุมแก่การ สืบค้น					
20	ข้อมูลที่มีอยู่ในฐานข้อมูลนั้นมีความทันสมัย					
21	ข้อมูลที่มีอยู่ในฐานข้อมูลมีความถูกต้อง ตรงตามความต้องการ ของผู้สืบค้น					
22	ข้อมูลที่มีอยู่ในฐานข้อมูลสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้					
23	ฐานข้อมูลที่มีอยู่มีความหลากหลายในเนื้อหาด้านต่างๆ					
24	ปริมาณของเนื้อหาที่สืบค้นมีความเพียงพอกับความต้องการผู้ สืบค้น					
25	เนื้อหาของฐานข้อมูลที่มีอยู่มีความสอดคล้องกับเรื่อง que ผู้สืบค้น สนใจและต้องการทราบ					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล

.....

.....

.....

ข้อ ที่	ข้อความคำถามของการบริการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
26	<u>ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์</u> ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการวารสารและ หนังสือพิมพ์ระดับใด การจัดวารสารขึ้นชั้นตามเลขรหัสเมื่อมีผู้ที่ยืมนำวารสารมาคืน มีความรวดเร็ว					
27	เมื่อมีวารสารและนิตยสารฉบับใหม่ ทางสำนักวิทยบริการฯ นำวารสารฉบับใหม่มาวางบนชั้นด้วยความรวดเร็ว					
28	การสืบค้นบรรณานุกรมวารสารจากเครื่องคอมพิวเตอร์มีความ สะดวกรวดเร็ว					
29	จำนวนของวารสารวิชาการภาษาไทยที่สำนักวิทยบริการฯ จัดไว้บริการเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ					
30	จำนวนของวารสารวิชาการภาษาต่างประเทศที่สำนักวิทยบริการ ฯ จัดไว้บริการเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ					
31	จำนวนของวารสารและนิตยสารทั่วไปภาษาไทยที่สำนักวิทย บริการฯ จัดไว้บริการเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ					
32	จำนวนของวารสารและนิตยสารทั่วไปภาษาต่างประเทศที่ สำนักวิทยบริการฯ จัดไว้บริการเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ					
33	จำนวนของหนังสือพิมพ์ภาษาไทยที่สำนักวิทยบริการฯ จัดไว้บริการเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ					

ข้อ ที่	ข้อความของการบริการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
34	จำนวนของหนังสือพิมพ์ภาษาต่างประเทศที่สำนักวิทยบริการฯ จัดไว้บริการเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ					
35	จำนวนของวารสารบันเทิงภาษาไทยที่สำนักวิทยบริการฯ จัดไว้ บริการเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ					
36	จำนวนของวารสารบันเทิงภาษาต่างประเทศที่สำนักวิทยบริการฯ จัดไว้บริการเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ					
37	เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วให้บริการค้นวารสารฉบับเก่า (ย้อนหลัง)					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์

.....

ข้อ ที่	ข้อความของการบริการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
38	<u>ด้านการบริการสื่อสตรีททัศน์</u> ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการสื่อสตรีททัศน์ ระดับใด การให้บริการแปลงสื่อจาก Analog เป็น Digital ของสำนักวิทย บริการฯ มีความเหมาะสม					

ข้อ ที่	ข้อความของการบริการ ของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
39	มีการจัดหาสื่อโสตทัศนวัสดุที่มีความทันสมัย มาให้บริการภายใน สำนักวิทยบริการฯ					
40	การจัดสถานที่ เป็นการเฉพาะสำหรับให้บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ ภายในสำนักวิทย -บริการฯ มีความเหมาะสม					
41	การให้บริการสื่อโสตทัศนวัสดุภายในสำนักวิทยบริการฯ มีความรวดเร็ว					
42	การให้บริการยืม-คืนสื่อโสตทัศนวัสดุ เช่น VDO, VCD, CDR, CD, Cassette, DVD ออกนอกสำนักวิทยบริการฯ มีความ สะดวกรวดเร็ว					
43	การให้บริการสำเนาสื่อรูปแบบต่าง มีความสะดวกรวดเร็ว					
44	ระยะเวลาที่กำหนดให้นักศึกษายืมสื่อโสตทัศนวัสดุออกนอก สำนักวิทยบริการฯ ได้ไม่เกิน 7 วัน มีความเหมาะสม					
45	จำนวนปริมาณของสื่อโสตทัศนวัสดุที่สำนักวิทยบริการฯ จัดไว้ให้บริการ เพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ					
46	จำนวนปริมาณของสื่อโสตทัศนวัสดุที่อนุญาตให้นักศึกษา ยืมออกนอกสำนักวิทยบริการฯ จัดไว้ให้บริการ เพียงพอแก่ ผู้ใช้บริการ					
47	เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษา/แนะนำเกี่ยวกับการใช้ สื่อโสตทัศนวัสดุ แก่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี					
48	เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสื่อใหม่ๆ ขึ้นมาเพื่อสนับสนุน การศึกษาของนักศึกษา เต็มใจให้คำแนะนำปรึกษา					
49	เจ้าหน้าที่ มีความรู้เกี่ยวกับการใช้สื่อโสตทัศนวัสดุเป็นอย่างดี					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านการบริการสื่อสโตนทัศน์

.....

.....

.....

ข้อ ที่	ข้อความคำถามของการบริการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
50	<u>ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต</u> ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการอินเทอร์เน็ตระดับใด มีการจัดบริการ Account Internet ที่เป็นการต่อเชื่อมเข้ากับ Internet ของมหาวิทยาลัยจากที่บ้าน โดยผ่านโมเด็ม (Modem) ได้					
51	ระยะเวลาในการเปิด-ปิด การให้บริการอินเทอร์เน็ตของสำนัก วิทยบริการฯ มีความเหมาะสม					
52	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์และคู่มือการใช้บริการที่จัดไว้ให้บริการ อินเทอร์เน็ต เพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ					
53	เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ ในการทำงาน ที่จัดไว้ให้บริการ ผู้ใช้อินเทอร์เน็ต					
54	การเชื่อมต่อระหว่างเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความรวดเร็ว					
55	การจัดสถานที่เป็นการเฉพาะภายในสำนักหอสมุดกลาง (ชั้น1 และชั้น2) เพื่อให้บริการอินเทอร์เน็ต มีความเหมาะสม					
56	ช่วงระยะเวลาที่ให้นักศึกษาเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ตคนละไม่เกิน 1 ชม./ครั้ง มีความเหมาะสมกับผู้เข้าใช้บริการ					
57	เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องมีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแก่ผู้ใช้บริการ					

ข้อ ที่	ข้อความถามของการบริการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
58	การกำหนด กฎ ระเบียบ ของสำนักวิทยบริการฯ ที่มีต่อการใช้ บริการอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาที่มีความเหมาะสม					
59	เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์บริการอินเทอร์เน็ตยิ้มแย้มแจ่มใส เต็ม ใจให้บริการ					
60	เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต มีความเชี่ยวชาญ และให้ คำแนะนำได้อย่างดี					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านการบริการอินเทอร์เน็ต

.....

.....

.....

ภาคผนวก ง

ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

1. ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ

ข้อที่	ข้อคำถาม	ค่าอำนาจจำแนก
	ด้านการบริการสิ่งพิมพ์	
1	การให้บริการรับจองหนังสือมีความสะดวกรวดเร็ว	4.311
2	การให้บริการยืม-คืนหนังสือ วารสาร ผลงานวิชาการ และสิ่งพิมพ์ ต่างๆ มีความสะดวกรวดเร็ว	4.375
3	การให้บริการยืม - คืน หนังสือด้วยเครื่องอัตโนมัติ (Self check – out system) ใช้งานสะดวกรวดเร็ว	2.982
4	จำนวนหนังสือและสิ่งพิมพ์ทั่วไป ที่จัดไว้มีจำนวนเพียงพอแก่สำหรับ ผู้ใช้บริการ	3.696
5	จำนวนปริญญาณิพนธ์/สารนิพนธ์งานวิจัยต่างๆ ที่จัดไว้มีจำนวน เพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ	3.995
6	เวลาเปิด-ปิด ของสำนักวิทยบริการฯ มีความเหมาะสม	1.939
7	ระยะเวลาในการยืมหนังสือทั่วไป ออกนอกสำนักวิทยบริการฯ ได้ ไม่ เกิน 10 วัน มีความเหมาะสม	3.989
8	การจัดหนังสือกลับชั้นชั้นเมื่อผู้ที่ยืมนำหนังสือมาส่งคืน มีความรวดเร็ว	3.166
9	การให้บริการทำบัตร-ต่ออายุบัตร ของสำนักวิทยบริการฯ มีความสะดวก	3.686
10	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้นักศึกษาใช้สำหรับการสืบค้นข้อมูล เพียงพอกับผู้ใช้บริการ	3.032
11	การสืบค้นข้อมูลต่างๆ จากเครื่องคอมพิวเตอร์มีความสะดวกง่ายต่อ การค้นหา	4.540
12	เจ้าหน้าที่ ประจำเคาน์เตอร์สำหรับให้บริการยืม-คืนหนังสือ มีจำนวนเพียงพอกับผู้ใช้บริการ	5.075
13	เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์บริการยืม-คืนหนังสือ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และ มีความสุภาพ	4.932

ข้อที่	ข้อความ	ค่าอำนาจจำแนก
	ด้านการบริการสืบค้นฐานข้อมูล	
14	ขั้นตอนการเข้าสืบค้น ไม่ยุ่งยาก	5.183
15	คำอธิบาย ชัดแจ้งและแนะนำขั้นตอนการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลชัดเจน	4.093
16	การสืบค้นฐานข้อมูลมีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการที่มีประสิทธิภาพสูง	4.196
17	รายละเอียดของข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากฐานข้อมูล มีคำอธิบาย มีเนื้อหาที่ถูกต้องและชัดเจน	4.621
18	นักศึกษาที่ใช้บริการสามารถดาวน์โหลดข้อมูลมาใช้งานได้ อย่างครบถ้วน	3.452
19	การสืบค้นในฐานข้อมูลที่มีอยู่นั้นมีเนื้อหาที่ ครอบคลุมแก่ การสืบค้น	4.196
20	ข้อมูลที่มีอยู่ในฐานข้อมูลนั้นมีความทันสมัย	4.870
21	ข้อมูลที่มีอยู่ในฐานข้อมูลมีความถูกต้อง ตรงตามความต้องการของ ผู้สืบค้น	4.830
22	ข้อมูลที่มีอยู่ในฐานข้อมูลสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.347
23	ฐานข้อมูลที่มีอยู่มีความหลากหลายในเนื้อหาต่าง ๆ	3.051
24	ปริมาณของเนื้อหาที่สืบค้นมีความเพียงพอกับความต้องการ ผู้สืบค้น	6.029
25	เนื้อหาของฐานข้อมูลที่มีอยู่มีความสอดคล้องกับเรื่อง ที่ ผู้สืบค้นสนใจและต้องการทราบ	5.932
	ด้านการบริการวารสารและหนังสือพิมพ์	
26	การจัดวารสารขึ้นชั้นตามเลขรหัสเมื่อมีผู้ที่ยืมนำวารสารมาคืน มีความรวดเร็ว	4.759
27	เมื่อมีวารสารและนิตยสารฉบับใหม่ ทางสำนักวิทยบริการฯ นำวารสารฉบับใหม่มาวางบนชั้นด้วยความรวดเร็ว	5.513
28	การสืบค้นบรรณานิตยสารจากเครื่องคอมพิวเตอร์มีความ สะดวกรวดเร็ว	7.669

ข้อที่	ข้อความ	ค่าอำนาจจำแนก
29	จำนวนของวารสารวิชาการภาษาไทยที่สำนักวิทยบริการฯ จัดไว้บริการเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ	5.680
30	จำนวนของวารสารวิชาการภาษาต่างประเทศที่สำนักวิทยบริการฯ จัดไว้บริการเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ	6.802
31	จำนวนของวารสารและนิตยสารทั่วไปภาษาไทยที่สำนักวิทยบริการฯ จัดไว้บริการเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ	4.765
32	จำนวนของวารสารและนิตยสารทั่วไปภาษาต่างประเทศที่สำนักวิทย บริการฯ จัดไว้บริการเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ	5.805
33	จำนวนของหนังสือพิมพ์ภาษาไทยที่สำนักวิทยบริการฯ จัดไว้บริการ เพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ	3.583
34	จำนวนของหนังสือพิมพ์ภาษาต่างประเทศที่สำนักวิทยบริการฯ จัดไว้บริการเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ	4.944
35	จำนวนของวารสารบันเทิงภาษาไทยที่สำนักวิทยบริการฯ จัดไว้บริการเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ	4.776
36	จำนวนของวารสารบันเทิงภาษาต่างประเทศที่สำนักวิทยบริการฯ จัดไว้บริการเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ	5.274
37	เจ้าหน้าที่ที่มีความรวดเร็วให้บริการค้นวารสารฉบับเก่า (ย้อนหลัง) ด้านการบริการสื่อทัศนวัสดุ	4.963
38	การให้บริการแปลงสื่อจาก Analog เป็น Digital ของสำนักวิทยบริการ ฯ มีความเหมาะสม	3.179
39	มีการจัดหาสื่อทัศนวัสดุที่มีความทันสมัย มาให้บริการภายในสำนัก วิทยบริการฯ	5.014
40	การจัดสถานที่ เป็นการเฉพาะสำหรับให้บริการสื่อทัศนวัสดุภายใน สำนักวิทย - บริการฯ มีความเหมาะสม	5.876
41	การให้บริการสื่อทัศนวัสดุภายในสำนักวิทยบริการฯ มีความรวดเร็ว	7.669
42	การให้บริการยืม-คืนสื่อทัศนวัสดุ เช่น VDO, VCD, CDR, CD, Cassette, DVD ออกนอกสำนักวิทยบริการฯ มีความสะดวกรวดเร็ว	4.247

ข้อที่	ข้อความ	ค่าอำนาจจำแนก
43	การให้บริการสำเนาสื่อรูปแบบต่าง มีความสะดวกรวดเร็ว	3.156
44	ระยะเวลาที่กำหนดให้นักศึกษายืมสื่อสตัทส์นอกนอกสำนักวิทยบริการฯ ได้ไม่เกิน 7 วัน มีความเหมาะสม	6.322
45	จำนวนปริมาณของสื่อสตัทส์ที่สำนักวิทยบริการฯ จัดไว้ให้บริการ เพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ	5.183
46	จำนวนปริมาณของสื่อสตัทส์ที่อนุญาตให้นักศึกษายืมออกนอกสำนักวิทยบริการฯ จัดไว้ให้บริการ เพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ	4.449
47	เจ้าหน้าที่สามารถให้คำปรึกษา/แนะนำเกี่ยวกับการใช้สื่อสตัทส์แก่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี	5.926
48	เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสื่อใหม่ๆ ขึ้นมาเพื่อสนับสนุนการศึกษาของนักศึกษา เต็มใจให้คำแนะนำปรึกษา	5.542
49	เจ้าหน้าที่ มีความรู้เกี่ยวกับการใช้สื่อสตัทส์เป็นอย่างดี ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต	6.389
50	มีการจัดบริการ Account Internet ที่เป็นการต่อเชื่อมเข้ากับ Internet ของมหาวิทยาลัยจากที่บ้าน โดยผ่านโมเด็ม (Modem) ได้	4.865
51	ระยะเวลาในการเปิด-ปิด การให้บริการอินเทอร์เน็ตของสำนักวิทยบริการฯ มีความเหมาะสม	5.117
52	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์และคู่มือการใช้บริการที่จัดไว้ให้บริการ อินเทอร์เน็ต เพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ	6.210
53	เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ ในการทำงาน ที่จัดไว้ให้บริการผู้ใช้ อินเทอร์เน็ต	3.860
54	การเชื่อมต่อระหว่างเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความรวดเร็ว	4.112
55	การจัดสถานที่เป็นการเฉพาะภายในสำนักหอสมุดกลาง (ชั้น1 และชั้น2) เพื่อให้บริการอินเทอร์เน็ต มีความเหมาะสม	6.927
56	ช่วงระยะเวลาที่ให้นักศึกษาเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ตคนละไม่เกิน 1 ชม./ครั้ง มีความเหมาะสมกับผู้เข้าใช้บริการ	4.874
57	เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องมีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแก่ผู้ใช้บริการ	4.492

ข้อที่	ข้อความ	ค่าอำนาจจำแนก
58	การกำหนด กฎ ระเบียบ ของสำนักวิทยบริการฯ ที่มีต่อการให้บริการ อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาที่มีความเหมาะสม	2.722
59	เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์บริการอินเทอร์เน็ตยืมแยมแจ่มใส เต็มใจ ให้บริการ	4.247
60	เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต มีความเชี่ยวชาญ และให้คำแนะนำ ได้อย่างดี	4.288

2. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .9837

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล นางสาวอรรทัย แก้วทิพย์
 วันเดือนปีเกิด วันที่ 6 สิงหาคม 2521
 สถานที่เกิด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
 สถานที่อยู่ปัจจุบัน เลขที่ 284 ซอยจรัลสลาก เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร 10700

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2544 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ)
 จาก โรงเรียนพณิชยการเชียงใหม่
 พ.ศ. 2547 ศิลปศาสตรบัณฑิต (การพัฒนาชุมชน)
 จาก มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
 พ.ศ. 2553 การศึกษามหาบัณฑิต (การอุดมศึกษา)
 จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ