

สภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีตามความคิดเห็นของนักศึกษา

ปริญญานิพนธ์
ของ
วไลพรณ พรวิรุพห์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา
กุมภาพันธ์ 2552

สภาการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีตามความคิดเห็นของนักศึกษา

ปริญญานิพนธ์
ของ
วไลพรณ พรวีรุฬห์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา
กุมภาพันธ์ 2552
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีตามความคิดเห็นของนักศึกษา

บทคัดย่อ
ของ
วไลพรพรณ พรวีรพห์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษา
กุมภาพันธ์ 2552

วไลยพรณ พรวีรพท์. (2552). สภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีตามความคิดเห็นของนักศึกษา. ปรินญา นิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ สุธรรมาภักดิ์, อาจารย์ ดร.อรรณพ โพธิสุข.

การวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษา เปรียบเทียบและประเมินสภาพการให้บริการของ ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีตามความคิดเห็นของนักศึกษาโดยรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์ ด้านอาคารสถานที่และด้านการให้บริการ จำแนกตามตัวแปรเพศ สาขาวิชา ผลสัมฤทธิ์ทางการ เรียนและความถี่ของการใช้ห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2551 จำนวน 343 คน เครื่องมือที่ใช้ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาต่อสภาพการให้บริการ ของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ลักษณะ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวน แบบทางเดียวและการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ

ผลการวิจัยพบว่า

1. นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีตามความคิดเห็นของนักศึกษาโดยรวมและเป็น รายด้าน 4 ด้าน จำแนกตามตัวแปรเพศ สาขาวิชา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความถี่ของ การใช้ห้องสมุด สรุปได้ดังนี้

2.1 นักศึกษาชายและหญิงมีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุด คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีโดยรวมและเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

2.2 นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในสาขาวิชาต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการ ของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีโดยรวมไม่ แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่านักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในสาขาวิชาเทคโนโลยี สารสนเทศและสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ (หลักสูตรภาษาอังกฤษ) มีความคิดเห็นต่อสภาพ

การให้บริการของห้องสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

2.3 นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

2.4 นักศึกษาที่ใช้ห้องสมุดในความถี่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่านักศึกษาที่มีการใช้ห้องสมุดน้อยกว่า 5 ชั่วโมง/สัปดาห์มีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศแตกต่างกับนักศึกษาที่มีการใช้ห้องสมุดมากกว่า 10 ชั่วโมง/สัปดาห์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

3. นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

LIBRARY SERVICES IN THE SCHOOL OF INFORMATION TECHNOLOGY AT
KING MONGKUT'S UNIVERSITY OF TECHNOLOGY THONBURI
AS PERCEIVED BY STUDENTS

AN ABSTRACT
BY
WALAIPUN PORNWIROON

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Education Degree in Higher Education
at Srinakharinwirot University
February 2009

Walaipun Pornwiroon. (2009). *Library Services in the School of Information Technology at King Mongkut's University of Technology Thonburi as Perceived by Students*. Master Thesis. M.Ed. (Higher Education). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Asst.Prof.Dr. Suchada Suthummaraksa, Dr. Annop Photisuk.

The purposes of this research were to study students' perceptions toward library services in the School of Information Technology at King Mongkut's University of Technology Thonburi in overall and each of four aspects: information resources, materials, buildings, and services and to compare the perceptions toward library services in overall and each of four aspects among students with different sex, major fields of study, academic achievement, and frequency in using library service. The sample of the study consisted of 343 undergraduate students in the School of Information Technology at King Mongkut's University of Technology Thonburi in the academic year 2008. The research instrument used for collecting data was a five-rating scale questionnaire. Arithmetic mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance and Scheffe's method were utilized for data analysis.

The results of the study revealed that:

1. Students' perceptions toward library services in the School of Information Technology at King Mongkut's University of Technology Thonburi in overall and each of four aspects were at the high level.

2. When comparing perceptions toward library services in the School of Information Technology at King Mongkut's University of Technology Thonburi in overall and each of four aspects among students with different sex, major fields of study, academic achievement, and frequency in using library, it was found that:

- 2.1 There was no significant difference between male and female students' perceptions regarding library services in overall and each of four aspects.

2.2 There was no significant difference in the perceptions toward library services in overall aspect among students with different major fields of study. When considering each of four aspects, it was found that the perceptions toward library services in library resources were statistically significant different at the .05 level between students in Information Technology program and those in Computer Science program.

2.3 There was no significant difference among students with different academic achievement regarding perceptions toward library services both in overall and each of four aspects.

2.4 There was no significant difference in the perceptions toward library services in overall aspect among students who had different frequency in using library service. When considering in each aspect, it was found that the perceptions toward library services in library resources were statistically significant different at the .05 level between students using library service less than 5 hours per week and those with more than 10 hours per week using library service.

3. The students' perceptions toward library services in the School of Information Technology at King Mongkut's University of Technology Thonburi both in overall and each of four aspects were statistically significant higher than the criterion.

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

สภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีตามความคิดเห็นของนักศึกษา

ของ
วไลยพรณ พรวีรพห์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2552

คณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา สุธรรมรักษ์)

.....ประธาน
(ดร.จารุวรรณ สกุลกู)

.....กรรมการ
(ดร.อรรณพ โพธิสุข)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา สุธรรมรักษ์)

.....กรรมการ
(ดร.อรรณพ โพธิสุข)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิเชียร ชูดีมาสกุล)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างอเนกอนันต์ของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา สุธรรมรักษ์ ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ อาจารย์ ดร.อรรณพ โพธิ์สุข กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ที่ท่านทั้งสองได้เสียสละเวลาอันมีค่าที่ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และกำลังใจ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ตั้งแต่ต้นจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.บวร ปภัสราทร คณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ที่ให้ความอนุเคราะห์ผู้วิจัยในการเก็บข้อมูลของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร.จารุวรรณ สกุลคู และรองศาสตราจารย์ ดร.วิเชียร ชูติมาสกุล กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม ที่ได้กรุณาตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องจนปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร.จารุวรรณ สกุลคู อาจารย์ ดร.ราชนันท์ บุญธิมา รองศาสตราจารย์ ดร.วิเชียร ชูติมาสกุล อาจารย์อัฉรา ธารอุไรกุล และอาจารย์สยาม แยมแสงสังข์ ที่กรุณาให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือสำหรับการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณพี่ ๆ และเพื่อน ๆ ที่คอยให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือตลอดมา จนกระทั่งปริญญานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่คอยสนับสนุน ห่วงใยดูแลและให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยในการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จ

วไลยพรรณ พรวิรุฬห์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	5
ความสำคัญของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
สมมุติฐานการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด.....	9
การดำเนินงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.....	14
การจัดดำเนินงานของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.....	43
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	46
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	46
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
การจัดกระทำข้อมูล.....	49
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	70
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	70
วิธีดำเนินการวิจัย.....	70
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	70

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 (ต่อ)	
สรุปผลการวิจัย.....	71
อภิปรายผล.....	72
ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้.....	81
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	82
บรรณานุกรม.....	83
ภาคผนวก.....	90
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม.....	91
ภาคผนวก ข จดหมายขอความอนุเคราะห์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล.....	93
ภาคผนวก ค แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	95
ภาคผนวก ง คำอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	102
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	105

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	ค่าความถี่และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา	52
2	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาต่อ สภาพการให้บริการของห้องสมุดโดยรวมและเป็นรายด้าน	53
3	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความคิดเห็นของนักศึกษา ต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ด้านทรัพยากรสารสนเทศ เป็นรายข้อ.....	54
4	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความคิดเห็นของนักศึกษา ต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ด้านครุภัณฑ์เป็นรายข้อ.....	55
5	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความคิดเห็นของนักศึกษา ต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ด้านอาคารสถานที่เป็นรายข้อ.....	56
6	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความคิดเห็นของนักศึกษา ต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ด้านการให้บริการเป็นรายข้อ.....	57
7	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความคิดเห็นของนักศึกษา ต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เป็นรายด้านและโดยรวม จำแนกตามเพศ.....	58
8	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความคิดเห็นของนักศึกษา ต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เป็นรายด้านและโดยรวม จำแนกตามสาขาวิชา.....	59
9	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษา ต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เป็นรายด้านและโดยรวม จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน.....	60

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษา ต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เป็นรายด้านและโดยรวม จำแนกตามความถี่ของการใช้ห้องสมุด.....	61
11 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุด คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	62
12 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุด คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามสาขาวิชา.....	63
13 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุด คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน.....	64
14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุด คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามความถี่ของการใช้ห้องสมุด.....	65
15 การทดสอบความแตกต่างเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศ จำแนกตามตัวแปรความถี่ของการใช้ห้องสมุด เป็นรายคู่.....	66
16 การประเมินสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยรวมและเป็นรายด้าน กับเกณฑ์.....	67
17 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อ สภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีจากแบบสอบถามปลายเปิด.....	68

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สังคมได้ให้ความสำคัญกับงานด้านการให้บริการเป็นอย่างมาก การให้บริการนับเป็นหัวใจสำคัญยิ่งของการดำเนินงานในหน่วยงาน ทั้งนี้หากพิจารณาเบื้องหลังของความสำเร็จเกือบทุกงานจะพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น โดยเป้าหมายของการบริการ คือ การทำอย่างไรให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ผู้รับบริการจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง จนมีคำกล่าวที่ว่าผู้รับบริการคือพระราช (เทือน ทองแก้ว. 2549: ออนไลน์) ถ้าผู้ให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์หรือทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาสำหรับให้บริการล้าสมัย ผู้รับบริการก็จะไปหาแหล่งการให้บริการใหม่และบอกต่อไปยังบุคคลอื่น ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการให้บริการจึงมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน แต่ในทางตรงกันข้ามหากผู้รับบริการมีความพึงพอใจในสิ่งที่ตนเองได้รับก็จะเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ (เบญจมา เจนการ. 2548: 127) ดังที่อาศยา โชติพานิช (2549: ออนไลน์) กล่าวว่าความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการ คือ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ บุคลากรไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและความประทับใจย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการมาใช้บริการในโอกาสต่อไป ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานสามารถเติมมิติจิตใจเข้าไปในทุกงานที่ทำเริ่มตั้งแต่การบริการมีมิติต่อผู้รับบริการโดยยึดหลักที่ว่าต้องเอาใจเขามาใส่ใจเราและให้บริการตรงตามความต้องการ

มหาวิทยาลัยทั้งของรัฐและเอกชนในประเทศไทยล้วนมีบทบาทที่สำคัญในการชี้นำสังคมและเป็นแหล่งช่วยแก้ปัญหาของประเทศชาติ เนื่องจากสังคมมีความคาดหวังจากมหาวิทยาลัยค่อนข้างสูงจึงต้องใช้ความพยายามอย่างยิ่งที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างครบถ้วนและรักษาความเชื่อมั่นศรัทธาของสังคมให้คงอยู่ตลอดไปและมุ่งมั่นที่จะพัฒนาคุณภาพในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้เป็นที่ยอมรับทั้งในระดับภูมิภาคและในระดับสากลตลอดจนมุ่งสร้างสังคมไทยให้เป็น “สังคมแห่งการเรียนรู้” จึงกล่าวได้ว่าการศึกษาระดับอุดมศึกษานั้นเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาประเทศ นอกจากนี้หน้าที่หลักของมหาวิทยาลัยมี 4 ประการคือ 1) การจัดการเรียนการสอน 2) การค้นคว้าวิจัย 3) การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และ 4) การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม โดยห้องสมุดเป็นหน่วยงานให้บริการสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อสนองหน้าที่หลักของมหาวิทยาลัย ทำให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต้องพัฒนาเป็นแหล่งรวมทรัพยากรสารสนเทศและเป็นสื่อกลางระหว่างทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ ข้อมูล ข่าวสารและความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ กับผู้ใช้สารสนเทศ ห้องสมุดได้ทำหน้าที่จัดหา จัดระบบและให้บริการ โดยมีเป้าหมายที่สำคัญคือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี สะดวกและ

รวดเร็ว (บงกช ศิริวัฒนมงคล. 2544: 2-3) อีกทั้งห้องสมุดมหาวิทยาลัยยังเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญที่ช่วยส่งเสริมการเรียนการสอนการศึกษาค้นคว้าและการวิจัยของมหาวิทยาลัย เพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ ฉะนั้นห้องสมุดจึงเป็นแหล่งรวบรวมสรรพวิทยาการต่าง ๆ ซึ่งอยู่ในรูปแบบของหนังสือ วารสาร เอกสาร สื่อโสตทัศนูปกรณ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์สมัยใหม่ โดยมุ่งให้บริการสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของนิสิตและคณาจารย์ได้ใช้สารสนเทศที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ทันต่อเหตุการณ์ และมีประสิทธิภาพสูงสุด (แววตา เตชาทวีวรรณ. 2541: 49) นอกจากนี้สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ (2549: ออนไลน์) ได้กำหนดเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า ห้องสมุดควรมีบริการพื้นฐานและบริการอื่น ๆ ตามความเหมาะสมในรูปแบบที่หลากหลาย มีระเบียบการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายได้รับการบริการอย่างเสมอภาค สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

สถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยที่จัดตั้งขึ้นมาแต่ละแห่งต่างมีวัตถุประสงค์ บทบาท และหน้าที่ที่แตกต่างกัน แต่ทุกสถาบันจะมีเป้าหมายเดียวกันก็คือ การเป็นผู้ให้ความรู้ทางวิชาการสาขาต่าง ๆ หรือเฉพาะสาขาวิชาใดสาขาหนึ่ง ห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษาจึงควรจัดในลักษณะเป็นห้องสมุดทางวิชาการและห้องสมุดเพื่อการวิจัย ซึ่งห้องสมุดต้องมีการดำเนินงาน และจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสถาบันอุดมศึกษานั้น ๆ (ศิริพร สุวรรณะ. 2542: 1) ดังที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีได้จัดตั้งสำนักหอสมุด โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลป วัฒนธรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรวมทั้งเป็นแหล่งความรู้ของชุมชน (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. 2548: 10)

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จัดตั้งขึ้นเพื่อผลิตบัณฑิตทางเทคโนโลยีสารสนเทศระดับปริญญาตรีและสูงกว่าระดับปริญญาตรีที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐานระดับสากล เพื่อตอบสนองและแก้ปัญหาการขาดแคลนแรงงานทางเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทยและช่วยพัฒนาอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศ โดยดำเนินการส่งเสริมการพัฒนาและการวิจัยประยุกต์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยการถ่ายทอด และดัดแปลงเทคโนโลยีจากต่างประเทศให้เหมาะสมกับการใช้งานในประเทศไทย ตลอดจนพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ ของตนเอง ให้เป็นศูนย์กลางในการบริการทางวิชาการคอมพิวเตอร์ และการประมวลสารสนเทศกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยทั้งภาครัฐและเอกชน นอกจากนี้คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จัดการศึกษาโดยมีความมุ่งหมายเพื่อ 1) สร้างความสามารถในการพึ่งพาตนเอง (Self-sustainable) ทั้งด้านวิชาการและการบริหาร 2) ผลิตบัณฑิตที่เก่งมีความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและเป็นคนดี 3) เป็นตัวอย่างของการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ ที่ทำงานและศึกษาโดยใช้ภาษาไทยควบคู่กับภาษาอังกฤษ 4) สรรหาและสร้างสรรค์องค์ความรู้ที่สามารถใช้สร้างความมั่งคั่งทาง

สารสนเทศในสังคมไทย และ 5) ช่วยลดช่องว่างดิจิทัลในสังคมไทย (คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ. 2549: ออนไลน์)

ในปี พ.ศ. 2538 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศได้ดำเนินการจัดตั้งห้องสมุดคณะฯ ขึ้น เพื่อเป็นแหล่งค้นคว้าและพัฒนาความรู้ให้แก่นักศึกษา คณาจารย์และพนักงานของคณะฯ ต่อมา ในปี พ.ศ. 2539 คณะฯ ได้ขยายโครงการไปยังจังหวัดราชบุรี โดยเปิดหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้นโยบายส่งเสริมการขยายโอกาสทางการศึกษาไปสู่ภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศ พร้อมกันนั้นได้ดำเนินการจัดตั้งห้องสมุดคณะฯ วิทยาเขตราชบุรีขึ้น (บวร ปภัสราทร. 2549: ออนไลน์)

ในการดำเนินงานที่ผ่านมาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศได้ปรับปรุงคุณภาพและพยายามยกระดับมาตรฐานของห้องสมุด โดยได้นำเทคโนโลยีเกี่ยวกับการจัดระบบฐานข้อมูลเพื่อช่วยในการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นให้เป็นระบบปรับปรุงพัฒนาการให้บริการด้านต่าง ๆ อาทิ การแสดงรายชื่อหนังสือใหม่ผ่านเว็บไซต์ การค้นคืนข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ ตลอดจนการพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากรที่ให้บริการ โดยส่งบุคลากรเข้าฝึกอบรมในโครงการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและพัฒนางานห้องสมุด นอกจากนี้ห้องสมุดคณะฯ จัดหาหนังสือ ตำรา เอกสาร และทรัพยากรสารสนเทศอื่นๆ ให้ทันสมัยตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการโดยการให้ผู้ให้บริการได้มีส่วนร่วมในการเสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ด้วยตระหนักว่าการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำจะนำไปสู่การเรียนรู้ที่มีคุณภาพ (คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ. 2548: 41-42) จากการดำเนินงานการให้บริการที่ผ่านมาห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศได้มุ่งมั่นทำงานการให้บริการอย่างเต็มที่และก็ได้ให้บริการมาด้วยดี อย่างไรก็ตามยังมีประเด็นต่าง ๆ อีกหลายส่วนยังต้องการการปรับปรุง ทั้งนี้จากการสำรวจความคิดเห็นเบื้องต้นของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับการดำเนินงานการให้บริการของห้องสมุดคณะฯ เกี่ยวกับปัญหาการให้บริการห้องสมุด พอสรุปได้ดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ จากการสัมภาษณ์พบว่า ปริมาณของทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา จำนวนซีดีรอมการศึกษามีน้อยและหนังสืออ้างอิงมีไม่เพียงพอ (วาริ คงขวัญเมือง. 2549: สัมภาษณ์) สอดคล้องกับมณฑิกานต์ คุณโน (2549: สัมภาษณ์) ที่ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่าจำนวนวารสารและหนังสือพิมพ์น้อย ไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้เจนจิรา มั่นหมาย (2549: สัมภาษณ์) ได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่าจำนวนรายการทรัพยากรสารสนเทศที่ให้ยืมน้อยเกินไป ซึ่งหากเพิ่มจำนวนรายการที่ให้ยืมมากขึ้นจากที่ให้นักศึกษายืมได้ 2 รายการเปลี่ยนเป็น 5 รายการก็จะเหมาะสม ส่วนณัฐริกา ดาทอง (2549: สัมภาษณ์) กล่าวว่าหนังสือที่ต้องการใช้ทางห้องสมุดคณะฯ ไม่มีจึงต้องไปค้นคว้าจากหน่วยงานอื่น ห้องสมุดควรเพิ่มปริมาณทรัพยากรสารสนเทศมากขึ้นโดยเฉพาะตำราที่ใช้ประกอบการเรียนในแต่ละสาขาวิชาที่คณะฯ เปิดสอน

ด้านครุภัณฑ์ของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จากการสัมภาษณ์พบว่า ห้องสมุดมีคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลและพิมพ์งานไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้ โดยเฉพาะจำนวนปลั๊กไฟฟ้าเพื่อความสะดวกในการใช้คอมพิวเตอร์ขนาดสมุดบันทึก (นฤมล นิธิโยธาน. 2549: สัมภาษณ์) ที่นั่งภายในห้องสมุดไม่สะดวกในการใช้สอยและอาจไม่ปลอดภัยเนื่องจากลักษณะของเก้าอี้เป็นแบบ 3 ตัวเรียงติดกันทำให้เวลาเข้าออกจากที่นั่งต้องรบกวนให้ผู้ให้บริการคนอื่นลุกก่อน ห้องสมุดควรปรับปรุงและเปลี่ยนโต๊ะเก้าอี้ให้มีความสะดวกสบายในการใช้สอยมากกว่านี้ (วิโรจน์ สิงคโปร์. 2549: สัมภาษณ์)

ด้านอาคารสถานที่ของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จากการสัมภาษณ์พบว่า ห้องสมุดไม่ได้จัดมุมสำหรับศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองสำหรับนักศึกษา อีกทั้งยังไม่ได้มีการจัดแบ่งพื้นที่สำหรับการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคลหรือเฉพาะกลุ่ม (ธนาธิป ทองฉิม. 2549: สัมภาษณ์) ตลอดจนบรรยากาศภายในห้องสมุด อิมครีม ทึบแสง โดยเฉพาะชั้นวางหนังสือแสงสว่างไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สะดวกในการค้นหา (วารี คงขวัญเมือง. 2549: สัมภาษณ์) ส่วนสุจิตรา สินเจริญ (2549: สัมภาษณ์) ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่าระยะห่างของชั้นวางหนังสือแคบเกินไปและชั้นวางวารสารฉบับล่วงเวลาไม่สะดวกในการเข้าไปค้นหา

ด้านการให้บริการ จากการสัมภาษณ์พบสภาพปัญหาพอสรุปได้ว่าวิธีการให้บริการยืมสื่อแต่ละประเภทมีความสับสน เช่น การยืมสื่อประเภทซีดีรอมต้องมีการเขียนรายละเอียดของสื่อและชื่อผู้ยืมลงในแฟ้มการยืม (สมบูรณ์ เกษมกมลกิจ. 2549: สัมภาษณ์) ในด้านการสืบค้นข้อมูลของสื่อที่ต้องการใช้บนเว็บไซต์เมื่อพบว่าสถานะของสื่อว่าง แต่เมื่อไปตรวจสอบสื่อที่ชั้นวางหนังสือปรากฏว่าไม่พบตัวเล่มตามที่ได้แจ้งไว้ อีกทั้งการจัดเก็บสื่อยังไม่เป็นระเบียบเท่าที่ควร (มนทิกานต์ คุณโน. 2549: สัมภาษณ์) บรรณารักษ์ยังมีความกระตือรือร้นน้อยในขณะให้บริการ บริการยืม-คืนล่าช้า (วารี คงขวัญเมือง. 2549: สัมภาษณ์)

จากสภาพปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุดดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ซึ่งผลจากการวิจัยนี้คาดว่าจะจะเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารและบุคลากรที่ปฏิบัติงานห้องสมุดคณะฯ พิจารณาใช้เป็นข้อมูลเพื่อกำหนดแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานของห้องสมุดในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการและสนองตอบต่อความต้องการตลอดจนการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศของนักศึกษาและผู้ให้บริการโดยรวมได้อย่างเหมาะสมต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ

1. ศึกษาสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีตามความคิดเห็นของนักศึกษา โดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์ ด้านอาคารสถานที่และด้านการให้บริการ
2. เปรียบเทียบสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีตามความคิดเห็นของนักศึกษาโดยรวมและเป็นรายด้านตามตัวแปร เพศ สาขาวิชา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความถี่ของการใช้ห้องสมุด
3. ประเมินความคิดเห็นของนักศึกษาต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุด คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยรวมและเป็นรายด้าน โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบายการดำเนินงานและพัฒนาปรับปรุงการให้บริการด้านต่าง ๆ ของห้องสมุด คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ให้มีประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการยิ่งขึ้น นอกจากนี้ผลการวิจัยยังเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดในการปรับเปลี่ยน พัฒนาวิธีการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อสอดคล้องกับนโยบายและการดำเนินงานต่าง ๆ ของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับปริญญาตรีที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2551 ประกอบด้วยนักศึกษาสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 140 คน และสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ (หลักสูตรภาษาอังกฤษ) จำนวน 203 คน รวมประชากรทั้งสิ้น จำนวน 343 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่
 - 1.1 เพศ จำแนกเป็น
 - 1.1.1 ชาย
 - 1.1.2 หญิง

- 1.2 สาขาวิชาที่กำลังศึกษา จำแนกเป็น
 - 1.2.1 สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 1.2.2 สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ (หลักสูตรภาษาอังกฤษ)
- 1.3 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน จำแนกเป็น
 - 1.3.1 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับสูง
 - 1.3.2 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับปานกลาง
 - 1.3.3 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับต่ำ
- 1.4 ความถี่ของการใช้ห้องสมุด จำแนกเป็น
 - 1.4.1 น้อยกว่า 5 ชั่วโมง/สัปดาห์
 - 1.4.2 5-10 ชั่วโมง/สัปดาห์
 - 1.4.3 มากกว่า 10 ชั่วโมง/สัปดาห์

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ สภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์ ด้านอาคารสถานที่และด้านการให้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดอันเป็นผลมาจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ เช่น รู้สึกพอใจหรือไม่พอใจ ชอบหรือไม่ชอบ ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง ความรู้สึกของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ในด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์ ด้านอาคารสถานที่และด้านการให้บริการ

2. สภาพการให้บริการ หมายถึง ลักษณะการดำเนินการของบุคคลคนหนึ่งหรือกลุ่มหนึ่งในการจัดการบริการให้กับบุคคลอีกคนหนึ่งหรืออีกกลุ่มหนึ่ง ในการวิจัยนี้หมายถึง การจัดทำเนื้องานของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง ลักษณะการดำเนินการเกี่ยวกับวัสดุหรือสื่อที่มีการบันทึกข้อมูล ข่าวสาร ความคิดประสบการณ์ที่เกิดจากสติปัญญาความคิดสร้างสรรค์ของมนุษย์ไว้ในสื่อประเภทต่าง ๆ เพื่อถ่ายทอดสารสนเทศออกมาโดยนำเสนอด้วยตัวอักษร ภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหวหรือรหัสอื่นๆ ที่สามารถรับรู้ได้

2.2 ด้านครุภัณฑ์ หมายถึง ลักษณะการดำเนินการเกี่ยวกับอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานห้องสมุดเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น แก้ว ไม้ โต๊ะ ชั้นวางวัสดุสารสนเทศ ที่รับ-จ่ายหนังสือและเครื่องควบคุมทางเข้าออก เป็นต้น

2.3 ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง ลักษณะการดำเนินการเกี่ยวกับสิ่งก่อสร้างที่มีส่วนประกอบของสถาปัตยกรรมมากกว่าหนึ่งอย่าง เพื่ออำนวยความสะดวกและประโยชน์ในการใช้สอยทั้งภายในและภายนอกของห้องสมุด เช่น สิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ห้องสมุด ระบบความปลอดภัย แสงสว่าง อุณหภูมิ ขนาดและพื้นที่การให้บริการ ความเป็นระเบียบ ความสะอาด เสี่ยงรบกวนการถ่ายเทของอากาศ เป็นต้น

2.4 ด้านการให้บริการ หมายถึง ลักษณะการดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการของบุคลากร เช่น บริการยืม-คืนหนังสือ การบริการหนังสือจอง การบริการสืบค้นข้อมูล การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การบริการข่าวสาร แนะนำการใช้ห้องสมุด การจัดเก็บหนังสือวารสารเข้าชั้นและพฤติกรรมของบุคลากรของผู้ให้บริการ เช่น ความพร้อมในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ ความสามารถในการบริการและการแนะนำผู้ใช้บริการ ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความกระตือรือร้น เป็นต้น

3. นักศึกษา ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2551

4. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง ค่าคะแนนเฉลี่ยสะสมของนักศึกษาปริญญาตรีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ตั้งแต่เริ่มเข้าศึกษาจนถึงภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2551 จำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

4.1 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับสูง หมายถึง ค่าคะแนนเฉลี่ยสะสมมากกว่า 3.50

4.2 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับปานกลาง หมายถึง ค่าคะแนนเฉลี่ยสะสมระหว่าง 2.50 – 3.50

4.3 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับต่ำ หมายถึง ค่าคะแนนเฉลี่ยสะสมน้อยกว่า 2.50

5. สาขาวิชาที่กำลังศึกษา ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง สาขาวิชาที่นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีในขณะนี้ ได้แก่ สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ (หลักสูตรภาษาอังกฤษ)

6. ความถี่ของการใช้ห้องสมุด ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง จำนวนชั่วโมงที่ผู้ใช้บริการเข้าทำการศึกษาค้นคว้าและใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จำแนกเป็น 3 กลุ่ม คือ น้อยกว่า 5 ชั่วโมง/สัปดาห์ 5-10 ชั่วโมง/สัปดาห์ และมากกว่า 10 ชั่วโมง/สัปดาห์

7. เกณฑ์ ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง คะแนนในการพิจารณาเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษา ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้กำหนดดังนี้

7.1 ถ้าระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุด คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยรวมและเป็น รายด้านสูงกว่า ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.00 ซึ่งเป็นค่ากลางของมาตรวัดทัศนคติแบบของไลเคิร์ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติถือว่านักศึกษามีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงกว่าเกณฑ์

7.2 ถ้าระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุด คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยรวมและเป็น รายด้านต่ำกว่าค่าคะแนนเฉลี่ย 3.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติถือว่านักศึกษามีความคิดเห็น อยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์

สมมุติฐานในการวิจัย

1. นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุด คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยรวมและเป็น รายด้านแตกต่างกัน

2. นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของ ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยรวมและ เป็นรายด้านแตกต่างกัน

3. นักศึกษาที่มีระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพการให้ บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน

4. นักศึกษาที่ใช้ห้องสมุดในความถี่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของ ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยรวมและ เป็นรายด้านแตกต่างกัน

5. สภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยรวมและเป็นรายด้านจากการประเมินของนักศึกษาอยู่ใน ระดับต่ำกว่าเกณฑ์

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด การดำเนินงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและการจัดดำเนินงานของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด

ความหมายของห้องสมุด

สุมน ถนอมเกียรติ (2541: 2) กล่าวว่าห้องสมุดเป็นสถาบันหนึ่งของสังคมที่จัดตั้งขึ้นเพื่อสืบทอดความรู้ ความคิด ภูมิปัญญาและประสบการณ์ของบรรพชนสู่มวลมนุษยชาติสืบไปอย่างไม่มีที่สิ้นสุดโดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้ให้บริการ ส่วนราชบัณฑิตยสถาน (2546: 1278) ได้ให้ความหมายของห้องสมุดว่า หมายถึง ห้องหรืออาคารที่มีระบบจัดเก็บรวบรวมรักษาหนังสือประเภทต่าง ๆ ซึ่งอาจรวมทั้งต้นฉบับ ลายมือเขียน ไมโครฟิล์ม เป็นต้น เพื่อใช้เป็นที่ค้นคว้าหาความรู้สำหรับชาติ ศาสนา วัฒนธรรม (2548: 12) อธิบายว่าห้องสมุด คือ แหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท มีบรรณารักษ์หรือนักสารสนเทศเป็นผู้ดำเนินงานและจัดบริการต่าง ๆ อย่างเป็นระบบเพื่อให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการและความสนใจของผู้ใช้ นอกจากนี้ อำไพวรรณ ทัพเป็นไทย (2549: 1) กล่าวว่าห้องสมุด คือ แหล่งรวมทรัพยากรสารสนเทศเอาไว้ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งที่เป็นวัสดุตีพิมพ์ วัสดุไมตีพิมพ์ วัสดุอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้ใช้สืบค้นและเข้าถึงสารสนเทศได้มากขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าโดยมีการคัดเลือก จัดหาให้สอดคล้องกับความต้องการ ความสนใจของผู้ใช้ มีการจัดที่เป็นระบบโดยบรรณารักษ์วิชาชีพซึ่งมีความรู้ทาง ด้านบรรณารักษศาสตร์เป็นผู้บริหารและดำเนินการจัดให้บริการอย่างมีระบบ

กล่าวโดยสรุปห้องสมุด หมายถึง สถานที่รวบรวมวัสดุอุปกรณ์ทางการศึกษาทุกชนิดที่อยู่ในลักษณะของสิ่งตีพิมพ์และสื่อทัศนวัสดุ โดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้จัดหาและจัดเตรียมให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดได้อย่างระบบระเบียบให้ผู้ใช้บริการได้ศึกษาค้นคว้าได้ตามความต้องการด้วยความเสมอภาค

วัตถุประสงค์ของห้องสมุด

ห้องสมุดเป็นสถานที่รวบรวมสรรพวิชาการซึ่งได้บันทึกไว้ในหลายรูปแบบทั้งที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์วัสดุย่อส่วน สื่อทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์อย่างกว้างขวาง โดยมุ่งส่งเสริมการเรียนรู้

และความจรรโลงใจตามความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งนักการศึกษาหลายคนได้อธิบายถึงการจัดห้องสมุดทุกประเภทมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญดังนี้

ทิศากร ศิริพันธุ์เมือง (2543: 13) ได้อธิบายวัตถุประสงค์ของห้องสมุดเพิ่มเติมว่าห้องสมุดควรทำหน้าที่ในการ

1. ส่งเสริมการสอนของอาจารย์และการเรียนการสอนของนักศึกษาตามหลักสูตรของสถาบัน
2. ส่งเสริมการค้นคว้าและการวิจัยของอาจารย์ นักศึกษาและผู้เชี่ยวชาญ
3. ส่งเสริมให้อาจารย์และนักศึกษาสามารถแสวงหาความรู้ได้ด้วยตนเองเพื่อพัฒนาด้านวิชาการ
4. ส่งเสริมการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมในฐานะเป็นแหล่งค้นคว้าทางวิชาการ
5. ส่งเสริมการทำนุ บำรุงและถ่ายทอดศิลปวัฒนธรรมของชาติในฐานะเป็นพิพิธภัณฑ์สะสมหลักฐานมรดกทางวัฒนธรรม

ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ (2548: 14) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของห้องสมุดไว้ดังนี้

1. เพื่อการศึกษา (Education) ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางบริการทางวิชาการของสถาบันแก่สมาชิกในสถาบันโดยไม่เลือกเพศ วัยและพื้นความรู้
2. เพื่อความรู้ (Information หรือ Knowledge) ห้องสมุดเป็นแหล่งรวมทรัพยากรสารสนเทศทั้งที่เป็นสื่อตีพิมพ์และไม่ตีพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และบริการข่าวสารความรู้แก่ผู้ใช้ให้ตรงกับความต้องการด้วยบริการที่สะดวกและรวดเร็ว
3. เพื่อการค้นคว้าวิจัย (Research) ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางของการค้นคว้าวิจัยในสาขาวิชาต่าง ๆ เพื่อความก้าวหน้าของวิทยาการในสาขานั้น ๆ
4. เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ (Recreation) ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางการอ่านที่ให้ความรู้และความบันเทิงจนก่อให้เกิดแรงบันดาลใจในทางสร้างสรรค์แก่สิ่งที่ติดตามและเป็นประโยชน์ต่อสังคม
5. เพื่อความจรรโลงใจ (Inspiration) ห้องสมุดเป็นแหล่งพักใจให้คลายจากความกังวล ความเคร่งเครียด และให้ความรื่นรมย์แก่ผู้ใช้บริการด้วยสารสนเทศที่หลากหลาย

นอกจากนี้ข้อมูลจากวิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี (Wikipedia. 2006: Online) ได้ให้คำอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของห้องสมุดดังต่อไปนี้

1. เพื่อการศึกษา การใช้ห้องสมุดเป็นหัวใจของการศึกษา เพราะห้องสมุดเป็นแหล่งรวบรวมความรู้ สามารถให้ผู้คนรู้จักศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองเพื่อให้เกิดความรู้เพิ่มเติมจากร่ำเรียนไม่ว่าจะเป็นนักเรียนอนุบาล ประถมศึกษา มัธยมศึกษา อุดมศึกษารวมไปถึงผู้ที่จบการศึกษาแล้ว ประชาชนทั่วไปสามารถใช้ห้องสมุดศึกษาหาความรู้ได้ตลอดชีวิต

2. เพื่อให้ความรู้และข่าวสาร ทุกวันนี้วิทยาการต่าง ๆ ก้าวไปอย่างรวดเร็ว ห้องสมุดเป็นสถานที่สำหรับศึกษาวิทยาการต่าง ๆ และติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวทั้งภายในและภายนอกประเทศทั่วโลก ทำให้คนรู้จักข่าวสารเหตุการณ์มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ช่วยพัฒนาประเทศต่อไป

3. เพื่อใช้ในการค้นคว้า ในห้องสมุดมีสารนิเทศมากมายเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้เหมาะสำหรับเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผู้ที่จะทำการวิจัยจำเป็นต้องใช้ข้อมูลเบื้องต้นจากเรื่องที่มีอยู่แล้ว

4. เพื่อจรรโลงใจมนุษย์ การอ่านหนังสือนอกเสียจากการได้ความรู้แล้ว ยังทำให้ผู้อ่านมีความสุขได้อีกด้วย เนื่องจากความซาบซึ้งในความคิดที่ดั่งใจให้ความจรรโลงใจในสิ่งที่ดีแก่ผู้อ่าน ก่อให้เกิดแรงบันดาลใจให้ทำประโยชน์ต่อสังคม เช่น การอ่านหนังสือธรรมะทำให้ซาบซึ้งถึงคำสั่งสอนของพระพุทธเจ้า หนังสือวรรณกรรม วรรณคดี จึงทำให้เกิดจินตนาการ

5. เพื่อนันทนาการ นอกจากการอ่านหนังสือวิชาการแล้ว ห้องสมุดยังเป็นสถานที่ในการพักผ่อนหย่อนใจ เพราะห้องสมุดยังมีหนังสือประเภทต่าง ๆ เพื่อให้ความบันเทิงเบาสบาย เช่น นวนิยาย เรื่องสั้น นิตยสาร เป็นต้น ทำให้ผู้ใช้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์และปลูกสำนึกรักการอ่าน รู้จักอ่านหนังสืออย่างมีวิจารณญาณ

โดยสรุปอาจกล่าวได้ว่า ห้องสมุดเป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อแหล่งเรียนรู้ ค้นคว้าวิจัยและเพื่อความบันเทิงตลอดจนเป็นสถานที่ที่ส่งเสริม ทำนุ บำรุงและถ่ายทอดศิลปวัฒนธรรมของชาติ

ความสำคัญของห้องสมุด

การศึกษาในปัจจุบันมุ่งให้ผู้เรียนศึกษาและค้นคว้าด้วยตนเองเพื่อเพิ่มพูนความรู้ นอกเหนือจากความรู้ที่ได้รับจากภายในห้องเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาระดับปริญญาตรี แหล่งสำคัญของนักศึกษาในการค้นคว้า คือ ห้องสมุด ซึ่งมีนักการศึกษาให้ความสำคัญของห้องสมุดไว้หลายท่าน เช่นพวา พันธุ์เมฆา (2541: 6-7) ได้อธิบายความสำคัญของห้องสมุดว่า

1. ห้องสมุดเป็นแหล่งรวบรวมความรู้หรือสารสนเทศในสาขาวิชาต่าง ๆ ที่มนุษย์ได้คิดประดิษฐ์ขึ้นหรือค้นพบใหม่และเก็บรวบรวมไว้ในรูปแบบต่าง ๆ มีหน้าที่จัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้ามาไว้บริการแก่ผู้ใช้ โดยมีวิธีการจัดเก็บและให้บริการแก่ผู้ใช้อย่างมีระบบ โดยลักษณะนี้ถือว่าห้องสมุดมีความสำคัญต่อสังคมอย่างยิ่ง อาจกล่าวได้ว่าห้องสมุดเป็นสถาบันของสังคมเพียงสถาบันเดียวที่เป็นแหล่งรวบรวมสรรพความรู้ของมนุษยชาติ

2. ห้องสมุดเป็นสถานที่ที่ทุกคนสามารถค้นคว้าหาความรู้ได้อย่างเสรีตามความสนใจของตน

3. ห้องสมุดช่วยปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน

4. ห้องสมุดช่วยส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

5. ห้องสมุดช่วยทำให้ผู้ใช้มีความรู้ที่ทันสมัยอยู่เสมอ

สุมน ถนอมเกียรติ (2541: 3) กล่าวว่าห้องสมุดเป็นสถานที่ที่น่าสนใจมีประโยชน์ เป็นแหล่งรวมสรรพความรู้ทั้งหลายที่คิดค้นขึ้นใหม่ๆ ไว้ในรูปแบบต่าง ๆ พร้อมทั้งมีวิธีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้ใช้และมีความรู้ที่ทันสมัย ส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ปลูกฝังนิสัยรักการอ่านและเป็นสถานที่ที่ทุกคนสามารถแสวงหาความรู้ได้อย่างเสรี สอดคล้องกับปรัชญาของ อินทรกำแหงและนวลจันทร์ รัตตากร (2531: 10) ให้ความสำคัญของห้องสมุดว่าช่วยส่งเสริมความรู้ ช่วยสนองความใคร่รู้ใคร่เห็น ช่วยส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ ช่วยให้มีโอกาสเรียนรู้ได้ตามอัธยาศัยและช่วยเพิ่มพูนทักษะในการใช้ห้องสมุด

สำหรับวาทะ ฐานปวงศานติ (2543: 11-12) กล่าวถึงความสำคัญของห้องสมุดเพิ่มเติมดังนี้

1. บทบาทพัฒนาด้านการศึกษาซึ่งเป็นความสำคัญพื้นฐานสำหรับสังคมเพราะการศึกษาเป็นรากฐานของชีวิต ห้องสมุดจึงเป็นแหล่งให้การศึกษาทุกระบบสนับสนุนผู้ที่ต้องการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง สามารถพัฒนาเพิ่มคุณภาพชีวิตในทางความรู้ให้สามารถประกอบอาชีพได้อย่างมั่นใจ
2. บทบาทพัฒนาด้านวัฒนธรรม เพราะห้องสมุดรวบรวมสารนิเทศทุกประเภท ฉะนั้นวัฒนธรรมของชาติก็就会被สะสมไว้ทั้งเป็นลายลักษณ์อักษรและเทคโนโลยีสมัยใหม่ในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์รวมทั้งศิลปะของชาติเพื่อให้ชนรุ่นหลังได้ศึกษาค้นคว้าต่อไป
3. บทบาทพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ข้อมูลทางเศรษฐกิจ ธุรกิจ อุตสาหกรรมทั้งระดับประเทศและต่างประเทศ ห้องสมุดจะรวบรวมทั้งตัวเลขและข้อมูลเบื้องต้นตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ตลอดจนงานวิจัย เพื่อให้นักธุรกิจและผู้เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้เพื่อพิจารณาตัดสินใจสำหรับดำเนินงานได้รวมธุรกิจด้านสื่อสารที่จะช่วยด้านการผลิตข่าวสารในรูปของเอกสารให้แพร่กระจายและมีบทบาทในสังคมปัจจุบัน
4. บทบาทพัฒนาด้านสังคม การเมืองและการปกครอง สารนิเทศในห้องสมุดช่วยให้ผู้สนใจรับทราบสาระ ระบบการปกครองของสังคมโลก เป็นการศึกษาเปรียบเทียบและพัฒนาผู้อ่านให้เข้าสู่โลกกว้าง เกิดความคิดสร้างสรรค์ เป็นนักประชาธิปไตยเพื่อการเป็นพลเมืองที่ดีในสังคมปรับตัวให้อยู่ในระบบการปกครองปัจจุบันได้
5. บทบาทพัฒนาในเรื่องสิ่งแวดล้อม ห้องสมุดจะส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรจัดมลพิษจากสิ่งแวดล้อมด้วยการแสดงสารนิเทศที่มีทั้งคุณและโทษในทุกรูปแบบให้ประชาชนต่อผู้ใช้บริการ เป็นการเผยแพร่ในรูปนิทรรศการ ข่าวสารและข้อมูลที่มีผู้วิจัย ห้องสมุดเสมือนแหล่งกลางในการกระจายข่าวให้ทั่วถึง

นอกจากนี้ สุนี เลิศแสวงกิจและพิศิษฐ์ กาญจนพิมาย (2546: 2-4) ได้อธิบายความสำคัญของห้องสมุดดังนี้

1. ห้องสมุดเป็นที่รวบรวมวิทยาการต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการเรียนการสอน
2. ห้องสมุดเป็นแหล่งสารนิเทศที่มีความสำคัญต่อการค้นคว้าวิจัย
3. ห้องสมุดเป็นแหล่งสารนิเทศที่เปิดโอกาสให้ทุกคนเลือกศึกษาค้นคว้าอย่างอิสระตามความต้องการของแต่ละคนภายใต้เงื่อนไข ระเบียบข้อบังคับของห้องสมุดไม่จำกัดสิทธิและโอกาสในการศึกษาค้นคว้า
4. ห้องสมุดเป็นแหล่งข้อมูลที่ส่งเสริมการอ่านและการค้นคว้าด้วยตนเอง
5. ห้องสมุดเป็นสถานที่สำหรับการพัฒนาคุณภาพชีวิต เพราะเป็นศูนย์รวมของความรู้ ความคิดที่เปิดโอกาสให้ทุกคนแสวงหาความรู้ได้ตามต้องการ
6. ห้องสมุดเป็นสถานที่ส่งเสริมและอนุรักษ์วัฒนธรรมอันดีงาม
7. ห้องสมุดจะเป็นแหล่งข้อมูลที่ผู้อ่านสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการเรียนรู้ได้มากที่สุด เนื่องจากห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นแหล่งข้อมูลที่ให้บริการโดยไม่คิดมูลค่า เป็นคลังแห่งความรู้ที่ให้อิสระแก่ผู้ใช้เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาเศรษฐกิจ พัฒนาความเจริญก้าวหน้าและใช้ในการประกอบธุรกิจต่าง ๆ โดยผู้ใช้บริการไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการไปหาซื้อหนังสือ เอกสารข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ จึงสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้มาก

กล่าวโดยสรุป ห้องสมุดมีบทบาทสำคัญที่จะช่วยพัฒนาในด้านการศึกษา วัฒนธรรม เศรษฐกิจและสังคม เนื่องจากห้องสมุดเป็นที่รวมแห่งวิทยาการและสารสนเทศต่าง ๆ ทั้งในรูปของสิ่งพิมพ์ วารสาร หนังสือและโสตทัศนวัสดุต่าง ๆ ซึ่งช่วยส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองได้อย่างเสรี เป็นการปลูกฝังนิสัยรักการอ่านและเป็นสถานที่ที่พัฒนาการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ประเภทของห้องสมุด นักการศึกษาหลายคนได้อธิบายประเภทของห้องสมุดไว้โดย ลมูล รัตตากร (2530: 32-33) แบ่งประเภทของห้องสมุดดังนี้

1. หอสมุดแห่งชาติ คือ หอสมุดประจำชาติของประเทศหนึ่ง ๆ มีหน้าที่หลัก คือ รวบรวมวัสดุสารนิเทศเอาไว้อย่างเฉพาะวัสดุสารนิเทศที่ผลิตขึ้นในประเทศนั้น ๆ โดยมีกฎหมายรองรับกำหนดให้ผู้ผลิตสิ่งพิมพ์และวัสดุสารนิเทศต่าง ๆ ต้องส่งมอบสิ่งพิมพ์หรือวัสดุสารนิเทศที่ตนผลิตขึ้นแก่หอสมุดแห่งชาติเพื่อเป็นหลักฐานสมบัติทางปัญญาที่คนในชาตินั้น ๆ ได้ทำขึ้น
2. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยหรือห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา คือ ห้องสมุดที่สร้างขึ้นในวิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัยเป็นแหล่งกลางของตำราทางวิชาการและเอกสารอ้างอิงต่าง ๆ เพื่อให้คณาจารย์ นิสิต นักศึกษาสามารถใช้เพื่อการศึกษาค้นคว้าวิจัย
3. ห้องสมุดเฉพาะ เป็นห้องสมุดที่สร้างขึ้นเพื่อสนองความต้องการเฉพาะด้านของ

บุคคลในวิชาชีพชั้นสูงหรือนักธุรกิจ ห้องสมุดประเภทนี้มักจะมียู่ในหน่วยงานต่าง ๆ ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดประเภทนี้จะให้ข้อมูลเฉพาะด้านเฉพาะสาขาอย่างละเอียด

4. ห้องสมุดโรงเรียน คือ สถาบันทางการศึกษาที่ผู้บริหารโรงเรียนจัดขึ้นเป็นแหล่งรวมทรัพยากรเพื่อการศึกษาซึ่งมีทั้งวัสดุตีพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์ เป็นศูนย์วิชาการสำหรับครูและนักเรียนใช้ศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพื่อประกอบการเรียนการสอน

นอกจากนี้พาว พันธ์เมฆา (2541: 11-12) จำแนกห้องสมุดออกเป็น 5 ประเภท คือ

1. ห้องสมุดประชาชน (Public library) หมายถึง ห้องสมุดที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการแก่ประชาชนโดยไม่จำกัดเพศ วัย เชื้อชาติ ศาสนาและพื้นฐานความรู้ ให้บริการสารสนเทศครบทุกหมวดวิชาและจะให้บริการแก่ประชาชนโดยไม่คิดมูลค่า มีอยู่ทั่วไปในชุมชนโดยเฉพาะในเขตอำเภอและจังหวัด

2. ห้องสมุดโรงเรียน (School library) หมายถึง ห้องสมุดที่จัดตั้งขึ้นในโรงเรียนหรือสถานศึกษาที่ต่ำกว่าระดับอุดมศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นศูนย์กลางของการเรียนการสอนของครู และเป็นสถานที่ปลูกฝังนิสัยรักการอ่านแก่นักเรียนตั้งแต่ระดับวัยเด็กเพื่อพัฒนาการอ่านและศึกษาค้นคว้าตามลำดับขั้น ตลอดจนปลูกฝังทัศนคติเรื่องการศึกษาตลอดชีวิต

3. ห้องสมุดเฉพาะ (Special library) หมายถึง ห้องสมุดที่จัดตั้งขึ้นในหน่วยงานรัฐบาล สถาบันบริษัท สมาคมองค์กรระหว่างประเทศและอื่น ๆ ให้บริการสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชาใดวิชาหนึ่งและให้บริการแก่ผู้ใช้เฉพาะกลุ่มที่เป็นสมาชิกของหน่วยงานนั้น บริหารและดำเนินการโดยบรรณารักษ์และนักวิชาการที่มีความรู้เฉพาะสาขาวิชา

4. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (Academic library) หมายถึง ห้องสมุดที่จัดตั้งในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยเพื่อเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าประกอบการเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิทยาการและการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมของนิสิตนักศึกษา อาจารย์ และนักวิชาการ

5. หอสมุดแห่งชาติ (National library) เป็นแหล่งรวบรวมและจัดเก็บรักษาสังพิมพ์ที่พิมพ์ขึ้นภายในประเทศ เพื่อให้บริการศึกษาค้นคว้าแก่ประชาชนทั่วไป

กล่าวโดยสรุป ห้องสมุดสามารถแบ่งออกเป็นประเภทต่าง ๆ ประกอบด้วยห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดเฉพาะ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยและหอสมุดแห่งชาติ

การดำเนินงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยและห้องสมุดวิทยาลัยเป็นชื่อที่นิยมเรียกห้องสมุดที่ให้บริการในสถาบันการศึกษาชั้นสูงระดับมหาวิทยาลัยตั้งแต่อดีต ปัจจุบันได้มีอีกชื่อหนึ่งคือ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งไม่ว่าจะใช้ชื่อใดยังคงมีความหมายถึงห้องสมุดที่ให้บริการสารสนเทศแก่คณาจารย์ นิสิต นักศึกษาในระดับอุดมศึกษา ห้องสมุดวิทยาลัยและห้องสมุดมหาวิทยาลัยเปรียบเสมือนหัวใจของการศึกษาระดับอุดมศึกษา คุณภาพของห้องสมุดถือเป็นเครื่องกำหนด

คุณภาพทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยเป็นเครื่องมือในการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย เป็นแหล่งเพิ่มพูนความรู้ของตนเองให้กว้างขวางยิ่งขึ้นเพื่อเป็นพื้นฐานของการประกอบอาชีพในอนาคต

องค์ประกอบที่สำคัญของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุดเป็นสถานที่ที่รวบรวมสรรพวิทยาการแขนงต่าง ๆ และจัดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการจึงถือได้ว่าห้องสมุดเป็นหน่วยงานที่สำคัญและมีบทบาทในด้านการศึกษา สังคม เศรษฐกิจและการเมือง ดังนั้นห้องสมุดจึงได้มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการดำเนินงาน และมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน การให้บริการห้องสมุดยุคใหม่อาจจำแนกองค์ประกอบได้ดังนี้ (ธาดาศักดิ์ วชิรปริชาพงษ์, 2548: 59)

1. การบริหารจัดการ มีระบบปฏิบัติงานที่คล่องตัว บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว เช่น การจัดการทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการอย่างรวดเร็ว ปรับเปลี่ยนกฎระเบียบการใช้ห้องสมุดให้เหมาะสมไม่ไขว่คว้าแต่ข้อห้ามมากมาย
2. มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เหมาะสมมาช่วยดำเนินงานต่าง ๆ ของห้องสมุดให้เกิดความรวดเร็วในการจัดการและให้บริการ
3. ทรัพยากรสารสนเทศ มีทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายที่มีคุณค่าใหม่ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แนวคิดจัดหาทรัพยากรเมื่อผู้ต้องการได้ทันที (Just-in-time) ไม่ใช่จัดหาล่วงหน้าเมื่อว่ามีผู้ต้องการใช้ (Just-in-case)
4. สถานที่และบรรยากาศ มีสถานที่สวยงาม สะอาด บรรยากาศดี นำเข้าไปใช้บริการ
5. บริการ มีบริการที่ดี ทันสมัย ให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกสบายรวดเร็ว มีการให้บริการที่เป็นมิตรทำให้ผู้ใช้รู้สึกประทับใจและมีความสุขเมื่อเข้ามาใช้บริการของห้องสมุด
6. กิจกรรม มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่น่าสนใจเพื่อดึงดูดหรือส่งเสริมการเข้ามาใช้บริการห้องสมุด กิจกรรมที่จะจัดต้องสนุกสนานเหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้ควรจัดกิจกรรมที่แปลกใหม่จัดอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
7. บุคลากรที่มีทีมงานที่มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถ บุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ดีพร้อมที่จะให้บริการด้วยความเป็นมิตร หัวหน้าห้องสมุดและบรรณารักษ์จะต้องมีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีแนวความคิดแปลกใหม่ คิดนอกกรอบเดิม ๆ เป็นแบบอย่างผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงที่ดีกระตุ้นให้บุคลากรทุกคนทำงานอย่างเต็มความสามารถและเต็มใจพร้อมที่จะพัฒนาห้องสมุดในเชิงสร้างสรรค์ให้ก้าวหน้าตลอดเวลา

นอกจากนี้สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย (2549: ออนไลน์) ได้ให้คำอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับองค์ประกอบของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาว่า

1. การบริหาร ห้องสมุดมีหน้าที่หลักในการบริหารจัดการทรัพยากรและบริการสารสนเทศตามนโยบายเป้าหมายและโครงสร้างขององค์กร โดยมีคณะกรรมการกำหนดนโยบายในการพัฒนาและประเมินผลการดำเนินงาน มีผู้บริหารห้องสมุดและบุคลากรห้องสมุดทำหน้าที่ตามภาระงานห้องสมุด คณะกรรมการห้องสมุดประกอบด้วยผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการห้องสมุดหรือชุมชนเพื่อการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการที่ดี โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

2. งบประมาณ ห้องสมุดควรได้รับงบประมาณจากองค์กรเจ้าสังกัดอย่างเพียงพอและจัดหารายได้อื่นให้สามารถดำเนินงานตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ งบประมาณของห้องสมุดควรแยกเป็นอิสระจากงบประมาณส่วนรวมขององค์กร รายได้ที่ได้จากกิจกรรมและบริการของห้องสมุดควรสงวนไว้เป็นค่าใช้จ่าย เพื่อการพัฒนาห้องสมุดนอกเหนือจากงบประมาณที่ได้รับจากเจ้าสังกัด โดยห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรได้รับอัตราส่วนร้อยละ 8 ของงบประมาณดำเนินการทั้งหมดของมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นเงินงบประมาณจากเงินรายได้ที่จะได้รับจากสมาชิกผู้ใช้บริการชำระเงินค่าบำรุงห้องสมุดหรือการเรียนการสอนของแต่ละสถาบันนั้น ๆ

3. บุคลากร ห้องสมุดควรมีบุคลากรที่มีวุฒิ คุณสมบัติและอัตรากำลังตามความจำเป็นสอดคล้องกับนโยบายเป้าหมายขององค์กร การพิจารณาจำนวนและคุณสมบัติของบุคลากร ต้องคำนึงถึงจำนวนผู้รับบริการ ทรัพยากร เทคโนโลยีและบริการสารสนเทศของห้องสมุด การกำหนดคุณวุฒิ คุณสมบัติ หน้าที่ความรับผิดชอบและจำนวนบุคลากรให้เป็นไปตามประกาศมาตรฐานของห้องสมุดแต่ละประเภท ควรพิจารณาให้มีตำแหน่งบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อพัฒนาระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดและกำหนดให้มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทันต่อความก้าวหน้าทางวิชาการและเทคโนโลยี

4. ห้องสมุดควรกำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์การจัดหา เพื่อเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีระบบและต่อเนื่องสอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กรภายใต้บริบทของชุมชนและสังคม ห้องสมุดต้องจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายรูปแบบทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมและทันต่อความก้าวหน้าทางวิชาการและเทคโนโลยี และมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถสืบค้นและเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ดังนี้

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

4.2 วารสารทั่วไปประมาณร้อยละ 5 ของจำนวนที่พิมพ์เผยแพร่

4.3 วารสารเฉพาะสาขาวิชาทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนที่พิมพ์เผยแพร่ รวมแล้วไม่น้อยกว่า 500 ชื่อ (จำนวนหนังสือพิมพ์ไม่ได้กำหนดพิจารณาตามความเหมาะสม)

5. อาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ควรตั้งอยู่บริเวณศูนย์กลางชุมชน มีการออกแบบ

อย่างเหมาะสมตามมาตรฐานทางสถาปัตยกรรมและวิศวกรรม บุคลากรห้องสมุดมีส่วนร่วมในการออกแบบโดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ให้บริการและผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายและการขยายพื้นที่ในอนาคต ควรมีพื้นที่ปฏิบัติการและพื้นที่บริการด้านเทคโนโลยี ห้องเก็บวัสดุ อุปกรณ์ ห้องน้ำและอื่น ๆ ตามความเหมาะสม ครุภัณฑ์ห้องสมุดควรได้มาตรฐานและเพียงพอสำหรับการปฏิบัติ งานและการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ มีระบบควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่าง เสียง ระบบป้องกันสาธารณภัยอย่างเหมาะสมและได้มาตรฐาน เพื่อป้องกันและบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศมิให้เกิดชำรุดเสียหายก่อนเวลาอันสมควร ทั้งนี้ ที่นั่งอ่านหนังสือในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ดังนี้

5.1 ระดับปริญญาตรี ให้มีร้อยละ 20 ของจำนวนนิสิต คิดเป็น 1.5 ตารางเมตรต่อคน

5.2 ระดับปริญญาโท ให้มีร้อยละ 35 ของจำนวนนิสิต คิดเป็น 2.0 ตารางเมตรต่อคน

5.3 อาจารย์ ให้มีร้อยละ 10 ของจำนวนอาจารย์ คิดเป็น 3.0 ตารางเมตรต่อคน

6. การบริการ ห้องสมุดควรมีบริการพื้นฐานและบริการอื่น ๆ ตามความเหมาะสมในรูปแบบที่หลากหลาย มีระเบียบการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายได้รับการบริการอย่างเสมอภาค สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการนำกลยุทธ์การตลาดและการประชาสัมพันธ์มาใช้ในการจัดบริการและกิจกรรมห้องสมุดเชิงรุก

7. เครือข่ายและความร่วมมือระหว่างห้องสมุด ห้องสมุดควรสร้างพันธมิตรและเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดและการเรียนรู้อื่น เพื่อสนับสนุนแห่งความรู้และการเรียนรู้และการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน

8. การประเมินคุณภาพห้องสมุด ห้องสมุดควรมีระบบประกันคุณภาพและตัวชี้วัดเพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพและศักยภาพในการบริหารจัดการห้องสมุด การประเมินคุณภาพนั้นควรตั้งอยู่ในรูปของคณะกรรมการซึ่งประกอบด้วยบุคลากร 3 ฝ่าย ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความยุติธรรมแก่ทุกฝ่าย คือ

8.1 คณะกรรมการจากสำนักหอสมุดหรือสำนักวิทยบริการ

8.2 คณะกรรมการจากคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดหรือสำนักวิทยบริการ

8.3 คณะกรรมการจากผู้ให้บริการของห้องสมุด

การบริหารของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งจะไม่เหมือนกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไข สถานภาพและปัจจัยต่าง ๆ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย การบริหารของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีการนำทฤษฎีหลายทฤษฎีมาประยุกต์ใช้มาปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมเพื่อให้

เกิดประโยชน์สูงสุดและบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน ศิริพร ศรีเชลียง (2547: 1-15) ได้อธิบายถึงระบบบริหารงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยสามารถจำแนกเป็น 2 ระบบ คือ

1. ระบบบริหารแบบรวมอำนาจไว้ในศูนย์กลาง หอสมุดกลางเป็นศูนย์กลางในการจัดซื้อการทำบัตรรายการ การจัดหมู่หนังสือ การดำเนินงานด้านเทคนิคต่าง ๆ ตลอดจนการเตรียมหนังสือออกให้ยืมให้แก่ห้องสมุดทุกแห่งของมหาวิทยาลัย ห้องสมุดเหล่านั้นจะมีหน้าที่เพียงให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดเท่านั้น

ข้อดีของการบริหารงานแบบรวมอำนาจไว้ในศูนย์กลาง มีดังนี้

1. ประหยัดงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรและลดความซ้ำซ้อนในการจัดหา
2. ประหยัดบุคลากรเพราะไม่ต้องแบ่งคนไปทำงานในที่ต่าง ๆ ตามคณะหรือห้องสมุดอื่นๆ
3. ลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินการกับทรัพยากรสารสนเทศ
4. สะดวกในการควบคุมและการบริหารงาน
5. ช่วยให้ควบคุมทรัพยากรสารสนเทศที่หายากหรือมีจำนวนน้อยฉบับไม่ให้ถูกกำจัดสูญหายไป
6. การจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศจำนวนมาก ๆ จะทำให้ได้ลดราคาพิเศษหรือมีอำนาจในการต่อรองมาก

7. การให้ศูนย์รวมดำเนินงานด้านเทคนิค จะทำให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่บริการสารสนเทศเพียงอย่างเดียวมีเวลาให้บริการและสามารถให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สำหรับข้อเสียของการบริหารงานแบบรวมอำนาจไว้ในศูนย์กลาง มีดังนี้

1. ทำให้เกิดความล่าช้าในการตัดสินใจ
2. ทำให้เกิดปัญหาในเรื่องการจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันให้บริการ
3. ทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับการไม่สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการและไม่ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. ระบบการบริหารงานแบบกระจายอำนาจ สามารถจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ

2.1 ระบบการบริหารงานแบบกระจายอำนาจแบบประสาน ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีห้องสมุดหลายแห่งแต่ภายใต้สังกัดเดียวกัน มีอำนาจหน้าที่เป็นอิสระต่อกัน แต่มีข้อตกลงร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดเพื่อส่งเสริมให้บริการต่าง ๆ มีประสิทธิภาพ เช่น สถาบันวิทยบริการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีห้องสมุดกลาง ห้องสมุดคณะ ซึ่งแต่ละคณะก็มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานมีงบประมาณเป็นของตนเอง แต่ห้องสมุดต่าง ๆ เหล่านี้ก็จะมีความร่วมมือกันในการให้บริการสารสนเทศ เป็นต้น

2.2 ระบบการบริหารงานแบบกระจายอำนาจเพียงบางส่วน ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ขึ้นกับศูนย์กลางหรือห้องสมุดกลาง แต่การบริหารงานในบางเรื่องอาจจะแยกกันบริหาร แต่บางเรื่องอาจจะบริหารงานด้วยกัน

ข้อดีของระบบการบริหารงานแบบกระจายอำนาจ มีดังนี้

1. สามารถให้บริการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว
2. ทำให้เกิดความรวดเร็วในการตัดสินใจ
3. ทำให้เกิดเอกภาพในการทำงาน
4. เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น
5. การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศสามารถคัดเลือกได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เพราะผู้คัดเลือกจะมีความชำนาญในสาขาวิชาเฉพาะนั้นและอยู่ใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการ
6. การบริหารงานและการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ สามารถทำได้รวดเร็วไม่ต้องเสนอตามขั้นตอนสายการบังคับบัญชา
7. ผู้ใช้ในห้องสมุดแต่ละแห่งจะมีความรู้สึกว่าเป็นเจ้าของห้องสมุดและให้ความร่วมมือกับห้องสมุด

ข้อเสียของระบบการบริหารงานแบบกระจายอำนาจ มีดังนี้

1. จำนวนบุคลากรจะต้องมีมากขึ้นโดยไม่จำเป็น
2. ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ
3. สิ้นเปลืองเวลาและแรงงานในการจัดเตรียมสารสนเทศเพื่อให้พร้อมที่จะใช้

กล่าวโดยสรุปว่าจากรูปแบบการบริหารงานทั้งสองแบบ ได้แก่ แบบกระจายอำนาจและแบบรวมอำนาจ เมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นว่าทั้งสองแบบต่างมีข้อดีและข้อเสีย ดังนั้นมหาวิทยาลัยไม่จำเป็นที่จะต้องยึดรูปแบบการบริหารงานเพียงรูปแบบเดียว แต่สามารถเลือกระบบการบริหารทั้งสองแบบมาประยุกต์ใช้ได้ให้เหมาะสมกับสภาพและความจำเป็นของห้องสมุดแต่ละแห่งเพราะห้องสมุดมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งย่อมมีความพร้อมศักยภาพและสถานภาพหรือเงื่อนไขแตกต่างกัน เพราะฉะนั้นการบริหารงานก็ควรที่จะเลือกรูปแบบและผสมผสานให้เหมาะสมเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงาน

งานบริการของห้องสมุดเป็นหน้าที่หลักที่ห้องสมุดต้องจัดเพื่ออำนวยความสะดวกสนองความต้องการให้ผู้บริกรลู่ตฤประสงค์และได้รับประโยชน์สูงสุดด้วยกระบวนการนำทรัพยากรสารสนเทศที่สรรหาด้วยวิธีการที่เหมาะสมและจัดระบบแต่ละประเภทให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ งานบริการห้องสมุดจึงมีความสำคัญดังที่วาณี ฐาปนวงศ์ศานติ (2543: 145) กล่าวถึงความสำคัญของงานบริการห้องสมุดว่า ห้องสมุดเป็นหัวใจของการศึกษาจึงเป็นเสมือนแหล่งชุมชนของผู้เฝ้าหาความรู้ด้วยการจัดบริการอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ให้รวดเร็วสนองความต้องการและความสนใจ ตรงตามวัตถุประสงค์ของสถาบันและผู้ใช้ทุกระดับด้วยทรัพยากรสารสนเทศที่ถูกต้องและเหมาะสม รวมทั้งการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุดมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพของงานบริการเป็นอย่างยิ่ง เพราะการจัดกิจกรรมจะช่วยสร้างความ

เข้าใจอันดีระหว่างผู้ใช้ห้องสมุดกับผู้ให้บริการ ช่วยสร้างนิสัยรักการอ่าน สนับสนุนการศึกษา ค้นคว้าด้วยตนเอง ส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ทั้งยังช่วยปลูกฝังทัศนคติที่ดีให้ผู้ใช้ เข้าใจในเรื่องการใช้ห้องสมุดสอดคล้องกับงานบริการห้องสมุด (2549: ออนไลน์) อธิบายว่างาน บริการนับเป็นหัวใจของห้องสมุด ทำให้เกิดการเคลื่อนไหวในด้านต่าง ๆ เป็นปัจจัยสำคัญที่จะ ทำให้มีผู้ใช้วัสดุสารนิเทศมากขึ้น งานบริการที่จัดอย่างมีประสิทธิภาพเป็นการประชาสัมพันธ์ที่ดี ที่สุดทำให้ผู้ใช้บริการเห็นความสำคัญ ผู้สอนและผู้เรียนควรได้รับบริการเพื่อส่งเสริมการเรียน การสอนให้ตรงตามจุดหมายของหลักสูตรนอกจากนี้สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ (2549: ออนไลน์) อธิบายว่าห้องสมุดควรมีบริการพื้นฐานและบริการอื่น ๆ ตามความเหมาะสมในรูปแบบที่หลากหลาย มีระเบียบการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายได้รับการบริการ อย่างเสมอภาค สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการโดยใช้ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

กล่าวโดยสรุปความสำคัญของงานบริการห้องสมุด คือ การจัดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการ รวมทั้งสนับสนุน ส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการ เกิดการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

นอกจากความสำคัญของงานบริการดังกล่าวข้างต้น การดำเนินงานด้านการบริการ ของห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพดีจะต้องดำเนินการให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานบริการ ห้องสมุด ดังที่แมนมาส ซวลิต (2543: 9) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของงานบริการห้องสมุดไว้ดังนี้

1. เพื่อให้เป็นเครื่องมือในการเรียนการสอนของอาจารย์ นิสิตนักศึกษาตามหลักสูตร ของสถาบันอุดมศึกษานั้น
2. เพื่อช่วยเหลือในการค้นคว้าและวิจัยของอาจารย์ นิสิตนักศึกษาของสถาบัน อุดมศึกษานั้น ๆ
3. เพื่อส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการให้อาจารย์ นิสิตนักศึกษามีทางแสวงหา ความรู้ด้วยตนเองจากทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด
4. เพื่อช่วยอาจารย์ นิสิตนักศึกษาให้ได้รับความเพลิดเพลินจากการอ่านจาก ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด
5. เพื่อแนะนำให้อาจารย์ นิสิตนักศึกษารู้จักหนังสือที่ดีและมีประโยชน์

สำหรับวณี ฐานวงศ์ตานติ (2543: 146) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของงานบริการ ห้องสมุดเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

1. เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทของห้องสมุดอย่างสะดวกและ รวดเร็ว
2. เพื่อให้ผู้ใช้มีโอกาสเลือกสรรทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการ

3. เพื่อบริการทรัพยากรสารสนเทศอย่างประหยัดทั้งเวลาและวัสดุ
4. เพื่อบริการข่าวสาร ข้อมูลอย่างละเอียด ลึกซึ้ง ทันสมัย ทันเหตุการณ์
5. เพื่อพัฒนาวิธีการบริการให้ทันเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลอย่างมี

คุณภาพและรวดเร็ว

6. เพื่อส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองและมีนิสัยรักการอ่านอย่างยั่งยืน
7. เพื่อบริการแก่บุคคลกลุ่มใหญ่มากกว่าเฉพาะบุคคล

กล่าวโดยสรุปวัตถุประสงค์ของการบริการห้องสมุด คือ เพื่อสนับสนุนการศึกษา ค้นคว้าของนิสิตนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษานั้น ๆ รวมทั้งเป็นแหล่ง จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ข้อมูล ข่าวสาร และให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความรู้ ความเพลิดเพลินอันจะเป็นประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

จากการดำเนินงานด้านการบริการของห้องสมุดดังกล่าวข้างต้นเห็นได้ว่ามีองค์ประกอบหลายประการที่จะทำให้ห้องสมุดแต่ละประเภทสามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานห้องสมุดอย่างกว้างขวางและได้พบว่ามีผู้ทำการวิจัยในเรื่องดังกล่าวแตกต่างกันออกไป สำหรับในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษา สภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี 4 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์ ด้านอาคารสถานที่และด้านการให้บริการ

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ความหมายทรัพยากรสารสนเทศ

มีผู้อธิบายความหมายเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศได้แก่ น้ำทิพย์ วิภาวิน (2547: 85) กล่าวว่าทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง สารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่มีการบันทึกไว้ในสื่อประเภทต่าง ๆ โดยนำเสนอด้วยตัวอักษร ภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว อาจเรียกชื่อว่าเป็นทรัพยากรห้องสมุด (Library resources) หรือวัสดุห้องสมุด (Library materials) สอดคล้องกับอาภากร ธาตุโลหะ (2547: 9) ที่ว่าทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง วัสดุที่บันทึกสารสนเทศ ความรู้ เรื่องราวต่าง ๆ ไว้ ส่วนธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ (2548: 19) กล่าวว่าทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง สื่อหรือวัสดุที่ใช้บันทึกสารสนเทศต่าง ๆ นอกจากนี้สุกัญญา นิตกุล (2549: 28) อธิบายเพิ่มเติมว่าทรัพยากรสารสนเทศ คือ วัสดุหรือสื่อ (Media) ที่ใช้ถ่ายทอดสารสนเทศซึ่งตามปกติสารสนเทศจะไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ จำเป็นต้องใช้วัสดุหรือสื่ออย่างใดอย่างหนึ่งบรรจุสารสนเทศนั้น ๆ เพื่อถ่ายทอดสารสนเทศสอดคล้องกับอำไพวรรณ ทัพเป็นไทย (2549: 27) ได้ให้คำอธิบายว่าทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง วัสดุที่บันทึกวิชาความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร เรื่องราว จินตนาการ ความรู้สึกนึกคิด ประสบการณ์ของมนุษย์เอาไว้ด้วยภาษา สัญลักษณ์ หรือรหัส

อื่น ๆ และใช้เป็นสื่อสำหรับเผยแพร่ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารนั้น ๆ ไปสู่บุคคล กลุ่มบุคคล มวลชน
ทั่ว ๆ ไป

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นอาจสรุปได้ว่าทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง ข้อมูล
ข่าวสาร ความรู้ ความคิดและข้อเท็จจริงที่ได้มีการจัดบันทึกอย่างเป็นรูปแบบที่สามารถสื่อสาร
ได้และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ตามต้องการ

ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ

ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดมีหลายรูปแบบที่จัดไว้ให้บริการแก่ผู้ใช้ นักการศึกษา
หลายคนได้อธิบายถึงประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ ดังนี้

ธาดาศักดิ์ วชิรปรัชญาพจน์ (2548: 19-21) อธิบายว่าทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดมี
ความหลากหลายและมีหลายรูปแบบ โดยอาจจำแนกออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ทรัพยากรตีพิมพ์ (Printed Materials) หมายถึง ทรัพยากรสารสนเทศที่ผลิตเป็น
สิ่งพิมพ์ เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อรวบรวมสารสนเทศไว้บนกระดาษเพื่อเผยแพร่มีชื่อเรียกต่างกัน
ตามรูปแบบนำเสนอ ได้แก่

1.1 หนังสือ เป็นสิ่งพิมพ์ที่เกิดจากความรู้ ความคิด สติปัญญาและประสบการณ์
ของมนุษย์ที่สามารถแบ่งตามลักษณะเนื้อหาได้ 5 ประเภท

1.1.1 หนังสือสารคดี (Non Fiction) เป็นหนังสือที่มุ่งให้สาระความรู้เกี่ยวกับ
วิชาการทั่วไปจะให้ความรู้อย่างกว้าง ๆ หรือความรู้เฉพาะเรื่องเฉพาะด้านก็ได้

1.1.2 หนังสือบันเทิงคดี (Fiction) เป็นหนังสือที่เขียนขึ้นจากจินตนาการหรือ
ประสบการณ์ของผู้แต่ง มุ่งให้ความเพลิดเพลินแก่ผู้อ่าน เช่น นวนิยาย เรื่องสั้น หนังสือนิทาน
 เป็นต้น

1.1.3 ตำรา (Textbook) เป็นหนังสือที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับความรู้ในสาขาใด
สาขาหนึ่งที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าอย่างลึกซึ้งกว้างขวาง หนังสือตำราจัดทำขึ้นเพื่อการศึกษา
ค้นคว้า อ้างอิงประกอบการเรียนรู้ของบทเรียนที่เขียนขึ้นโดยผู้ทรงคุณวุฒิในแขนงวิชานั้น ๆ มี
เนื้อหาครบถ้วนตามรายละเอียดของหลักสูตร

1.1.4 หนังสืออ้างอิง (Reference book) เป็นหนังสือที่ใช้ค้นหาข้อเท็จจริงใน
เรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะจัดทำขึ้นเพื่อให้ใช้ประโยชน์เพียงบางส่วน ไม่ได้ให้อ่านทั้งเล่ม
หนังสือที่มักจัดเป็นหนังสืออ้างอิง เช่น บรรณานุกรม วรรณคดี พจนานุกรม สารานุกรม หนังสือ
รายปี เป็นต้น

1.1.5 สิ่งพิมพ์รัฐบาล (Government publication) คือ สิ่งพิมพ์ที่หน่วยงานของ
รัฐบาลเป็นผู้รับผิดชอบจัดพิมพ์ขึ้นในหลายรูปแบบ มีทั้งหนังสือ วารสาร จุลสาร

1.2 วารสารและหนังสือพิมพ์(Periodicals and newspapers) เป็นสิ่งพิมพ์ที่ออกเป็นตอนๆ ต่อเนื่องกัน มีกำหนดระยะเวลาออกที่แน่นอน เช่น รายวัน รายสัปดาห์ รายปักษ์ รายเดือน รายสามเดือน เป็นต้น วารสารสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1.2.1 นิตยสาร (Magazine) ให้ความบันเทิงและความรู้ทั่วไป ไม่เน้นหนักด้านวิชาการอาจเป็นสารคดี นวนิยาย หรือข่าวความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ซึ่งจัดเป็นวารสารทั่วไป

1.2.2 วารสารวิชาการ (Journal) จัดพิมพ์โดยสถาบันหรือหน่วยงานสาขาใดสาขาหนึ่ง เนื้อเรื่องประกอบด้วยบทความ รายงาน ข่าวความเคลื่อนไหวในวงการ เพื่อส่งเสริมให้ผู้อ่านมีความรู้ทันต่อความก้าวหน้าของวิชาการนั้น ๆ

1.2.3 วารสารวิเคราะห์และวิจารณ์ข่าว (Review Journal) เสนอข่าวในรูปของการวิเคราะห์วิจารณ์ เช่น ข่าวเศรษฐกิจ การเมือง สังคม วัฒนธรรม อาจมีนวนิยายหรือสารบันเทิงประกอบด้วยก็ได้

1.3 จุลสารและกฤตภาค (Pamphlets and Clippings)

1.3.1 จุลสาร (Pamphlets) เป็นสิ่งพิมพ์ที่ให้สารสนเทศเรื่องใดเรื่องหนึ่งส่วนมากเป็นสารสนเทศที่ทันสมัยอยู่ในความสนใจของบุคคลทั่วไป

1.3.2 กฤตภาค (Clippings) เป็นบทความเหตุการณ์สำคัญเรื่องราวต่าง ๆ รูปภาพรูปบุคคลที่มีชื่อเสียง แผ่นที่หรือสารสนเทศอื่น ๆ

2. ทรัพยากรไม่ตีพิมพ์ (Nonbook materials หรือ Nonprint materials) ได้แก่

2.1 โสตทัศนวัสดุ (audio-visual materials) สามารถแบ่งออกได้ดังนี้

2.1.1 โสตวัสดุ (audio materials) หมายถึง วัสดุที่สื่อสารโดยผ่านประสาทหูหรือการฟัง ได้แก่ แผ่นเสียงหรือจานเสียง (Phonograph Record) แถบบันทึกเสียง (Tape) และซีดีออดิโอ (CD audio)

2.1.2 ทัศนวัสดุ (Visual Materials) หมายถึง วัสดุที่สื่อสารโดยผ่านประสาทตาหรือการเห็น แบ่งได้เป็น 9 ชนิด คือ

2.1.2.1 รูปภาพ (Picture)

2.1.2.2 แผนที่ (Map) แสดงลักษณะผิวโลก

2.1.2.3 ลูกโลก (Globe) เป็นหุ่นจำลองลูกโลก ทำจากวัสดุต่าง ๆ แทนรูปสัณฐานของโลก ลักษณะกลม

2.1.2.4 วัสดุกราฟิก (Graphic materials) คือวัสดุที่ใช้ลายเส้นหรือภาพแทนข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ชนิด ได้แก่ แผนภูมิ (Chart) แผนภาพ (Diagrams) และแผนสถิติ (Graph)

2.1.2.5 ภาพเคลื่อนไหว (Filmstrip) คือ ภาพซึ่งถ่ายลงบนฟิล์มขนาด 35 มม. แต่ละม้วนมีประมาณ 10-60 กรอบภาพ ภายใต้อาภาพมีคำอธิบายสั้น ๆ ใช้กับเครื่องฉายหรือเครื่องสามารถขยายให้ใหญ่ขึ้นได้

2.1.2.6 ภาพนิ่ง (Slide) ภาพที่ถ่ายลงบนฟิล์มหรือวาดลงบนแผ่นพลาสติกโปร่งแสงแล้วฉีกด้วยกรอบกระดาษแข็งหรือพลาสติก มีขนาด 2x2 นิ้ว ใช้กับเครื่องดูหรือเครื่องฉายสามารถขยายให้ใหญ่ขึ้นได้

2.1.2.7 แผ่นโปร่งใส (Transparency) คือ ภาพเลื่อนขนาดใหญ่ทำด้วยแผ่นอะซิเตทใส ขนาดประมาณ 8x10 นิ้ว 10x10 นิ้ว ใช้กับเครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ ไม่จำเป็นต้องฉายในห้องมืด เติมรายละเอียดหรือลบข้อความขณะบรรยายได้

2.1.2.8 หุ่นจำลอง (Model) คือ วัสดุสามมิติที่ย่อขนาดให้เล็กลง โดยเลียนแบบจากของจริงหรือจำลองให้มีลักษณะคล้ายของจริง

2.1.2.9 ของตัวอย่าง (Specimen) คือ ชิ้นส่วนที่เป็นส่วนหนึ่งของของจริงมักจะหายากและราคาแพง เช่น หิน แร่ แผลง ฟอสซิล ฯลฯ ช่วยให้ดูเข้าใจ ใกล้เคียงกับของจริงมากที่สุด

2.2 วัสดุย่อส่วน (Micrographic หรือ Microforms) หมายถึง วัสดุที่บันทึกสารสนเทศจากสิ่งพิมพ์ที่เป็นหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ จดหมายโต้ตอบ หนังสือหายากต้นฉบับ โดยการถ่ายในลักษณะย่อส่วนลงบนแผ่นฟิล์มขนาดเล็กเพื่อประหยัดเนื้อที่ในการเก็บและป้องกันการฉีกขาด แบ่งได้ 2 ประเภท คือ ฟิล์มโปร่งแสงและบัตรทึบแสง

2.3 สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic media) หมายถึง สื่อที่บันทึกสารสนเทศด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อาจอยู่ในรูปของสื่อบันทึกข้อมูลประเภทสารแม่เหล็ก เช่น แผ่นจานแม่เหล็กชนิดอ่อน (floppy disk) และสื่อประเภทจานแสง (optical disk) บันทึกอักขระแบบดิจิทัลไม่สามารถอ่านได้ด้วยตาเปล่าต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์บันทึกและอ่านข้อมูล

นอกจากนี้สุกัญญา กุลนิต (2549: 28-35) อธิบายว่าเพิ่มเติมว่าทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด จำแนกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ทรัพยากรตีพิมพ์ (Printed materials) หมายถึง ทรัพยากรสารสนเทศที่ผลิตเป็นสิ่งพิมพ์ มีหลายประเภท ได้แก่ แบ่งได้ ดังนี้

1.1 หนังสือ (Books) หมายถึง ทรัพยากรสารสนเทศที่ตีพิมพ์เป็นตัวอักษรอธิบายเรื่องราว เหตุการณ์ วิชาความรู้ต่าง ๆ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1.1.1 หนังสือสารคดี (Nonfiction book) หมายถึงหนังสือที่ให้ความรู้ในสาขาต่าง ๆ ได้แก่ ตำราวิชาการ หนังสืออ่านประกอบ หนังสือความรู้ทั่วไป หนังสืออ้างอิง รายการเพื่อการศึกษาและวิจัย

1.1.2 หนังสือบันเทิงคดี (Fiction book) เป็นหนังสือที่เขียนขึ้นจากจินตนาการมุ่งให้ความเพลิดเพลินแก่ผู้อ่านเป็นสำคัญ ได้แก่ นวนิยาย เรื่องสั้น หนังสือภาพ

1.2 สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (Serials) เป็นสิ่งพิมพ์ที่มีการกำหนดออกอย่างต่อเนื่องไป

เรื่อย ๆ โดยมีได้กำหนดเวลาที่สิ้นสุด วารสารและหนังสือพิมพ์แต่ละฉบับจะมีหมายเลขแสดงลำดับที่การออกในแต่ละช่วงปีที่ดำเนินการ แม้ว่าสิ่งพิมพ์ทั้งสองชนิดนี้จะเป็นสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องเหมือนกัน แต่มีความแตกต่างด้านส่วนประกอบ ลักษณะเนื้อหา กลุ่มผู้อ่าน ขนาดและราคา กำหนดออก การจัดพิมพ์และการใช้ประโยชน์ที่แตกต่างกัน แบ่งเป็น

1.2.1 วารสาร (Periodicals) เป็นสิ่งพิมพ์ที่มีกำหนดออกอย่างต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ โดยมีได้กำหนดเวลาที่สิ้นสุด แบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่ วารสารวิชาการ วารสารวิเคราะห์ข่าว วารสารทั่วไป

1.2.2 หนังสือพิมพ์ (Newspapers) เป็นสิ่งพิมพ์ที่มีกำหนดออกที่แน่นอนและออกต่อเนื่องไป โดยที่ผู้จัดทำมีได้กำหนดเวลาสิ้นสุดเช่นเดียวกับวารสาร แต่มีระยะเวลาออกในช่วงระยะเวลาที่สั้น เป็นสิ่งพิมพ์ที่มีเนื้อหามุ่งไปในเรื่องของการบอกและการรายงานข่าว และมีลักษณะเฉพาะคือ ไม่มีการเย็บเล่มเหมือนหนังสือหรือวารสาร

1.3 จุลสาร (Pamphlets) เป็นสิ่งพิมพ์ขนาดเล็กที่มีเนื้อหาเฉพาะด้านจบสมบูรณ์ในเล่ม เนื้อเรื่องมักจะเป็นเรื่องที่มีความสำคัญหรือเป็นที่สนใจในระยะหนึ่ง ๆ มีจำนวนหน้าไม่มากนัก มีการเย็บเล่มไม่ทนทาน มักผลิตขึ้นมาเพื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์เรื่องใดเรื่องหนึ่ง

1.4 กฤตภาค (Clipping) เป็นสิ่งพิมพ์ที่ห้องสมุดผลิตขึ้น โดยการนำข้อมูลเรื่องราวสาระสำคัญจากหนังสือพิมพ์ วารสาร แผ่นพับหรือข้อมูลอื่น ๆ ที่มีเนื้อหาสั้น ๆ กะทัดรัด นำมาตัดแล้วผนึกลงบนกระดาษ กำหนดหัวเรื่องและบอกแหล่งที่มาของข้อมูล จากนั้นนำไปจัดเก็บใส่แฟ้มแยกเป็นเรื่อง ๆ และจัดเรียงตามลำดับอักษรของหัวเรื่อง

2. ทรัพยากรไม่ตีพิมพ์ (Non-Printed Material) เป็นวัสดุที่ถ่ายทอดสารสนเทศด้วยวิธีหลากหลายเป็นพิเศษไปจากการอ่านตัวอักษรดังเช่นวัสดุตีพิมพ์และส่วนใหญ่จำเป็นต้องใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์เป็นพิเศษเฉพาะวัสดุชนิดต่าง ๆ ใช้เทคนิควิธีการที่ซับซ้อนล้ำสมัยในการถ่ายทอดสารสนเทศ จำแนกได้ดังนี้

2.1 โสตวัสดุ (Audio Material) เป็นทรัพยากรห้องสมุดประเภทที่ผู้ใช้สามารถรับรู้สารสนเทศผ่านการฟังหรือได้ยินทางหู ได้แก่ แผ่นเสียง แผ่นเสียงระบบดิจิตอล แถบบันทึกเสียง หรือเทปบันทึกเสียง เทปบันทึกเสียงระบบดิจิตอล รายการวิทยุ

2.2 ทศนวัสดุ (Visual Material) เป็นทรัพยากรห้องสมุดประเภทที่ผู้ใช้สามารถรับรู้สารสนเทศผ่านการมองเห็นได้อย่างเดียว ได้แก่

2.2.1 วัสดุกราฟิกหรือวัสดุหลายเส้น คือ วัสดุที่แสดงความรู้หรือเนื้อหาออกมาในลักษณะต่าง ๆ ได้แก่ รูปภาพ แผนภูมิ วัสดุแผ่นที่

2.2.2 วัสดุโปร่งแสง คือ ภาพที่เกิดจากการวาดหรือเขียนบนแผ่นพลาสติกหรือแผ่นอะซิเตทหรือภาพที่เกิดจากการวาดหรือเขียนรูปบนฟิล์มถ่ายภาพหรือใช้วิธีลอกภาพ ได้แก่ แผ่นภาพโปร่งใส สไลด์และฟิล์มสทริป

2.2.3 วัสดุย่อส่วน คือวัสดุสารสนเทศที่ได้จากการถ่ายภาพสิ่งพิมพ์ต้นฉบับ โดยย่อให้มีขนาดเล็กจนไม่สามารถอ่านได้ด้วยตาเปล่า เมื่อต้องการอ่านจะต้องใช้เครื่องอ่าน ซึ่งมีหลายประเภท เช่น ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช

2.2.4 วัสดุสามมิติ หมายถึง ผลงานทางศิลปะหรือสิ่งต่าง ๆ ที่มนุษย์สร้างขึ้น หรือเลียนแบบของจริงมีลักษณะเป็น 3 มิติ มีหลายชนิด เช่น เกมส์ นิทรรศการ ศิลปะจำลอง

2.3 สื่อทัศนวัสดุ (Audio Visual Materials) เป็นทรัพยากรห้องสมุดประเภทที่ ผู้ใช้สามารถรับรู้สารสนเทศผ่านการมองเห็นและฟังไปพร้อมกัน ได้แก่ ภาพยนตร์ วิทยุทัศน์ รายการโทรทัศน์

2.4 วัสดุคอมพิวเตอร์ ได้แก่ จานแม่เหล็ก

2.5 ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ทรัพยากรที่ต้องใช้ระบบแสงเลเซอร์หรือ คอมพิวเตอร์เพื่อช่วยการอ่านหรือฟัง แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ ฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี-รอม ฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมออนไลน์ ฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์หรือฐานข้อมูลออนไลน์ อินเทอร์เน็ต

จากประเภททรัพยากรสารสนเทศดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าทรัพยากร สารสนเทศ แบ่งออกได้เป็นทรัพยากรสารสนเทศตีพิมพ์และทรัพยากรสารสนเทศไม่ตีพิมพ์ ประกอบด้วยหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ จุลสาร กฤตภาค สื่อทัศนวัสดุและสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ในการสำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบงานของกานต์วี โกมลดิษฐ์ (2544: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในด้านวัสดุห้องสมุด ด้านครุภัณฑ์ ด้าน บุคลากร ด้านการบริการและด้านอาคารสถานที่ ผลปรากฏว่านักศึกษาปริญญาตรีที่เรียนในกลุ่ม วิชาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดในภาพรวมไม่แตกต่างกันและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือด้านวัสดุห้องสมุด สำหรับมนัส สังขร (2546: บทคัดย่อ) ยังได้ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาภาคพิเศษ คณะศึกษาศาสตร์ที่มีต่อการ ใช้ บริการของสำนักหอสมุด กลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในด้านบริการสิ่งพิมพ์ ด้านการ ส่งเสริมการใช้บริการ ด้านบริการสื่อทัศนศึกษาและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลปรากฏว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาภาคพิเศษที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาภาคพิเศษที่มีวิชาเอก/สาขาวิชาที่ ศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒโดยรวมและด้านการส่งเสริมการใช้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่าง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติแต่ด้านบริการสิ่งพิมพ์มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ.01 และด้านบริการสื่อทัศนศึกษามีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ.05 นอกจากนี้ Yi. 2007: 666) ที่ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษานานาชาติกับความต้องการและการใช้ข้อมูลสารสนเทศ จำแนกตามระดับการศึกษา อายุและเพศ โดยวิธีการสำรวจทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผลปรากฏว่านักศึกษานานาชาติมีความต้องการใช้ข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อช่วยสนับสนุนในด้านการเรียน สำหรับบริการที่นักศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอกใช้บ่อยที่สุดคือ ฐานข้อมูลต่าง ๆ บริการออนไลน์ต่าง ๆ ที่ห้องสมุดมีไว้บริการ และวารสารอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้เสนอแนะให้ทางห้องสมุดควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ ที่มีเนื้อหาทันสมัย ปรับปรุงคุณภาพการบริการและสอนวิธีการใช้ห้องสมุด

2. ด้านครุภัณฑ์

การจัดครุภัณฑ์ห้องสมุดควรคำนึงถึงประโยชน์ในการใช้สอย ความทนทาน ความสวยงาม วัสดุที่ใช้ทำ ส่วนสัต์ แบบสี คุณภาพและราคาของครุภัณฑ์ห้องสมุดมีหลายชนิด มีนักวิชาการหลายคนกล่าวถึงครุภัณฑ์ที่ควรจัดเตรียมไว้ภายในห้องสมุด ประทีป จรัสรุ่งรวิวรร (2533: 17) ได้กล่าวว่าครุภัณฑ์ที่จำเป็นสำหรับห้องสมุด ได้แก่

1. ชั้นสำหรับวางหนังสือ
2. ชั้นสำหรับวางวารสาร หนังสือพิมพ์
3. ตู้จุลสาร
4. ตู้เก็บของ
5. ตู้บัตรรายการ
6. ตู้และป้ายนิทรรศการ
7. โต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่และบรรณารักษ์
8. โต๊ะและเก้าอี้สำหรับนั่งอ่านหนังสือ
9. ที่รับ-จ่ายหนังสือ
10. รถเข็นหนังสือ

นอกจากนี้วาณี ฐานปวงศ์ศานติ (2543: 126-137) ได้กล่าวถึงเพิ่มเติมเกี่ยวกับครุภัณฑ์ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานห้องสมุดดังนี้

1. เก้าอี้ เป็นครุภัณฑ์อำนวยความสะดวกที่สำคัญ ลักษณะจะแตกต่างกันตามวิธีการใช้มีหลายรูปแบบ คือ

- 1.1 เก้าอี้ใช้นั่งอ่านหนังสือหรือใช้ดูสื่อโสตทัศน์
- 1.2 เก้าอี้ใช้นั่งอ่านวารสารและหนังสือพิมพ์
- 1.3 เก้าอี้ห้องประชุม
- 1.4 เก้าอี้สำหรับปฏิบัติงานเทคนิค หรือประจำโต๊ะทำงาน
- 1.5 เก้าอี้ห้องประชุม

การเลือกใช้เก้าอี้ต้องคำนวณอายุการใช้งานให้ได้ระหว่าง 5-10 ปีควรใช้แบบเรียบไม่มีลวดลาย ไม่ใช้แบบทันสมัยมากเกินไป

2. โต๊ะ เป็นครุภัณฑ์คู่กับเก้าอี้ มีแบบต่างกันตามประเภทใช้งาน ดังนี้

2.1 โต๊ะอ่านหนังสือ เป็นโต๊ะไม้สีเหลี่ยมผืนผ้าสำหรับ 4-6 คน ถ้าห้องสมุดมีเนื้อที่มาก โต๊ะอ่านจะใช้ขนาด 4 คน และมีโต๊ะอ่านเดี่ยว นิยมใช้แบบมีฉากกัน ตรงหน้าพร้อมชั้นวางของเป็นสัดส่วนหรืออาจไม่มีชั้นแต่เป็นฉากกันสูงสามด้าน

2.2 โต๊ะบริการสื่อโสตทัศนศึกษา มีลักษณะเหมือนโต๊ะอ่านเดี่ยว แต่มีขนาดกว้างกว่า พร้อมอุปกรณ์ไฟฟ้า เพื่อใช้กับเครื่องต่าง ๆ จะแยกเป็นสัดส่วน มีหูฟัง ชนิดครอบศีรษะไม่ให้เสียงรบกวนผู้อื่น

2.3 โต๊ะทำงานของผู้ปฏิบัติงาน พิจารณาตามประเภทของงาน เช่น ฝ่ายบริการ จะเป็นรูปแบบเคาน์เตอร์ และฝ่ายงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศต้องเป็นโต๊ะกว้างพอจะวางวัสดุสารสนเทศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

3. ชั้นวางวัสดุสารสนเทศ เป็นครุภัณฑ์ที่ห้องสมุดต้องพิจารณาเรื่องความแข็งแรง และ จำนวนชั้นให้เพียงพอกับวัสดุสารสนเทศ ชั้นต่าง ๆ มีรูปแบบต่างกันตามประเภทของวัสดุ ดังนี้

3.1 ชั้นหนังสือที่ให้บริการทั่วไป นิยมใช้แบบสองหน้าเป็นทั้งไม้และเหล็ก สูง 77 นิ้ว มี 6 ระดับ กว้าง 19 นิ้ว ช่วงละ 36 นิ้ว มีเหล็กกันหนังสือไม่ให้ล้ม เวลาใช้นามาต่อกันยาว 3-4 ช่วงได้ เป็นการประหยัดเนื้อที่และรวมหนังสือไว้แห่งเดียวกัน

3.2 ชั้นวางวารสาร มีรูปแบบวางลาดเอียง ให้เห็นหน้าปกชั้นเหล็กสำเร็จรูป จะวางได้ 5 ระดับ สูง 74 นิ้ว กว้าง 17 นิ้ว ยาวช่วงละ 36 นิ้ว มีทั้งสองด้านเช่นเดียวกับชั้นหนังสือ แต่มีชั้นเลื่อนสำหรับวางฉบับเก่าคู่กันไปด้วยในแต่ละระดับ

3.3 ที่วางหนังสือพิมพ์ มีลักษณะเป็นที่แขวนไม้หนีบหนังสือพิมพ์สูงประมาณ 42 นิ้ว แขวนได้ 8-10 ฉบับ มีหลายรูปแบบ เป็นแบบแขวนห้อยเรียงลำดับระดับเดียวกันหรือเป็นแบบเรียงระดับแนวตั้ง ขึ้นอยู่กับเนื้อที่ของห้องสมุดแต่ละแห่งและจำนวนหนังสือพิมพ์ที่บอกรับ

3.4 ชั้นวางหนังสือใหม่

3.5 ชั้นวางสื่อโสตทัศนศึกษา ประเภทที่ให้บริการ เช่น วีดิทัศน์ จะเก็บตามชั้นประเภทเดียวกับชั้นหนังสือ ถ้าเป็นประเภทแผ่นที่หรือรูปภาพอาจใช้แบบวางราบในลิ้นชักขนาดใหญ่เฉพาะหรือใช้แขวนแบบตั้ง คล้ายหนังสือพิมพ์ก็ได้

3.6 ชั้นวางสิ่งของก่อนเข้าห้องสมุด เป็นบริการรับฝากของใช้ ชั้นแบ่งเป็นช่องแบบรังผึ้งหรือมีประตูปิดใส่กุญแจ

4. ตู้เก็บเอกสาร สำหรับจัดเก็บเอกสารประเภทจุลสาร กฤตภาค รูปภาพที่จัดเข้าแฟ้มหัวเรื่อง แขนงเรียงในตู้ 4 ลิ้นชักให้ผู้ใช้งานสามารถค้นหาได้สะดวก

5. ตู้บัตรรายการ เป็นครุภัณฑ์ที่จำเป็นของห้องสมุด สำหรับให้บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ มีหลายขนาดตามจำนวนลิ้นชัก นิยมใช้ตั้งแต่ 30-45-60 ลิ้นชัก นิยมใช้ตู้ไม้ประกอบด้วยเหล็กหรือยวบัตรแต่ละลิ้นชักมีคุณภาพ ไม่เป็นสนิม มีที่กั้นบัตรไม่ให้ล้ม ที่จับดึงแต่ละลิ้นชักใช้สะดวก มีแผ่นไม้คั่นกลางตู้บัตร สามารถดึงออกมาใช้วางลิ้นชักและสำหรับจดข้อความที่ต้องการจากบัตรได้

6. โต๊ะอเนกประสงค์ ใช้คู่กับตู้บัตรรายการ ขนาดสูง 42 นิ้ว กว้าง 24 นิ้ว ยาว 50 นิ้ว มีช่องใส่กระดาษสำหรับจดข้อความขนาด 3x5 นิ้วใต้พื้นหน้าโต๊ะ ใช้ประโยชน์บริการผู้ใช้วางลิ้นชักบัตรเพื่อจดข้อความจากบัตร

7. ป้ายนิเทศและตู้นิเทศการ ห้องสมุดต้องมีป้ายนิเทศสำหรับเสนอข่าวประชาสัมพันธ์หรือเสนอข่าวสารข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการ

8. เครื่องมือต่าง ๆ เป็นครุภัณฑ์ที่ใช้ปฏิบัติงานประจำ ได้แก่

8.1 รถเข็นหนังสือ ใช้เก็บหนังสือตามโต๊ะอ่านและนำไปจัดชั้นชั้นหรือสำหรับขนย้ายหนังสือระหว่างงานของแต่ละฝ่าย

8.2 เครื่องพิมพ์ดีด ใช้พิมพ์เอกสารของงานทุกฝ่าย มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษทั้งระบบปกติและระบบไฟฟ้า

8.3 เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ สำหรับใช้ประมวลข้อมูลและพิมพ์งานแต่ละฝ่าย

8.4 เครื่องมือซ่อมหนังสือ ประกอบด้วยอุปกรณ์สำคัญ คือ เครื่องตัดกระดาษขนาดใหญ่เหล็กหนีหนังสือ สว่านเจาะไฟฟ้า เครื่องอัดหนังสือ เครื่องเย็บเล่มขนาดใหญ่และอุปกรณ์อื่นๆ

8.5 สื่อทัศนทัศน์ที่เป็นเครื่องสำหรับให้บริการ ได้แก่ เครื่องเล่นวีดิทัศน์ โทรทัศน์ วิทยุเทป เครื่องบันทึกเสียง เครื่องเล่นแผ่นเสียง เครื่องฉายภาพนิ่ง ภาพเลื่อน เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ เครื่องอ่านไมโครฟิล์มและไมโครฟิช เครื่องคอมพิวเตอร์ระบบซีดีรอมมัลติมีเดีย

8.6 เครื่องขยายเสียงและลำโพงใช้กับห้องประชุมต้องมีกำลังวัตต์ให้เหมาะสมกับขนาดของห้อง คุณภาพเสียงฟังได้ชัดเจน

9. อื่น ๆ ได้แก่

9.1 เครื่องปรับอากาศ เป็นครุภัณฑ์ที่ห้องสมุดใช้กับห้องโสตทัศนวัสดุ ต้องคำนวณจำนวนบีทียูให้ถูกต้องและควรมีผ้า màn หรือมู่ลี่บังแสง เลือกให้เหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอยและงบประมาณ

9.2 เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องอัดสำเนา

9.3 เครื่องควบคุมทางเข้าออก เป็นประตูสำหรับเก็บสถิติผู้ใช้หรือจะเป็นประตูที่ใช้ตรวจสอบสัญญาณแม่เหล็กไฟฟ้าจากหนังสือจะเป็นครุภัณฑ์ที่ห้องสมุดเลือกใช้ตามสภาพทรัพยากรสารสนเทศและงบประมาณ

กล่าวโดยสรุปครุภัณฑ์มีความจำเป็นสำหรับห้องสมุดในการเก็บหนังสือและโสตทัศนวัสดุต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ โดยการเลือกและจัดวางครุภัณฑ์จึงควรจะต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและประโยชน์ใช้สอยเป็นหลัก

ในการสำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบงานของสุธีณี ขจัดภัย (2548: 136) ที่ได้ศึกษาความต้องการใช้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในทัศนะของนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุครุภัณฑ์ ด้านสื่อและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ผลปรากฏว่านักศึกษาชายกับนักศึกษาหญิงมีความคิดเห็นต่อสภาพการใช้บริการห้องสมุดทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนพรทิพย์ ยัมวิไล (2549: บทคัดย่อ) ยังได้ศึกษาการใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ ผลปรากฏว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจบริการในห้องบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าใช้บริการพบว่าที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับนฤมล กิจไพศาลรัตน (2549: 64) ที่ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุด ความเอาใจใส่ในการให้บริการ ความรับผิดชอบและบุคลิกของผู้ให้บริการ ลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้าและลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด ผลปรากฏว่าผู้ใช้บริการทุกกลุ่มพึงพอใจบริการโดยรวมของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในระดับมากและผู้ใช้ห้องสมุดในระดับดีมากมีความพึงพอใจบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับมากและฟิลส์ตันและฮาร์ท (Pilston and Hart. 2002: 147) ได้ศึกษาความรู้สึกของนักศึกษาต่อระบบการจองสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบใหม่ของห้องสมุดบีเฮร์นิต วิทยาลัยบีเฮร์นิต ประเทศสหรัฐอเมริกา ผลปรากฏว่านักศึกษารู้สึกพึงพอใจในระบบการจองสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบใหม่อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้บีออล (Beall. 2008: 438) ได้ศึกษาความล้มเหลวของการสืบค้นเอกสารฉบับเต็ม ผลปรากฏว่าระบบการสืบค้นเอกสารฉบับเต็มของห้องสมุดอูราเรีย มหาวิทยาลัยโคโรลาโด เดนเวอร์ ประเทศสหรัฐอเมริกาขาดประสิทธิภาพ มีปัญหาในการสืบค้นทางด้านภาษา ข้อจำกัดของระบบ ความผิดพลาดของระบบในการแสดงคำสืบค้นประเภทต่าง ๆ ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถได้รับข้อมูลได้ตรงกับความต้องการ ดังนั้นบรรณารักษ์จึงควรให้ความสำคัญและทำความเข้าใจในความล้มเหลวของระบบเพื่อประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการดังกล่าว

3. ด้านอาคารสถานที่

อาคารสถานที่นับได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการจัดตั้งห้องสมุด ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายจึงควรพิจารณาองค์ประกอบต่าง ๆ อย่างรอบคอบ ทั้งนี้อาคารสถานที่สำหรับตั้งห้องสมุดควรมีลักษณะการออกแบบที่ถูกต้อง สวยงามและเหมาะสม จึงสามารถดึงดูดความ

สนใจให้บุคคลเข้ามาใช้บริการกันอย่างมากมายได้ อย่างไรก็ตามได้มีนักการศึกษาหลายคนได้ให้ทัศนะต่าง ๆ เกี่ยวกับอาคารสถานที่ในการจัดตั้งเป็นห้องสมุดไว้ดังนี้

แม้นมาส ชวลิต (2541: 42-46) ได้กล่าวถึงการจัดตั้งห้องสมุดว่าห้องสมุดจะเป็นห้อง ๆ หนึ่งหรืออาคารเอกเทศก็แล้วแต่จำนวนผู้ใช้และสภาพแวดล้อมแต่ต้องอยู่ในย่านกลางและเป็นที่ดึงดูดความสนใจควบคู่ไปกับความสะดวกสบายและประโยชน์ของผู้ใช้ด้วย โดยควรมีส่วนประกอบ ดังนี้

1. มีเนื้อที่สำหรับนั่งอ่านเพียงพอ ไม่เบียดเสียดกัน
2. ผู้มาใช้บริการสามารถเข้าถึงชั้นหนังสือและสามารถเลือกหยิบหนังสือเองได้
3. ในห้องอ่านหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ จะเป็นแสงธรรมชาติหรือแสงไฟฟ้าก็ตามซึ่งโดยปกติแสงธรรมชาติย่อมดีกว่าแสงไฟฟ้า แต่บางครั้งแสงไฟฟ้าก็เป็นสิ่งจำเป็น
4. ในห้องอ่านหนังสือมีการถ่ายเทอากาศสม่ำเสมอ อากาศโปร่ง ลมพัดเข้าได้ซึ่งห้องสมุดบางแห่งอาจจัดให้มีเครื่องปรับอากาศเพื่อรักษาหนังสือและเพื่อให้ผู้อ่านเย็นสบาย
5. ปราศจากเสียงรบกวน เสียงรบกวนภายนอก เช่น เสียงรถยนต์ เสียงคนเดินกระทบพื้นแข็งจะรบกวนผู้ใช้ห้องสมุดได้มาก ห้องสมุดบางแห่งจึงใช้วิธีปิดห้องสมุดและติดเครื่องปรับอากาศ แต่การติดตั้งเครื่องปรับอากาศ หมายถึง การใช้เงินจำนวนมาก อาจทำได้เฉพาะห้องสมุดบางแห่งเท่านั้น ส่วนเสียงคนเดินกระทบพื้นอาจเลี่ยงได้โดยปูพื้นด้วยวัสดุเก็บเสียง เช่น กระเบื้องยางแทนที่จะใช้ไม้หรือคอนกรีตหรือหินขัด
6. ความสะดวกในการติดต่อ เช่น ในการยืมหนังสือ การส่งคืนหนังสือ การขอพบเจ้าหน้าที่บางคนโต๊ะรับจ่ายหนังสืออยู่ในที่ที่จะเดินไปถึงได้ง่าย มีป้ายบอกว่าแผนกไหนอยู่ที่ไหนให้หาได้พบง่าย ๆ
7. ได้รับความสบายในบางอย่าง เช่น มีห้องส้วม มีน้ำดื่ม ห้องสมุดบางแห่งมีห้องรับประทานอาหารและมีอาหารขายแก่ผู้มาใช้ห้องสมุดซึ่งไม่ประสงค์จะไปรับประทานอาหารที่อื่นเพราะกลัวจะเสียเวลา
8. ความทนทานและปลอดภัย ควรคำนึงถึงว่าห้องสมุดต้องอยู่ไปนานปี จึงควรเลือกวัสดุที่ทนทาน ทนฝนและแดดด้วย รวมถึงปลอดภัยจากปลวก มอด ตลอดจนภัยธรรมชาติ เช่น น้ำฝนซึ่งจะทำให้หลังคารั่ว เป็นต้น
9. การขยายตัวต่อไปในภายหน้า ห้องสมุดจึงควรคำนึงถึงจำนวนผู้ใช้ที่เพิ่มขึ้นและความต้องการของผู้ใช้ที่มีมากขึ้น ดังนั้นในการกำหนดสถานที่ห้องสมุดจะต้องคิดเผื่อเวลา 20-25 ปีข้างหน้าด้วยว่าห้องสมุดจะขยายออกไปมากน้อยเพียงใด เท่าที่ปรากฏแล้ว ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะขยายตัวเป็น 2 เท่า ภายในเวลา 26 ปี

วาทินี ฐานวงศ์ศานติ (2543: 109-110) ได้อธิบายถึงการออกแบบอาคารห้องสมุดไว้ว่า การออกแบบอาคารที่ดี จะต้องคำนึงถึงหลักการทางสถาปัตยกรรมภูมิทัศน์และการใช้สอยเนื้อที่ของอาคารทั้งภายในและภายนอกในเรื่องต่อไปนี้

1. ทำเลที่ตั้ง ควรคำนึงถึงความเหมาะสม ความสะดวกในการติดต่อประสานงานของผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงาน ทำเลที่ตั้งควรอยู่ไกลเสียงรบกวนหรือกลิ่น แต่ไม่ควรเปลี่ยวเกินไป การคมนาคมสะดวกไม่ซับซ้อน มีการเข้าออกอิสระ ไม่เสียเวลาในการเดินทาง นอกจากนี้สถานที่ตั้งควรรับแสงได้ เพื่อเป็นการประหยัดพลังงานไฟฟ้ารวมทั้งตั้งอยู่ในทิศทางลมผ่าน

2. สิ่งแวดล้อม คำนึงถึงลักษณะภูมิทัศน์ คือ บรรยากาศรอบ ๆ อาคารควรมีต้นไม้เป็นระเบียบ ไม่มีน้ำขัง ทางเดินสะดวกต่อการเข้าออกอาคาร รูปแบบอาคารควรต้องสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและลักษณะของอาคารรอบข้าง

3. ประโยชน์ใช้สอย ขนาดและรูปร่าง ต้องเหมาะสมกับประเภทของห้องสมุด ไม่ควรให้คับแคบเกินไปจนเกิดความอึดอัดหรือกว้างเกินไปจนทำให้ผู้เข้ามาใช้บริการรู้สึกเกิดความเร่งรีบ

4. ความยืดหยุ่นในการใช้อาคาร รูปแบบควรสามารถปรับเปลี่ยนขยายได้ในอนาคต

5. ระบบการควบคุม ต้องให้ความปลอดภัยทั้งทรัพยากรและบุคลากร บริเวณที่ต้องควบคุมคือ บริเวณทางเข้าออกทั้งของผู้ใช้บริการและบุคลากรของห้องสมุด ระบบการติดต่อประสานงานของฝ่ายต่าง ๆ ที่ต้องสัมพันธ์กันโดยเฉพาะการควบคุมด้านเครื่องจักรกลที่นำมาใช้ในห้องสมุด

6. ลักษณะความกลมกลืน ลักษณะเฉพาะของอาคารห้องสมุดควรมีความกลมกลืนในเรื่องประตู หน้าต่างและขนาดที่ได้สัดส่วนเหมาะสม

7. ด้านเทคนิค ห้องสมุดจะมีอุปกรณ์ประเภทอิเล็กทรอนิกส์จำนวนหนึ่ง การออกแบบอาคารจึงควรต้องคำนึงถึงครุภัณฑ์ที่จำเป็นเหล่านี้ โดยวัสดุที่ใช้ต้องไม่เป็นอันตรายและมีประโยชน์ใช้สอยเหมาะสมกับงานเทคนิคต่าง ๆ ของห้องสมุด

8. การบำรุงรักษา การดูแลรักษาภายในและภายนอกอาคาร ต้องสะดวกแก่การทำ ความสะอาดและการปรับปรุงให้สวยงาม

9. ระบบความปลอดภัย อาคารห้องสมุดมีผู้ใช้จำนวนมาก ฉะนั้นพิถีพิถันการรับน้ำหนัก แต่ละชั้นต้องคำนวณอย่างถูกต้อง และต้องมีระบบความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพสูง โดยเฉพาะอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ห้องสมุดจัดบริการต้องมีความปลอดภัยสะดวกต่อการใช้งาน สำหรับตัวอาคารต้องมีทางหนีไฟและเครื่องดับเพลิงเป็นการป้องกันไฟประจำตามมุมต่าง ๆ ทุกชั้นที่สามารถหยิบใช้ได้ง่ายเมื่อเกิดเหตุไฟไหม้

กล่าวโดยสรุป อาคารห้องสมุดควรมีลักษณะที่แสดงถึงประโยชน์ในการใช้สอย ให้ ความสะดวก ความปลอดภัยแก่ผู้ใช้และบุคลากรห้องสมุดในการปฏิบัติงาน อีกทั้งสามารถ

ปรับปรุงขยายต่อไปในอนาคตตลอดจนรูปร่างของอาคารคงทน ถาวร เข้ากับลักษณะสิ่งแวดล้อมโดยรอบและดูแลบำรุงรักษาได้ง่าย

ในการสำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้พบการศึกษาของอมรรัตน์ เชาวลิต (2541: บทคัดย่อ) เกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยที่ต่อระบบการจัดบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกริก ในด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านพฤติกรรมผู้ให้บริการ ด้านบริการและด้านอาคารสถานที่ ผลปรากฏว่านักศึกษาที่กำลังศึกษาในสาขาที่ศึกษาต่างกันและนักศึกษาที่มีอัตราความถี่ในการใช้ห้องสมุดต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับกานต์วี โกมลดิษฐ์ (2544: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในด้านวัสดุห้องสมุด ด้านครุภัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านการบริการและด้านอาคารสถานที่ ผลปรากฏว่านักศึกษาปริญญาตรีที่เรียนในกลุ่มวิชาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และบาลานลีและคณะ (Balanli and et al. 2007: 717-718) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่ออาคารห้องสมุดของมหาวิทยาลัยในประเทศตุรกี: กรณีศึกษาอาคารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคนิคอิสตันบูล ผลปรากฏว่าผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่สำนักหอสมุดขาดแคลนทุนทรัพย์ในการจัดซื้อระบบคอมพิวเตอร์เพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บและการให้บริการข้อมูลต่าง ๆ รวมถึงการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ ในแต่ละประเภทเข้าสำนักหอสมุด นอกจากนี้ลักษณะทางกายภาพของอาคารมีสภาพเก่า ทรุดโทรม บรรยากาศอึดอัด ทึบแสง เครื่องปรับอากาศมีจำนวนไม่เพียงพอ แสงสว่างภายในอาคารน้อย มีมลภาวะทางกลิ่นและเสียงจากภายนอกอาคารตลอดจนไม่มีพื้นที่เพียงพอสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการ

4. ด้านการให้บริการ

ห้องสมุดมีบทบาทสำคัญในสถาบันอุดมศึกษาและในขณะเดียวกันหัวใจของห้องสมุดก็คือ การบริการ ด้วยการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการและสนองความต้องการของผู้ใช้ ในด้านการศึกษา การค้นคว้า วิจัย ข่าวดารความรู้ ความจริงใจและนันทนาการ นอกจากนี้การบริการยังเป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับผู้ใช้โดยตรง มีความสำคัญที่จะทำให้ผู้มาใช้ห้องสมุดมากขึ้น ช่วยให้การเรียนการสอนของสถาบันมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลยิ่งขึ้น ช่วยให้อุปกรณ์ที่มีอยู่ในห้องสมุดได้รับการใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่และคุ้มค่ารวมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ผู้ได้เห็นความสำคัญของห้องสมุดเพื่อที่จะได้ใช้ห้องสมุดมากขึ้นตลอดจนช่วยพัฒนาห้องสมุดให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น (แวนดา เตซาทวิวรรณ. 2541: 48)

งานบริการของห้องสมุดมีองค์ประกอบสำคัญด้วยกันหลายประการ มีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายถึงองค์ประกอบของงานบริการ ได้แก่ วาณี ฐาปนวงศ์สานติ (2543: 150-151) อธิบายถึงงานบริการของห้องสมุดว่ามีองค์ประกอบสำคัญ คือ

1. ทรัพยากร ได้แก่ วัสดุสารสนเทศทุกประเภทที่ห้องสมุดจัดให้บริการ ทั้งวัสดุตีพิมพ์

สื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งพิจารณาตามความเหมาะสมกับผู้ใช้ ทั้งคุณภาพและจำนวนให้เพียงพอสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ผู้ให้บริการ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้งานบริการสามารถดำเนินไปได้ อย่างดี ห้องสมุดต้องพิจารณาประเภทผู้ใช้ทุกระดับทั้งวัยวุฒิและความรู้ นอกจากผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกประจำของห้องสมุดควรพิจารณาสมาชิกในชุมชนทั่วไปด้วย ผู้ให้บริการห้องสมุดเป็นผู้ กำหนดให้ห้องสมุดจัดวิธีการให้ได้เหมาะสม

3. บุคลากรห้องสมุด ทำหน้าที่จัดบริการให้บรรลุวัตถุประสงค์และนโยบายของ ห้องสมุดจึงต้องมีคุณสมบัติและบุคลิกที่เหมาะสม ประกอบด้วยการพัฒนาความรู้ให้ทัน เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์โลก คุณสมบัติของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการ ควร มีลักษณะดังนี้

- 3.1 ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีน้ำใจและมีมนุษยสัมพันธ์กับทุกคน
- 3.2 มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง สนใจงานบริการ
- 3.3 เข้าใจนโยบาย ปฏิบัติหน้าที่ตรงเป้าหมายด้วยความรอบคอบ
- 3.4 มีความรู้เรื่องทรัพยากรสารสนเทศอย่างดี สามารถแนะนำแก่ผู้ใช้ได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ

- 3.5 มีความอดทน รักษาระเบียบ วินัย ไม่ให้ผิดพลาด
- 3.6 สามารถจัดและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้นำงานได้อย่างเหมาะสม

4. วิธีการ เป็นการจัดวิธีการให้ได้ประสิทธิภาพตามประเภทของทรัพยากร สารสนเทศ มี 2 วิธี คือ

4.1 บริการภายในห้องสมุดหรือเป็นบริการประเภทรับ เป็นบริการที่ห้องสมุดทุก ประเภทจัดบริการประจำให้ผู้ที่ต้องการข้อมูล เข้ามาเลือกใช้ด้วยตนเองจากทรัพยากรสารสนเทศ ที่จัดไว้เป็นระบบ พร้อมบริการคู่มือการใช้หรือจัดบริการพิเศษต่าง ๆ ช่วยให้ผู้ใช้เลือกใช้ ได้ สะดวกและรวดเร็ว

4.2 บริการภายนอกแก่ผู้ใช้ห้องสมุดหรือเป็นบริการประเภทรุก ห้องสมุดต้องจัด บริการสำหรับบุคคลที่ไม่สามารถเข้ามาใช้บริการภายในห้องสมุดด้วยสาเหตุเพราะอยู่ไกล เกินไป หรือมีภาระหน้าที่ประจำไม่มีเวลา หรือเป็นผู้บริหารระดับสูงที่บรรณารักษ์ควรจัดบริการ สอนองความสนใจ เพื่อให้บุคคลเหล่านี้มีโอกาสใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด บรรณารักษ์ ต้องหาวิธีชักจูงให้สนใจเข้าใช้บริการด้วยวิธีการถึงตัวเป็นการบริการเชิงรุก ได้ดังต่อไปนี้

1. ทำรายการทรัพยากรสารสนเทศเสนอถึงตัวเป็นระยะสม่ำเสมอ
2. ทำข่าวสารหรือจดหมายข่าวในรูปแบบต่าง ๆ คือ
 - 2.1 สำเนาหน้าสารบัญวารสารหรือหนังสือใหม่
 - 2.2 บรรณนิทัศน์ หนังสือและสื่อโสตทัศน
 - 2.3 สารสังเขปทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท

2.4 บรรณานุกรมเฉพาะสาขาวิชา

3. เว็บบล็อกข่าวโฆษณา แผ่นปลิว เพื่อให้เลือกเสนอสำหรับจัดหาหรือเลือกใช้ศึกษา
4. บริการทางโทรศัพท์สำหรับผู้บริหาร แจ้งข่าวหรือข้อมูลที่ตรงกับความสนใจเฉพาะบุคคล
5. บริการระบบเครือข่ายสายตรง (online) เพื่อเป็นการกระจายสารนิเทศได้ทั่วถึง
6. จัดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่สู่ผู้อ่าน เช่น กระเป๋าหนังสือ ตู้หนังสือ หรือรถเคลื่อนที่สู่ท้องถิ่น

นอกจากนี้เบญจมา เจนการ (2548: 128-129) ได้กล่าวเพิ่มเติมถึงงานบริการของห้องสมุดดังนี้

1. ดูแลสถานที่ให้สะอาด จัดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สวยงาม
2. บุคลากรฝ่ายบริการ เตรียมตัวให้พร้อมทั้งการแต่งกายและกิริยาจาที่สุภาพ เรียบร้อย หน้าตาแจ่มใส
3. ให้บริการด้วยความเป็นมิตรอย่างจริงใจและยุติธรรม
4. ให้รายละเอียดข้อมูลอย่างถูกต้องด้วยการช่วยเหลือแนะนำตามความจำเป็น
5. ตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา
6. เมื่อมีปัญหาควรรับฟังความคิดเห็นอย่างใจเย็น ไม่แก้ตัวหรือขัดแย้งกับผู้ใช้บริการ
7. ปฏิบัติหน้าที่อย่างเหมาะสม ตรงเวลาและใช้วิจารณ์งานยึดหยุ่นได้บางกรณี
8. ให้คำแนะนำและชี้แนะแหล่งข้อมูลแต่ละประเภทที่ห้องสมุดจัดเก็บ สำหรับผู้ใช้ที่ไม่คุ้นเคยหรือมาใช้บริการไม่บ่อยนัก
9. จัดวิธีการทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภทถึงผู้ใช้ได้อย่างเหมาะสม
10. ให้ความช่วยเหลือในการค้นหาสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการหรือติดต่อขอยืมจากห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศอื่นให้ในกรณีที่ห้องสมุดไม่มีบริการเช่นนี้ในปัจจุบันเป็นบริการที่เป็นความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจัดทำขึ้น
11. ให้ผู้ใช้มีความรู้สึกว่าได้รับความสะดวกและบริการที่ประทับใจโดยเฉพาะอย่างยิ่งได้ข้อมูลตรงตามต้องการและมีความทันสมัยครอบคลุมทุกสาขาวิชา
12. ให้ความสำคัญกับผู้ใช้มีความเต็มใจที่จะให้บริการ แม้ว่าบางครั้งจะต้องเสียเวลาในการค้นหาข้อมูลก็ตาม

งานบริการเป็นหน้าที่หลักที่ห้องสมุดต้องจัดเพื่ออำนวยความสะดวกเพื่อสนองความต้องการให้ผู้ใช้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ มีนักการศึกษาได้กล่าวถึงขอบเขตของงานบริการดังนี้

วาทินี ฐานพจนานุกรม (2543: 147-150) ได้กล่าวเพิ่มเติมเกี่ยวกับงานบริการห้องสมุดว่าห้องสมุดจัดบริการต่าง ๆ ตามประเภทของวัสดุและผู้ใช้ โดยแบ่งประเภทได้ดังนี้

1. บริการพื้นฐาน เป็นบริการทั่วไปที่ห้องสมุดทุกประเภทจัดเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ตามลักษณะของทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่

1.1 บริการยืม-คืน

1.2 บริการยืมระหว่างห้องสมุด

1.3 บริการหนังสือกรณีพิเศษ ได้แก่บริการหนังสือสำรองและบริการหนังสือจอง

2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการอย่างหนึ่งของห้องสมุดที่ช่วยผู้ใช้ให้ประสบความสำเร็จในการค้นคว้า ซึ่งมีบริการหลายอย่างดังนี้

2.1 บริการตอบคำถาม เป็นการช่วยผู้ใช้ที่มีปัญหาการใช้ห้องสมุดและการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ โดยกำหนดระเบียบวิธีการช่วยแก้ปัญหาให้ผู้ใช้ได้รับคำตอบอย่างถูกต้องและพอใจ

2.2 บริการช่วยการค้นคว้า เป็นบริการส่งเสริมการใช้ห้องสมุด

2.3 บริการส่งเสริมการอ่านและแนะแนวการอ่าน

2.4 บริการบรรณานุกรม

2.5 บริการสื่อโสตทัศน์ ห้องสมุดที่มีสื่อโสตทัศน์ เช่น วีดิทัศน์ แถบเสียง และมัลติมีเดียระบบคอมพิวเตอร์ จะจัดวิธีบริการให้ได้ 2 วิธี คือ

2.5.1 บริการภายในห้องสมุด ซึ่งห้องสมุดต้องจัดสถานที่พร้อมอุปกรณ์กำหนดระเบียบ ตารางการใช้ไม่ให้ซ้ำซ้อน เพื่อผู้ใช้จะได้ใช้บริการทั่วถึงและเลือกใช้ตามความต้องการอย่างเหมาะสม

2.5.2 บริการยืมใช้นอกสถานที่ ห้องสมุดจัดบริการให้ยืมเฉพาะวัสดุประเภทวีดิทัศน์ แถบเสียง กำหนดระเบียบการยืมเช่นเดียวกับหนังสือ ต่างกันในรายละเอียดตามลักษณะของประเภทสื่อโสตทัศน์

3. บริการชุมชน นอกจากการให้บริการแก่สมาชิกห้องสมุดตามปกติห้องสมุดควรคำนึงถึงชุมชน เพื่อการสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือในการดำเนินงานห้องสมุด โดยเฉพาะห้องสมุดประชาชนและห้องสมุดสถาบันการศึกษาทุกระดับด้วยการเชิญผู้นำท้องถิ่นเป็นคณะกรรมการห้องสมุดและห้องสมุดจัดบริการเพื่อชุมชน ดังนี้

3.1 จัดหาทรัพยากรสารสนเทศสนองความต้องการของชุมชนให้เพียงพอตามลักษณะของท้องถิ่น

3.2 จัดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ บริการเป็นครั้งคราว

3.3 บริการข้อมูล ข่าวสาร เผยแพร่สู่ชุมชนเป็นประจำ

สุณี เลิศแสวงกิจ และพิศิษฐ์ กาญจนพิมาย (2546: 2-4) กล่าวว่าห้องสมุดที่ดีควรมีการจัดบริการที่สนองความต้องการของผู้ใช้อย่างกว้างขวาง ผู้ใช้ได้รับความสะดวกรวดเร็วและสามารถใช้ห้องสมุดในการเพิ่มพูนความรู้ตลอดจนนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้เป็นอย่างดี ดังนั้นห้องสมุดที่ดีควรจัดหาจัดระเบียบและจัดบริการดังต่อไปนี้

1. บริการทรัพยากรสารสนเทศ
2. บริการให้ยืมและรับคืนวัสดุสารสนเทศ สิ่งพิมพ์ โดยจัดหาวัสดุสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ไว้บริการและอนุญาตให้ยืมไปใช้นอกสถานที่ได้และนำกลับมาคืนในระยะเวลาที่กำหนดไว้
3. บริการสืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ บริการอินเทอร์เน็ต บริการฐานข้อมูลซีดีรอม ซีดีรอมมัลติมีเดีย
4. จัดบริการแนะนำการอ่าน บริการตอบคำถาม บริการช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการแนะนำหนังสือดีหรือหนังสือที่น่าสนใจเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ทราบ
5. มีหนังสืออ้างอิง หนังสือสารrongซึ่งสงวนไว้ใช้เฉพาะในห้องสมุดหรือให้ขอยืมได้ในเวลาจำกัด
6. บริการโสตทัศนวัสดุและอุปกรณ์
7. บริการยืมและถ่ายสำเนาเอกสารระหว่างห้องสมุด
8. บริการรวบรวมบรรณานุกรมหรือจัดทำสารบัญ
9. มีการจัดหนังสือเป็นหมวดหมู่ตามระบบสากลไว้ ณ ชั้นเปิดเพื่อให้ผู้ใช้สามารถหยิบได้ด้วยตนเองโดยสะดวก ทำเป็นคู่มือหรือเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้วัสดุอุปกรณ์
10. บริการถ่ายสำเนาเอกสาร สิ่งพิมพ์หรือโสตทัศนวัสดุ
11. บริการส่งเสริมการใช้
12. บริการความรู้สู่ชุมชน
13. บริการค้นฐานข้อมูล
14. จัดสถานที่สะอาดเรียบร้อยเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบายตามสมควร
15. จัดบริการอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น จัดสถานที่พิเศษสำหรับนักค้นคว้าวิจัยในระดับสูง จัดส่งเอกสารให้แก่ผู้ใช้บริการตามความจำเป็นและระดับความต้องการของผู้ใช้บริการ

อาภากร ธาตุโลหะ (2547: 7-8) กล่าวว่างานบริการห้องสมุดเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการดำเนินงาน ดังนั้นห้องสมุดควรจัดบริการเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกและตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ดังนี้

1. บริการเอกสารสนเทศหรือบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

2. บริการจัดทำสาระสังเขป
3. บริการจัดทำดรรชนีบทความในวารสาร
4. บริการรวบรวมบรรณานุกรม
5. บริการสารนิเทศทันสมัย เป็นการให้บริการความรู้หรือพัฒนาการที่ทันสมัยในเรื่องราวที่อยู่ในความสนใจโดยเฉพาะของผู้ใช้สารนิเทศคนใดคนหนึ่ง ได้แก่
 - 5.1 ถ่ายสำเนาสารบัญเรื่องในวารสารเล่มใหม่สุด
 - 5.2 แจงรายการสิ่งพิมพ์ใหม่ ๆ
 - 5.3 หมุนเวียนวารสารเล่มใหม่
6. บริการเลือกเผยแพร่สารนิเทศ เป็นบริการคัดเลือกสารนิเทศตามความสนใจของผู้ใช้แต่ละคน
7. บริการถ่ายสำเนาส่งพิมพ์ต่าง ๆ
8. บริการสอนการใช้ห้องสมุด
9. บริการทำบรรณนิทัศน์ บรรณนิทัศน์ หมายถึง ข้อเขียนซึ่งผู้เขียนแนะนำผู้อ่านเกี่ยวกับหนังสือชื่อใดชื่อหนึ่งในแง่มุมต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้สารนิเทศทั่วไปที่ไม่มีเวลามากมายสามารถทราบเรื่องของหนังสือเหล่านั้นเพื่อนำไปสู่การค้นสารนิเทศที่กว้างขวางและลึกซึ้งต่อไป
10. บริการจัดทำหนังสือคู่มือการใช้สถาบันบริการสารนิเทศ
11. บริการแปลเอกสาร
12. บริการหนังสือจองหรือหนังสือส่งสำรอง
13. บริการยืมระหว่างห้องสมุด
14. บริการความรู้แก่ชุมชน
15. บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์
16. บริการสืบค้นและเรียกใช้สารนิเทศผ่านสื่อระบบทางไกล

ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ (2548: 15-16) กล่าวถึงงานบริการว่าเป็นหัวใจของงานห้องสมุดที่จะจัดอำนวยความสะดวกให้ผู้เข้าถึงหรือได้รับสารสนเทศอย่างรวดเร็วและตรงตามความต้องการมากที่สุด งานบริการห้องสมุดมีดังนี้

1. บริการพื้นฐาน เป็นบริการทั่วไปที่ห้องสมุดเกือบทุกแห่งจัดให้แก่ผู้ใช้ ได้แก่
 - 1.1 บริการให้อ่านและค้นคว้าโดยเสรี
 - 1.2 บริการจ่าย-รับ
 - 1.3 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
 - 1.4 บริการถ่ายเอกสาร
2. บริการพิเศษ เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดให้แก่ผู้ใช้เฉพาะกลุ่มได้แก่
 - 2.1 บริการรวบรวมบรรณานุกรม

2.2 บริการข่าวสารทันสมัย

2.3 บริการเลือกสรรเผยแพร่สารสนเทศ

2.4 บริการสอนหรือแนะนำการใช้ห้องสมุด

2.5 บริการหนังสือจอง

2.6 บริการยืมระหว่างห้องสมุด

2.7 บริการพื้นฐานข้อมูล เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดให้มีฐานข้อมูลต่าง ๆ ไว้

บริการแก่ผู้ใช้ ได้แก่

2.7.1 บริการฐานข้อมูลที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเอง

2.7.2 บริการฐานข้อมูลซื้อพร้อม

2.7.3 บริการฐานข้อมูลออนไลน์ คือ การค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลต่างที่ห้องสมุดบอกรับเป็นสมาชิก

2.8 บริการอินเทอร์เน็ต

2.9 บริการอื่น ๆ ที่ห้องสมุดแต่ละแห่งอาจจัดขึ้น เช่น บริการความรู้แก่ชุมชน บริการจัดส่งเอกสารให้แก่ผู้ใช้ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปงานบริการห้องสมุดสามารถแบ่งออกได้เป็นงานบริการภายในและภายนอกห้องสมุดโดยรูปแบบการให้บริการจะต้องคำนึงถึงความสะดวกรวดเร็วในการเข้าใช้บริการและสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้

ในด้านการบริการของห้องสมุดนั้นยังหมายรวมถึงบุคลากรที่ปฏิบัติในห้องสมุด ซึ่งมีนักการศึกษาหลายคนได้แบ่งประเภทดังนี้

พวา พันธุ์เมฆา (2541: 65-70) กล่าวถึงคุณสมบัติของบรรณารักษ์หรือบุคลากรที่ปฏิบัติในห้องสมุด ดังนี้

1. ประเภทที่มีความรู้วิชาชีพบรรณารักษ์ (Professional Librarian) มีคุณสมบัติดังนี้

1.1 มีความรู้ในวิชาการสาขาใดสาขาหนึ่งที่ห้องสมุดนั้นรับใช้อยู่

1.2 ควรเป็นผู้มีอุดมการณ์สูง

1.3 มีนิสัยรักการอ่าน ชอบศึกษาค้นคว้า รักหนังสือ สนใจติดตามความ

เคลื่อนไหว

1.4 มีความเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์และสามารถปรับตัวให้เข้ากับทุกสถานการณ์

ได้

1.5 มีความละเอียด ประณีต อดทน

1.6 เป็นคนมีระเบียบวินัย

1.7 เป็นคนมีน้ำใจเป็นนักประชาธิปไตย จะต้องรู้จักยกย่องผู้อื่นและถ่อมตนอยู่

เสมอ

1.8 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

1.9 มีอารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ กิริยาจาเริญเรียบร้อย มีความสุขุมเยือกเย็น

1.10 มีบุคลิกทั่วไปดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย

2. ประเภทที่ไม่มีความรู้วิชาชีพบรรณารักษ์ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด พนักงานธุรการ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล นักการภารโรง เป็นต้น

วาทะ ฐานปณวงศศาสนติ (2543: 4) และทัตธา ตุนสกุล (2546: 80) กล่าวเสริมถึงคุณสมบัติของบรรณารักษ์มืออาชีพ ดังนี้

1. เป็นนักจัดการและนักบริหาร บรรณารักษ์ต้องรู้จักวิธีการจัดการคัดเลือกข้อมูลให้เหมาะสมเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและรู้วิธีการบริการข้อมูลทันสมัยให้แก่ผู้ใช้
2. มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รู้วิธีใช้เครื่องมือและสารสนเทศทุกรูปแบบและนำมาให้บริการ
3. เป็นนักวิจัยและประเมินผลงาน บรรณารักษ์ไม่มีหน้าที่บริการเท่านั้นเป็นต้องเป็นนักวิจัยเพื่อจะได้นำผลวิจัยมาปรับปรุงแก้ไขเปลี่ยนแปลงงานให้ทันสมัยและสนองความต้องการของผู้ใช้
4. เป็นนักพัฒนาด้วยการพัฒนาตนเองและผู้ร่วมงานให้ทันกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ให้เกิดผลมากที่สุด
5. มีความรู้ในเรื่องนโยบายและกระบวนการบริการห้องสมุดตลอดจนกระทบ
6. มีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการลูกค้า
7. การปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ
8. ความรู้ในเกี่ยวกับบริการทุกประเภทของห้องสมุด
9. การทำงานร่วมกับผู้อื่นและการทำงานเป็นทีม

นุชรี ตรีโรจน์วงศ์ (2547: 50) กล่าวเพิ่มเติมเกี่ยวกับบทบาทของบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศดังนี้

1. ทบทวนพันธกิจของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ
2. ปรับทิศทางที่มุ่งไปสู่ความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการและสภาวะแวดล้อมทางสารสนเทศ มีความรอบรู้แหล่งสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชาอย่างหลากหลายโดยสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ มีความรอบรู้เกี่ยวกับฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีการผลิตเผยแพร่อยู่เป็นจำนวนมากและมีราคาแพงเพื่อประโยชน์ในการคัดเลือกและบอกรับฐานข้อมูลที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้ใช้เพื่อเป็นการประหยัดงบประมาณของห้องสมุด
3. ปรับปรุงกิจกรรมและการบริการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

นายกา เดิตซุนทด (2548: 53) อธิบายเกี่ยวกับบทบาทของนักสารสนเทศหรือบรรณารักษ์ยุคใหม่ ดังต่อไปนี้

1. เป็นผู้ที่สามารถเจรจาและวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี
2. เป็นผู้ที่อำนวยความสะดวกและมียุทธวิธีต่าง ๆ ในการสืบค้นสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เป็นนักการศึกษาที่คุ้นเคยกับความรู้ในสาขาวิชาแขนงต่าง ๆ ในทุกรูปแบบ
4. เป็นสื่อกลางทางสารสนเทศ ที่สามารถให้บริการข่าวสารทันสมัยแก่บุคคลที่มาขอรับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

มาร์แชลและคณะ (Marshall, et al. 2008: online) อธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสามารถเฉพาะของบรรณารักษ์ในศตวรรษที่ 21 ดังนี้

1. ความสามารถทางด้านวิชาชีพ
 - 1.1 มีความรู้ ความเชี่ยวชาญถึงความสามารถในการวิเคราะห์ วิจัยและประเมินแหล่งข้อมูลสารสนเทศ
 - 1.2 มีความรู้ในด้านการจัดการองค์กรหรือการบริหารลูกค้าเป็นอย่างดี
 - 1.3 พัฒนาและบริหารเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ต้นทุนในการดำเนินงาน
 - 1.4 เกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ทิศทางการดำเนินงานขององค์กร
 - 1.5 มีความรู้ ความสามารถในการสอนเป็นอย่างดีให้กับผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้บริการ
 - 1.6 ประเมินความต้องการและออกแบบการให้บริการต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละประเภท
 - 1.7 มีความสามารถในการบริหาร จัดการกับข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อเข้าถึงกลุ่มผู้ให้บริการ
 - 1.8 สามารถใช้ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการรวบรวมและเผยแพร่
 - 1.9 ข้อมูลได้อย่างเหมาะสม
 - 1.10 พัฒนารูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะด้านสำหรับผู้ให้บริการภายในและภายนอกองค์กร
 - 1.11 ประเมินผลและวิจัยเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาในการเข้าใช้ข้อมูลสารสนเทศ
 - 1.12 ปรับปรุงการให้บริการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้
 - 1.13 มีความสามารถในการบริหารทีมงาน
2. ความสามารถเฉพาะบุคคล

- 2.1 มีใจรักการบริการ
- 2.2 ชอบความท้าทายและหาประสบการณ์ใหม่ ๆ จากหน่วยงานห้องสมุดภายในและภายนอกองค์กร
- 2.3 มีโลกทัศน์กว้าง
- 2.4 เสาะแสวงหาหุ้นส่วนและพันธมิตร
- 2.5 เป็นผู้ที่มีความเคารพพบน้อย ให้เกียรติและมีความซื่อสัตย์ต่อกัน
- 2.6 มีความสามารถในการสื่อสารเป็นอย่างดี
- 2.7 สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและทำงานเป็นทีม
- 2.8 มีภาวะผู้นำ
- 2.9 สามารถวางแผนการดำเนินงานภายใต้สภาวะการณ์ต่าง ๆ ได้
- 2.10 ใฝ่ในการเรียนรู้ตลอดชีวิตและวางแผนชีวิตการทำงาน
- 2.11 มีทักษะในการบริหารและสร้างโอกาสใหม่ ๆ ให้กับตนเอง
- 2.12 ตระหนักถึงคุณค่าและความปึกแผ่นของเครือข่ายทางวิชาชีพ
- 2.13 สามารถปรับตัวให้กับสภาวะการณ์ต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

กล่าวโดยสรุปคุณสมบัติของบรรณารักษ์หรือนักสารนิเทศหรือนักเอกสารสนเทศจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถในหลากหลายสาขาวิชาหรือเฉพาะสาขาวิชาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และทิศทางในการดำเนินงานในแต่ละองค์กรรวมทั้งมีความสามารถในการบริหารจัดการได้เป็นอย่างดี

ในการสำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบการศึกษาของเกษตรพันธุ์ ชอบทำกิจ (2544: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการบริหารงานบริการของภาครัฐ: ศึกษากรณีสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา ผลปรากฏว่าผู้ใช้ บริการที่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการไม่ต่างกันนอกจากนี้ลักษณะ คมขำ (2548: บทคัดย่อ) เกี่ยวกับความคิดเห็นของนิสิตต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 6 ด้าน คือ ด้านการบริการสิ่งพิมพ์ ด้านการบริการวารสาร ด้านการบริการสื่อทัศนวัสดุด้านการบริการอินเทอร์เน็ต ด้านการบริการถ่ายเอกสารและด้านการบริการส่งเสริมการใช้บริการ ผลปรากฏว่านิสิตระดับปริญญาตรีชายและหญิงมีความคิดเห็นต่อการบริการโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนนิสิตปริญญาตรีที่มีอัตราการใช้ห้องสมุดต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าด้านการบริการสิ่งพิมพ์ ด้านการบริการวารสาร ด้านการบริการอินเทอร์เน็ตและด้านการบริการส่งเสริมการใช้บริการที่นิสิตมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง และแอสฮูร์ (Ashoor.1979: 4657-A-4658-A) ได้ทำการสำรวจทัศนคติของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้ทรัพยากรห้องสมุดและบริการห้องสมุดในมหาวิทยาลัยสามแห่งของประเทศซาอุดีอาระเบีย คือ มหาวิทยาลัยปิโตรเลียมและมิเนอร์รัลส์

มหาวิทยาลัยยริยาจารย์ มหาวิทยาลัยคิงส์คอลเลจส์ ผลการวิจัยพบว่าบริการของห้องสมุดไม่สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้อย่างเพียงพอเพราะขาดประสิทธิภาพของงานเทคนิค งานบริการและการประชาสัมพันธ์

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องอาจสรุปได้ว่า มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับสภาพการให้บริการของห้องสมุดอย่างหลากหลาย ทั้งนี้เนื่องจากสภาพการให้บริการของห้องสมุดแต่ละแห่งหรือแต่ละสถานที่ รวมทั้งผู้ใช้บริการที่มีลักษณะแตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อมที่ห้องสมุดตั้งอยู่ จึงทำให้การวิจัยและการศึกษาในสาขานี้ยังเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อนำผลการวิจัยและการศึกษาที่ได้นำไปปรับปรุงด้านการให้บริการต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสมและตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

การจัดดำเนินงานของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

ประวัติความเป็นมาโดยเริ่มในปี พ.ศ. 2536 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับการสนับสนุนจากสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11 ในการจัดรายการโทรทัศน์เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเผยแพร่ความรู้และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับประชาชนผู้มีความสนใจทั่วไป ปี พ.ศ. 2538 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้เปิดหลักสูตรวิทยุวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาคปกติและภาคค่ำ และหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาคพิเศษ (จันทร์-ศุกร์) พร้อมกันนั้นได้ดำเนินการจัดตั้งห้องสมุดคณะฯ ขึ้น เพื่อเป็นแหล่งค้นคว้าและพัฒนาความรู้ให้แก่ นักศึกษาคณาจารย์และพนักงานของคณะฯ และเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนในหลักสูตรต่างๆ ที่ทางคณะฯ เปิดสอน ซึ่งตั้งอยู่อาคารเรียนรวม 2 ชั้น 3 (ห้อง CB 2306) ปัจจุบันได้ย้ายมาอยู่ตึกคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น 2

ปี พ.ศ. 2539 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศได้ขยายโครงการไปยังจังหวัดราชบุรี โดยเปิดหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้นโยบายส่งเสริมการขยายโอกาสทางการศึกษาไปสู่ภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศ ซึ่งโครงการราชบุรีนั้น ได้มีการเรียนการสอนโดยผ่านระบบการสอนทางไกล (VDO Conference) ทำให้คุณภาพของนักศึกษาของคณะฯ มีคุณภาพได้มาตรฐานเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะศึกษาอยู่ ณ ที่กรุงเทพฯ หรือที่โครงการราชบุรีจึงได้ทำการจัดตั้งห้องสมุดคณะฯ วิทยาเขตราชบุรีขึ้น ซึ่งตั้งอยู่ ณ ศาลาประชาคมหลังเดิม ถนนอรรถกวี อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี

ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

	กรุงเทพฯ		วิทยาเขตราชบุรี	
หนังสือ	4,900	เล่ม	1,288	เล่ม
วิทยานิพนธ์	1,542	เล่ม	474	เล่ม
วารสารภาษาไทยและภาษาอังกฤษ	1,796	เล่ม	991	เล่ม
ซีดีรอม	798	แผ่น	487	แผ่น
แผ่นดิสก์	95	แผ่น	34	แผ่น
ซีดีรอมการศึกษา	5,199	แผ่น	2,648	แผ่น
ดีวีดีรอมการศึกษา	301	แผ่น	497	แผ่น
วีดีโอเทป	332	ม้วน	1,311	ม้วน
เทปคลาสเซต	56	ม้วน	6	ม้วน
รายงาน	75	เล่ม	15	เล่ม
หนังสือพิมพ์ภาษาไทยและต่างประเทศ	5	ชื่อเรื่อง	2	ชื่อเรื่อง

นอกจากนี้ภายในห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีได้จัดมุมของหน่วยงานศูนย์ประสานงานภาษาอังกฤษ ที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่ช่วยฝึกฝนและพัฒนาความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษให้กับพนักงานและนักศึกษาของคณะฯ อันประกอบด้วยหนังสือ พจนานุกรม เทปคลาสเซต วีดีโอเทปและซีดีรอม

ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศให้บริการแก่นักศึกษา คณาจารย์และพนักงาน โดยเวลาทำการของห้องสมุดดังต่อไปนี้

ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (กรุงเทพฯ)

วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 09.00 น. - 21.00 น.

วันเสาร์ - วันอาทิตย์ ตั้งแต่เวลา 09.00 น. - 17.00 น.

ช่วงปิดภาคการศึกษาของบัณฑิตศึกษา

วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 09.00 น. - 19.00 น.

วันเสาร์ ตั้งแต่เวลา 09.00 น. - 17.00 น.

วันอาทิตย์ งดให้บริการ

ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (วิทยาเขตราชบุรี)

วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 น. - 16.30 น.

วันเสาร์ - วันอาทิตย์ งดให้บริการ

นอกจากนี้หน้าที่ของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งได้ดังนี้

1. งานจัดซื้อและจัดหา
2. งานบริการยืม-คืน
3. งานจัดการสารนิเทศ
4. การทำสถิติการใช้สื่อห้องสมุด
5. งานผลิตวัสดุและเอกสาร
6. งานประชาสัมพันธ์
7. การพัฒนาระบบห้องสมุด
8. งานทะเบียนสมาชิกและการทวงถาม
9. งานจองสื่อ
10. บริการตำราเรียนและเอกสารประกอบการเรียนการสอน
11. บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า
12. งานเข้าเล่มและจัดส่งโปรเจค
13. จัดทำโครงการห้องสมุด

ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นแหล่งค้นคว้า พัฒนาความรู้แก่นักศึกษา คณาจารย์และพนักงาน ตลอดจนสนับสนุนการเรียนการสอนในหลักสูตรต่างๆ ที่ทางคณะเทคโนโลยีสารสนเทศเปิดสอนโดยให้บริการทรัพยากรสารนิเทศประเภทต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือ วชิยานิพนธ์ วารสาร รายงาน ซีดีรอม แผ่นดิสก์ ซีดีรอมการศึกษา ดีวีดีรอมการศึกษา เทปคาสเซตและวีดีโอเทป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุด คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้ การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดกระทำข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2551 ประกอบด้วยนักศึกษาในสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 140 คน และสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ (หลักสูตรภาษาอังกฤษ) จำนวน 203 คน รวมประชากรทั้งสิ้น จำนวน 343 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2551 ประกอบด้วยนักศึกษาในสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 140 คน และสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ (หลักสูตรภาษาอังกฤษ) จำนวน 203 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 343 คน โดยในการวิจัยนี้ใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือสำหรับใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในวิจัยนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดดำเนินงานห้องสมุด ได้แก่ งานวิจัยของวาณี ฐานปนวงศ์ตานติ (2543) ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ (2548) และสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย (2549)

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีการของไลเคิร์ต (Likert. 1961: 23-25)

3. นำข้อมูลที่ได้จากข้อ 1 และ 2 มาสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการให้บริการ

ของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีตามความคิดเห็นของนักศึกษา ประกอบด้วยข้อคำถามด้านทรัพยากรสารสนเทศ 12 ข้อ ด้านครุภัณฑ์ 13 ข้อ ด้านอาคารสถานที่ 12 ข้อ และด้านการให้บริการ 18 ข้อ รวมทั้งสิ้น 55 ข้อ

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมปริญญาโทเพื่อตรวจสอบสำนวนภาษา ความถูกต้องของเนื้อหาและนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

5. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปตรวจสอบความเที่ยงตรงโดยนำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน (ภาคผนวก ก) พิจารณาความถูกต้องและความครอบคลุมของเนื้อหาตลอดจนสำนวนภาษาที่ใช้ จากนั้นนำข้อเสนอแนะมาแก้ไขปรับปรุงแบบ

6. นำแบบสอบถามเสนอประธานและกรรมการที่ปรึกษาปริญญาโทเพื่อตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง

7. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับนักศึกษาปริญญาตรี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จำนวน 50 คน เพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) ของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) (Ferguson. 1989: 178) คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไปไว้ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543: 139) ได้ข้อคำถามทั้งสิ้นจำนวน 50 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามด้านทรัพยากรสารสนเทศ 11 ข้อ ด้านครุภัณฑ์ 12 ข้อ ด้านอาคารสถานที่ 12 ข้อ และด้านการให้บริการ 15 ข้อ โดยข้อคำถามที่เป็นข้อความบวก ได้แก่ ข้อ 1-11, 13-37 และ 39-50 ส่วนข้อคำถามที่เป็นข้อความลบ ได้แก่ ข้อ 12 และ ข้อ 38 (ภาคผนวก ง)

8. นำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) ตามแบบของครอนบาค (Cronbach. 1990:167) เท่ากับ 0.9491

9. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมปริญญาโทเพื่อพิจารณาความสมบูรณ์ก่อนนำไปใช้จริง

ลักษณะของเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเพศ สาขาวิชา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความถี่ของการใช้ห้องสมุด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์ ด้านอาคารสถานที่และด้านการให้บริการ ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า

ในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้กำหนดค่าน้ำหนักคะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง นักศึกษาเห็นด้วยกับข้อความในระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง นักศึกษาเห็นด้วยกับข้อความในระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง นักศึกษาเห็นด้วยกับข้อความในระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง นักศึกษาเห็นด้วยกับข้อความในระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง นักศึกษาเห็นด้วยกับข้อความในระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ย ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ ดังนี้ คือ ค่าคะแนนตั้งแต่ 4.50-5.00 หมายถึง นักศึกษาเห็นว่าการให้บริการของห้องสมุดมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด

ค่าคะแนนตั้งแต่ 3.50-4.49 หมายถึง นักศึกษาเห็นว่าการให้บริการของห้องสมุดมีความเหมาะสมในระดับมาก

ค่าคะแนนตั้งแต่ 2.50-3.49 หมายถึง นักศึกษาเห็นว่าการให้บริการของห้องสมุดมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ค่าคะแนนตั้งแต่ 1.50-2.49 หมายถึง นักศึกษาเห็นว่าการให้บริการของห้องสมุดมีความเหมาะสมในระดับน้อย

ค่าคะแนนตั้งแต่ 1.00-1.49 หมายถึง นักศึกษาเห็นว่าการให้บริการของห้องสมุดมีความเหมาะสมในระดับน้อยที่สุด

ในตอนท้ายของแบบสอบถามจะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อใช้ประกอบการอภิปรายผล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ขอนหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒถึงคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เพื่อให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศระดับปริญญาตรีที่กำลังศึกษาอยู่ในสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 140 คน และสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ (หลักสูตรภาษาอังกฤษ) จำนวน 203 คน รวม 343 คน โดยผู้วิจัยเป็นผู้นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและรับคืนด้วยตนเอง

การจัดกระทำข้อมูล

ในการจัดกระทำข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์และให้คะแนนตามน้ำหนักคะแนนที่กำหนด แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนและมีความสมบูรณ์ จำนวน 343 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100
2. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาวิเคราะห์ค่าสถิติต่าง ๆ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Sciences)

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการนำมาหาค่าความถี่และค่าร้อยละ
2. ตามความมุ่งหมายของการวิจัยข้อ 1 เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีตามความคิดเห็นของนักศึกษา ใน 4 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์ ด้านอาคารสถานที่ และด้านการให้บริการโดยการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. ตามความมุ่งหมายของการวิจัยข้อ 2 เพื่อเปรียบเทียบสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีตามความคิดเห็นของนักศึกษาโดยรวมและเป็นรายด้านตามตัวแปรเพศและสาขาวิชา โดยการทดสอบที (t-test independent) (Ferguson. 1989: 191) ส่วนตัวแปรผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความถี่ของการใช้ห้องสมุด ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ในกรณีนี้พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe') (ล้วน สายยศ. 2538: 312)
4. ตามความมุ่งหมายของการวิจัยข้อ 3 เพื่อประเมินความคิดเห็นของนักศึกษาต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยรวมและเป็นรายด้าน โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดโดยการทดสอบที (one same t-test) (Ferguson. 1989: 184) และพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้
 - 4.1 ถ้าระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยรวมและเป็นรายด้านสูงกว่าค่าคะแนนเฉลี่ย 3.00 ซึ่งเป็นค่ากลางของมาตรวัดทัศนคติแบบของไลเคิร์ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติถือว่านักศึกษามีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงกว่าเกณฑ์
 - 4.2 ถ้าระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุด

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยรวมและเป็นราย
ด้านต่ำกว่าค่าคะแนนเฉลี่ย 3.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติถือว่านักศึกษาที่มีความคิดเห็นอยู่ใน
ระดับต่ำกว่าเกณฑ์

5. รวบรวมข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิดนำเสนอข้อมูลเชิงบรรยายเพื่อใช้
ประกอบในการอภิปรายผลการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ความถี่ (Frequency)

1.2 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.3 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)

1.4 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.1 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ ใช้การทดสอบที (t-test
dependent) (Ferguson. 1989: 166)

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
(Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach. 1990: 167)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้การ
ทดสอบที

3.2 ทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม
ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จึงทำการ
ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ

3.3 ทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยสภาพการให้
บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีกับ
เกณฑ์ที่กำหนด คือ ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.00 โดยใช้การทดสอบที

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีตามความคิดเห็นของนักศึกษาในด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์ ด้านอาคารสถานที่และด้านการให้บริการ โดยจำแนกตามเพศ สาขาวิชา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความถี่ของการใช้ห้องสมุด เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ดังนี้

n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

t แทน ค่าสถิติทดสอบของการแจกแจง t-distribution

F แทน ค่าสถิติทดสอบของการแจกแจง F-distribution

SS แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)

MS แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)

df แทน ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)

p แทน ความน่าจะเป็นที่สถิติใช้ทดสอบจะตกอยู่ในช่วงปฏิเสธสมมติฐาน

* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์ ด้านอาคารสถานที่และด้านการให้บริการโดยใช้การวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้านตามตัวแปรเพศ สาขาวิชา ใช้การวิเคราะห์โดยการทดสอบที ส่วนตัวแปรผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความถี่ของการใช้ห้องสมุด ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ในกรณีที่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ

ตอนที่ 4 การประเมินสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยรวมและเป็นรายด้าน โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดใช้การทดสอบค่าที

ตอนที่ 5 การสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีใน 4 ด้านจากแบบสอบถามปลายเปิดโดยใช้วิธีการหาค่าความถี่และนำเสนอเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 ค่าความถี่และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปร	จำนวน(คน) n = 343	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	158	46.10
หญิง	185	53.90
รวม	343	100.00
2. สาขาวิชา		
เทคโนโลยีสารสนเทศ	140	40.80
วิทยาการคอมพิวเตอร์ (หลักสูตรภาษาอังกฤษ)	203	59.20
รวม	343	100.00
3. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน		
ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับสูง	23	6.70
ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับปานกลาง	185	53.90
ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับต่ำ	135	39.40
รวม	343	100.00
4. ความถี่ของการใช้ห้องสมุด		
น้อยกว่า 5 ชั่วโมง/สัปดาห์	244	71.10
5-10 ชั่วโมง/สัปดาห์	83	24.20
มากกว่า 10 ชั่วโมง/สัปดาห์	16	4.70
รวม	343	100.00

จากตาราง 1 นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 343 คน ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาหญิง จำนวน 185 คน (ร้อยละ 53.90) และนักศึกษาชายจำนวน 158 คน

(ร้อยละ 46.10) นักศึกษาซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาในสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 140 คน (ร้อยละ 40.80) และสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ (หลักสูตรภาษาอังกฤษ) จำนวน 203 คน (ร้อยละ 59.20) นอกจากนี้นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับสูง คือ ค่าคะแนนเฉลี่ยสะสมมากกว่า 3.50 จำนวน 23 คน (ร้อยละ 6.70) รองลงมานักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับปานกลาง คือ ค่าคะแนนเฉลี่ยสะสมระหว่าง 2.50 – 3.50 จำนวน 185 คน (ร้อยละ 53.90) และนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับต่ำ คือ ค่าคะแนนเฉลี่ยสะสมน้อยกว่า 2.50 จำนวน 135 คน (ร้อยละ 39.40) และนักศึกษาส่วนใหญ่มีการใช้ห้องสมุดมากกว่า 10 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 16 คน (ร้อยละ 4.70) รองลงมานักศึกษามีการใช้ห้องสมุด 5-10 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 83 คน (ร้อยละ 24.20) และนักศึกษามีการใช้ห้องสมุดน้อยกว่า 5 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 244 คน (ร้อยละ 71.10)

ตอนที่ 2 การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุด คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์ ด้านอาคารสถานที่และด้านการให้บริการ โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 2-10

ตาราง 2 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดโดยรวมและเป็นรายด้าน

สภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	จำนวน(คน) n = 343		ระดับความ เหมาะสม
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.56	0.48	มาก
2. ด้านครุภัณฑ์	3.72	0.50	มาก
3. ด้านอาคารสถานที่	3.74	0.54	มาก
4. ด้านการให้บริการ	3.74	0.59	มาก
รวม	3.70	0.46	มาก

จากตาราง 2 นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ตาราง 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาต่อ
สภาพการให้บริการของห้องสมุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศเป็นรายข้อ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	จำนวน(คน) n=343		ระดับความ เหมาะสม
	$\bar{X}$	S.D.	
1. หนังสือทั่วไปที่จัดไว้บริการมีจำนวนเพียงพอ	3.53	0.71	มาก
2. หนังสือในสาขาวิชาที่ท่านศึกษาอยู่มีไว้บริการอย่างเพียงพอ	3.53	0.72	มาก
3. หนังสืออ้างอิงที่จัดไว้บริการมีจำนวนเพียงพอ	3.56	0.75	มาก
4. ซีดีรอมการศึกษาในสาขาวิชาที่ท่านศึกษาอยู่มีไว้บริการอย่างเพียงพอ	3.60	0.85	มาก
5. วารสารทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดไว้บริการมีจำนวนเพียงพอ	3.52	0.75	มาก
6. วิทยานิพนธ์ที่จัดไว้บริการมีจำนวนเพียงพอ	3.70	0.74	มาก
7. หนังสือพิมพ์ที่จัดไว้บริการมีจำนวนเพียงพอ	3.55	0.79	มาก
8. หนังสือที่มีไว้บริการมีเนื้อหาทันสมัย	3.64	0.72	มาก
9. วารสารและสิ่งพิมพ์ที่มีไว้บริการมีเนื้อหาทันสมัย	3.64	0.74	มาก
10. ตำราเรียนที่มีไว้บริการมีเนื้อหาทันสมัย	3.57	0.76	มาก
11. จำนวนในการยืมทรัพยากรสารสนเทศ (2 รายการ: คน) มีความเหมาะสม	3.34	0.85	ปานกลาง
รวม	3.56	0.48	มาก

จากตาราง 3 นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศโดยรวมว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$, S.D.= 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดเกือบทุกข้อมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อ 11 จำนวนในการยืมทรัพยากรสารสนเทศ (2 รายการ: คน) นักศึกษาเห็นว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$, S.D.= 0.85)

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาต่อ
สภาพการให้บริการของห้องสมุด ด้านครุภัณฑ์เป็นรายข้อ

ด้านครุภัณฑ์	จำนวน(คน) n=343		ระดับความ เหมาะสม
	$\bar{X}$	S.D.	
12. คอมพิวเตอร์สำหรับให้นักศึกษาค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมมีจำนวนเพียงพอ	3.30	0.91	ปานกลาง
13. ที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนเพียงพอ	3.52	0.79	มาก
14. โต๊ะ เก้าอี้สำหรับอ่านหนังสือเหมาะสมสำหรับการใช้งาน	3.74	0.75	มาก
15. มีการจัดชั้นวางหนังสือไว้อย่างเป็นระเบียบ	3.84	0.72	มาก
16. มีการจัดชั้นวางวารสารไว้อย่างเหมาะสม	3.77	0.72	มาก
17. มีการจัดชั้นวางซีดีรอม E-learning ไว้สะดวกต่อการใช้งาน	3.89	0.71	มาก
18. มีการดูแลจัดเก้าอี้ภายในห้องสมุดให้อยู่ในสภาพเหมาะสมต่อการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ	3.93	0.71	มาก
19. สมรรถนะเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลมีประสิทธิภาพสูง	3.61	0.81	มาก
20. ระบบเครือข่ายไร้สายที่ติดตั้งบริเวณห้องสมุดสะดวกต่อการใช้งาน	3.74	0.72	มาก
21. เครื่องป้องกันโมยของห้องสมุดทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.74	0.72	มาก
22. ระบบสารสนเทศ e-Library มีความสะดวกในการสืบค้น	3.80	0.73	มาก
23. ลักษณะรูปแบบครุภัณฑ์ภายในห้องสมุดมีความเหมาะสมและทันสมัย	3.72	0.71	มาก
รวม	3.72	0.50	มาก

จากตาราง 4 นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุด ด้านครุภัณฑ์ โดยรวมว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, S.D.= 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่านักศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดเกือบทุกข้อมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อ 12 คอมพิวเตอร์สำหรับให้นักศึกษาค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมมีจำนวนเพียงพอ นักศึกษาเห็นว่ามีเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$, S.D.= 0.91)

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาต่อ
สภาพการให้บริการของห้องสมุด ด้านอาคารสถานที่เป็นรายข้อ

ด้านอาคารสถานที่	จำนวน(คน) n=343		ระดับความ เหมาะสม
	$\bar{X}$	S.D.	
24. ความเพียงพอของพื้นที่ห้องสมุดต่อจำนวนนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการ	3.43	0.82	ปานกลาง
25. แสงสว่างภายในห้องสมุดเพียงพอสำหรับการอ่านหนังสือ	3.74	0.73	มาก
26. แสงสว่างระหว่างชั้นวางหนังสือเพียงพอสำหรับสืบค้นหนังสือ	3.54	0.84	มาก
27. การจัดบริเวณสำหรับการอ่านวารสาร หนังสือพิมพ์ภายในห้องสมุดมีความเหมาะสม	3.66	0.72	มาก
28. มีการจัดวางชั้นวางหนังสือที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้ได้สะดวก	3.64	0.72	มาก
29. มีการจัดชั้นวางวารสารฉบับล่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการสะดวกในการหยิบใช้	3.65	0.73	มาก
30. ห้องสมุดมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี	3.84	0.77	มาก
31. ทางเข้า-ออกห้องสมุดสะดวก	3.78	0.81	มาก
32. บรรยากาศในห้องสมุดเอื้ออำนวยต่อการศึกษาค้นคว้า	3.85	0.83	มาก
33. ห้องสมุดปราศจากเสียงรบกวนจากภายนอก	3.91	0.79	มาก
34. บริเวณรอบ ๆ ห้องสมุดมีบรรยากาศร่มรื่น	3.83	0.75	มาก
35. ที่ตั้งห้องสมุดใกล้กับอาคารเรียน	3.98	0.80	มาก
รวม	3.74	0.54	มาก

จากตาราง 5 นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุด ด้านอาคารสถานที่โดยรวมว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$, S.D.= 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดเกือบทุกข้อมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อ 24 ความเพียงพอของพื้นที่ห้องสมุดต่อจำนวนนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการ นักศึกษาเห็นว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$, S.D.= 0.82)

ตาราง 6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาต่อ
สภาพการให้บริการของห้องสมุด ด้านการให้บริการเป็นรายข้อ

ด้านการให้บริการ	จำนวน(คน) n=343		ระดับความ เหมาะสม
	$\bar{X}$	S.D.	
36. บรรณารักษ์ให้คำแนะนำการสืบค้นข้อมูลอย่างถูกวิธี	3.77	0.78	มาก
37. บรรณารักษ์ให้บริการในการติดต่อสอบถามสะดวกรวดเร็ว	3.76	0.80	มาก
38. บรรณารักษ์อำนวยความสะดวกในการบริการอย่างรวดเร็ว	3.75	0.78	มาก
39. บรรณารักษ์ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส	3.69	0.87	มาก
40. บรรณารักษ์มีความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ	3.70	0.85	มาก
41. บรรณารักษ์ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้ทำให้มีความรู้ความเข้าใจใน การบริการมากขึ้น	3.73	0.81	มาก
42. บริการยืม-คืนมีความสะดวกและรวดเร็ว	3.83	0.77	มาก
43. การจัดสื่อขึ้นชั้นรวดเร็วทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.72	0.74	มาก
44. บรรณารักษ์ให้ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.80	0.77	มาก
45. บรรณารักษ์ตอบข้อคำถามได้ตรงกับความต้องการ	3.80	0.79	มาก
46. บรรณารักษ์เต็มใจให้บริการ	3.85	0.79	มาก
47. หนังสือ วารสารใหม่ออกให้บริการตรงตามเวลา	3.61	0.77	มาก
48. ความสอดคล้องตรงกันของข้อมูลจริงกับข้อมูลในระบบสืบค้น บนเว็บไซต์ เช่น หนังสือว่างในระบบแต่ในชั้นไม่พบตัวเล่ม เป็นต้น	3.75	0.76	มาก
49. การให้โอกาสนักศึกษาแสดงความคิดเห็นในการจัดหา ทรัพยากรสารสนเทศ	3.63	0.75	มาก
50. การให้โอกาสนักศึกษาแสดงความคิดเห็นในการบริการ	3.74	0.79	มาก
รวม	3.74	0.59	มาก

จากตาราง 6 นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุด ด้านการให้
บริการโดยรวม ($\bar{X} = 3.74$, S.D.= 0.59) ว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นราย
ข้อพบว่านักศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดทุกข้อมีความเหมาะสมอยู่
ในระดับมาก

ตาราง 7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาต่อ
สภาพการให้บริการของห้องสมุดโดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามเพศ

สภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	เพศ			
	หญิง		ชาย	
	n=185		n=158	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.51	0.55	3.53	0.53
2. ด้านครุภัณฑ์	3.65	0.51	3.68	0.58
3. ด้านอาคารสถานที่	3.67	0.52	3.67	0.59
4. ด้านการให้บริการ	3.50	0.64	3.58	0.69
รวม	3.55	0.45	3.61	0.52

จากตาราง 7 นักศึกษาหญิงและนักศึกษาชาย ระดับปริญญาตรีคณะเทคโนโลยี
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการ
ของห้องสมุดโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ตาราง 8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาต่อ
สภาพการให้บริการของห้องสมุดโดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามสาขาวิชา

สภาพการให้บริการของห้องสมุด คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	สาขาวิชา			
	เทคโนโลยีสารสนเทศ n=140		วิทยาการคอมพิวเตอร์ (หลักสูตรภาษาอังกฤษ) n=203	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.66	0.45	3.50	0.48
2. ด้านครุภัณฑ์	3.75	0.50	3.69	0.51
3. ด้านอาคารสถานที่	3.78	0.55	3.70	0.53
4. ด้านการให้บริการ	3.78	0.54	3.71	0.61
รวม	3.75	0.44	3.66	0.48

จากตาราง 8 นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ที่ศึกษาอยู่ในสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ (หลักสูตรภาษาอังกฤษ) มีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ตาราง 9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาต่อสภาพ
การให้บริการของห้องสมุดโดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

สภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน					
	ระดับสูง n = 23		ระดับปานกลาง n = 185		ระดับต่ำ n = 135	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.72	0.49	3.52	0.45	3.59	0.50
2. ด้านครุภัณฑ์	3.82	0.55	3.72	0.48	3.68	0.53
3. ด้านอาคารสถานที่	3.96	0.54	3.72	0.53	3.71	0.55
4. ด้านการให้บริการ	3.86	0.56	3.74	0.58	3.72	0.60
รวม	3.84	0.47	3.68	0.45	3.69	0.48

จากตาราง 9 นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับสูง ระดับปานกลางและระดับต่ำ มีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดโดยรวมว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากและเป็นรายด้านทุกด้านว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ตาราง 10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาต่อ
สภาพการให้บริการของห้องสมุดโดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามความถี่ของการใช้
ห้องสมุด

สภาพการให้บริการของห้องสมุด คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี พระจอมเกล้าธนบุรี	ความถี่ของการใช้ห้องสมุด					
	น้อยกว่า 5 ชั่วโมง/สัปดาห์ n = 244		5-10 ชั่วโมง/สัปดาห์ n = 83		มากกว่า 10 ชั่วโมง/สัปดาห์ n = 16	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.53	0.45	3.62	0.52	3.78	0.63
2. ด้านครุภัณฑ์	3.68	0.51	3.79	0.46	3.88	0.57
3. ด้านอาคารสถานที่	3.70	0.54	3.84	0.53	3.74	0.54
4. ด้านการให้บริการ	3.71	0.58	3.81	0.59	3.89	0.62
รวม	3.66	0.45	3.77	0.47	3.83	0.51

จากตาราง 10 นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ที่มีความถี่ของการใช้ห้องสมุดน้อยกว่า 5 ชั่วโมง/สัปดาห์ 5-10 ชั่วโมง/สัปดาห์และมากกว่า 10 ชั่วโมง/สัปดาห์ มีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้านตามตัวแปรเพศและสาขาวิชา โดยการทดสอบที่ ส่วนตัวแปรผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความถี่ของการใช้ห้องสมุด ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ในกรณีที่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ ผลปรากฏดังแสดงในตาราง 11-15

ตาราง 11 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุด โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามเพศ

สภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี		เพศ				t	p
		หญิง n=185		ชาย n=158			
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1.	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.51	0.55	3.53	0.53	1.57	0.118
2.	ด้านครุภัณฑ์	3.65	0.51	3.68	0.58	0.39	0.697
3.	ด้านอาคารสถานที่	3.67	0.52	3.67	0.59	0.05	0.964
4.	ด้านการให้บริการ	3.50	0.64	3.58	0.69	1.49	0.137
รวม		3.55	0.45	3.61	0.52	1.10	0.271

จากตาราง 11 นักศึกษาหญิงและนักศึกษาชายระดับปริญญาตรี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีมีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 12 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุด
โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามสาขาวิชา

สภาพการให้บริการของห้องสมุด คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอม เกล้าธนบุรี	สาขาวิชา				t	p
	เทคโนโลยีสารสนเทศ n=140		วิทยาการคอมพิวเตอร์ (หลักสูตรภาษาอังกฤษ) n=203			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.66	0.45	3.50	0.48	3.04	0.003*
2. ด้านครุภัณฑ์	3.75	0.50	3.69	0.51	1.09	0.275
3. ด้านอาคารสถานที่	3.78	0.55	3.71	0.53	1.19	0.235
4. ด้านการให้บริการ	3.78	0.54	3.71	0.61	0.98	0.330
รวม	3.75	0.44	3.66	0.48	1.66	0.097

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ที่ศึกษาอยู่ในสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ (หลักสูตรภาษาอังกฤษ) มีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่านักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ (หลักสูตรภาษาอังกฤษ) มีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดเกือบทุกด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านทรัพยากรสารสนเทศที่นักศึกษาที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 13 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุด
โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

สภาพการให้บริการของห้องสมุด						
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอม เกล้าธนบุรี	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.00	0.50	2.22	0.110
	ภายในกลุ่ม	340	76.61	0.23		
	รวม	342	77.62			
2. ด้านครุภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.40	0.20	0.80	0.451
	ภายในกลุ่ม	340	86.21	0.25		
	รวม	342	86.61			
3. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2	1.23	0.65	2.15	0.118
	ภายในกลุ่ม	340	97.51	0.29		
	รวม	342	98.74			
4. ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.39	0.20	0.57	0.566
	ภายในกลุ่ม	340	116.92			
	รวม	342	117.31			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.54	0.27	1.27	0.282
	ภายในกลุ่ม	340	72.64	0.21		
	รวม	342	73.18			

จากตาราง 13 นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับสูง ระดับปานกลางและระดับต่ำ มีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุด
โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามความถี่ของการใช้ห้องสมุด

สภาพการให้บริการของห้องสมุด						
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอม เกล้าธนบุรี	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.37	0.68	3.05	0.049*
	ภายในกลุ่ม	340	76.25	0.22		
	รวม	342	77.62			
2. ด้านครุภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	2	1.16	0.58	2.30	0.102
	ภายในกลุ่ม	340	85.45	0.25		
	รวม	342	86.61			
3. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2	1.28	0.64	2.23	0.109
	ภายในกลุ่ม	340	97.46	0.29		
	รวม	342	98.74			
4. ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.09	0.54	1.59	0.206
	ภายในกลุ่ม	340	116.23	0.34		
	รวม	342	117.31			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.11	0.55	2.62	0.075
	ภายในกลุ่ม	340	72.07	0.21		
	รวม	342	73.18			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 นักศึกษาที่มีความถี่ของการใช้ห้องสมุดน้อยกว่า 5 ชั่วโมง/สัปดาห์ 5-10 ชั่วโมง/สัปดาห์และมากกว่า10 ชั่วโมง/สัปดาห์ มีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่านักศึกษาที่มีความถี่ของการใช้ห้องสมุดต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ่ ปรากฏผลดังตาราง 15 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 15 การทดสอบเป็นรายคู่ ค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของ
ห้องสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศ จำแนกตามตัวแปรความถี่ของการใช้ห้องสมุด

ความถี่ของการใช้ห้องสมุด	$\bar{X}$	น้อยกว่า 5 ชั่วโมง/สัปดาห์	5-10 ชั่วโมง/สัปดาห์	มากกว่า 10 ชั่วโมง/สัปดาห์
		3.53	3.62	3.78
น้อยกว่า 5 ชั่วโมง/สัปดาห์	3.53			*
5-10 ชั่วโมง/สัปดาห์	3.62			
มากกว่า 10 ชั่วโมง/สัปดาห์	3.78			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 นักศึกษาที่มีการใช้ห้องสมุดน้อยกว่า 5 ชั่วโมง/สัปดาห์มีความคิดเห็น
ต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศแตกต่างกับนักศึกษาที่มีการใช้
ห้องสมุดมากกว่า 10 ชั่วโมง/สัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตอนที่ 4 การประเมินสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยรวมและเป็นรายด้านกับเกณฑ์ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.00 ดังแสดงในตาราง 16

ตาราง 16 การประเมินสภาพการให้บริการของห้องสมุดโดยรวมและเป็นรายด้านกับเกณฑ์

สภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	นักศึกษา n=343		t	p
	$\bar{x}$	S.D.		
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.56	0.48	21.85	0.001
2. ด้านครุภัณฑ์	3.72	0.50	26.40	0.001
3. ด้านอาคารสถานที่	3.74	0.54	25.42	0.001
4. ด้านการให้บริการ	3.74	0.59	23.39	0.001
รวม	3.70	0.46	27.85	0.001

จากตาราง 16 นักศึกษาประเมินสภาพการให้บริการของห้องสมุดโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 5 การสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีใน 4 ด้านจากแบบสอบถามปลายเปิดโดยใช้วิธีการหาค่าความถี่และนำเสนอเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังแสดงในตาราง 17

ตาราง 17 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดจากแบบสอบถามปลายเปิด

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	
1. ควรเพิ่มจำนวนรายการในการยืมทรัพยากรสารสนเทศต่อคนให้มากกว่านี้	25
2. ควรเพิ่มจำนวนหนังสือในสาขาวิชาที่ศึกษาอยู่ให้มากกว่านี้	12
3. ควรเพิ่มระยะเวลาในการยืมทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภทให้มากขึ้น	11
4. หนังสือมีจำนวนน้อยและเนื้อหาไม่ทันสมัย	7
5. หนังสืออ้างอิงมีจำนวนน้อย	5
ด้านครุภัณฑ์	
1. ควรเพิ่มจุดเสียบปลั๊กไฟฟ้าสำหรับคอมพิวเตอร์ขนาดสมุดบันทึก	21
2. ควรเพิ่มจำนวนโต๊ะเก้าอี้ให้มากขึ้น	10
ด้านอาคารสถานที่	
1. ช้นวางหนังสือแคบ	8

จากตาราง 17 นักศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านทรัพยากรสารสนเทศว่าควรเพิ่มจำนวนรายการในการยืมทรัพยากรสารสนเทศต่อคนให้มากกว่านี้ ($f = 25$) ควรเพิ่มจำนวนหนังสือในสาขาวิชาที่ศึกษาอยู่ให้มากกว่านี้ ($f = 12$) ควรเพิ่มระยะเวลาในการยืมทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภทให้มากขึ้น ($f = 11$) หนังสือมีจำนวนน้อยและเนื้อหาไม่ทันสมัย ($f = 7$) และหนังสืออ้างอิงมีจำนวนน้อย ($f = 5$) ส่วนด้านครุภัณฑ์ นักศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่าควรเพิ่มจุดเสียบปลั๊กไฟฟ้าสำหรับคอมพิวเตอร์ขนาดสมุดบันทึก ($f = 21$) และควรเพิ่มจำนวนโต๊ะเก้าอี้ให้มากขึ้น ($f = 10$) ส่วนด้านอาคารสถานที่ นักศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่าชั้นวางหนังสือแคบ ($f = 8$) ยกเว้นด้านการให้บริการที่นักศึกษาไม่มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีตามความคิดเห็นของนักศึกษาโดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์ ด้านอาคารสถานที่และด้านการให้บริการ 2) เปรียบเทียบสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีตามความคิดเห็นของนักศึกษาโดยรวมและเป็นรายด้านตามตัวแปร เพศ สาขาวิชา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความถี่ของการใช้ห้องสมุด 3) ประเมินความคิดเห็นของนักศึกษาต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีโดยรวมและเป็นรายด้านโดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะเทคโนโลยีสารสนเทศที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2551 จำนวน 343 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเพศ สาขาวิชา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความถี่ของการใช้ห้องสมุด
ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์ ด้านอาคารสถานที่และด้านการให้บริการ ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามแบบของไลเคิร์ต แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9491

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการนำมาหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

2. การศึกษาสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีตามความคิดเห็นของนักศึกษาโดยรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์ ด้านอาคารสถานที่และด้านการให้บริการ โดยการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. การเปรียบเทียบสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีตามความคิดเห็นของนักศึกษาโดยรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์ ด้านอาคารสถานที่และด้านการให้บริการ ตามตัวแปรเพศ สาขาวิชา โดยการทดสอบที ส่วนตัวแปรผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความถี่ของการใช้ห้องสมุด ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ในกรณีที่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ

4. การประเมินความคิดเห็นของนักศึกษาต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีโดยรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์ ด้านอาคารสถานที่และด้านการให้บริการ โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือ 3.00 โดยใช้การทดสอบที

5. การสรุปข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยการแจกแจงความถี่และนำเสนอข้อมูลเชิงบรรยาย

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษา เปรียบเทียบและประเมินสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีตามความคิดเห็นของนักศึกษาโดยรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์ ด้านอาคารสถานที่และด้านการให้บริการ จำแนกตามเพศ สาขาวิชา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความถี่ของการใช้ห้องสมุด ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีตามความคิดเห็นของนักศึกษาโดยรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้าน จำแนกตามตัวแปรเพศ สาขาวิชา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความถี่ของการใช้ สรุปได้ดังนี้

2.1 นักศึกษาชายและหญิงมีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุด

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีโดยรวมและเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

2.2 นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในสาขาวิชาต่าง ๆ มีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีโดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่านักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ (หลักสูตรภาษาอังกฤษ) มีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

2.3 นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

2.4 นักศึกษาที่ใช้ห้องสมุดในความถี่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีโดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่านักศึกษาที่มีการใช้ห้องสมุดน้อยกว่า 5 ชั่วโมง/สัปดาห์มีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศแตกต่างกับนักศึกษาที่มีการใช้ห้องสมุดมากกว่า 10 ชั่วโมง/สัปดาห์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

3. นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

การศึกษาสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีตามความคิดเห็นของนักศึกษา พบประเด็นซึ่งผู้วิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. การศึกษาสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี พบว่านักศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าห้องสมุดเป็นหน่วยงานบริการที่ทำหน้าที่ช่วยส่งเสริมสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษาภายในคณะฯ รวมทั้งเป็นแหล่งจัดเก็บ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ตลอดจนการจัดให้บริการต่าง ๆ ภายในห้องสมุดได้คำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้เป็นสิ่งสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ วิทยานิพนธ์ ซีดีรอมการศึกษาในสาขาวิชาต่าง ๆ วารสารและหนังสือพิมพ์ที่จัดไว้

บริการมีจำนวนเพียงพอ รวมทั้งหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์และตำราเรียนที่มีไว้บริการมีเนื้อหาทันสมัย ส่วนครุภัณฑ์ภายในห้องสมุดก็ได้มีการดูแลจัดเก็บภายในห้องสมุดให้อยู่ในสภาพเหมาะสมต่อการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ มีการจัดชั้นวางซีดีรอม E-learning ไว้สะดวกต่อการใช้งานและมีการจัดชั้นวางหนังสือไว้อย่างเป็นระเบียบ นอกจากนี้ในส่วนของอาคารสถานที่ ได้แก่ ที่ตั้งห้องสมุดใกล้กับอาคารเรียน ห้องสมุดปราศจากเสียงรบกวนจากภายนอกและห้องสมุดมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี ตลอดจนการให้บริการที่บรรณารักษ์เต็มใจให้บริการ ตอบข้อคำถามได้ตรงกับความต้องการและให้ความเสมอภาคในการให้บริการ จึงส่งผลให้นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยรวมว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากสอดคล้องกับงานวิจัยของวิภา บุญแดงและคณะ (2551: บทคัดย่อ) ที่ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ ปี 2550 พบว่าผู้ใช้บริการพึงพอใจในบริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1.1 นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าทางห้องสมุดเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้มีส่วนร่วมในการเสนอ คัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศด้านทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการและความสนใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาอยู่ของนักศึกษา นอกจากนี้ทางคณะเทคโนโลยีสารสนเทศได้เล็งเห็นว่าการที่จะช่วยส่งเสริมสนับสนุนด้านการเรียนของนักศึกษาให้มีคุณภาพนั้นจำเป็นต้องคัดเลือก คัดสรรทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ให้ตรงกับหลักสูตรที่เปิดสอนและต้องมีเนื้อหาสาระทางด้านเทคโนโลยีที่เปิดกว้างที่อยู่ในกระแสสังคมเพื่อให้ นักศึกษามีความรู้ในสาขาวิชาที่ศึกษาและสาขาวิชาอื่น ๆ ที่อยู่ในความสนใจ ความถนัดของแต่ละบุคคลเพื่อให้ก้าวทันกับความเจริญทางด้านเทคโนโลยีอยู่ตลอดเวลา ดังที่ละออง แก้วเกาะจาก (2545: 19) กล่าวว่าการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศถือเป็นงานหลักของห้องสมุดมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการคัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณค่าและเหมาะสมกับประเภทของห้องสมุดเข้ามาในห้องสมุด หากห้องสมุดไม่สามารถจัดหาทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดทรัพยากรสารสนเทศเหล่านั้นก็จะเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่สูญเปล่าอย่างน่าเสียดาย ฉะนั้นการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศจึงเป็นงานที่ต้องใช้ทั้งความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ เข้าใจนโยบายของห้องสมุดเป็นอย่างดีและทราบความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดอย่างแท้จริงจึงจะสามารถปฏิบัติงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ประสบความสำเร็จได้ จึงส่งผลให้นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของศุภชัย อนวัชพงศ์และสุดาวดี ศรีสุตตา (2548: 29-36) ที่ได้ศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีงบประมาณ 2547

พบว่าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับดี ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับมาก

1.2 นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดด้านครุภัณฑ์ว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้ภายในห้องสมุดที่เป็นเครื่องมือช่วยสนับสนุนส่งเสริมและอำนวยความสะดวกในด้านการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองของนักศึกษามีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ นอกจากนี้ยังได้จัดจ้างบริษัทภายนอกในการดูแลบำรุงรักษาสภาพครุภัณฑ์อยู่เป็นประจำ เช่น เครื่องปรับอากาศ เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น จึงทำให้ครุภัณฑ์เหล่านี้มีประสิทธิภาพในการใช้งานอยู่เสมอ ในทางตรงกันข้ามหากอุปกรณ์ครุภัณฑ์อยู่ในสภาพที่ไม่พร้อมต่อการใช้งาน เช่น เครื่องปรับอากาศส่งเสียงดังรบกวนอยู่ตลอดเวลา โต๊ะเก้าอี้อยู่ในสภาพเก่า ท่อดูดไอน้ำในสภาพชำรุด เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลที่มีประสิทธิภาพต่ำที่ไม่สามารถใช้งานได้เป็นเวลานาน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ย่อมเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการที่ส่งผลให้ผู้ใช้เกิดความไม่สะดวกและไม่พึงพอใจ ดังที่สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ (2549: ออนไลน์) ได้กำหนดว่าครุภัณฑ์ห้องสมุดควรได้มาตรฐานและเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานและการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ มีระบบควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ เพื่อป้องกันและบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศมิให้เกิดชำรุดเสียหายก่อนเวลาอันสมควร จึงส่งให้นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดด้านครุภัณฑ์ว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของนฤมล กิจไพศาลรัตน (2549: 64) ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่าผู้ใช้พึงพอใจลักษณะทางกายภาพของห้องสมุดในระดับมาก

1.3 นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดด้านอาคารสถานที่ว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการบริหารจัดการด้านพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกอาคารนั้นคณะฯ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเป็นหลักและการใช้เนื้อที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ที่ตั้งของห้องสมุดอยู่ไม่ไกลจากอาคารเรียนทำให้นักศึกษาสามารถเดินทางไปมาได้สะดวก บริเวณรอบ ๆ อาคารได้มีการตกแต่งจัดสวนไม้ดอกไม้ประดับต่าง ๆ ซึ่งทำให้บรรยากาศเกิดความร่มรื่น นอกจากนี้ภายในอาคารยังได้มีการจัดแบ่งพื้นที่ใช้สอยภายในห้องสมุดเป็นสัดส่วนไม่ว่าจะเป็นพื้นที่ในการให้บริการ พื้นที่สำหรับการจัดวางอุปกรณ์ครุภัณฑ์ พื้นที่สำหรับให้ผู้ใช้บริการใช้ในการทำกิจกรรมต่าง ๆ เช่น อ่านหนังสือ ทำรายงาน สืบค้นข้อมูล เป็นต้น ดังที่วาทินี ฐาปนวงศ์สานติ (2543: 109-110) ได้อธิบายถึงการออกแบบอาคารห้องสมุดไว้ว่าการออกแบบอาคารที่ดีจะต้องคำนึงถึงหลักการทางสถาปัตยกรรมภูมิทัศน์และการใช้สอยเนื้อที่ของอาคารทั้งภายในและภายนอก จึงส่งให้นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดด้านอาคารสถานที่ว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตติมา ผดุงวงศ์เดช (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจ

ใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตด้านอาคารสถานที่ในระดับมาก

1.4 นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดด้านการให้บริการว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าหัวใจของงานห้องสมุดคืองานบริการที่จะต้องอำนวยความสะดวกและสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ บรรณารักษ์ที่จะทำหน้าที่ในการให้บริการต้องมีบุคลิกภาพที่มองแล้วสร้างความประทับใจแรกพบให้กับผู้ใช้ตลอดจนสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้ในการเข้ามาใช้บริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจหรือมีความคิดเห็นที่ดีต่อภาพลักษณ์ของผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานนั้น ๆ ดังที่เทโอน ทองแก้ว (2549: ออนไลน์) กล่าวว่าหัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงานและความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ การที่บุคคลมีหัวใจบริการดังกล่าวข้างต้นช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเองและต่องานที่ทำ จึงส่งให้นักศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดด้านการให้บริการว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากสอดคล้องกับงานวิจัยของชลธิสา อุณรุท (2549: 55) ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการบริการของห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีตามความคิดเห็นของนักศึกษาโดยรวมและเป็นรายด้านตามตัวแปรเพศ สาขาวิชา ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความถี่ของการใช้ห้องสมุด สรุปได้ดังนี้

2.1 นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมีสิทธิ์ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดคณะฯ เท่าเทียมกันและส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้ห้องสมุดมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลหรือความรู้ต่าง ๆ ตามความสนใจ ทำรายงาน เพื่อติดตามข่าวสารต่าง ๆ ตามความสนใจของแต่ละบุคคลหรือทำกิจกรรมอื่น ๆ นอกชั่วโมงเรียนหรือเพื่อการพักผ่อนหลังจากที่ผ่านการศึกษเล่าเรียน โดยที่การบริการในด้านต่าง ๆ ภายในห้องสมุดไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรสารสนเทศ ทรัพยากร อาคารสถานที่และการให้บริการมีไว้เพื่อช่วยสนับสนุนด้านการศึกษเล่าเรียนของนักศึกษาภายในคณะฯ เป็นหลักและช่วยส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองอย่างอิสระตามความสนใจ ความถนัดของแต่ละบุคคลโดยมุ่งเน้นให้

นักศึกษาได้ ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการเข้าใช้บริการ ดังที่คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิชาการเขียนรายงานการใช้ห้องสมุด รหัสวิชา 01-210-001 (2551: ออนไลน์) กล่าวว่าการศึกษาในยุคโลกาภิวัตน์มุ่งให้นักศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รอบรู้ในวิทยาการ เชี่ยวชาญในงานอาชีพและทันต่อเหตุการณ์ต่างๆ ในโลก ดังนั้นห้องสมุดจึงเป็นแหล่งรวบรวมวิทยาการในรูปแบบต่างๆ จัดเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ที่ให้โอกาสผู้ใช้ในการเลือกหาความรู้อย่างแท้จริงและเลือกศึกษาค้นคว้าได้โดยอิสระในสาขาวิชาที่ตนกำลังศึกษาอยู่หรือเลือกศึกษาวิชาอื่นๆ ซึ่งตอบสนองนอกเหนือจากสาขาวิชาที่เรียน ตลอดจนอ่านข่าว สารความรู้ต่างๆ ในชีวิตจึงส่งผลให้นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงมีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของลักขณา คมขำ (บทคัดย่อ: 2548) ที่ได้ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่านิสิตระดับปริญญาตรีชายและหญิงมีความคิดเห็นต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

2.2 นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าห้องสมุดคณะฯ ได้ปรับปรุงการให้บริการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และหลักสูตรที่คณะฯ เปิดสอน โดยดำเนินการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ที่ทันสมัย ปรับเปลี่ยนโต๊ะเก้าอี้ใหม่เพื่อความสะดวกในการใช้สอย ปรับปรุงสภาพแวดล้อมของห้องสมุดให้มีบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการศึกษาค้นคว้ารวมทั้งเพิ่มช่องทางการให้บริการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้เกิดความสะดวก รวดเร็วในการเข้าใช้บริการดังที่จิตติมา หนูช่วย (2549: 25) กล่าวว่าการศึกษามีได้จำกัดอยู่เพียงภายในห้องเรียนที่มีครู อาจารย์เป็นผู้สอนแต่เพียงเท่านั้น ผู้ศึกษาสามารถศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมได้จากแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอื่น ๆ ได้ อาทิเช่น ห้องสมุด ศูนย์สารสนเทศ ศูนย์เอกสาร แหล่งบริการสารสนเทศรวมถึงนักวิชาการผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาต่าง ๆ แหล่งทรัพยากรสารสนเทศเป็นสถานที่สำหรับศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองและยังมีความสำคัญในฐานะเป็นสถานที่รวบรวม จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศไว้บริการและสามารถเลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้ตามความต้องการ ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาอยู่เสมอเพื่อมีทรัพยากรสารสนเทศ ข้อมูลและข่าวสารที่ทันสมัยเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้และสอดคล้องกับหลักสูตรตามนโยบายการจัดการของสถาบันทางการศึกษานั้น ๆ ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้และใช้บริการมากที่สุด จึงส่งผลให้นักศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดโดยรวมไม่แตกต่างกัน ผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของกานต์วิ โกมลดิษฐ์ (2544: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า

เจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในด้านวัสดุห้องสมุด ด้านครุภัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านการบริการและด้านอาคารสถานที่ผลปรากฏว่านักศึกษาปริญญาตรีที่เรียนในกลุ่มวิชาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่านักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ (หลักสูตรภาษาอังกฤษ) มีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดเกือบทุกด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านทรัพยากรสารสนเทศที่นักศึกษามีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าห้องสมุดคณะฯ ยังจัดหาทรัพยากรสารสนเทศไม่ครอบคลุมหรือไม่สอดคล้องกับบางหลักสูตรหรือบางสาขาวิชาที่คณะฯ เปิดสอน ตลอดจนการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดอาจมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษาบางหลักสูตรหรือบางสาขาวิชาที่มีการเลือกใช้กันมาก จึงทำให้นักศึกษาต้องไปทำการยืมทรัพยากรสารสนเทศจากสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยหรือนักศึกษาบางคนทำการสืบค้นสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตหรือแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่รวดเร็วขึ้นไม่ต้องเสียเวลาในการรอยืมทรัพยากรสารสนเทศเพียงไม่กี่ประเภทเท่านั้น สิ่งเหล่านี้ย่อมทำให้เกิดอุปสรรคในการเข้าถึงข้อมูลและการใช้บริการต่าง ๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ในเชิงลบของผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานได้ดังที่เพ็ญพิชชา ไชยราช (2542: 13) กล่าวว่า การบริการสารสนเทศจึงนับว่าเป็นผลผลิตที่สำคัญของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศทั้งหลาย สิ่งเหล่านี้จะมีความหมายใด ๆ หากไม่มีการใช้และการที่จะมีการใช้หรือไม่ใช้นั้นขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพและคุณภาพของการบริการนั้น ๆ เป็นสำคัญ ดังนั้นห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจึงควรให้ความสำคัญกับการบริการต่าง ๆ ที่มีให้กับผู้ใช้ที่สำคัญและขาดเสียไม่ได้คือต้องมีการประเมินว่าการบริการสารสนเทศที่จัดให้มีนั้นเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้นักศึกษามากน้อยเพียงใดจึงส่งผลให้นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในสาขาวิชาต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของกานต์วี โกมลดิษฐ์ (2544: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังพบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีที่เรียนกลุ่มวิชาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดโดยรวมไม่แตกต่างกันและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือด้านวัสดุห้องสมุด

2.3 นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าห้องสมุดคณะฯ มีทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ที่ออกให้บริการแก่ผู้ใช้และสามารถยืมออกได้ ได้แก่ หนังสือ วชิรญาณพิมพ์ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ เอกสารประกอบการเรียน ซีดีรอม รายงานของรายวิชาต่าง ๆ ซีดีรอมการศึกษาและวีซีดีรอมการศึกษา (e-Learning) เป็น

เครื่องมือช่วยให้นักศึกษาใช้ทบทวนบทเรียนหรือศึกษาด้วยตนเองตามความสนใจโดยสามารถศึกษาได้ที่เว็บไซต์ของคณะฯ รวมทั้งทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์ภาษาต่างประเทศที่มีเนื้อหาในการช่วยส่งเสริมฝึกทักษะความรู้ทางด้านภาษา นอกจากนี้ยังการปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมของห้องสมุดคณะฯ ให้นำเข้าใช้มากขึ้นเพื่อเอื้ออำนวยต่อการศึกษาค้นคว้า ทั้งนี้การให้บริการดังกล่าวมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ เพื่อให้ผู้ใช้ได้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเมื่อผู้ใช้เกิดความประทับใจ ความพึงพอใจหรือมีความคิดเห็นในเชิงบวกย่อมส่งผลที่ดีต่อภาพลักษณ์ของปฏิบัติงานและหน่วยงานตั้งที่นายกา เดิตซุนทต (2548: 58) กล่าวว่าห้องสมุดจัดเป็นแหล่งการเรียนรู้แห่งหนึ่งที่ต้องสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ให้เหมาะสม บรรยากาศที่ดีจะช่วยทำให้การเรียนรู้มีความสุขและสร้างความสนใจที่อยากจะเรียนรู้เพิ่มเติมด้วยการจัดห้องสมุดให้เป็นห้องสมุดมีชีวิต จัดให้มีข้อมูลข่าวสารทันสมัยและความหลากหลาย มีกิจกรรมทางวิชาการที่หลากหลายที่จะช่วยส่งเสริมให้มีการเข้าใช้ห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ มนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดและการเรียนรู้ก็เป็นกิจกรรมที่ทำได้ตลอดชีวิตบรรณารักษ์จึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการสนับสนุนส่งเสริมการเรียนรู้ของคนในวัยต่าง ๆ ซึ่งควรนำแนวคิดทั้งสองส่วนคือ “ความสำคัญของคน” กับ “ศักยภาพในการเรียนรู้ตลอดชีวิต” มาบูรณาการเข้าด้วยกัน แล้วมาจัดบริการห้องสมุดและสาร สนเทศให้เหมาะสมกับช่วงวัยของผู้รับบริการจึงส่งผลให้นักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา แป้นสุขเย็น (2542: บทคัดย่อ) ยังได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของนิสิตปริญญาตรีคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลปรากฏว่านิสิตปริญญาตรีคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัยที่มีผลการเรียนต่างกันมีเหตุผลในการใช้ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ หอสมุดกลาง ห้องสมุดคณะอื่น ๆ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยไม่แตกต่างกัน

2.4 นักศึกษาที่ใช้ห้องสมุดในความถี่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่านักศึกษาที่เข้ามาใช้ห้องสมุดในระยะเวลาที่แตกต่างกันส่วนใหญ่แล้วจะเข้ามาใช้ห้องสมุดก่อนหรือหลังเลิกจากชั่วโมงเรียนหรือเวลาว่างหลังจากการทำกิจกรรมต่าง ๆ แล้ว โดยมีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้คล้าย ๆ กันไม่ว่าจะเป็นการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูล การทำรายงาน การติดตามข่าวสารต่าง ๆ ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันต่อเหตุการณ์ การพักผ่อนหย่อนใจหลังเลิกจากชั่วโมงเรียน การยืมทรัพยากร สารนิเทศที่ตนเองต้องการหรือการทำกิจกรรมอื่น ๆ การที่นักศึกษาเข้ามาใช้บริการของห้องสมุดย่อมทำให้ทราบข่าวสาร ข้อมูล ความเคลื่อนไหวและการให้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดที่จะเป็นเครื่องมือช่วยสนับสนุนในการศึกษาเล่าเรียนของนักศึกษาให้ประสบผลสำเร็จตามที่แต่ละคนได้มุ่งหวังไว้รวมทั้งเพิ่มพูนทักษะในการใช้ห้องสมุดให้ดียิ่งขึ้นดังที่

อัจฉราภรณ์ เพ็งสถาน (2546:4) กล่าวว่าการศึกษาในระดับอุดมศึกษาส่งเสริมให้นักศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเองนักศึกษาจะเรียนหรือได้รับความรู้จากห้องเรียนแต่อย่างเดียวนั้นย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ผู้ที่ศึกษาในระดับนี้จำเป็นต้องมีคุณสมบัติด้านใฝ่รู้และมีความสามารถในการติดตามความรู้ทางวิชาการที่เกิดขึ้นใหม่อยู่เสมอเพื่อให้สมกับความเป็นบัณฑิต ห้องสมุดจึงนับว่ามีบทบาทสำคัญต่อการศึกษาในระดับนี้อา่งเพราะนอกจากจะทำหน้าที่เป็นแหล่งความรู้แล้วยังเป็นแหล่งที่จะช่วยเสริมสร้างให้นักศึกษาเป็นผู้มีทักษะทางปัญญาอีกด้วย จึงส่งผลให้นักศึกษาที่ใช้ห้องสมุดในความ ถัดกันมีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดโดยรวมไม่แตกต่างกัน ผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของเกษรพันธุ์ ขอบทำกิจ (2544: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการบริหารงานบริการของภาครัฐ: ศึกษากรณีสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา พบว่าผู้ใช้บริการที่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการไม่ต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่านักศึกษาที่มีการใช้ห้องสมุดน้อยกว่า 5 ชั่วโมง/สัปดาห์มีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศแตกต่างกับนักศึกษาที่มีการใช้ห้องสมุดมากกว่า 10 ชั่วโมง/สัปดาห์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่านักศึกษาที่เข้าใช้ห้องสมุดในระยะเวลา มากกว่า 10 ชั่วโมง/สัปดาห์ย่อมจะเกิดจากการปลูกฝังนิสัยใฝ่ศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองหรือนิสัยรักการอ่านมาตั้งแต่เด็กจึงทำให้การศึกษาหาความรู้ต่าง ๆ ภายในห้องสมุดเป็นเรื่องสนุกสนาน ไม่น่าเบื่อและเป็นการเปิดโลกทัศน์ใหม่ ๆ ให้กับตนเอง อีกทั้งทำให้ทราบข่าวสารความเคลื่อนไหวด้านการให้บริการต่าง ๆ ตลอดจนก่อให้เกิดทักษะการเรียนรู้การใช้ห้องสมุด การเข้าถึงข้อมูลและการเข้าใช้บริการต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็วตามความต้องการ ความสนใจของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ยังสามารถพิจารณาได้ว่าทรัพยากรสารสนเทศที่มีไว้บริการภายในห้องสมุดนั้นมีปริมาณที่เพียงพอต่อความต้องการหรือไม่ มีทรัพยากรสารสนเทศประเภทใดบ้างที่ต้องการเสนอแนะให้ทางห้องสมุดดำเนินการจัดหาเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ให้ได้มากที่สุดดังที่ประภารัตน์ นววิภาพันธ์ (2540: 7-8) อธิบายว่าห้องสมุดอุดมศึกษา มีความสำคัญโดยตรงต่อนักศึกษาระดับปริญญาตรีกล่าวคือนักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ห้องสมุดเพื่อการศึกษา เนื่องจากการศึกษาระดับนี้จะเน้นความรู้พื้นฐานในหลักสูตรเป็นการศึกษาทั่ว ๆ ไป ไม่ได้เน้นการศึกษาวิจัยที่ลึกซึ้ง หลักสูตรปริญญาตรีมักจะคาดหวังให้นักศึกษาใช้ตำรา หนังสือ นอกเวลา สิ่งพิมพ์เพื่ออภิปรายในชั้นและรายงาน นักศึกษาจึงใช้ห้องสมุดเพื่อค้นหาสารนิเทศที่เป็นเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะที่เกี่ยวกับการเรียนตามหลักสูตรและใช้ห้องสมุดเป็นสถานที่อ่านหนังสือและค้นคว้าหรือใช้หนังสือสำรอง/จอง ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดจะมีผลต่อการเรียนรู้การใช้ห้องสมุด นักศึกษาที่เข้าใช้ห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอหรือใช้เป็นประจำจะมีทักษะในการใช้ห้องสมุดที่ดีขึ้นจึงส่งผลให้นักศึกษาที่มีการใช้ห้องสมุดน้อยกว่า 5 ชั่วโมง/สัปดาห์มีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศแตกต่างกับนักศึกษาที่มีการใช้

ห้องสมุดมากกว่า 10 ชั่วโมง/สัปดาห์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรัตน์ เชาวลิต (2541: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิตต่อระบบการจัดบริการสารนิเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกริก ในด้านทรัพยากรสารนิเทศ ด้านพฤติกรรมผู้ให้บริการ ด้านบริการและด้านอาคารสถานที่ ผลปรากฏว่านักศึกษาที่มีอัตราความถี่ในการใช้ห้องสมุดต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

3. การประเมินความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยรวมและเป็นรายด้านเปรียบเทียบกับเกณฑ์พบว่านักศึกษามีความคิดเห็นว่าการบริการของห้องสมุดโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มีการให้บริการในด้านต่าง ๆ ที่สนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้ในระดับค่อนข้างดีไม่ว่าจะเป็นในด้านการให้บริการยืม-คืนสื่อต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือทั่วไป หนังสือจอง วชิยานิพนธ์ รายงาน วารสารนิตยสาร ซีดีรอม ซีดีรอมการศึกษา ดีวีดีรอมการศึกษาและสื่ออื่น ๆ การให้บริการจองสื่อและยืมสื่อผ่านเว็บไซต์ การให้บริการตรวจสอบประวัติการยืมของผู้ใช้ผ่านเว็บไซต์ เวลาในการเปิด-ปิดห้องสมุด ช่องรับคืนสื่อนอกเวลาทำการ การให้บริการตอบคำถามช่วยค้นคว้าของบรรณารักษ์ที่มีอัตราชัยไม่ตรีที่ดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ห้องสมุดคณะฯ ได้ให้บริการทรัพยากรสารนิเทศทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความหลากหลายและครอบคลุมต่อความต้องการของผู้ใช้ซึ่งเปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการคัดเลือกหนังสือ นอกจากนี้ครุภัณฑ์ภายในห้องสมุดได้มีการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้นโดยจัดซื้อโต๊ะเก้าอี้ ชั้นวางซีดีรอม ชั้นวางวารสาร นิตยสารและตู้โชว์ของที่ระลึกต่าง ๆ ใหม่ รวมถึงปรับเปลี่ยนการจัดวางครุภัณฑ์ต่าง ๆ ให้เป็นสัดส่วนให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งานได้สะดวกยิ่งขึ้น จึงส่งผลให้บรรยากาศของห้องสมุดให้น่าเข้าใช้มากขึ้นและช่วยเสริมสร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการศึกษาค้นคว้าดังที่ศิริกาญจน์ โพธิ์เขียว (2550: 23) กล่าวว่าห้องสมุดเป็นสถานที่ที่มีบทบาทสำคัญในการจัดเก็บ รวบรวมและเผยแพร่สารสนเทศทุกประเภท ได้แก่ สิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปสู่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความรู้รวมทั้งให้การศึกษาต่อเนื่องตลอดชีวิตและการที่ห้องสมุดจะเป็นแหล่งการเรียนรู้ได้นั้นจะต้องมีบทบาทหลักอยู่ 2 ประการคือการเข้าถึงและการนำเสนอวิธีการถ่ายทอดความรู้ที่คุ้มค่า คือจะต้องรู้ว่าผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์อะไรในการใช้ห้องสมุด และธาตุศักดิ์วชิรปรีชาพงษ์ (2548: 13-14; อ้างอิงจากลักขณา คมขำ. 2548: 98) กล่าวว่าห้องสมุดเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่สนับสนุนการศึกษาทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยซึ่งการให้บริการต้องมีระบบการปฏิบัติงานที่คล่องตัว บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เหมาะสมมาช่วยดำเนินงาน

ต่าง ๆ ของห้องสมุด มีทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายที่มีคุณค่า ใหม่ ทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ สถานที่สวยงาม สะอาด บรรยากาศดี มีบริการที่ดี ทันสมัย ตื่นตา ต้องใจ ทันท่วงทีกับความก้าวหน้าของเหตุการณ์ให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็ว มีการให้บริการที่เป็นมิตร ทำให้ผู้ใช้รู้สึกประทับใจและมีความสุขเมื่อเข้ามาใช้บริการห้องสมุด บุคลากรมีทีมงานที่มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถ บุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพร้อมที่จะให้บริการด้วยความเป็นมิตร นอกจากนี้ไชยรัตน์ รุจิพงศ์ (2550: 6) กล่าวว่าผู้ใช้บริการจะต้องมีจิตสำนึกของการให้บริการ โดยจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงามและมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัย สำหรับให้บริการแก่ผู้มารับบริการรวมทั้งบริการผู้ปฏิบัติงานบริการจะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศที่สร้างความรู้สึที่ดีและความพึงพอใจของการบริการทุกระดับและน้ำทิพย์ ภิภาวิน (2548: 23) กล่าวว่าแหล่งการเรียนรู้หรือคลังความรู้ที่สำคัญของสถาบันการศึกษาทุกแห่งคือห้องสมุด ซึ่งเป็นแหล่งรวบรวมความรู้จากวิทยาการในทุกแขนงวิชาที่มหาวิทยาลัยจัดการเรียนการสอน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศ ความรู้ การวิจัย การพักผ่อนหย่อนใจและความจรรโลงใจ นอกจากนี้ห้องสมุดแล้วยังมีหน่วยงานด้านการวิจัยเพื่อแสวงหาและสร้างองค์ความรู้ใหม่ ทั้งนี้เพราะมหาวิทยาลัยไม่เพียงแต่เป็นสถาบันถ่ายทอดความรู้เท่านั้น แต่ยังเป็นสถาบันที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างคน สร้างองค์ความรู้ใหม่และชี้นำสังคมไปในทิศทางที่นำพาประเทศชาติไปสู่ความเจริญและมั่นคง การมีแหล่งความรู้ที่ดีย่อมช่วยให้กระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียนในมหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงส่งผลให้นักศึกษามีความคิดเห็นว่าการบริการของห้องสมุดทั้งโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของลักขณา คมขำ (2548: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่านิสิตระดับปริญญาตรีมีความคิดเห็นว่าการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโดยรวมและในแต่ละด้านมีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูงกว่าเกณฑ์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่านักศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุด คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์ ด้านอาคารสถานที่และด้านการให้บริการโดยรวมและเป็นรายด้านว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์พบว่าบริการโดยรวมและเป็นรายด้านมีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพื่อให้

การบริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดควรมีการปรับปรุง พัฒนาด้านการให้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศให้ดียิ่งขึ้น โดยการเพิ่มจำนวนสื่อและระยะเวลาืมสื่อที่อนุญาตให้นักศึกษายืมออกนอกห้องสมุดคณะให้มากขึ้น ควรเพิ่มจำนวนหนังสือไม่ว่าจะเป็นประเภทหนังสืออ้างอิง หนังสือทั่วไปและตำราเรียนในหลักสูตรต่าง ๆ ที่ทางคณะฯ เปิดสอนให้เพียงพอต่อความต้องการและควรมีเนื้อหาที่มีความทันสมัย
2. ด้านครุภัณฑ์ ห้องสมุดควรมีการปรับปรุง พัฒนาด้านการให้บริการครุภัณฑ์ให้ดียิ่งขึ้น โดยการเพิ่มจำนวนโต๊ะเก้าอี้ให้เพียงพอกับจำนวนนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการและจำนวนนักศึกษาที่เพิ่มมากขึ้น ควรเพิ่มจุดเสียบปลั๊กไฟฟ้าสำหรับคอมพิวเตอร์ขนาดสมุดบันทึกเพื่อให้นักศึกษาได้ทำกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการทำการงานหรือการศึกษาค้นคว้า เป็นต้น
3. ด้านอาคารสถานที่ ห้องสมุดควรมีการปรับปรุง พัฒนาด้านการให้บริการอาคารสถานที่ให้ดียิ่งขึ้น โดยควรเพิ่มระยะห่างของชั้นวางหนังสือให้นักศึกษาสามารถเข้าไปใช้บริการได้อย่างสะดวก

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาโทและนักศึกษาระดับปริญญาเอกที่มีต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการยิ่งขึ้น
2. ควรศึกษาปัญหา ความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโทและระดับปริญญาเอกที่มีต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้และไม่ใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กานต์รวี โกมลดิษฐ์. (2544). ความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. วิทยานิพนธ์ คอ.ม. (การบริการอาชีวศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. ถ่ายเอกสาร.
- เกษรพันธุ์ ขอบทำกิจ. (2546). ประสิทธิภาพในการบริหารงานบริการภาครัฐ : กรณีศึกษาสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา. ปัญหาพิเศษ รป.ม. ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. (2548). รายงานประจำปีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ 2548. กรุงเทพฯ: คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. (2549). สืบค้นเมื่อ 15 ตุลาคม 2549. จาก, <http://www.sit.kmutt.ac.th/>
- คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี: วิชาการเขียนรายงานการใช้ห้องสมุด รหัสวิชา 01-210-001. (2551). สืบค้นเมื่อวันที่ 27 กันยายน 2551. จาก, <http://courseware.rmutl.ac.th/courses/48/unit103.htm>
- จิตติมา หนูช่วย. (2549, มกราคม-มิถุนายน). การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ. วารสารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ. 5(1): 25-29.
- เจนจิรา มั่นหมาย. (2549, 19 ตุลาคม). สัมภาษณ์โดย วไลพรรณ พรวิรุพห์ ที่ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- งานบริการห้องสมุด. (2549). สืบค้นเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2549. จาก, <http://www.sompoy.org/>
- ชลธิสา อุนรุท. (2549: กรกฎาคม-ธันวาคม). การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ข่าวสารห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 22(2): 55-63.
- ไชยรัตน์ รุจิพงศ์. (2550, มกราคม-มิถุนายน). การให้บริการเชิงสร้างสรรค์. วารสารรังสิตสารสนเทศ. 13(1): 6-10.
- ณัฐริกา ดาทอง. (2549, 7 พฤศจิกายน). สัมภาษณ์โดย วไลพรรณ พรวิรุพห์ ที่ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- จิตติมา ผดุงวงศ์เดช (2547 : บทคัดย่อ). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สารสนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. ปรินญานิพนธ์ กศ.,ม.(การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- ทิตาการ ศิริพันธุ์เมือง. (2543). รายงานการวิจัยเรื่องการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดของ
นักศึกษา สถาบันราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. สกลนคร: สถาบันราชภัฏสกลนคร.
- ทัตชา ตุ่นสกุล. (2546, กรกฎาคม-ธันวาคม). ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์กับการบริหารองค์
ความรู้: บทบาทของห้องสมุดและบรรณารักษ์วิชาชีพในยุคข้อมูลข่าวสาร. *รังสิตสาร
สนเทศ*. 9(2): 74-82.
- เทือน ทองแก้ว. (2549). การหัวใจบริการ = Service Mind. สืบค้นเมื่อวันที่ 28 มกราคม
2550. จาก, <http://dusithost.dusit.ac.th/>
- ธนาธิป ทองฉิม. (2549, 19 ตุลาคม). สัมภาษณ์โดย วไลพรรณ พรวิรุฬห์ ที่ห้องสมุด
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์. (2548). *การเขียนรายงานและการใช้ห้องสมุด*. กรุงเทพฯ: บิสซิเนส
เวิลด์.
- _____. (2548, มกราคม - มีนาคม). ห้องสมุดมิติใหม่. *วารสารห้องสมุด*. 49(1): 57-60.
- นฤมล กิจไพศาลรัตน. (2549, กรกฎาคม-ธันวาคม 2549). การประเมินความพึงพอใจของ
ผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. *ข่าวสาร
ห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. 22(2): 64-80.
- นฤมล นิธิโยธาน. (2549, 19 ตุลาคม). สัมภาษณ์โดย วไลพรรณ พรวิรุฬห์ ที่ห้องสมุด
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- นายิกา เดิดขุนทด. (2548, เมษายน-มิถุนายน). บทบาทของบรรณารักษ์ต่อการส่งเสริมการ
เรียนรู้ตลอดชีวิต. *วารสารห้องสมุด*. 49(2): 50-59.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2547). *การใช้ห้องสมุดยุคใหม่ = Using modern library*. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- _____. (2548). *การบริหารห้องสมุดยุคใหม่ = Modern library management*. กรุงเทพฯ:
เอสอาร์พริ้นติ้งแมสโปรดักส์.
- นุชรี ตรีโรจน์วงศ์. (ปีการศึกษา 2547, ประจำปีการศึกษา 2). การพัฒนาทรัพยากรสาร
สนเทศในสภาวะแวดล้อมทางอิเล็กทรอนิกส์และบทบาทของวิชาชีพบรรณารักษ์และ
นักเอกสารสนเทศ. *มนุษยศาสตร์ปริทรรศน์*. 26: 43-51.
- บงกช ศิริวัฒนมงคล. (2544, มกราคม). บทบาทห้องสมุดมหาวิทยาลัยยุคปฏิรูปการศึกษา.
บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 19(2): 2-9.
- บวร ปภัสราทร. (2549). สืบค้นเมื่อวันที่ 3 เมษายน 2550. จาก, <http://www.sit.kmutt.ac.th>
- เบญจามา เจนการ. (2548, เมษายน-มิถุนายน). บริการและกลยุทธ์การสืบค้นสารสนเทศ.
วารสารรามคำแหง. 22(2): 127-137.
- ประทีป จรัสรุ่งรวิธร. (2533). *ห้องสมุดและการศึกษาค้นคว้า*. กรุงเทพฯ: แสงศิลป์การพิมพ์.

- ประภารัตน์ นววิภาพันธ์. (2540). ความต้องการใช้หอสมุดกลางของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. วิทยานิพนธ์ อ.ม. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- พรทิพย์ ยิ้มวิไล. (2549: บทคัดย่อ). การใช้บริการสำนักหอสมุดแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สารสนเทศศาสตร์). นนทบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. ถ่ายเอกสาร.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด). กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- พวา พันธุ์เมฆา. (2541). สารนิเทศกับการศึกษาค้นคว้า: เอกสารประกอบการศึกษาค้นคว้าในรายวิชา บร 101. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- เพ็ญพิชชา ไชยราช. (2542, กันยายน-ธันวาคม). การประเมินการบริการสารนิเทศ. บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 17(3): 13-26.
- มนทิกานต์ คุณโน. (2549, 7 พฤศจิกายน). สัมภาษณ์โดย วไลพรณ พรวีรุฬห์ ที่ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- มนัส สังขคร. (2546). ความคิดเห็นของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาภาคพิเศษ คณะศึกษาศาสตร์ที่มีต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. รายงานการวิจัย กศ.ม.(การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- แม่นมาส ขวลิต, คุณหญิง. (2541). คู่มือบรรณารักษ์ฉบับปรับปรุงและแก้ไขเพิ่มเติม. กรุงเทพฯ: บรรณกิจการพิมพ์.
- _____. (2543). คู่มือบรรณารักษ์ (ฉบับปรับปรุงแก้ไข) เล่ม 1 - เล่ม 2. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ (1991).
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.
- รัฐจวน อินทรกำแหง และนวลจันทร์ รัตตากร. (2531). ห้องสมุดโรงเรียน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ลมูล รัตตากร. (2530) การใช้ห้องสมุด. พิมพ์ครั้งที่ 7 แก้ไขเพิ่มเติม. กรุงเทพฯ: สุวีระยาสาส์น.
- ละออง แก้วเกาะจาก. (2545). งานเทคนิคของห้องสมุด. นครศรีธรรมราช: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช.

- ลักษณ์ คมขำ. (2548). การศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปรินซ์นิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ล้วน สายยศ. (2538). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วณีย์ ฐานปนวงศ์ตานติ. (2543). การจัดและบริหารงานห้องสมุด = *Organization and Administration of Library*. กรุงเทพฯ: ศิลปาบรรณาคาร.
- วารีย์ คงขวัญเมือง. (2549, 7 พฤศจิกายน). สัมภาษณ์โดย วไลพรณ พรวีรุฬห์ ที่ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2549). สืบค้นเมื่อ 3 เมษายน 2550. จาก, <http://th.wikipedia.org/wiki>
- วิภา บุญแดงและคณะ. (2551). รายงานการวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปี 2550. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิโรจน์ สิงคโปร์. (2549, 19 ตุลาคม). สัมภาษณ์โดย วไลพรณ พรวีรุฬห์ ที่ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- แววตา เตชาทวีวรรณ. (2541, กรกฎาคม-กันยายน). ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเสมือนกับเทคโนโลยีสารสนเทศ: Virtual academic libraries VS information technology. *โดมทัศน์*. 19(1): 48-56.
- คันสนีย์ สุวรรณเจตต์. (2546). ห้องสมุดกับการรู้สารสนเทศ. กรุงเทพฯ: พิธีกรรมการพิมพ์.
- ศิริกาญจน์ โพธิ์เขียว. (2550, กรกฎาคม). ห้องสมุดมหาวิทยาลัยไทยในศตวรรษหน้า: มิติใหม่ในการเข้าถึงข้อมูล. *วารสารสารสนเทศ*. 8(2): 23-30.
- ศิริพร ศรีเชลียง. (2547, เมษายน). การบริหารงานห้องสมุดมหาวิทยาลัย. *วารสารอรพิม*. 1(10): 1-15.
- ศิริพร สุวรรณะ. (2542, กรกฎาคม-ธันวาคม). การกำหนดสถานภาพของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ศึกษากรณีห้องสมุดมหาวิทยาลัยในสหรัฐอเมริกา. *บรรณสาร สพบ*. 31(2): 1-17.
- ศุภชัย อนวัชพงศ์และสุดาดี ศรีสุตตา (2548, มกราคม-มิถุนายน). ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีงบประมาณ 2547. *อินฟอร์เมชั่น*. 2(1): 29-36.
- สมบุญ เกษมมงคลกิจ. (2549, 7 พฤศจิกายน). สัมภาษณ์โดย วไลพรณ พรวีรุฬห์ ที่ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

- สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. (2549). *ประกาศสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย เรื่องมาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2549*. สืบค้นเมื่อ 11 กันยายน 2549, จาก <http://tla.or.th/standard.htm>
- สุกัญญา นิตกุล. (2549). *ห้องสมุดและสารนิเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า = Library and Information for Study*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- สุกัญญา แป้นสุขเย็น. (2542). *พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของนิสิตปริญญาตรีคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. ปริญญานิพนธ์ ศศม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุกัญญา มกุฏอรฤดี. (2539, มกราคม-มิถุนายน). บรรณารักษศาสตร์กับสนเทศศาสตร์ในยุคปฏิวัติข้อมูลข่าวสาร. *บรรณสาร สพบ.* 17(1): 109-117.
- สุจิตรา สินเจริญ. (2549, 19 ตุลาคม). สัมภาษณ์โดย วไลพรรณ พรวิรุฬห์ ที่ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- สุธีชัย ขจิตกัย. (2548, พฤษภาคม-สิงหาคม). ความต้องการใช้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงในทัศนะของนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง.* 8(2): 136-147.
- สุนี เลิศแสงกิจ และพิศิษฐ์ กาญจนพิมาย. (2546). *ห้องสมุดกับการรู้สารสนเทศ = Library and Information Literacy*. กรุงเทพฯ : วังอักษร.
- สุนน ถนอมเกียรติ. (2541). *การใช้ห้องสมุดและแหล่งสารนิเทศ*. กรุงเทพฯ: ลินคอร์น โปรโมชั่น.
- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. (2548). *รายงานประจำปีสำนักหอสมุด 2548*. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- อมรรัตน์ ชาวลิต. (2541). *ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิตต่อระบบการจัดบริการสารนิเทศของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกริก*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- อาภากร ธาตุโลหะ. (2547). *ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการค้นคว้า*. ชลบุรี: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อาศยา โชติพานิช. (2549). *เทคนิคการให้บริการ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 3 เมษายน 2550. จาก, <http://www.tsu.ac.th>
- อัจฉราภรณ์ เพ็งสถาน. (2546, มกราคม-มิถุนายน). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ. *วารสารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ.* 2(1): 4-15.
- อำไพวรรณ ทัพเป็นไทย. (2549). *การเขียนรายงานและการใช้ห้องสมุด*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

- Ashoor, M.J. (1979, February). A Survey of User's Attitudes Toward The Resources and Services of Three University Libraries in Saudi Arabia. *Dissertation Abstracts International*. 39(8): 4567-A-4568-A.
- Balanli, Ayse; et al. (2007, December). University Library Building in Turkey: A Survey and a Case Study of Yildiz Technical University Main Library Building. *The Journal of Academic Librarianship*. 33(6): 714-718.
- Beall, Jeffrey. (2008, September). The Weaknesses of Full-Text Searching. *The Journal of Academic Librarianship*. 34(5): 438-444.
- Cronbach, Lee Joseph. (1990). *Experimental of Psychological Testing*. 5th ed. New York: Harper.
- Ferguson, George A. (1989). *Statistical Analysis in Psychology and Education*. 6th ed. Tokyo: McGraw-Hill.
- Marshall, Joanne; et al. (2008). *Competencies for Special Librarians of the 21st Century*. Retrieved September 9, 2008, from <http://www.sla.org/content/SLA/professional/meaning/competency.cfm>
- Pilston, Anna Klump and Richard L., Hart. (2002, May). Student Response to a New Electronic Reserve System. *The Journal of Academic Librarianship*. 28(3): 147-151.
- Yi, Zhixian. (2007, December). International Student Perceptions of Information Needs and Use. *The Journal of Academic Librarianship*. 33(6): 666-673.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

อาจารย์ ดร.จารุวรรณ สกุลคู	อาจารย์ประจำสาขาวิชาการอุดมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์ ดร.ราชนันท์ บุญธิมา	อาจารย์ สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
รองศาสตราจารย์ ดร.วิเชียร ชูติมาสกุล	รองคณบดีอาวุโสวิชาการ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
อาจารย์อัจฉรา ธารอุไรกุล	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายกิจกรรมชุมชน คณะเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ธนบุรี
อาจารย์สยาม แยมแสงสังข์	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายกิจกรรมซอฟต์แวร์ คณะเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ธนบุรี

ภาคผนวก ข
จดหมายขอความอนุเคราะห์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

ที่ ศธ 0519.12/4๕๕๔



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๕ พฤษภาคม 2551

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน คณะบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

เนื่องด้วย นางสาวไฉพรรณ พรวิรุฬห์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปฏิญานิพนธ์เรื่อง “สภาพการให้บริการของห้องสมุด คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ตามความคิดเห็นของนักศึกษา” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชาดา สุธรรมรักษ์ และ อาจารย์อรรถพร โพธิ์สุข เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปฏิญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและวิทยาการคอมพิวเตอร์ จำนวน 343 คน ตอบแบบสอบถาม สภาพการให้บริการของห้องสมุด คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ตามความคิดเห็นของนักศึกษา ในระหว่างเดือนมิถุนายน 2551

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวไฉพรรณ พรวิรุฬห์ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2664-1000 ต่อ 5730

ภาคผนวก ค
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง

การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาต่อสภาพการให้บริการของห้องสมุด
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. สาขาวิชาที่กำลังศึกษา

☐ สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ

☐ สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ (หลักสูตรภาษาอังกฤษ)

3. ระดับคะแนนเฉลี่ยสะสม (GPA) ถึงปีการศึกษาปัจจุบัน

4. โดยเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์นักศึกษาเข้าใช้บริการของห้องสมุดประมาณ.....ชั่วโมง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี 4 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
ด้านครุภัณฑ์ ด้านอาคารสถานที่และด้านการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่านโดยพิจารณาจาก
เกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง นักศึกษาเห็นด้วยกับข้อความในระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง นักศึกษาเห็นด้วยกับข้อความในระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง นักศึกษาเห็นด้วยกับข้อความในระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง นักศึกษาเห็นด้วยกับข้อความในระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง นักศึกษาเห็นด้วยกับข้อความในระดับน้อยที่สุด

ข้อที่	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	5 เห็นด้วย มากที่สุด	4 เห็นด้วย มาก	3 เห็นด้วย ปานกลาง	2 เห็นด้วย น้อย	1 เห็นด้วย น้อยที่สุด
1	หนังสือทั่วไปที่จัดไว้บริการมีจำนวนเพียงพอ.....					
	หนังสือในสาขาวิชาที่ท่านศึกษาอยู่มีไว้บริการ					
2	อย่างเพียงพอ.....					
	หนังสืออ้างอิงที่จัดไว้บริการมีจำนวน					
3	เพียงพอ.....					
	ซีดีรอมการศึกษาในสาขาวิชาที่ท่านศึกษาอยู่มีไว้					
4	บริการอย่างเพียงพอ.....					
	วารสารทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดไว้					
5	บริการมีจำนวนเพียงพอ.....					
6	วิทยานิพนธ์ที่จัดไว้บริการมีจำนวนเพียงพอ.....					
7	หนังสือพิมพ์ที่จัดไว้บริการมีจำนวนเพียงพอ.....					
8	หนังสือที่มีไว้บริการมีเนื้อหาทันสมัย.....					
9	วารสารและสิ่งพิมพ์ที่มีไว้บริการมีเนื้อหาทันสมัย.					
10	ตำราเรียนที่มีไว้บริการมีเนื้อหาทันสมัย.....					
11	จำนวนในการยืมทรัพยากรสารสนเทศ					
	(2 รายการ : คน) มีความเหมาะสม.....					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านทรัพยากรสารสนเทศ

.....

ข้อที่	ด้านครุภัณฑ์	5 เห็นด้วย มากที่สุด	4 เห็นด้วย มาก	3 เห็นด้วย ปานกลาง	2 เห็นด้วย น้อย	1 เห็นด้วย น้อยที่สุด
12	คอมพิวเตอร์สำหรับให้นักศึกษาค้นหาข้อมูล เพิ่มเติมมีจำนวนเพียงพอ.....					
13	ที่นั่งอ่านหนังสือมีจำนวนเพียงพอ.....					
14	โต๊ะ เก้าอี้สำหรับอ่านหนังสือเหมาะสม สำหรับการใช้งาน.....					
15	มีการจัดชั้นวางหนังสือไว้อย่างเป็นระเบียบ.....					
16	มีการจัดชั้นวางวารสารไว้อย่างเหมาะสม...					
17	มีการจัดชั้นวางซีดีรอมE-learning ไว้สะดวก ต่อการใช้งาน.....					
18	มีการดูแลจัดเก้าอี้ภายในห้องสมุดให้อยู่ใน สภาพเหมาะสมต่อการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ.....					
19	สมรรถนะเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้น ข้อมูลมีประสิทธิภาพสูง.....					
20	ระบบเครือข่ายไร้สายที่ติดตั้งบริเวณห้องสมุด สะดวกต่อการใช้งาน.....					
21	เครื่องป้องกันขโมยของห้องสมุดทำงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ.....					
22	ระบบสารสนเทศ e-Library มีความสะดวก ในการสืบค้น.....					
23	ลักษณะรูปแบบครุภัณฑ์ภายในห้องสมุด มีความเหมาะสมและทันสมัย.....					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านครุภัณฑ์.....

ข้อที่	ด้านอาคารสถานที่	5 เห็นด้วย มากที่สุด	4 เห็นด้วย มาก	3 เห็นด้วย ปานกลาง	2 เห็นด้วย น้อย	1 เห็นด้วย น้อยที่สุด
24	ความเพียงพอของพื้นที่ห้องสมุดต่อจำนวน นักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการ.....					
25	แสงสว่างภายในห้องสมุดเพียงพอสำหรับ การอ่านหนังสือ.....					
26	แสงสว่างระหว่างชั้นวางหนังสือเพียงพอ สำหรับสืบค้นหนังสือ.....					
27	การจัดบริเวณสำหรับการอ่านวารสาร หนังสือพิมพ์ภายในห้องสมุดมีความเหมาะสม...					
28	มีการจัดวางชั้นวางหนังสือที่ผู้ใช้บริการ สามารถเข้าใช้ได้สะดวก.....					
29	มีการจัดวางชั้นวารสารฉบับล่วงหน้าเวลาที่ ผู้ใช้บริการสะดวกในการหยิบใช้.....					
30	ห้องสมุดมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี.....					
31	ทางเข้า-ออกห้องสมุดสะดวก.....					
32	บรรยากาศในห้องสมุดเอื้ออำนวยต่อการศึกษาค้นคว้า.....					
33	ห้องสมุดปราศจากเสียงรบกวนจากภายนอก....					
34	บริเวณรอบ ๆ ห้องสมุดมีบรรยากาศร่มรื่น.....					
35	ที่ตั้งห้องสมุดใกล้กับอาคารเรียน.....					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านอาคารสถานที่.....

.....

ข้อที่	ด้านการให้บริการ	5 เห็นด้วย มากที่สุด	4 เห็นด้วย มาก	3 เห็นด้วย ปานกลาง	2 เห็นด้วย น้อย	1 เห็นด้วย น้อยที่สุด
36	บรรณารักษ์ให้คำแนะนำการสืบค้นข้อมูล อย่างถูกวิธี.....					
37	บรรณารักษ์ให้บริการในการติดต่อสอบถาม สะดวกรวดเร็ว.....					
38	บรรณารักษ์อำนวยความสะดวกในการให้ บริการอย่างรวดเร็ว.....					
39	บรรณารักษ์ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม แจ่มใส.....					
40	บรรณารักษ์มีความเป็นกันเองกับผู้มาใช้ บริการ.....					
41	บรรณารักษ์ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้ทำให้มี ความรู้ความเข้าใจในการบริการมากขึ้น.....					
42	บริการยืม-คืนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
43	การจัดสื่อขึ้นชั้นรวดเร็วทันต่อความต้องการ ของผู้ใช้บริการ.....					
44	บรรณารักษ์ให้ความเสมอภาคในการให้ บริการ.....					
45	บรรณารักษ์ตอบข้อคำถามได้ตรงกับ ความต้องการ.....					
46	บรรณารักษ์เต็มใจให้บริการ.....					
47	หนังสือ วารสารใหม่ออกให้บริการตรงตาม เวลา.....					
48	ความสอดคล้องตรงกันของข้อมูลจริงกับ ข้อมูลในระบบสืบค้นบนเว็บไซต์ เช่น หนังสือว่างในระบบแต่ในชั้นไม่พบตัวเล่ม เป็นต้น.....					
49	การให้โอกาสนักศึกษาแสดงความคิดเห็น ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ.....					

ข้อที่	ด้านการให้บริการ	5 เห็นด้วย มากที่สุด	4 เห็นด้วย มาก	3 เห็นด้วย ปานกลาง	2 เห็นด้วย น้อย	1 เห็นด้วย น้อยที่สุด
50	การให้โอกาสนักศึกษาแสดงความคิดเห็น ในการบริการ.....					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านการให้บริการ.....

โปรดตรวจทานว่าท่านได้ตอบแบบสอบถามครบถ้วนทุกข้อแล้ว
 ขอขอบคุณอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ง

ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

1. ตารางค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

ข้อที่	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ด้านอาคารสถานที่	ค่าอำนาจจำแนก(t)
	ค่าอำนาจจำแนก(t)	ข้อที่	
1	2.474	24	3.517
2	3.991	25	4.647
3	3.840	26	5.333
4	2.947	27	4.857
5	3.795	28	3.000
6	1.912	29	5.448
7	3.710	30	6.841
8	3.015	31	4.710
9	2.104	32	4.807
10	3.388	33	3.771
11	3.606	34	2.550
	ด้านครุภัณฑ์	35	2.420
12	0.824	ด้านการให้บริการ	
13	2.633	36	3.483
14	3.229	37	3.513
15	3.917	38	1.224
16	3.738	39	3.606
17	2.855	40	4.532
18	4.204	41	4.399
19	2.747	42	4.079
20	2.590	43	7.932
21	5.152	44	7.601
22	5.181	45	6.565
23	6.532	46	6.305
		47	5.237
		48	5.871
		49	4.762
		50	5.871

2. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.9491

ประวัติผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาววไลพรรณ พรวิรุพห์
วันเดือนปีเกิด	9 ธันวาคม 2514
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	4 ตรอกวัดราชวรินทร์ 11 ถนนตากสิน 21 บุคคโล ธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	นักบริการการศึกษา
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2537	ศิลปศาสตรบัณฑิต จากสถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
พ.ศ. 2552	การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ