

การศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องสมุด
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปริญญาานิพนธ์
ของ
ปริญญา ขาวผ่อง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา

ตุลาคม 2551

การศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องสมุด
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปริญญาานิพนธ์
ของ
ปริญญา ขาวผ่อง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา

ตุลาคม 2551
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องสมุด
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อ
ของ
ปริญญา ขาวผ่อง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา

ตุลาคม 2551

ปริญญา ขาวผ่อง. (2551). การศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการของ
ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม:
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา สุธรรมรักษ์, อาจารย์ ดร.อรรณพ โพธิสุข.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการ
ของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้าน คือ
ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านลักษณะ
ทางกายภาพ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิต
ต่อการจัดบริการของห้องสมุด โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้าน จำแนกตามตัวแปรเพศ ระดับ
การศึกษา ภาควิชาที่ศึกษา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน 3) เปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิต
ต่อการจัดบริการของห้องสมุดโดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้านกับเกณฑ์ที่กำหนด และ 4) จัดลำดับ
ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างในวิจัยนี้ประกอบด้วย
นิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกระดับการศึกษา จำนวน 410 คน เครื่องมือที่ใช้
ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม จำนวน 70 ข้อ แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่น
เท่ากับ 0.89 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
เป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ

ผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้

1. นิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุด
โดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้านว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ
ของการบริการ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
จำแนกตามตัวแปรเพศ ระดับการศึกษา ภาควิชาที่ศึกษา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
พบว่า

2.1 นิสิตชายและนิสิตหญิงคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความเห็น
ต่อการจัดบริการของห้องสมุด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตชาย และนิสิตหญิงมีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุด
ในด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

2.2 นิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับการศึกษา
ต่างกันมีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุด โดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

2.3 นิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ศึกษาในภาควิชาต่างกัน มีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุด โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตในภาควิชาหลักสูตรการสอนและเทคโนโลยี มีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุด ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างจากนิสิตในภาควิชาศิลป ดนตรีและนาฏศิลป์ศึกษา นิสิตภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา และนิสิตภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

2.4 นิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุด โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับสูง มีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดด้าน ลักษณะทางกายภาพ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างจากนิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

3. นิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุด โดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้านว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

4. การจัดลำดับความสำคัญความต้องการในการพัฒนาคุณภาพของการจัดบริการของ ห้องสมุด พิจารณาจากค่าเฉลี่ยที่มีคะแนนต่ำที่สุด พบว่า มีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าเกณฑ์ 3.50 ที่ควรนำไปปรับปรุงแก้ไข 4 รายการ คือ 1) จำนวนร้านถ่ายเอกสาร 2) จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูล 3) การจัดวางถึงดับเพลิงในพื้นที่ที่มองเห็นได้ง่าย และ 4) การแสดงออก ทางสีหน้าของผู้ให้บริการ

NEED ASSESSMENT IN DEVELOPING QUALITY OF SERVICE IN THE LIBRARY
AT THE FACULTY OF EDUCATION, CHULALONGKORN UNIVERSITY

AN ABSTRACT
BY
PARINYA KHAOPHONG

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

October 2008

Parinya Khaophong. (2008). *Need Assessment in Developing Quality of Service in the Library at the Faculty of Education, Chulalongkorn University*. Master thesis, M.E.d. (Higher Education). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University.
Advisor Committee: Asst. Prof. Dr. Suchada Suthummaraksa, Dr. Annop Phothisuk.

The purposes of this research were 1) to study students' opinion toward the library service at the Faculty of Education, Chulalongkorn University in overall and five aspects: library personnel; reliability of service, access to collection; physical environment of the library; and library facility, 2) to compare the opinion toward the library service in overall and five aspects among students with different sex, class standing, department, and learning achievement, 3) to compare the students' opinion toward the library service in overall and five aspects with the prescribed criteria, and 4) to rank needs in developing quality of library service. The sample of the study consisted of 410 students in all class levels at the Faculty of Education, Chulalongkorn University. The research instrument used for collecting data was a questionnaire with 70 items regarding students' opinion toward the library service with the reliability of 0.89. 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. The opinion toward library service at the Faculty of Education, Chulalongkorn University in overall and each aspect were at the high level.

2. When comparing the opinion toward the library service at the Faculty of Education, Chulalongkorn University in overall and each of five aspects among students with different sex, class standing, department, and learning achievement, it was found that:

- 2.1 There was a statistically significant difference between male and female students regarding the opinion toward the library service in overall aspect at .05 level. When considering each of five aspects, it was found that there was a statistically significant different of the opinion toward library service in the aspect of access to collection and library facility between male and female students at .05 level.

- 2.2 There was no significant difference in the opinion toward the library service in overall and each of five aspects among students with different class standing.

2.3 There was no significant difference in the opinion toward the library service in overall aspect among students in different department. When considering each of five aspects, it was found that there was a statistically significant different of the opinion between students in the development of Curriculum, Instruction, and Educational Technology and those in the department of Arts, Music, and Dance Education, department of Educational Policy, Management, and Leadership, and department of Educational Research and Psychology at .05 level regarding the library service in the aspect of access to collection and physical environment of the library.

2.4 There was no significant difference in the opinion toward the library service in overall aspect among students with different learning achievement. When considering each of five aspects, it was found that there was a statistically significant different of the opinion between students with high learning achievement and those with low learning achievement at .05 level regarding the library service in the aspect of physical environment of the library and library facility.

3. When comparing the opinion toward the library service at the Faculty of Education, Chulalongkorn University of students with the prescribed criteria, it was found that there was a statistically significant difference both in overall and each of five aspects.

4. In ranking the needs to develop quality of library service, it was found that there were four areas needed to improve: 1) the number of photocopying kiosks; 2) the number of computer for library search; 3) the fire extinguisher tank display; and 4) personnel appearance.

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

การศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องสมุด
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ของ
ปริญญา ขาวผ่อง

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

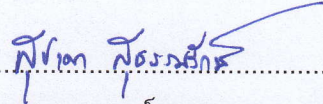
.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

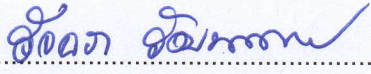
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

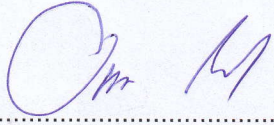
วันที่ เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2551

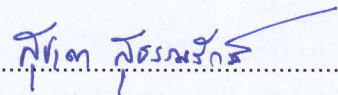
คณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์

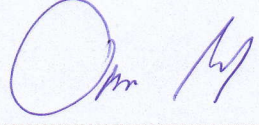
คณะกรรมการสอบปากเปล่า

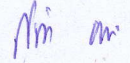

.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา สุธรรมรักษ์)


.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา วัฒนาณรงค์)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.อรรณพ โพธิสุข)


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


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.อรรณพ โพธิสุข)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.สุวิมล ณะผลเลิศ)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญาโทฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ด้วยความอนุเคราะห์ และด้วยความเมตตาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา สุธรรมรักษ์ อาจารย์ ดร.อรณพ โพธิสุข ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา วัฒนาณรงค์ และดร.สุวิมล ธาระผลเลิศ ที่กรุณาเป็นประธาน และกรรมการควบคุมปริญญาโท ที่ได้ให้คำปรึกษา ตลอดจนแก้ไขสิ่งบกพร่องต่าง ๆ และเป็นที่เคารพรัก ให้กำลังใจอันมีค่าสำหรับผู้วิจัยตั้งแต่เริ่มการศึกษาจนกว่าจะงานวิจัยสำเร็จสมบูรณ์

ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร.สุพร ตั้งสมวรวงษ์ อาจารย์ ดร.จากรุณ สกุกู และบรรพคณาจารย์ในสาขาวิชาอุดมศึกษาทุกท่าน ตลอดจนคณาจารย์ในคณะศึกษาศาสตร์ที่เป็นผู้ให้ ตั้งแต่เรียนในมหาวิทยาลัยแห่งนี้ ที่ได้กรุณาสั่งสอน ฝึกฝน บ่มเพาะความรู้ ประสบการณ์ ตลอดจนคุณลักษณะที่ดีให้แก่ศิษย์

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญที่ให้ความกรุณาตรวจสอบเครื่องมือพร้อมทั้งให้แง่คิดต่าง ๆ จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์ ดร.จิรัชฌา วิเชียรปัญญา และดร.ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ผู้วิจัยระลึกถึงเป็นบ้านที่สอง และบุคลากรในศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษาทุกท่านที่ให้ความเอ็นดูเหมือนเป็นลูกหลานตลอดเวลาที่ได้ทำงานร่วมกัน รวมทั้งรองศาสตราจารย์ ดร.พรชูลี อาชาวำรุง และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานจิต โรจนวณิชชากร ผู้มีพระคุณและสนับสนุนในด้านการเรียน ตลอดจนเพื่อนพี่น้องฟิสิกส์คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และเพื่อนมิตรสหายในสาขาวิชาอุดมศึกษาทุกท่าน

ท้ายที่สุดนี้ คุณค่าของปริญญาโทฉบับนี้ ผู้วิจัยขอกราบมอบแก่บุพการีผู้มีพระคุณที่ให้กำเนิด เลี้ยงดู และอบรมปลูกฝัง พร้อมทั้งให้การสนับสนุนและมอบโอกาสในการศึกษาให้แก่ผู้วิจัย

ปริญญา ขาวผ่อง

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	5
ความสำคัญของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
สมมติฐานของการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
ระบบการจัดการห้องสมุดในหลักการอุดมศึกษา.....	9
ปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.....	10
คุณภาพการบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.....	18
ความหมายคุณภาพการบริการ.....	18
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	18
การประเมินคุณภาพการบริการ.....	20
พัฒนาการของการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด.....	21
การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+TM.....	25
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความต้องการจำเป็น.....	28
ความหมายของการประเมินความต้องการจำเป็น.....	28
ขั้นตอนการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น.....	30
เทคนิคที่ใช้ในการประเมินความต้องการจำเป็น.....	30
ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	31
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	34
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	34
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล.....	37
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	64
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	64
วิธีดำเนินการวิจัย.....	64
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
สรุปผลการวิจัย.....	66
อภิปรายผล.....	67
ข้อเสนอแนะ.....	78
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	79
บรรณานุกรม.....	80
ภาคผนวก.....	89
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	90
ภาคผนวก ข หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญและขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย.....	97
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	104
ภาคผนวก ง คุณภาพของเครื่องมือวิจัย.....	106
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	108

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำแนกตามภาควิชา.....	34
2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำแนกตามระดับการศึกษา.....	35
3 ค่าความถี่และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา	41
4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการ ของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยโดยรวมและเป็นรายด้าน.....	42
5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการ ของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และการจัดลำดับ ความสำคัญในด้านผู้ให้บริการเป็นรายข้อ.....	43
6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการ ของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และการจัดลำดับ ความสำคัญในด้านความน่าเชื่อถือของการบริการเป็นรายข้อ.....	45
7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการ ของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และการจัดลำดับ ความสำคัญในด้าน การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศเป็นรายข้อ.....	47
8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการ ของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และการจัดลำดับ ความสำคัญในด้านลักษณะทางกายภาพเป็นรายข้อ.....	49
9 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการ ของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และการจัดลำดับ ความสำคัญในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นรายข้อ.....	51
10 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้านจำแนกตามเพศ.....	53
11 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้านจำแนกตามระดับการศึกษา.....	54
12 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้านจำแนกตามภาควิชาที่ศึกษา.....	55
13 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการ ของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านการเข้าถึง ทรัพยากรสารสนเทศจำแนกตามภาควิชาที่ศึกษา.....	56
14 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการ ของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านลักษณะ ทางกายภาพจำแนกตามภาควิชาที่ศึกษา.....	57

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียน.....	58
16	การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดการ ของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน	59
17	การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดการ ของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน.....	59
18	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้านเปรียบเทียบกับเกณฑ์.....	60
19	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิตต่อการจัดการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	61

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ห้องสมุดมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมคุณภาพทางการศึกษาให้สัมฤทธิ์ผล ดังพระราชดำรัสของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดา เจ้าฟ้ามหาจักรี สิรินครรัฐสีมา คุณากรปิยชาติ สยามบรมราชกุมารี ในพิธีเปิดการประชุมสามัญ พ.ศ. 2523 ของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ตอนหนึ่งว่า “...ห้องสมุดนั้นเป็นองค์การสำคัญยิ่งต่อการศึกษา ค้นคว้า และการพัฒนาบุคคล สังคม ตลอดจนประเทศชาติ...” (สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. 2523: 1) ซึ่งนโยบายของรัฐบาลได้กำหนดนโยบายพัฒนาคน และสังคมที่มีคุณภาพ โดยกำหนดเป้าหมาย คือ การทำให้คนมีความสุข สร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต เร่งรัดการปฏิรูปการศึกษา และกระบวนการเรียนการสอนทุกรูปแบบ สนับสนุนกระบวนการการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต พัฒนาทักษะ และการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ สร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ในระบบ และนอกระบบ ในห้องเรียน นอกห้องเรียน เพื่อให้สังคมไทยเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ที่ไม่หยุดนิ่งในการพัฒนาความรู้ เป็นสังคมที่ประชาชนมีความสุข สนุกสนานกับการหาประสบการณ์ และความรู้ใหม่ ๆ โดยที่รัฐบาลจะร่วมมือกับทุกฝ่ายเพื่อสร้างแหล่งบริการองค์ความรู้ให้กระจายไปทั่วภูมิภาคของประเทศ เช่น ระบบห้องสมุดสมัยใหม่ ศูนย์การเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร (สำนักนายกรัฐมนตรี. 2548: 38)

สัมพันธ์ พลันสังเกตุ (2546: 16-19) ได้สรุปผลจากการประชุมการพัฒนาอุดมศึกษา ที่มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ เกี่ยวกับนโยบายในการพัฒนาห้องสมุดมีชีวิต 2 ข้อ คือ (1) การให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับสารสนเทศในระบบออนไลน์แก่ประชาชน (2) การปรับปรุงห้องสมุดเดิมให้กลายเป็นห้องสมุดมีชีวิต เป็นห้องสมุดที่ผู้ใช้มีความพอใจ และมีความสุขในการเข้าใช้บริการ โดยดำเนินงานเพื่อปรับเปลี่ยนไปสู่ห้องสมุดมีชีวิตมี 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 ต้องรู้สถานภาพของตัวองบประมาณ ทรัพยากรสารสนเทศ และบุคลากร ขั้นตอนที่ 2 สร้างความพึงพอใจ และคุณภาพในการให้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย ได้แก่ นิสิต และอาจารย์ ขั้นตอนที่ 3 ชักจูงคนให้เข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ได้แก่ บุคคลภายนอก เยาวชน ประชาชนทั่วไป และขั้นตอนที่ 4 สร้างเสริมความสุขของผู้รับบริการ คือ มีวารสาร และหนังสือที่หลากหลาย มีอาหารเครื่องดื่ม มีกิจกรรมความบันเทิงสำหรับพักผ่อนหย่อนใจไปในตัว

ด้วยผลสรุปจากการประชุมดังกล่าวข้างต้น การปรับปรุงห้องสมุดเดิมให้เป็นห้องสมุดมีชีวิต เป็นห้องสมุดที่ผู้ใช้มีความพอใจ และมีความสุขในการเข้าใช้บริการ นับเป็นจุดมุ่งหมายที่สำคัญประการหนึ่งต่อคุณภาพบริการห้องสมุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เป็นหน่วยงานที่เป็นหัวใจ (Brophy. 2000: 1) มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อสังคม ประเทศชาติ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการจัดการศึกษาในสถาบันการศึกษาชั้นสูงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้น ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ยังมีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียน การสอน การวิจัย

ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และบริการทางวิชาการแก่สถาบันการศึกษาทุกระบบการศึกษา ทุกสังคม ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง และตลอดชีวิตของบุคคลทั่วไป ดังนั้น การประเมินคุณภาพการบริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในด้านต่าง ๆ จึงเป็นยุทธศาสตร์ประการหนึ่งในการพัฒนา และยกระดับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2544: 2)

การประเมินคุณภาพการบริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เป็นกิจกรรมที่ห้องสมุดทุกแห่ง ในสถาบันอุดมศึกษาได้ทำมาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน โดยแต่เดิมห้องสมุดประเมินกิจกรรมต่าง ๆ ที่ให้บริการกับผู้ใช้โดยวัดผลจากการนับจำนวนผู้ใช้ห้องสมุด จำนวนหนังสือที่ขอยืม จำนวนหนังสือที่มีในห้องสมุด จำนวนการให้บริการตอบคำถาม ซึ่งหากพบว่า ห้องสมุดแห่งใดมีจำนวนหนังสือมาก และมีจำนวนกิจกรรมสูง ย่อมแสดงถึงคุณภาพของห้องสมุดได้ แต่ในปัจจุบัน การนับจำนวนลักษณะทางกายภาพต่าง ๆ ของห้องสมุด เช่น จำนวนหนังสือที่มีให้บริการ จำนวนหนังสือที่ให้บริการยืมคืน หรือจำนวนผู้ใช้บริการ เป็นต้น ไม่สามารถแสดงถึงข้อเท็จจริงดังกล่าวได้ทั้งหมด เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาห้องสมุดในด้านต่าง ๆ การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ รวมทั้ง การบริการ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เช่น บริการฐานข้อมูลรายการออนไลน์ บริการฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ บริการอินเทอร์เน็ต บริการแนะนำ การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นต้น ทำให้ผู้ใช้สามารถสืบค้น ได้รับข้อมูลสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น และสามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้ทั้งภายใน และภายนอกห้องสมุด สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลห้องสมุดได้ตลอดเวลาทั้งที่ทำงาน และที่บ้าน โดยไม่ต้องเข้าห้องสมุดเพื่อสืบค้นข้อมูล ดังนั้น การพิจารณาคุณภาพห้องสมุดจึงมีมากขึ้นกว่าเดิม ซึ่งสามารถประเมินคุณภาพของการบริการควบคู่ไปกับการประเมินทุกระบวนการ ในการให้บริการ และผลของการบริการที่เกิดขึ้นร่วมกัน (Chapman and Ragsdale. 2002: 8-15)

ดังนั้น การนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินคุณภาพมากำหนดเป็นกลยุทธ์เพื่อจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของการปรับปรุงคุณภาพสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการสร้างประสิทธิภาพแก่องค์กร ได้แก่ การปรับปรุงการปฏิบัติงาน บริการให้ดีขึ้น การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ การวางแผนกำลังคน การเลื่อนตำแหน่ง ตลอดจนการสร้างขวัญ และกำลังใจ รวมถึงการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์หรือประสิทธิภาพสูงสุดแก่ผู้รับบริการ และองค์กรที่ให้บริการ กล่าวคือ การนำเอาความต้องการของผู้รับบริการ ความพึงพอใจ คุณค่าที่ผู้รับบริการต้องการมาเป็นปัจจัยในการส่งเสริม และสนับสนุนปรับปรุงพัฒนางาน และหากกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการจัดบริการที่ดี และตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ห้องสมุดควรประเมินคุณภาพการบริการด้วยเหตุผล 4 ประการ คือ (1) เพื่อพัฒนาการบริการของห้องสมุดให้ตรงตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของห้องสมุด (2) เพื่อกำหนดความต้องการที่แตกต่างกันของผู้ใช้แต่ละกลุ่ม และสามารถจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ (3) เพื่อนำข้อมูลจากการประเมินมาใช้ในการพิจารณาค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เช่น พิจารณาค่าควรลดหรือเพิ่มงบประมาณ และ (4) เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ (วีระวัฒน์ ปัญญาตามัย. 2544: 24-26)

เทคนิคหนึ่งที่น่าสนใจในการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด และสามารถนำข้อมูลมาใช้พัฒนาองค์กร คือ การประเมินความต้องการจำเป็น เพื่อช่วยวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น และแนวทาง

การแก้ไข ทั้งนี้ บทบาทของการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นที่มีต่อการวางแผนพัฒนาองค์กร เริ่มจากการกำหนดจุดเริ่มต้น จุดหมายปลายทาง กิจกรรมการวางแผน และพัฒนาองค์กร กิจกรรมส่วนแรก คือ การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น เป็นการวิเคราะห์ถึงสภาพปัจจุบัน สภาพที่ควรจะเป็น และกำหนดวิธีการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งหมายถึง การวิเคราะห์ทางเลือกที่เหมาะสมที่สุด ทำให้สามารถบรรลุเป้าหมายองค์กร กิจกรรมที่สอง คือ การบริหารจัดการ ตั้งแต่การกำหนดเป้าหมาย การวางแผน การนำเสนอแผนสู่การปฏิบัติ และการประเมินผล ซึ่งปัจจุบันการประเมินความต้องการจำเป็นได้รับความสนใจ เพราะเป็นกระบวนการที่ช่วยระบุปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไข และเป็นการให้เหตุผลชี้แนะ สำหรับการเริ่มต้นดำเนินงานพัฒนาโครงการ (Gilmore and Campbell. 1996: 84)

ปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกการทำวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นจะมีประโยชน์ต่อการวางแผน การบริหาร และการดำเนินงานโครงการหรือองค์กร โดยเดอโมน (Demone. 1978: 25) ได้นำเสนอเกณฑ์ที่ช่วยตัดสินใจให้สามารถทำการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นได้ 7 ประการ ได้แก่ (1) แนวโน้มที่เชื่อว่าได้ผลการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นที่มีอิทธิพลในโครงการ (2) ทรัพยากรในการดำเนินงานมีเพียงพอที่จะทำการการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นได้ (3) ข้อมูลที่มีอยู่สอดคล้องกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นหรือสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร (4) ผู้มีอำนาจในองค์กรไม่ต่อต้านการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นสามารถนำผลที่ได้รับไปกำหนดความต้องการจำเป็นที่แท้จริง (5) มีเวลามากพอที่จะทำให้ผลการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นทันต่อการตัดสินใจ (6) เมื่อความคิดเห็นในกลุ่มของผู้บริหารแต่ละระดับเกี่ยวกับจุดมุ่งหมาย และการใช้ผลการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นตรงกัน และ (7) เมื่อองค์กรไม่มีข้อจำกัดในการนำผลการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นไปใช้ประโยชน์ ดังนั้น การประเมินความต้องการจำเป็นจึงเป็นเหตุผลหนึ่งที่ใช้ในการวิจัยในการพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพ สร้างคุณค่า การบริการ และศักยภาพความแข็งแกร่งในการบริหารแบบสมัยใหม่ภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้เริ่มก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2499 โดยมหาวิทยาลัยอินเดียนนา ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้เข้ามามีบทบาทในการให้ความช่วยเหลือ ด้านการศึกษา และพัฒนาห้องสมุดของคณะครุศาสตร์ได้จัดส่งหนังสือ วารสาร และอุปกรณ์ ผู้เชี่ยวชาญด้านห้องสมุดมาจัดระบบงานเทคนิค โดยได้เริ่มใช้ระบบทศนิยมดิวอี้จัดหมวดหมู่หนังสือ และวางรากฐานในการบริการต่าง ๆ ให้เป็นสากล ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ เป็นตัวอย่างการจัดห้องสมุดตามหลักสากลเป็นห้องสมุดแห่งแรกในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปี พ.ศ. 2535 ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ ได้นำคอมพิวเตอร์มาใช้งานจัดทำฐานข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปซีดีเอสไอซิส (CDS/ISIS) ในการจัดทำฐานข้อมูลบรรณานุกรม วารสาร ข่าวการศึกษา ปี พ.ศ. 2537 ยกเลิกการใช้โปรแกรมซีดีเอสไอซิส (CDS/ISIS) มาเป็นโปรแกรมอินโนแพค (INNOPAC) เพื่อรองรับระบบห้องสมุดอัตโนมัติซึ่งทางสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นแม่ข่าย นับเป็นช่วงที่สำคัญของการพัฒนาห้องสมุดคณะครุศาสตร์ และปี พ.ศ. 2542 ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ ได้เริ่มพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปอินโฟมา (INFOMA) เข้ามาพัฒนา

ฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุดคณะครุศาสตร์บนเว็บไซต์ของห้องสมุด (สุวิมล ธนะผลเลิศ. 2549: 92)

ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีผู้รับบริการเพื่อค้นคว้าข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ มากกว่า 350,000 คนต่อปี มีความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือภาษาไทย หนังสือภาษาอังกฤษ หนังสืออ้างอิง หนังสือรายงานการวิจัย รวมกันกว่า 100,000 เล่ม ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ ข่าวการศึกษา วารสารการศึกษาที่นำเสนอในรูปแบบดรรชนี เก็บข้อมูลฉบับย่อและฉบับเต็มตามรูปแบบดิจิทัลมีมากกว่า 50,000 ระเบียบน ที่สามารถสืบค้นข้อมูลทางออนไลน์ (คณะครุศาสตร์. 2549: 76) ปี พ.ศ. 2545 ถึง ปี พ.ศ. 2550 ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้นำระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 เข้ามาปรับปรุงมาตรฐานด้านคุณภาพการบริการของห้องสมุด และกระบวนการทำงาน ตลอดจนศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เป็นจุดมุ่งหมายหลักของการบริการ โดยกำหนดให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 75 ซึ่งจากการดำเนินงานที่ผ่านมายังปรากฏปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของห้องสมุด ดังผลการวิจัยของ สุวิมล ธนะผลเลิศ (2549: 75) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจและคุณภาพบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้จัดลำดับความสำคัญของคุณภาพการบริการ 10 อันดับแรก ที่มีสภาพปัญหาในการให้บริการต่ำสุด คือ (1) การบริการห้องสื่อการสอนคณิตวิทย์ (2) การบริการห้องหนังสือแบบเรียน (3) การบริการห้องปฏิรูปการศึกษา (4) การบริการห้องประชุมกลุ่มย่อย (5) การบริการยืมระหว่างห้องสมุดต่างสถาบัน (6) การบริการหนังสือพิมพ์ล่วงหน้า (7) การบริการเครือข่ายไร้สาย (8) การบริการถ่ายเอกสาร (9) การบริการวารสารปัจจุบัน/ฉบับปลีก และ (10) การบริการสื่อประสม ซึ่งผลจากการวิจัย และข้อเสนอแนะ ที่ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วนที่ครอบคลุมการให้บริการ ส่วนใหญ่เกิดจากขาดเอกสารการประชาสัมพันธ์ การไม่มีเจ้าหน้าที่ประจำห้อง อุปกรณ์เครื่องมือไม่เพียงพอ และข้อจำกัดในด้านสถานที่บริการ นอกจากนี้ ผลจากการสัมภาษณ์นิสิตผู้เข้าใช้บริการเกี่ยวกับปัญหาคุณภาพการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สามารถสรุปได้ ดังนี้

ด้านผู้ให้บริการ พบว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในห้องสมุดบางรายมีสีหน้าไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีหน้าตาที่ขึงขัง และแสดงท่าทางไม่เต็มใจให้บริการ นอกจากนี้ บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ ประสิทธิภาพในการบริการที่แตกต่างกัน (สุรีพร ศิริมาลย์. สัมภาษณ์. 2550)

ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ พบว่า การให้บริการตอบคำถามไม่สามารถให้คำตอบที่ตรงประเด็นกับคำตอบที่สอบถาม และผู้ให้บริการหลีกเลี่ยงหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ (วันเพ็ญ ผ่องกาย. สัมภาษณ์. 2550)

ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า การเข้าถึงบริการสารสนเทศเกี่ยวกับฐานข้อมูลบทความออนไลน์ วิทยานิพนธ์ออนไลน์ มีความทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการของนิสิต แต่ในบางครั้งพบปัญหา เรื่องระบบเครือข่ายมักขัดข้องในช่วงเปิดให้บริการนอกเวลาราชการ

ในวันเสาร์และวันอาทิตย์ ปัญหาที่พบบ่อยที่สุด คือ ระบบอินเทอร์เน็ตไม่สามารถที่เชื่อมโยงเข้าสู่เครือข่ายได้ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดปัญหาในการค้นคว้าข้อมูลบนระบบออนไลน์เพื่อทำรายงานหรือวิทยานิพนธ์ (วัชรภรณ์ จิตรมาศ. สัมภาษณ์. 2550)

ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ห้องที่ให้บริการของห้องสมุดมีแสงสว่างไม่เพียงพอทางเดินสำหรับการค้นหาหนังสือตามชั้นมีพื้นที่แคบ และมีด แสงสว่างในการอ่านหนังสือตามโต๊ะที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ และอากาศถ่ายเทไม่สะดวก (วิเวชา ปัญจมานนท์. สัมภาษณ์. 2550)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อุปกรณ์ เครื่องมือ วัสดุทัศนูปกรณ์ สื่อประสม โสตทัศนศึกษา และคอมพิวเตอร์ ที่ให้บริการในห้องสมุดคณะครุศาสตร์มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อการใช้งานของนิสิต (พิกุล เอกวางกูร. สัมภาษณ์. 2550) การสื่อสารประชาสัมพันธ์ถึงนิสิตยังไม่ชัดเจน เช่น การติดป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข่าวต่าง ๆ ล่าช้า การประชาสัมพันธ์เสียงตามสายไม่ชัดเจน หรือพูดเร็วเกินไป ทำให้นิสิตส่วนใหญ่ต้องใช้วิธีการสอบถามทางวาจา กับเจ้าหน้าที่หรือบรรณารักษ์ ผู้ที่ดูแลในส่วนงานนั้น ๆ (วารุณี ลักษณ์โชคดี. สัมภาษณ์. 2550)

จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของห้องสมุด และการจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องสมุด เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงาน และการบริการต่าง ๆ ตลอดจนเป็นข้อมูลในการปรับปรุง และกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับสภาพที่เกิดขึ้น และสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุดต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ

1. ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวม และเป็นรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวม และเป็นรายด้าน 5 ด้าน จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ภาควิชาที่ศึกษา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวม และเป็นรายด้าน 5 ด้าน โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์
4. จัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการกำหนดนโยบาย และเป็นข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจในการบริหารจัดการ ผู้รับบริการได้รับความมั่นใจในสิ่งที่ได้ จะตอบสนองความต้องการในการรับบริการ ผู้ให้บริการได้สร้างความสัมพันธ์ และคุณค่าการบริการระหว่างผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ รวมทั้งองค์กรจะได้ข้อมูลในการกำหนดแผนงาน และจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการบริการห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2550 ในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก จำนวน 2,279 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 เพศ จำแนกเป็น เพศชาย และเพศหญิง

1.2 ระดับการศึกษา จำแนกเป็น นิสิตระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก

1.3 ภาควิชาที่ศึกษา จำแนกเป็น ภาควิชาหลักสูตรการสอน และเทคโนโลยีการศึกษา

ภาควิชาวิจัย และจิตวิทยาการศึกษา ภาควิชาศิลปะดนตรี และนาฏศิลป์ศึกษา และภาควิชานโยบายการจัดการ และความเป็นผู้นำทางการศึกษา

1.4 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน จำแนกเป็น ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ปานกลาง และต่ำ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การศึกษาความต้องการจำเป็น ในวิจัยนี้ หมายถึง การศึกษาความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้นำกระบวนการประเมินความต้องการจำเป็น ในขั้นตอนการระบุความต้องการจำเป็น (Need identification) มาใช้เป็นกระบวนการวิจัย โดยวิธีการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในแต่ละประเด็น

2. การจัดลำดับความสำคัญ ในวิจัยนี้ หมายถึง ความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของห้องสมุดที่นิสิตเห็นว่าควรต้องได้รับการแก้ไข ปรับปรุง ซึ่งพิจารณาจากค่าเฉลี่ยที่มีคะแนนต่ำสุด จะมีความสำคัญมากควรได้รับการแก้ไขก่อน และเรียงตามลำดับไปหาค่าเฉลี่ยที่มีคะแนนสูงสุด โดยระบุหมายเลขลำดับความสำคัญจากหมายเลขน้อยไปหามาก ตามค่าเฉลี่ยที่มีคะแนนต่ำสุดไปหาค่าเฉลี่ยที่มีคะแนนสูงสุด

3. คุณภาพการบริการของห้องสมุด ในวิจัยนี้ หมายถึง การจัดการบริการของห้องสมุดที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจหลังจากได้รับบริการ เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประกอบด้วย คุณภาพการบริการใน 5 ด้าน คือ

3.1 ด้านผู้ให้บริการ ในวิจัยนี้ หมายถึง ลักษณะของการให้บริการที่แสดงถึงความรู้ ความสามารถ ทักษะ และเจตคติในการให้บริการ เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ เช่น ความรอบรู้ในงาน ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ การปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว การให้ความช่วยเหลือ เป็นต้น

3.2 ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ในวิจัยนี้ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามพันธกิจหลักที่มีให้ไว้อย่างมีคุณภาพและมีความถูกต้องเช่น การสนใจแก้ปัญหาให้อย่างจริงจัง สามารถให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้ ความถูกต้องในการจัดเรียงหนังสือ การบริการได้ตามระยะเวลา เป็นต้น

3.3 ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ในวิจัยนี้ หมายถึง การที่นิสิตสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงตามความต้องการ การมีทรัพยากรสารสนเทศที่ครบถ้วนสมบูรณ์และการเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว

3.4 ด้านลักษณะทางกายภาพ ในวิจัยนี้ หมายถึง สภาพที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด ได้แก่ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด ความกว้างขวางของพื้นที่ใช้สอย เช่น บริเวณเคาน์เตอร์บริการยืมคืนหนังสือทั่วไป ยืมวิทยานิพนธ์ มีพื้นที่กว้างขวาง มีความสะดวกในการใช้บริการ เป็นต้น

3.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในวิจัยนี้ หมายถึง ความเพียงพอและความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในห้องสมุด จำนวนที่นั่งอ่าน จำนวนชั้นหนังสือ เช่น คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีรูปแบบที่ทันสมัย รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

4. ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หมายถึง ศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา ที่เป็นแหล่งความรู้ในการส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย การให้บริการทางวิชาการ แก่นิสิต คณาจารย์และบุคคลทั่วไป เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย

5. นิสิต ในวิจัยนี้ หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก ของคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

6. เกณฑ์ หมายถึง ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่กำหนดไว้เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งกำหนดเป็นเกณฑ์ไว้ ดังนี้

6.1 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนิสิตโดยรวมและเป็นรายด้านสูงกว่า 3.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ถือว่า การจัดบริการของห้องสมุดมีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูงกว่าเกณฑ์

6.2 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนิสิตโดยรวมและเป็นรายด้านเท่ากับ 3.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ถือว่า การจัดบริการของห้องสมุดมีความเหมาะสมอยู่ในระดับไม่ต่างกับเกณฑ์

6.3 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนิสิตโดยรวมและเป็นรายด้านต่ำกว่าค่า 3.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ถือว่าการจัดบริการของห้องสมุดมีความเหมาะสมอยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์

สมมติฐานในการวิจัย

1. นิสิตชายและนิสิตหญิง มีความคิดเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวม และเป็นรายด้านแตกต่างกัน
2. นิสิตที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวม และเป็นรายด้านแตกต่างกัน
3. นิสิตที่ศึกษาในภาควิชาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวม และเป็นรายด้านแตกต่างกัน
4. นิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวม และเป็นรายด้านแตกต่างกัน
5. นิสิตมีความคิดเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวม และเป็นรายด้านอยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องสมุด คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยได้นำเสนอเนื้อหาสาระที่สำคัญ ประกอบด้วย ระบบการจัดการห้องสมุดในหลักการ อุดมศึกษา คุณภาพการบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน ความต้องการจำเป็น และภารกิจหลักของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ระบบการจัดการห้องสมุดในหลักการอุดมศึกษา

คำว่า “ห้องสมุดมหาวิทยาลัย” (Academic library) เป็นคำดั้งเดิมที่เป็นที่รู้จัก และเข้าใจ ในฐานะทั้งห้องสมุดสำหรับการค้นคว้าวิจัย และส่วนราชการหนึ่งของมหาวิทยาลัย ดังนั้น นโยบาย การบริหารงานและการให้บริการวัสดุสิ่งพิมพ์ห้องสมุดจะต้องมีความสัมพันธ์สอดคล้องกับนโยบาย และวัตถุประสงค์ในการเรียน การสอน การวิจัยและนวัตกรรมของมหาวิทยาลัย รวมทั้งเป็นสถานที่ สำหรับปฏิบัติงานกลุ่ม มีส่วนร่วมในการจัดสัมมนา จัดนิทรรศการ (Brophy. 2000: 159) ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีภารกิจหลักในการส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย เป็นแหล่ง ทรัพยากรเรียนรู้ เป็นแหล่งจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและการให้บริการทางวิชาการแก่นิสิตนักศึกษา และอาจารย์ เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ที่รวบรวมไว้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความทันสมัยและสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน การวิจัย และกิจกรรมต่าง ๆ ของสถาบัน และบ่งชี้คุณภาพการศึกษา (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2542: 16)

ปัจจุบัน ห้องสมุดมีภารกิจมากมายและกว้างขวางขึ้นในประเทศไทยจึงมีการใช้คำอื่น ๆ ที่หลากหลาย เช่น ศูนย์เอกสาร ศูนย์สารสนเทศ ศูนย์ข้อมูล หรือมีคำเรียกว่า สถาบันบริการ สารสนเทศ หน่วยงานระบบสารสนเทศ เป็นต้น ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและ ข้อความรู้อย่างรวดเร็ว ปัญหาที่ตามมา คือ วิชาความรู้หรือทักษะที่ผู้สำเร็จการศึกษาได้ เรียนไปจากสถาบันการศึกษาได้ล้าสมัยอย่างรวดเร็ว งานเป็นจำนวนมากหายไปจากตลาดงาน ในขณะที่งานใหม่ต้องการผู้ที่มีความรู้และทักษะใหม่มาแทนที่อย่างรวดเร็ว ด้วยเหตุดังกล่าว แนวโน้มที่จะเป็นไปได้ คือ อุดมศึกษาต้องมีบทบาทในการช่วยให้ผู้ที่จบการศึกษาไปแล้วกลับมา เรียนรู้เพิ่มเติม อีกทั้ง ยังช่วยปลูกฝังทักษะที่ทำให้ผู้จบการศึกษาไปแล้วสามารถเรียนรู้ได้อย่าง ต่อเนื่อง ตลอดชีวิต ปัจจัยหลักที่ทำให้แนวคิดนี้เป็นจริงอย่างมีคุณภาพ คือ ห้องสมุดจะต้องมี การเตรียมสิ่งแวดล้อมการเรียนรู้ การบริการทรัพยากรและแหล่งทรัพยากรสารสนเทศและสามารถ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ (Brophy. 2000: 162-163) คณะกรรมการของการอุดมศึกษา ในนามของรัฐบาลอังกฤษ ปี 1996 ได้ทบทวนความต้องการของสถาบันอุดมศึกษาในการตอบสนอง ความสนใจของชาติในศตวรรษที่ 21 โดยได้กำหนดเป้าหมายไว้ 8 ประการ และเสนอแนะให้ใช้

ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการสื่อสารคมนาคมในการสอน (Brophy. 1998: 10) ในการนี้ ได้มีการเตรียมการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายห้องสมุด ที่กล่าวถึง บทบาทใหม่ในการบริการสารสนเทศของห้องสมุดในด้านการสอนและการเรียนรู้ที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับสิ่งแวดล้อมของการอุดมศึกษาที่เกี่ยวกับวิวัฒนาการของสารสนเทศ เทคโนโลยีใหม่เพื่อการสอน การเรียนรู้และการปฏิสัมพันธ์ การนำเสนอสารสนเทศ การสอนเพื่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ โดยมีการสร้างรูปแบบการเรียนรู้แบบใหม่ทั้งทางด้านแนวความคิดและทางด้านกายภาพมีการดำเนินการให้เกิดความร่วมมือและความสัมพันธ์ เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ของนิสิตนักศึกษา (Davis. 1998: 63-77) และได้นำเสนอแนวคิดให้บรรณารักษ์ นักสารสนเทศ และบุคลากรวิชาชีพทั้งหลายจะต้องเติมเต็มความสามารถในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดให้สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และมีการเตรียมสารสนเทศหรือการทำวิจัยเพื่อวิธีการสะสมเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการจัดการห้องสมุดในหลักการอุดมศึกษาให้มีลักษณะความสำคัญของระบบส่วนใหญ่ที่มุ่งบริการห้องสมุดในด้านการพัฒนา (Oldroyd. 1996: 60)

ปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษานั้น มีดังนี้

1. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพัฒนาระบบการเรียนรู้และปฏิรูประบบการศึกษาของไทย เป็นกฎหมายที่ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการศึกษาทุกฝ่ายจะต้องยึดถือปฏิบัติและเป็นแนวทางในการดำเนินงาน เน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา เน้นการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การบูรณาการให้มีความสำคัญกับการศึกษาตลอดชีวิต ดังนั้น ในการปฏิรูปการศึกษา ห้องสมุดเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่สำคัญ จึงต้องมีการปฏิรูปห้องสมุด โดยปรับเปลี่ยนแนวคิดในการบริหารและบริการให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาเน้นผู้ใช้เป็นสำคัญและทำให้ห้องสมุดเป็นศูนย์การเรียนรู้ที่เป็นแหล่งรวมสื่อทุกประเภทตามความต้องการของผู้ใช้ (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ. 2542: 15-20)

2. เทคโนโลยีสารสนเทศหรือไอที ปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ การแข่งขันทางด้านเทคโนโลยีสูงมาก การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งคอมพิวเตอร์ การสื่อสารฐานข้อมูลและอุปกรณ์และเทคโนโลยีต่างๆ ใ้่าง่ายต่อการใช้ และมีราคาถูกลง ทำให้เกิดสภาพใหม่ขึ้นในโลกเป็นสภาพโลกไร้พรมแดนและสังคมสารสนเทศ มีความต้องการข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องรวดเร็ว ครบถ้วน ต่อเนื่อง ทันการณ์จากห้องสมุดและแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ด้วยตนเองตลอดเวลา ทั้งจากที่บ้าน ที่ทำงานและสถาบัน (นันทา วิฑูฒิตักดิ์. 2540: 48)

ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีการสื่อสารและเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ทำให้การดำเนินงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเกิดความคล่องตัว สามารถทำงานได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ในปัจจุบันห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเกือบทุกแห่งได้เปลี่ยนมาใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ มีการสร้างระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีเชื่อมโยงระหว่างสถาบันทำให้การติดต่อสื่อสารสามารถเชื่อมโยงกันเป็นลักษณะเครือข่าย และส่งทอดสัญญาณเป็นสัญญาณดิจิทัล (กมลเศรษฐ์ สันติเวชชกุล.

2542: 112) ซึ่งในปัจจุบันได้มีการวิจัยและพัฒนา ตลอดจนสร้างห้องสมุดดิจิทัลกันอย่างแพร่หลาย เพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้โดยไม่จำกัดเรื่องเวลาและสถานที่

3. ทรัพยากรสารสนเทศ ปัจจุบันความหลากหลายเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีการบันทึกสารสนเทศ ทำให้มีการบันทึกสารสนเทศที่เกิดขึ้นในรูปแบบต่าง ๆ ที่นอกเหนือไปจากสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น มีการผลิตในรูปแบบของโสตทัศนวัสดุและที่กำลังมีบทบาทสำคัญในปัจจุบัน คือ สื่อทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ซีดีรอม ซีดีรอมมัลติมีเดีย เลเซอร์ดิสก์ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ทรัพยากรที่บรรณารักษ์จัดหาให้บริการนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของห้องสมุด ตลอดจนรองรับการขยายตัวหรือแนวโน้มของห้องสมุดในอนาคต โดยเฉพาะห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่จะต้องจัดหาทรัพยากรที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนและเตรียมพร้อมสำหรับหลักสูตรหรือคณะวิชาที่จะเปิดใหม่ (สุเมณฑิพย์ ลิขิตเจริญ. 2541: 18-25)

4. ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด ห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต่อการให้บริการสารสนเทศและได้รับผลกระทบจากการเพิ่มปริมาณของข้อมูลข่าวสารที่มีเนื้อหาหลากหลาย ซึ่งมีการจัดเก็บในรูปแบบต่าง ๆ กัน ประกอบกับการประสบปัญหาทางด้านงบประมาณในการดำเนินการจึงทำให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งไม่สามารถรวบรวมสารสนเทศทั้งหมดไว้ให้บริการแก่ผู้ใช้ได้ ดังนั้น ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจึงมีการร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่เห็นได้อย่างชัดเจน คือ การจัดการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งเริ่มจัดเป็นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2522 ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน ซึ่งปัจจุบันคือ มหาวิทยาลัยบูรพา (สุนทร แก้วลาย. 2543: 67) นอกจากนี้ ยังมีความร่วมมือในการพัฒนาระบบเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในประเทศไทย ซึ่งได้เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2527 ในโครงการพัฒนาระบบห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนภูมิภาค ต่อมาได้มีโครงการพัฒนาระบบห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนกลาง ในปี พ.ศ. 2536 โครงการพัฒนาเครือข่ายระบบห้องสมุดในประเทศไทย ซึ่งมีระยะเวลาดำเนินการระหว่างปีงบประมาณ 2543-2545 โดยใช้ระบบเครือข่ายระหว่างสถาบันอุดมศึกษาผ่านระบบยูนิเน็ต (UniNet) ในโครงการเครือข่ายเพื่อการพัฒนาการศึกษาของ เป็นการดำเนินการเชื่อมโยงเครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนกลาง เครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย เข้าด้วยกันบนเครือข่ายยูนิเน็ตเพื่อประโยชน์ในการขยายเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดหน่วยงานอื่น ๆ และห้องสมุดประเภทอื่น ๆ ในอนาคต ก่อให้เกิดความเป็นเอกภาพของห้องสมุดอุดมศึกษาและเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาองค์ความรู้เพื่อเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ในภูมิภาคเอเชียอาคเนย์ ตามนโยบายของรัฐมนตรีว่าการทบวงมหาวิทยาลัยโดยนาระบบคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ มาใช้งานห้องสมุด พัฒนาให้เป็นระบบอัตโนมัติ สร้างระบบเครือข่ายเชื่อมโยงระหว่างห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้การจัดบริการสารสนเทศมีความครบถ้วนสมบูรณ์และรวดเร็วยิ่งขึ้น เกิดระบบการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสมาชิกในโครงการปัจจุบันมีสมาชิกทั้งมหาวิทยาลัยและสถาบันต่าง ๆ จำนวนทั้งสิ้น 25 แห่ง (กมลเสถียร สันติเวชชกุล. 2542: 113)

5. นโยบายและเป้าหมายของสถาบันอุดมศึกษา สถาบันอุดมศึกษามีโครงสร้างการบริหาร และวัฒนธรรมองค์กรของตนเอง จึงมีการตอบสนองต่อโลกภายนอกและองค์กรอื่นๆ ในแบบฉบับของตนเอง (Budd. 1998: 6) นอกจากนี้ แนวโน้มในปัจจุบันจำนวนสถาบันในอุดมศึกษาได้เพิ่มขึ้นจากเดิมมาก ดังนั้น นิสิตนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาซึ่งอยู่ในฐานะผู้ใช้บริการหรือลูกค้า จึงมีสิทธิมากขึ้นที่จะเลือกเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ รูปแบบของมหาวิทยาลัยจึงเปลี่ยนแปลงไปจากผู้ป้อนความรู้หรือสารสนเทศไปเป็นมหาวิทยาลัยที่นำเสนอความรู้หรือสารสนเทศแก่นิสิตนักศึกษาแล้วกระตุ้นให้เกิดปฏิสัมพันธ์ ในระหว่างนิสิตนักศึกษาและอาจารย์ผู้สอนในชั้นเรียนและรวมไปถึงมหาวิทยาลัยได้มีการปรับตัวมีการใช้อินเทอร์เน็ตให้เกิดประโยชน์ทางการศึกษามากขึ้น เพื่อให้มหาวิทยาลัยเป็นแหล่งการศึกษาตลอดชีวิตที่สมบูรณ์ขึ้น โดยปรับแหล่งทรัพยากร ความรู้และสารสนเทศให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มากที่สุด เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา เช่นเดียวกับ ทรัพยากรสารสนเทศอื่น ๆ ที่มีอยู่อย่างมากมายบนอินเทอร์เน็ต

6. การนำระบบควบคุมคุณภาพภายในมาใช้ ระบบควบคุมคุณภาพภายในของห้องสมุดเป็นส่วนหนึ่งของโปรแกรมประกันคุณภาพในองค์กร ซึ่งต้องทำในทุกหน่วยงานขององค์กรนั้น การควบคุมคุณภาพ หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับการควบคุม ตรวจสอบติดตามและประเมินผลตลอดจนสนับสนุนในองค์กรหรือส่วนประกอบต่าง ๆ ของห้องสมุด แนวทางในการควบคุมคุณภาพของห้องสมุดอาจทำได้ 2 แนวทางคือ ใช้อีโคโนมิคที่มีอยู่เดิมเป็นผู้ควบคุมคุณภาพ คือ เพิ่มหน้าที่ให้เป็นผู้ดูแลเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพ หรือถ้าเป็นห้องสมุดใหญ่ ๆ อาจจะต้องตั้งองค์กรขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ในการควบคุมคุณภาพโดยเฉพาะและในทางปฏิบัติแล้ว การควบคุมคุณภาพเป็นหน้าที่ของทุก ๆ คนในองค์กรนั้น ผลการการควบคุมคุณภาพภายในห้องสมุดก็จะได้นโยบายและเป้าหมายของห้องสมุด ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดรูปแบบและวิธีการทำงานของห้องสมุด หากนโยบายและเป้าหมายของห้องสมุดไม่ชัดเจน จะทำให้การทำงานและกระบวนการการทำงานไม่เกิดประสิทธิผลและบุคลากรในห้องสมุดไม่สามารถทำงานไปในแนวทางเดียวกันยากต่อการควบคุมดูแล และประเมินผลการทำงาน อีกทั้งยังเป็นการยากในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาในแนวทางใหม่ ๆ (เนาวนิตย์ อินทรามะ. 2542: 78-79)

7. การจัดสรรงบประมาณ ในด้านงบประมาณนั้น สถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนี้ ในส่วนของภาครัฐ ได้มีการนำเอาการจัดทำงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์มาใช้ตั้งแต่ช่วงปลายปีงบประมาณ 2545 และเริ่มใช้อย่างจริงจังในปีงบประมาณ 2546 ปัจจุบันการจัดทำงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ หรือการจัดทำงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานนั้น หมายถึง การจัดทำงบประมาณที่เน้นผลผลิตและผลลัพธ์ มากกว่าปัจจัยนำเข้า และกระบวนการงบประมาณ กล่าวคือ เป็นการจัดทำงบประมาณโดยคำนึงถึงสิ่งของหรือบริการที่รัฐจัดทำอย่างเป็นรูปธรรม ให้แก่บุคคลภายนอกได้ใช้ประโยชน์ และคำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการให้บริการต่าง ๆ มากกว่าการเน้นพิจารณาในเรื่องของปัจจัยนำเข้า การจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 รัฐบาลได้กำหนดยุทธศาสตร์การจัดสรรงบประมาณ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดสรรงบประมาณให้ตอบสนองต่อนโยบายรัฐบาลที่มุ่งเน้นผลสำเร็จของงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งในยุทธศาสตร์ที่ 3 คือ

ยุทธศาสตร์การพัฒนาทุนทางสังคม การแก้ไขปัญหาความยากจนและยกระดับคุณภาพชีวิต ได้กำหนดแนวทางการจัดสรรงบประมาณที่เกี่ยวข้องกับแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ ดังต่อไปนี้ (1) สนับสนุนการจัดการศึกษาเพื่อคนพิการ ผู้ด้อยโอกาส และผู้มีความสามารถพิเศษ (2) พัฒนาห้องสมุดให้มีชีวิตตลอดจนรณรงค์และสนับสนุนให้คนไทย รักการอ่าน การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ สนับสนุนการแปลตำราต่างประเทศ (3) สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการศึกษา และเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตของประชาชน รวมทั้งพัฒนาให้สถาบันการศึกษาเป็นแหล่งเรียนรู้ด้วยตนเอง และ (4) สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาให้มีคุณภาพ และสนับสนุนการวิจัย เพื่อสร้างองค์ความรู้และพัฒนาการจัดการเรียนการสอน (สำนักงบประมาณ. 2547: 15-17)

5. มาตรฐานห้องสมุด หมายถึง ข้อกำหนดที่ถือเอาเป็นหลักสำหรับห้องสมุดแต่ละประเภท ในการเปรียบเทียบ ซึ่งอาจเป็นรายละเอียดเฉพาะในด้านปริมาณหรืออาจเป็นเครื่องกระตุ้นให้มีการพัฒนาอุดมการณ์ อธิบายความหมายของมาตรฐานห้องสมุดว่า คือ การกำหนดความต้องการขั้นต้นของห้องสมุดทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ ทั้งในด้านอาคาร วัสดุ อุปกรณ์ บุคลากร ทรัพยากร การให้บริการ งบประมาณ เพื่อห้องสมุดจะได้ยึดถือเป็นหลักชัยที่จะมุ่งไปสู่การกำหนดมาตรฐานในด้านคุณภาพจะต้องพิจารณาจุดประสงค์ของเรื่องนั้น ๆ ประกอบด้วย เช่น มาตรฐานด้านหนังสือ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาพิจารณาถึงสาขาวิชาที่มีการสอนในสถาบันอุดมศึกษา และจำนวนประชากรที่รับบริการด้วย มาตรฐานด้านบุคลากรของห้องสมุดประเภทใดก็ตามจะต้องคำนึงถึงชนิดของบริการและการใช้บริการ ซึ่งมีผลกระทบต่อการทำงานที่จะต้องจัดให้มีศูนย์รวมการทำงาน เทคนิค เป็นต้น ดังนั้น มาตรฐานห้องสมุดจึงเป็นสิ่งจำเป็นในด้านความน่าเชื่อถือของห้องสมุดและบรรณารักษ์เพราะมาตรฐานห้องสมุดสามารถใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาจำนวนหนังสือให้มีปริมาณที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด ใช้เป็นคู่มือในการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งใช้เป็นเกณฑ์หรือข้อกำหนดที่ยึดถือได้อย่างเหมาะสม มาตรฐานห้องสมุดมีความสำคัญและจำเป็นสำหรับการสร้างห้องสมุดใหม่หรือใช้ในการปรับปรุงห้องสมุดที่มีอยู่ให้ดียิ่งขึ้น (สุริทอง ศรีสะอาด. 2544: 14)

9. สมาคมวิชาชีพบรรณารักษ์ ไม่ว่าจะ เป็นของประเทศไทยหรือต่างประเทศ ต่างก็มีภาระผูกพันกับการพัฒนาบุคลากรในวิชาชีพ โดยจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้กับสมาชิกของสมาคม โดยมุ่งหวังให้สมาชิกสามารถดำรงตนอยู่ในวิชาชีพด้วยความมั่นใจ มีความรู้ความสามารถทันสมัย และเป็น การสร้างความสามัคคีและความเป็นหมู่คณะไปด้วยกันโดยมีบทบาทของสมาคมวิชาชีพในเรื่อง ความรู้ความสามารถอาจแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ (1) การศึกษาวิเคราะห์และระบุความรู้ความสามารถ จากข้อเขียนทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ โดยเฉพาะของต่างประเทศ จะพบว่า สมาคมวิชาชีพจะเป็นผู้ที่ริเริ่มทำการศึกษา ซึ่งส่วนใหญ่แล้วเป็นการสำรวจความรู้ความสามารถที่ระบุไว้ในเอกสารต่าง ๆ วิเคราะห์ และนำเสนอเพื่อให้ได้รับความเห็นชอบเป็นที่ยอมรับ (2) การส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สมาคมวิชาชีพสามารถช่วยพัฒนาความรู้ ความสามารถของนักวิชาชีพสารสนเทศได้โดยตรง คือ การให้การศึกษาต่อเนื่อง สมาคมวิชาชีพ อาจเน้นเรื่องการฝึกอบรมทั้งระยะสั้นและระยะยาวในหัวข้อต่าง ๆ บทบาทในส่วนนี้สมาคมห้องสมุด

แห่งประเทศไทยได้กระทำอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามควรมีการพิจารณาความต้องการของสมาชิก และที่สำคัญคือพิจารณาว่าความรู้ความสามารถในด้านใดที่สำคัญและอาจจะไม่มีหน่วยงานใด ที่ดูแลอยู่ (พิมพ์ราไฟ เปรสมสมิทธ์. 2543: 50-51)

10. ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ปัจจุบัน อาจารย์ นิสิตและนักศึกษาจะมีความรู้ มากขึ้น มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสูงขึ้น รวมไปถึงสารสนเทศในปัจจุบันมีเพิ่ม มากขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังนั้น ผู้ใช้เหล่านี้จะมีความต้องการการให้บริการที่มีคุณภาพสูงขึ้น จากห้องสมุดและบรรณารักษ์ เพื่อหาสารสนเทศหรือข้อความรู้ที่มีความเฉพาะเจาะจง ลึก และ ตรงตามความต้องการ ดังนั้น ห้องสมุดที่ประสบความสำเร็จต้องจัดบริการให้ตอบสนองความ ต้องการของผู้ใช้การเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้จะสามารถลดช่องว่างระหว่าง ความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้กับบริการของห้องสมุดและทำให้ห้องสมุดได้ข้อมูลที่ชัดเจน จนสามารถใช้เป็นแนวทางการพัฒนางานบริการ นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการมีความต้องการสารสนเทศ ที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้นและต้องการได้รับสารสนเทศอย่างรวดเร็วที่สุด อีกทั้งความคาดหวังต่อ คุณภาพของสารสนเทศและคุณภาพของบริการของผู้ใช้มีสูงขึ้น (ศิริพร สุวรรณะ. 2544: 4)

11. กฎหมายลิขสิทธิ์ ห้องสมุดเป็นที่เก็บและรวบรวมสิ่งที่เป็นงานลิขสิทธิ์ประเภทต่าง ๆ จำนวนมาก ส่วนใหญ่มักจะอยู่ในรูปของหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ ไมโครฟิล์ม โสตทัศนวัสดุ เช่น สไลด์ วีดีโอเทป คอมแพคดิสก์ หรือสื่อบันทึกเสียงในรูปแบบต่าง ๆ รวมตลอดถึงงานลิขสิทธิ์ประเภท อื่น ๆ เช่น งานศิลปกรรม เป็นต้น นอกจากนี้เก็บรักษาสื่อและให้บริการปกติแล้ว ห้องสมุดยังมีภารกิจ ในการส่งเสริมการค้าค้นคว้าหรือการแสวงหาความรู้จากห้องสมุดนั้น ๆ ด้วย ดังนั้น ห้องสมุดจึงอาจ กระทบการบางอย่างหรือประสงค์จะกระทบการบางอย่างกับสื่อต่าง ๆ ซึ่งการให้บริการของห้องสมุด แก่ผู้ใช้ห้องสมุด เช่น การทำสำเนา การดัดแปลง อาจทำให้มีปัญหาเรื่องลิขสิทธิ์ได้ (รัชชัย สุภผลศิริ. 2543: 5-25)

12. การแข่งขันบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นองค์ประกอบ หนึ่งที่แสดงถึงควมมีคุณภาพทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา การบริการสารสนเทศที่รวดเร็วและ ถูกต้องตามความต้องการแก่ผู้ใช้บริการนั้นเป็นหน้าที่หลักประการหนึ่งของห้องสมุด ฉะนั้น จึงมีการ แข่งขันกันในการให้บริการสารสนเทศระหว่างห้องสมุดเพื่อแสดงความเป็นหนึ่งทางวิชาการ แต่เนื่องจากงบประมาณที่จำกัด ในขณะที่ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนมากและหลากหลายขึ้นทำให้ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องเก็บค่าบริการสารสนเทศที่เฉพาะเจาะจงบางอย่างกับ ผู้ใช้บริการ เช่น บริการค้นหาสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์ เนื่องจากห้องสมุดต้องเสียค่าใช้จ่าย ในการเรียกค้นหาสารสนเทศจากฐานข้อมูลห้องสมุดจึงคิดค่าบริการจากผู้ใช้โดยค่าบริการที่เรียกเก็บ แตกต่างกันไป

13. ความต้องการทางการบริหารจัดการของผู้บริหารห้องสมุด ความสามารถและวิสัยทัศน์ ของผู้บริหารห้องสมุดนับเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการเปลี่ยนแปลงและเป็นแบบอย่างที่ดีในการ ปฏิบัติงานแก่บุคลากรและผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุด (พรเพ็ญ ทัศนเมธิน. 2544: 18) ผู้บริหารห้องสมุด มีบทบาทสำคัญในการริเริ่มและพัฒนาโครงการใหม่ ๆ เป็นผู้เริ่มต้นปรับเปลี่ยนรูปแบบบริหาร

การดำเนินการและการบริการให้ก้าวหน้า จนเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้อยู่ได้บังคับบัญชา นอกจากนี้ ผู้บริหารยังเป็นผู้กำหนดความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมในการบริหารงานซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งในการบริหารงาน ทักษะและการปฏิบัติตนของผู้บริหารมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรมากกว่าตัวผู้ปฏิบัติงาน (Hoadley. 1999: 271)

14. ทักษะและความรู้ความสามารถของบุคลากร บุคลากรห้องสมุดจำเป็นต้องส่งเสริมให้มีการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ทันต่อวิทยาการเทคโนโลยีและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว บรรณารักษ์และบุคลากรห้องสมุดจำเป็นต้องมีความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์และการบริหารจัดการเพื่อเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงทางด้านสารสนเทศ ความรู้และความสามารถของบุคลากรแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพและความรู้ความสามารถส่วนบุคคล โดยความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ เป็นความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นด้านทรัพยากรสารสนเทศ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ระบบเทคโนโลยี การบริหารและการวิจัย รวมทั้งความสามารถในการใช้ความรู้และทักษะเหล่านี้ในการให้บริการสารสนเทศ ส่วนความรู้ความสามารถส่วนบุคคล หมายถึง ทักษะ ทักษะ ทักษะ และค่านิยมที่ทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ โดยเน้นการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในชีวิตการทำงาน และแสดงให้เห็นถึงลักษณะการเพิ่มคุณค่าให้กับการทำงาน ที่สำคัญคือทำให้สามารถอยู่รอดได้ในโลกการทำงานใหม่ บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถจะทำให้ห้องสมุดมีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ทัน่วงที่ (พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์. 2543: 52-53)

15. กระบวนการการทำงาน คือ ระบบกลไกในการทำงาน การวางแผนระบบการทำงาน ย่อมทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัว มีความสะดวกรวดเร็ว เมื่อเกิดข้อผิดพลาดก็สามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดได้ทันทีและถูกจุด ทำให้ไม่เกิดความล่าช้าในการทำงาน อีกทั้ง ยังเป็นการสะดวกในการมองภาพรวมและปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพได้ง่ายด้วย นอกจากนี้ กระบวนการการทำงานยังแสดงให้เห็นถึงการวางแผนการทำงานของผู้บริหารว่าเป็นอย่างไร และยังแสดงความสัมพันธ์และความเกี่ยวข้องของงานในองค์กรอีกด้วย (พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์. 2545: 52)

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่สำคัญที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทำให้มีการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างการบริหาร ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณและด้านทรัพยากรสารสนเทศ ดังต่อไปนี้

1. โครงสร้างการบริหาร ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นระบบรวมอำนาจ เพราะเป็นระบบที่ประหยัดทั้งทางด้านงบประมาณกำลังคนและเวลา จากการเปลี่ยนแปลงที่มีการนำระบบบริหารแนวใหม่มาใช้ ฉวีวรรณ บุญยะกาญจน (2541: 15) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบและบริหารห้องสมุดในศตวรรษที่ 21 โดยกล่าวว่า การจัดตั้งและบริหารห้องสมุดแบบเดิม ๆ ที่ไม่สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของโลก พร้อมกับข้อเสนอแนะรูปแบบใหม่ในการจัดการให้มีรากฐานจากกระบวนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด โครงสร้างของห้องสมุดที่เอื้ออำนวยต่อเจตนารมณ์ร่วมและการคิดอย่างเป็นระบบเติบโตขึ้น ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดเป็นผู้ริเริ่มมากกว่าตอบสนอง เช่น การวางแผนงาน การกำหนดเป้าหมายของงานร่วมกัน

เป็นต้น ซึ่งการจัดวางโครงสร้างองค์กรให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับที่เหมาะสมเป็นสิ่งจำเป็น เพราะจะช่วยให้มหาวิทยาลัยพัฒนาได้อย่างรวดเร็วทั้งด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพ และความสามารถในการแข่งขัน เนื่องจากมหาวิทยาลัยต้องปรับรูปแบบและทิศทางตามกระแสโลกาภิวัตน์ให้เป็นผู้นำหรือต้นแบบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยในต่างประเทศได้ปรับให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีบทบาทเพิ่มมากขึ้น ในการเข้าสู่การเป็นผู้นำขององค์กรแห่งการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยจำนวนมากในสหรัฐอเมริกาแต่งตั้งหัวหน้าห้องสมุดของมหาวิทยาลัยเป็นศาสตราจารย์และคณบดี ขณะที่มหาวิทยาลัยหลายแห่งแต่งตั้งให้หัวหน้าห้องสมุดเป็นผู้ช่วยอธิการบดีหรือรองอธิการบดี ฝ่ายสารสนเทศ ส่วนในประเทศไทยห้องสมุดบางมหาวิทยาลัยยังอยู่ในสำนักงานอธิการบดี (ประจักษ์ พุมวิเศษ. 2543: 13)

2. ด้านบุคลากร ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาแบ่งงานด้านบุคลากรออกเป็น 3 ประเภท คือ การกำหนดภาระหน้าที่ การเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถ และการปรับตัวของบุคลากร ดังต่อไปนี้

2.1 การกำหนดภาระหน้าที่ การนำระบบประกันคุณภาพมาใช้ในสถาบันอุดมศึกษา ส่งผลให้เกิดการกำหนดภาระหน้าที่ของบุคลากรที่ชัดเจนที่สอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายของสถาบันและความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.2 การเพิ่มทักษะและความรู้ความสามารถ ได้นำเสนอลักษณะความรู้ความสามารถของบุคลากรในอาชีพเกี่ยวกับงานห้องสมุดที่มีคุณภาพ ดังนี้

2.2.1 ผู้เชี่ยวชาญด้านหัวเรื่องของสาขาวิชา (Subject specialist) เนื่องจากปัจจุบันข้อมูลสารสนเทศ และข้อความรู้ที่เก็บอยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีเป็นจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องมีผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ และจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับหัวเรื่องในสาขาวิชานั้น จึงจะสามารถหาสารสนเทศตรงตามที่ใช้ต้องการผู้เชี่ยวชาญหัวเรื่อง นอกจากจะเป็นผู้ที่สามารถเข้าใจและแจ่มแจ้งเกี่ยวกับคำศัพท์ หรือหัวเรื่องในสาขาที่ตนชำนาญแล้ว ยังต้องมีความรู้เกี่ยวกับการค้นหาแหล่งทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ในเรื่องเกี่ยวกับการค้นหาที่รวดเร็ว การบริการ ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ซึ่งความรู้ต่าง ๆ เหล่านี้ บรรณารักษ์ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านหัวเรื่องของสาขาวิชาจะสามารถให้คำแนะนำให้ผู้ใช้เข้าไปใช้แหล่งสารสนเทศเองก็ได้

2.2.2 ผู้เชี่ยวชาญการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ปัจจุบันบรรณารักษ์มีความชำนาญมากในการใช้โปรแกรมประยุกต์หรือโปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ เช่น การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต การใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติระบบต่าง ๆ ความชำนาญในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการสนับสนุนการเรียนการสอนหรือการเสนอผลงาน ความสามารถเหล่านี้บรรณารักษ์สามารถแนะนำให้แกผู้ใช้เป็นรายบุคคลหรือเปิดอบรมเป็นกลุ่มก็ได้

2.2.3 ผู้เชี่ยวชาญการจัดนิทรรศการและการฝึกอบรม การจัดนิทรรศการวิชาการให้น่าสนใจเป็นเรื่องยาก นอกจากต้องเป็นผู้ที่มีความรู้เฉพาะทาง จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับหัวเรื่องในเรื่องสาขาวิชานั้นเป็นอย่างดี ผู้จัดยังต้องมีศิลปะในการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับผู้ชมและประชาสัมพันธ์ การตลาด เพื่อดึงดูดผู้ที่เกี่ยวข้องให้เกิดความสนใจอยากเดินทางมาชม การฝึกอบรมก็เช่นเดียวกัน ผู้เชี่ยวชาญในการฝึกอบรม นอกจากจะต้องเป็นผู้มีความรู้ในเรื่องที่จะอบรมแล้ว

ยังต้องมีความสามารถนำเสนอด้วย (ประจักษ์ พุ่มวิเศษ. 2543: 18-19) นอกจากนี้ เมื่อห้องสมุดเปลี่ยนแปลงมาใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติทำให้บุคลากรห้องสมุดจำเป็นต้องเปลี่ยนวิธีการทำงานจากระบบมือมาเป็นการทำงานกับเครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมการใช้งานต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาทักษะและความรู้ใหม่ ๆ ให้แก่บุคลากร โดยเฉพาะทักษะความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ รวมถึงความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมปฏิบัติงานสร้างฐานข้อมูลและระบบการจัดการฐานข้อมูล หลักเกณฑ์การลงรายการสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ทั้งหนังสือ วารสาร และเอกสาร ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน บันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล และความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ

2.3 การปรับตัวของบุคลากร เป็นเรื่องสำคัญที่จะทำให้องค์กรเกิดการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นองค์กรที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทั้งจากสิ่งแวดล้อมภายในสถาบันอุดมศึกษาและสิ่งแวดล้อมภายนอกสถาบันอุดมศึกษา ทำให้ต้องปรับตัวตลอดเวลา บุคลากรโดยเฉพาะบรรณารักษ์ซึ่งเป็นผู้นำในการจัดการสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพจึงต้องปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติงานในวิชาชีพประสบความสำเร็จ

3. ด้านงบประมาณ การพิจารณางบประมาณของห้องสมุดควรคำนึงถึงหลักสูตร ลักษณะการเรียนการสอน สาขาวิชาที่เปิดสอน จำนวนของอาจารย์และนิสิตนักศึกษา ผู้บริหารห้องสมุดจะมีบทบาทสำคัญในการจัดสรรงบประมาณทั้งหมดในห้องสมุดเพื่อให้งานดำเนินอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อห้องสมุด ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายของห้องสมุดสูงขึ้น เช่น ค่าใช้จ่ายทางด้านลิขสิทธิ์ของแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ซึ่งเพิ่มขึ้นสูงมากในปัจจุบัน การจ่ายเงินเพื่อนำเอาฐานข้อมูลมาให้บริการแก่ผู้ใช้ตามความต้องการ ค่าใช้จ่ายทางด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่นำมาใช้ในการบริหารจัดการและบริการ เป็นต้น

4. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ปัจจุบันทรัพยากรสารสนเทศได้เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งในรูปสื่อตีพิมพ์ สื่อไม่ตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จำนวนหนังสือและวารสารในทุกสาขาวิชาเพิ่มจำนวนขึ้น ทั้งที่อยู่ในรูปเล่มวารสารและวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อการจัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดเป็นอย่างมาก เนื่องจากห้องสมุดเป็นแหล่งให้บริการสารสนเทศ โดยเฉพาะห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่ให้บริการสารสนเทศทางวิชาการในระดับประเทศ นอกจากสื่อตีพิมพ์เหล่านี้แล้ว ปัจจุบันมีฐานข้อมูลทั้งในรูปแบบที่บันทึกเป็นซีดีรอมและฐานข้อมูลออนไลน์ ซึ่งส่งผลกระทบต่อรูปแบบการบริหารจัดการและการให้บริการของห้องสมุด ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไม่สามารถจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบมาให้บริการได้ จึงมีการเปลี่ยนแนวคิดในการให้บริการของห้องสมุดจากการเน้นการครอบครองสารสนเทศเป็นเน้นการเข้าถึงสารสนเทศ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการเข้าถึงสารสนเทศ ซึ่ง น้ำทิพย์ วิภาวิน (2542: 81-96) ได้กล่าวถึง แนวโน้มของการใช้ห้องสมุดยุคใหม่การที่นักศึกษาและอาจารย์ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นข้อมูลอย่างแพร่หลาย การใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้ข้อมูลในรูปเอกสารและห้องสมุดใช้งบประมาณเพื่อการเข้าถึงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าการซื้อเป็นรูปเล่มสิ่งพิมพ์ ห้องสมุดจะมีพัฒนาการของการจัดการข้อมูลจากที่เคยบริการในลักษณะข้อมูลบรรณานุกรม ขยายรูปแบบเป็นการบริการแหล่งข้อมูลมากขึ้น

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีภารกิจหลักเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัยและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยเป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ที่ต้องตอบสนองความต้องการและการเปลี่ยนแปลง ผลจากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เทคโนโลยีสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศ ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา นโยบายและเป้าหมายของห้องสมุด ระบบประกันคุณภาพ การจัดสรรงบประมาณ มาตรฐานห้องสมุด สมาคมวิชาชีพบรรณารักษ์ ความต้องการความคาดหวังของผู้ใช้ กฎหมายลิขสิทธิ์ บริการสารสนเทศ เชิงพาณิชย์ การบริหารจัดการห้องสมุด ทักษะและความรู้ความสามารถของบุคลากร และ กระบวนการทำงาน ดังนั้น ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหาร บุคลากร งบประมาณ และทรัพยากรสารสนเทศ

คุณภาพการบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ความหมายคุณภาพการบริการ

คุณภาพการให้บริการ มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้ วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539: 12) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และระดับของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า รวมทั้งระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว นอกจากนี้ พิรุณ รัตนวนิช (2542: 52) ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้ความสะดวกต่าง ๆ ที่บุคคลลงความเห็นว่าดี เป็นลักษณะของการกระทำประจำ คงอยู่ รับรู้โดยทั่วกันและเป็นงานบริการที่มีลักษณะ ดังนี้ คือ (1) ผู้รับบริการได้รับบริการ ตามที่คาดหวัง (2) ผู้รับบริการได้รับบริการเกินความคาดหวัง (3) สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังได้รับการตอบสนองตามประสงค์ ทั้งนี้ ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2544: 58) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการ คือ การส่งมอบการบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยา โดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ ใดๆก็ดี ไบท์เนอร์และ ฮิวเบอร์ต (Bitner & Hubert, 1994: 64) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การสร้างความรู้สึกหรือความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่มีต่อองค์กรและบริการต่าง ๆ ว่ามีคุณภาพดีเลิศหรือมีคุณภาพต่ำ

สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ คือ การจัดและการให้บริการที่มีความสะดวกและเหมาะสมให้กับผู้รับบริการ สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้ง สร้างความประทับใจ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด แก่ผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ปัจจุบัน “คุณภาพการบริการ” เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญสำหรับองค์กรธุรกิจ หน่วยงานและสถาบันต่าง ๆ คุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจการบริการ หากธุรกิจสามารถผลิตสินค้าหรือจัดบริการที่ดี มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการหรือเป็นไปตามที่คาดหวัง ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจและประทับใจในบริการ สำหรับสิ่งที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่คาดหวังว่าจะได้รับการประกอบด้วยส่วนประกอบต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ (1) ความมีชื่อเสียง ภาพลักษณ์

และคำบอกต่อกเกี่ยวกับหน่วยงาน/องค์กร (2) ลักษณะกิริยามารยาท การแต่งกายของผู้ให้บริการ (3) ตราสินค้า ชื่อประเทศที่เป็นผู้ผลิตสินค้า/บริการ (4) ราคา (5) มาตรฐานที่ลูกค้าตั้งไว้ (6) การรับประกันคุณภาพที่ลูกค้าจะได้รับ และ (7) ประสบการณ์จากการใช้บริการของลูกค้า โดยเคยใช้มาก่อน หรือมีการเปรียบเทียบกับคู่แข่งที่เป็นธุรกิจแบบเดียวกัน (ปิยะพรรณ กลั่นกลิ่น. 2544: 58-66)

การสร้างให้เกิดคุณภาพในการบริการ ต้องอาศัยส่วนประกอบต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กัน โดยเริ่มตั้งแต่การเข้าใจถึงความจำเป็น และความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งความคาดหวัง และประสบการณ์ในการใช้บริการที่แตกต่างกันเพื่อนำมาสร้างองค์ประกอบในการให้บริการ และจัดความสัมพันธ์ต่าง ๆ ให้เกิดลักษณะการบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเป็นข้อมูลในการตัดสินใจ บริการและส่งมอบบริการที่จะตอบสนองความต้องการ และส่งผลให้ภาพลักษณ์ด้านคุณภาพของบริการเกิดขึ้น

สำหรับหน่วยงานหรือองค์กร ที่จำเป็นต้องให้บริการต้องมีความเข้าใจและคำนึงถึง องค์ประกอบที่จำเป็นเพื่อให้สามารถนำแนวคิดมาปรับใช้ เพื่อจัดบริการให้เกิดลักษณะเฉพาะของ บริการได้ตรงต่อความต้องการและเป็นไปตามที่ผู้ใช้มีความคาดหวัง และมีความสัมพันธ์กับการสร้าง คุณภาพบริการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการเป็น สำคัญ โดยผู้ให้บริการต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการย่อมมีจุดมุ่งหมายของ การมารับบริการ และคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการสามารถรู้เท่าทัน หรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและแสดงพฤติกรรมที่ตอบสนองการบริการได้ตรงกัน ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อบริการ

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักคาดหวังอย่างใดอย่างหนึ่ง จากการได้รับ บริการ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานและสำรวจความคาดหวังเฉพาะของ ผู้รับบริการ เพื่อสามารถเสนอบริการให้ตรงกับความคาดหวังและให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรือเกิดความประทับใจ หากบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ส่วนใหญ่ความคาดหวังของผู้ใช้ มักอยู่ที่การบริการที่รวดเร็ว ทันใจ มีประสิทธิภาพ และการแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีของ ผู้ให้บริการ

3. ความพร้อมในการให้บริการ การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและในรูปแบบที่ต้องการ ย่อมทำให้เกิดประสิทธิภาพของบริการ หน่วยงานบริการหรือธุรกิจบริการจึงจำเป็นต้องมีการตรวจสอบดูแลให้บุคลากร รวมทั้งอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่าง ๆ มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา เพื่อสามารถสนองบริการได้อย่างทันใจ

4. ความมีคุณค่าของบริการ คือ การให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้า และแสดงให้เห็นถึงความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ คุณค่าของบริการจึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับ และเกิดความรู้สึกประทับใจ

5. ความสนใจต่อการให้บริการ การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับ และทุกคนอย่างยุติธรรม หรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ผู้ให้บริการจำเป็นต้องให้ความสนใจต่อผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน และให้เกิดปฏิสัมพันธ์ตลอดเวลา

6. ความมีไมตรีจิตในการให้บริการ การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสด้วยท่าทีสุภาพอ่อนโยน แสดงความเป็นมิตร รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อบริการที่ได้รับ

7. ความมีประสิทธิภาพของการให้บริการ ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับบริการที่เป็นระบบ มีขั้นตอนที่ชัดเจน มีการกำหนดแผนในการให้บริการและการพัฒนากลยุทธ์การบริการ เพื่อให้บริการมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ การสร้างประสิทธิภาพของการให้บริการ เริ่มต้นจากการวิเคราะห์หรือวิจัยความต้องการ ปฏิกริยาตอบสนองและความประทับใจของผู้รับบริการ เพื่อนำมากำหนดเป็นเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งรูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ (จิตตินันท์ เตชะคุปต์. 2546: 22-25)

สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างให้กับหน่วยงานและองค์กร เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการที่มีความคาดหวังและความพึงพอใจในการบริการ รวมถึงความพร้อมในการบริการ การให้บริการแบบตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการ การให้ความสนใจ มีมิตรไมตรี และมีประสิทธิภาพของการให้บริการซึ่งส่งผลถึงภาพลักษณ์ต่อคุณภาพการบริการ

การประเมินคุณภาพการบริการ

การประเมิน เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมที่เกิดขึ้น เมื่อต้องมีการตัดสินใจหรือต้องพิจารณาว่าสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นมีคุณค่าหรือไม่ ซึ่งการประเมินจะประกอบด้วย การเปรียบเทียบ “สิ่งที่เป็นอยู่” กับ “สิ่งที่ควรจะเป็น” และถือว่าการประเมินเปรียบเสมือนแบบฝึกหัดของการวินิจฉัยตัดสิน (พิมพ์รำไพ เปรมสมิทธิ. 2535: 33) การประเมินจึงต้องมีหลักหรือกระบวนการเพื่อช่วยให้การตัดสินใจมีความเหมาะสม ถูกต้องและสอดคล้องกับความเป็นจริง โดยรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา แล้วจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ พร้อมกับเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ โดยหาข้อสรุปที่ดีที่สุดเพื่อการบรรลุผลสำเร็จของการดำเนินงาน (Weiss. 1998: 8)

การประเมินคุณภาพของบริการจะพิจารณาจากปัจจัยคุณภาพต่าง ๆ และทำในลักษณะที่สามารถตรวจสอบ ประเมินค่า หรือให้หน่วยคะแนนหรือระดับความรู้สึกพึงพอใจ หรือในลักษณะอื่นที่เป็นที่ยอมรับได้ โดยประเมินตลอดระยะเวลาที่ลูกค้าใช้บริการจนเสร็จสิ้นกระบวนการรับบริการหนึ่ง ๆ

การประเมินคุณภาพบริการ มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (วีระวัฒน์ ปัญญาตามัย. 2544: 24-26)

1. เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยข้อมูลที่เก็บรวบรวมอาจจะอยู่ในเชิงคุณภาพ หรือเชิงปริมาณและการเก็บข้อมูลอาจทำได้ทั้งโดยตรงหรือโดยอ้อม ข้อมูลเหล่านี้จะได้รับการวิเคราะห์วินิจฉัยของฝ่ายบริหารแล้ว จะเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจในการดำเนินการต่าง ๆ ต่อไป เช่น ใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนนโยบาย กลยุทธ์ แผนการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร

2. เพื่อกำหนด “คุณค่า” ของกิจกรรมบริการต่าง ๆ อันจะนำไปสู่การปรับปรุงและการพัฒนาการให้บริการ การวิเคราะห์การประเมินคุณภาพของการบริการควรทำทั้งระบบตามวงจรของการให้บริการให้ครบกระบวนการ โดยพิจารณาองค์ประกอบย่อย ๆ ของบริการแต่ละด้าน ได้แก่ การวางแผนเพื่อให้บริการ การประสานงานระหว่างการให้บริการ การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเหมาะสม ความพอเพียงและเหมาะสมของอุปกรณ์ สถานที่ตั้ง บรรยากาศ ระยะเวลาการให้บริการ เวลาที่ให้รอและอื่น ๆ โดยพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างคุณภาพตามที่คาดหวัง และคุณภาพตามที่ได้รับจริงของการบริการ คุณภาพที่อยู่ในระดับสูง ได้มาตรฐานหรือระดับปานกลาง ถือได้ว่าผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ส่วนคุณภาพที่ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจต้องมีการปรับปรุง

3. เพื่อการตัดสินใจ เป็นการตัดสินใจในเชิงบริหารโดยการประเมินจุดเด่น จุดด้อย โอกาสและข้อปัญหาของการบริการ ด้วยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาการประเมินเกี่ยวกับกิจกรรมการบริการ ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง

4. เพื่อการตรวจสอบสมมติฐาน เป็นการพัฒนาความรู้ความเข้าใจ เพื่อกำหนด อธิบายและการควบคุมพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการบริการ เช่น หากองค์กรสนใจว่าผู้ใช้บริการที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูตามวัฒนธรรมหนึ่ง ๆ จะมีลักษณะการให้บริการอย่างไร หรือมีผลต่อคุณภาพขณะให้บริการอย่างไร อาจศึกษาวิจัยโดยดูจาก ด้านความเอาใจใส่ดูแล ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับผู้ใช้บริการ และด้านความรวดเร็วของการให้บริการ เป็นต้น

สรุปได้ว่า การประเมินคุณภาพการบริการต้องสามารถนำข้อมูลที่ได้รับมากำหนดเป็นกลยุทธ์เพื่อจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของการปรับปรุงคุณภาพ ผลของการประเมินคุณภาพบริการสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการสร้างประสิทธิภาพแก่องค์กร นอกจากนี้ ยังสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์หรือประสิทธิภาพสูงสุดแก่ผู้รับบริการและองค์กรที่ให้บริการ กล่าวคือ นำเอาความต้องการของผู้รับบริการ ความจำเป็น ความพึงพอใจ คุณค่าที่ผู้รับบริการต้องการมาเป็นปัจจัยในการส่งเสริมและสนับสนุนในการปรับปรุง พัฒนางาน และหากกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการจัดบริการที่ดีและตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

พัฒนาการของการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด

ห้องสมุดเป็นสถาบันหนึ่งของสังคมที่มีภารกิจหลัก คือ การให้บริการ ดังนั้น การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุด หมายถึง กระบวนการวัดหรือการตรวจสอบบริการของห้องสมุด โดยการวัดความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่ได้รับบริการที่มีความคาดหวังหรือต้องการ แล้วนำมาเปรียบเทียบกัน ซึ่งหากผลของการประเมินนั้น ปรากฏว่าผู้ใช้มีความคิดเห็นว่าบริการของห้องสมุดที่ตนได้รับนั้นตรงกับความคาดหวัง หรือความต้องการ แสดงว่าบริการของห้องสมุดนั้นมีคุณภาพตรงกันข้ามหากบริการของห้องสมุดที่ได้รับไม่ตรงหรือต่ำกว่าที่คาดหวังหรือต้องการก็แสดงว่าบริการของห้องสมุดไม่มีคุณภาพซึ่งการประเมินคุณภาพของห้องสมุดมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (ประภาวดี สืบสนธิ์. 2536: 139; ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ. 2537: 162-163)

1. เพื่อกำหนดมาตรฐานการบริการสารสนเทศที่ให้บริการนั้นควรมีผลงานระดับใด เปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า ถ้าผลปรากฏว่าต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ก็ต้องการปรับปรุงบริการ

2. เพื่อเปรียบเทียบผลงานของห้องสมุดหลาย ๆ แห่ง หรือบริการที่หลากหลาย โดยใช้เกณฑ์มาตรฐานที่เหมือนกัน เช่น การเปรียบเทียบขอบเขตเนื้อหาที่ฐานข้อมูล โดยการเปรียบเทียบการบริการของห้องสมุดหลาย ๆ แห่ง หรือการใช้คำถามชุดมาตรฐานเปรียบเทียบผลงานบริการตอบคำถาม

3. เพื่อวิเคราะห์ความคุ้มค่าของบริการหรือวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายและความคุ้มค่า

4. เพื่อหาว่าจุดใดที่ทำให้บริการล้มเหลวหรือไม่เกิดประสิทธิภาพ โดยมุ่งหวังเพื่อปรับปรุงแก้ไขกระดบังงานให้ดีขึ้น

5. เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจที่จะให้บริการบางประเภทต่อไปหรือหยุดให้บริการ ประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด เป็นสิ่งที่น่าสนใจนำมาใช้เป็นองค์ประกอบในการพิจารณาคุณภาพ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศ องค์กรและการส่งมอบบริการแก่ผู้ใช้ ซึ่งในองค์ประกอบดังกล่าวสามารถจำแนกเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ หลากหลาย แต่อย่างไรก็ตาม จะประกอบด้วยคุณภาพบริการ 5 ด้าน คือ ด้านความไว้วางใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการเข้าถึงจิตใจ และด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ (Hernon and others. 1999: 9-17) การประเมินคุณภาพการบริการได้กำหนดมาตรฐานหรือแนวปฏิบัติในการควบคุมคุณภาพ และการวัดผลการดำเนินไปตามมาตรฐานเพื่อให้เกิดความมั่นคงและความน่าเชื่อถือที่ผู้รับบริการจะได้รับ มาตรฐานสำคัญ เช่น มาตรฐานของสหพันธ์สถาบันและสมาคมห้องสมุดระหว่างประเทศ (International Federation of Library Associations and Institutions) มาตรฐานสมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและวิจัย (Association of College and Research Libraries) มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ของทบวงมหาวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2546: 150) โดยมีเครื่องมือในการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด นอกจากเครื่องมือที่ห้องสมุดแต่ละแห่งสร้างขึ้นใช้เองยังมีเครื่องมือที่เป็นที่รู้จักและใช้กันแพร่หลาย ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้ได้ในห้องสมุดแต่ละแห่ง ได้แก่ แบบวัดคุณภาพบริการ (Service Quality = SERVQUAL) และเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจของผู้ใช้ (Library Quality = LibQUAL+™) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

แบบวัดคุณภาพบริการ (SERVQUAL) เพื่อใช้วัดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับเป็นเครื่องมือที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับว่าเป็นมาตรฐานของการประเมินคุณภาพบริการทางการตลาด ในปี ค.ศ. 1985 (Cook. 2001: 2295) ได้นำเครื่องมือ SERVQUAL มาใช้ในการประเมินคุณภาพบริการในแวดวงธุรกิจและบริการต่าง ๆ เช่น การธนาคาร โรงแรม ภัตตาคาร อุตสาหกรรม โรงพยาบาล โรงงาน การศึกษา ห้องสมุดและอื่น ๆ ในครั้งแรกได้มีการกำหนดปัจจัยหรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการไว้ 10 ด้าน ดังนี้คือ (Zeithamal; Parasuraman & Berry. 1990: 178-180)

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangible) คือ สภาพที่ปรากฏให้เห็น หรือจับต้องได้ในการให้บริการ ได้แก่ อาคารสถานที่ การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก การแต่งกายของผู้ให้บริการ เอกสารสิ่งพิมพ์ หรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น

2. ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการได้ตามคำมั่นสัญญาที่มีให้ไว้ อย่างมีคุณภาพและมีความถูกต้อง

3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) คือการแสดงออกด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมจะให้บริการลูกค้าในทันทีทันใด

4. ความเชี่ยวชาญ (Competence) คือ การมีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบ

5. ความมีอัธยาศัย (Courtesy) คือ มีไมตรี มีความสุภาพ ให้เกียรติผู้อื่น มีความจริงใจ และมีน้ำใจ ความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์

6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือ มีการสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ ความซื่อสัตย์ในการให้บริการต่อผู้ใช้ รวมทั้งมีการเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการ

7. ความปลอดภัย (Security) คือ การสร้างให้เกิดความมั่นใจในความปลอดภัยปราศจากอันตรายในการมาใช้บริการ ความเสี่ยงภัย และปัญหาต่าง ๆ

8. การเข้าถึงบริการ (Access) คือ การติดต่อเข้ารับบริการได้ด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ การให้ข้อมูลและข่าวสารแก่ผู้ใช้บริการ โดยสามารถสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ

10. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding of customer) คือ ความพยายามค้นหาและเข้าใจความต้องการของลูกค้า ให้ความสำคัญและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

ในปี ค.ศ. 1990 ทีมนักวิจัยชุดเดิมได้พัฒนาปรับปรุงเครื่องมือ SERVQUAL โดยมีการสำรวจการใช้เครื่องมือดังกล่าวในองค์กรธุรกิจที่มีการให้บริการแตกต่างกัน ได้แก่ ธุรกิจด้านการซ่อมแซมและบำรุงรักษา ธุรกิจการเงิน โทรศัพท์ทางไกล การรักษาความปลอดภัย และการบริการบัตรเครดิต (Zeithamal; Parasuraman & Berry. 1990: 36) ซึ่งในการปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือในครั้งนี้ ได้กำหนดปัจจัยหรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการเหลือเพียง 5 ด้าน ดังนี้ (Netecki, 2003: 90) ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความไว้วางใจ และด้านการเข้าใจถึงจิตใจ

สำหรับหลักเกณฑ์ใหม่ทั้ง 5 ด้าน ได้มีการรวมองค์ประกอบบางด้านที่มีความหมายคล้ายกันของเกณฑ์เดิมมาไว้ด้วยกัน ซึ่งด้านที่เป็นเกณฑ์เดิมที่ยังคงใช้เหมือนกันมี 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนเกณฑ์ใหม่ด้านความไว้วางใจได้รวมเกณฑ์เดิม 4 ด้าน มาไว้ด้วยกัน คือ ความเชี่ยวชาญ มีอัธยาศัย ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัย ส่วนด้านการเข้าถึงจิตใจ ได้รวมเกณฑ์เดิม 3 ด้านไว้ด้วยกัน คือ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสารและความเข้าใจลูกค้า

ฮีเบิร์ต (Hebert. 1994: 3-21) ศึกษาคุณภาพของการบริการยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดประชาชนในประเทศแคนาดา โดยใช้แบบสอบถามการประเมินคุณภาพของ SERVQUAL ตามเกณฑ์คุณภาพบริการ 5 ด้าน ผลการวิจัย พบว่า ในการบริการยืมระหว่างห้องสมุด ผู้ใช้มีความหวังต่อคุณภาพการบริการสูงกว่าระดับที่ได้รับบริการจริง 4 ด้าน ยกเว้น ด้านลักษณะทางกายภาพที่ผู้ใช้มีระดับการได้รับบริการจริงสูงกว่าระดับความหวัง และผู้ใช้เห็นว่าเกณฑ์คุณภาพ

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ มีความสำคัญมากที่สุด ส่วนเกณฑ์ด้านลักษณะทางกายภาพ เป็นเกณฑ์คุณภาพที่ผู้ใช้เห็นว่ามีค่าน้อยที่สุด นอกจากนี้ ไวท์ (White. 1995: 36-45) ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้เกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดสาขาในมหาวิทยาลัย เวอร์จิเนีย โดยใช้แบบสอบถามการประเมินคุณภาพของ SERVQUAL ตามเกณฑ์คุณภาพบริการ 5 ด้าน ผลการวิจัย พบว่า เกณฑ์คุณภาพบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ามีค่าน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการตอบสนองของการบริการ และด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ส่วนเกณฑ์คุณภาพบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีค่าน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านเข้าถึงจิตใจ และด้านลักษณะทางกายภาพ สำหรับการประเมินคุณภาพงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า พบว่า ผู้ตอบมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับที่ได้รับจริง ส่วน ทาพิซ่าและกามินี (Thapisa and Gamini. 1999: 373) ได้ศึกษาถึงคุณภาพบริการห้องสมุดของมหาวิทยาลัยบอสวานา โดยใช้แบบสอบถามการประเมินคุณภาพของ SERVQUAL ตามเกณฑ์คุณภาพบริการ 6 ด้าน ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ได้รับบริการจริงในระดับที่สูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีและนักศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และอาจารย์ในแต่ละคนได้รับบริการจริงแตกต่างกัน ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่า ได้รับบริการจริงสูงกว่านักศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

สุริทอง ศรีสอาด (2540: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงความคาดหวังและการได้รับบริการจริงของคุณภาพบริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL และมุ่งศึกษาในส่วนของบริการ 3 งาน ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการสืบค้นข้อมูล ตามเกณฑ์การประเมิน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองของการบริการ ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าถึงจิตใจ ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ได้รับบริการจริงในงานบริการทั้ง 3 งาน สูงกว่าระดับที่คาดหวัง 5 ข้อ จาก 22 ข้อ ส่วนนักศึกษารับบริการจริงสูงกว่าระดับความคาดหวังจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ผู้ให้บริการให้ความสนใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ อย่างไรก็ตาม พบว่า ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของทั้งอาจารย์และนักศึกษาในบริการส่วนใหญ่สูงกว่าระดับของการได้รับบริการจริง คือ มีระดับความคาดหวังในระดับมาก แต่ได้รับบริการจริงในระดับน้อย สำหรับเกณฑ์ทั้ง 5 ด้าน พบว่า อาจารย์ให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการมากที่สุด ในงานบริการทั้ง 3 งาน ส่วนนักศึกษาให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ด้านความน่าเชื่อถือของบริการมากที่สุด ในงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า และบริการสืบค้นข้อมูล ในขณะที่บริการยืม-คืน นักศึกษาให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ด้านการตอบสนองบริการมากที่สุด

พรวิฑู ใควค์ชาภรณ์ (2543: บทคัดย่อ) ศึกษาการประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ โดยเปรียบเทียบความคาดหวังและความเป็นจริงของการได้รับบริการของผู้ใช้ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยใช้กรอบแนวคิดของเครื่องมือ SERVQUAL ประเมินคุณภาพตามเกณฑ์ 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น และด้านการเข้าถึงจิตใจ ผลการวิจัย พบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านความเชื่อมั่น ช่องระหว่างความคาดหวังและได้รับบริการจริงมากที่สุด ผู้ใช้มีความคาดหวังสูงกว่าระดับบริการจริงที่ได้รับ สำหรับ

ความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองและด้านการเข้าถึงจิตใจ พบว่า นักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกันมีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับบริการที่ได้รับจริง พบว่า นักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกัน ได้รับบริการจริงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน

เครื่องมือวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ (LibQUAL+™) เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจของผู้ใช้ โดยศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่ผู้ใช้คาดหวังและการได้รับบริการจริงจากห้องสมุด โดยในปี ค.ศ. 1999 สมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัยร่วมกับนักวิจัยจากมหาวิทยาลัยเท็กซัสเอแอนด์เอ็ม คือ คูก เฮลท์และทอมสัน (Cook, Health & Thompson. 2001: 147-153) พัฒนาเครื่องมือเพื่อใช้ประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดโดยเฉพาะเรียกว่า LibQUAL+™ ซึ่งโครงการดังกล่าวยังคงพัฒนามาจนถึงปัจจุบัน การจัดทำเครื่องมือ LibQUAL+™ ได้ปรับปรุงมาจากเครื่องมือ SERVQUAL เนื่องจากองค์ประกอบในเกณฑ์ทั้ง 5 ด้านของเครื่องมือ SERVQUAL ยังไม่สามารถนำมาใช้ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดได้ครบถ้วน และไม่ครอบคลุมถึงสิ่งแวดล้อมของห้องสมุด สำหรับเครื่องมือ LibQUAL+™ ได้มีการทดสอบและทำวิจัยเพื่อหาเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดโดยทดลองกับห้องสมุดหลายแห่งในประเทศอเมริกาและแคนาดา โดยนำแนวคิดเดิมของเครื่องมือ SERVQUAL มาใช้ในการช่องว่างระหว่างความคาดหวังและได้รับบริการจริงของผู้ใช้ ต่อคุณภาพบริการ

สรุปได้ว่า พัฒนาการของการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด ได้มีแนวคิดในการพัฒนาเครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพการบริการที่ใช้กันแพร่หลาย เช่น แบบวัดคุณภาพบริการ (SERVQUAL) ที่ใช้วัดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ได้รับเป็นเครื่องมือที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับว่าเป็นมาตรฐานของการประเมินคุณภาพบริการทางการตลาด และเครื่องมือวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ (LibQUAL+™) เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจของผู้ใช้ โดยศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่ผู้ใช้คาดหวังและการได้รับบริการจริงจากห้องสมุด

การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+™

ห้องสมุดได้ตระหนักถึงการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดมานานแล้ว ซึ่งแต่เดิมนั้นวัดจากปริมาณของทรัพยากรแต่ไม่สามารถชี้ให้เห็นถึงคุณภาพได้ ดังนั้น จากการประชุมสมาชิกของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัยในเดือนตุลาคม ปี ค.ศ. 1999 เหล่าบรรดาสมาชิกได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและมีความต้องการที่จะพัฒนาและสร้างเครื่องมือที่เป็นมาตรฐานในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดจึงเกิดเป็นโครงการสร้างวิธีการวัดคุณภาพบริการของห้องสมุดร่วมกัน ทำให้เกิดเครื่องมือการวัดคุณภาพบริการของห้องสมุดขึ้นมาอย่างมากมาย โดยหนึ่งในนั้นคือ LibQUAL+™ ซึ่งถือได้ว่าเป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดซึ่งมีจุดประสงค์ ดังนี้ (Blixrud & Julia, 2003: 35)

1. เพื่อหาหลักเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดโดยเฉพาะ
2. เพื่อพัฒนาเครื่องมือในลักษณะที่อยู่บนเว็บ สำหรับให้ห้องสมุดต่าง ๆ นำไปใช้ประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด

3. เพื่อพัฒนาเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานสำหรับใช้ประเมินคุณภาพของห้องสมุด

4. เพื่อวางแผนในการจัดบริการของห้องสมุดให้ดีที่สุด

ในการพัฒนาเครื่องมือ LibQUAL+™ ทีมผู้วิจัยได้วิเคราะห์และทดสอบเกณฑ์ในการประเมินหลายครั้ง ดังนี้ เกณฑ์ที่ทดสอบในปี ค.ศ. 2000 ครอบคลุมองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ด้านผลของการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านสถานที่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับด้านผลของการให้บริการได้รวมเกณฑ์ 3 ด้าน ของเครื่องมือ SERVQUAL เข้าด้วยกัน คือ ความไว้วางใจ การเข้าถึงจิตใจและการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ปี ค.ศ. 2001 ได้มีการปรับข้อคำถามภายใต้องค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ด้านผลของการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการพึ่งพาตนเอง และด้านการเข้าถึงสารสนเทศ และในปี ค.ศ. 2002 ได้ปรับลดคำถามภายใต้องค์ประกอบ 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านผลของการให้บริการ ได้แก่ การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ การสร้างความน่าไว้วางใจ การสร้างความมั่นใจ และการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้ มีคำถามจำนวน 9 ข้อ ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน ผู้ให้บริการเข้าใจถึงปัญหาในการใช้บริการของผู้ใช้ ให้ความสนใจผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ผู้ให้บริการมีความรู้ที่จะตอบปัญหา ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะตอบคำถามแก่ผู้ใช้ ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมในการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้ และผู้ให้บริการมีความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. ด้านสถานที่ ได้แก่ ลักษณะภายนอกของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น วัสดุอุปกรณ์สื่อสาร บุคคล จำนวนชั่วโมงบริการ เสียง ความปลอดภัย อุณหภูมิ ที่จอดรถ เป็นต้น ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ คือ สถานที่สามารถเข้าได้อย่างสะดวก และเหมาะแก่การค้นคว้า มีความเงียบสงบ และเป็นส่วนตัว สถานที่มีการตกแต่งเหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวกเชิญชวนให้เข้าใช้ และการพิจารณาถึงสิ่งแวดล้อม

3. ด้านการสืบค้น ได้แก่ การสืบค้นข้อมูลออนไลน์ ทั้งจากภายในและภายนอกห้องสมุดได้ ง่ายความสะดวกในการใช้ และมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ซึ่งประกอบด้วย ข้อคำถาม 6 ข้อ คือ มีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศทั้งจากที่บ้านและที่ทำงาน คอมพิวเตอร์มีความทันสมัยและง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ เว็บไซต์ของห้องสมุดเป็นแหล่งให้หาข้อมูลสารสนเทศได้ด้วยตนเอง วิธีการสืบค้นข้อมูลง่ายแก่การค้นหาได้ด้วยตนเอง การจัดทำข้อมูลง่ายแก่การเข้าถึง มีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดได้โดยสะดวก

4. ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ ได้แก่ การเข้าถึงสารสนเทศได้ตรงตามความต้องการ ระยะเวลาในการสืบค้น การมีทรัพยากรสารสนเทศที่ครบถ้วน สะดวก ในการค้นหา ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ คือ มีวารสารครบถ้วนสมบูรณ์ มีการกำหนดระยะเวลาในการส่งมอบเอกสารในการยืมระหว่างห้องสมุด มีทรัพยากรที่หลากหลายสาขาวิชา มีการอำนวยความสะดวกในชั่วโมงเร่งด่วน มีทรัพยากรที่เป็นวัสดุดีพิมพ์ครบถ้วนสมบูรณ์ (Blixrud. 2003: 42)

ลักษณะของ LibQUAL+™ มีเป้าหมาย 6 ประการ ดังต่อไปนี้ (Association of Research Libraries. 2004: 1)

1. ส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งความเป็นเลิศในการบริการห้องสมุด
2. ช่วยให้ผู้ให้บริการเข้าใจการรับรู้ของผู้ใช้เกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดมากยิ่งขึ้น
3. รวบรวมและตีความข้อมูลย้อนกลับของผู้ใช้อย่างเป็นระบบตลอดเวลา
4. ให้ข้อมูลสำหรับการประเมินจากห้องสมุดที่เป็นแบบอย่าง เพื่อการเปรียบเทียบ
5. กำหนดแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดในการให้บริการห้องสมุด
6. เพื่อยกระดับทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูลบุคลากรห้องสมุดในด้านการแปลความหมายข้อมูลและการนำไปใช้ประโยชน์

สโนจและปีเตอร์มานเนค (Snog and Petermanec. 2001: 314-325) ได้ศึกษาความสำคัญและระดับของคุณภาพบริการที่ได้รับจริง ในห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์และห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยมาลีบอร์ ประเทศสโลวาเนีย ผลการวิจัย พบว่า ไนองค์ประกอบด้านผู้ให้บริการข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความหวังมากที่สุด ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญความสามารถในการสื่อสารกับผู้ให้บริการ ความไว้วางใจ และการแสดงออกกับผู้ให้บริการ สำหรับไนองค์ประกอบ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านอุปกรณ์และข้อมูลผู้ใช้มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ได้แก่ จำนวนหนังสือมีเพียงพอ การบริการคอมพิวเตอร์ที่ให้ความสะดวกในการเข้าถึงตัวเล่มของหนังสือและวารสาร ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย และความสะดวกในการติดต่อสำรองหนังสือ สำหรับระดับที่ได้รับจริง พบว่า คุณภาพบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงในระดับมากที่สุด 3 ข้อ ได้แก่ ข้อมูลมีการเชื่อมต่อกับเครือข่ายห้องสมุดอื่น ๆ มีความสะดวกในการติดต่อกับผู้ให้บริการ และการสืบค้นข้อมูลจากรายการออนไลน์ของห้องสมุด ส่วนองค์ประกอบที่ผู้ใช้ประเมินมีความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านผู้ให้บริการ และองค์ประกอบที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีสำคัญน้อยที่สุด คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านบริการสารสนเทศ

เกวลี จันท์ตะมา (2549: บทคัดย่อ) ได้ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+™ : กรณีศึกษาห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดมีระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ และระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับบริการที่ต้องการอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพการบริการของห้องสมุด ค่าเฉลี่ยของการบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงนั้นอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับทุกข้อ ทุกปัจจัย และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการ พบว่า นักศึกษาเพศ ชาย และผลการเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้แตกต่างกัน ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริงไม่แตกต่างกัน สำหรับนักศึกษาในชั้นปีต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริงแตกต่างกัน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรประเมินทั้งประสิทธิภาพของการให้บริการและประสิทธิผลของการให้บริการ โดยการประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการจะพิจารณาว่าในช่วงเวลานั้น ๆ และเฉพาะจุดที่ปฏิบัติการนั้น ๆ ได้ก่อให้เกิดปัจจัยนำออกอย่างประหยัด คุ่มค่าเพียงใด โดยมีการกำหนดตัวบ่งชี้เป็นปริมาณ มีอัตราส่วนเปรียบเทียบการดำเนินงานกับค่าใช้จ่าย หรืออัตราส่วนของความพยายามกับการดำเนินงาน จึงเป็นการมองดู

ผลที่เกิดขึ้นจากภายใน ส่วนการประเมินประสิทธิผลของการให้บริการ เป็นการส่งเสริม สนับสนุนให้ บรรลุถึงเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยพิจารณาที่ผลผลิตของระบบงาน หรือเป็นการวัด ที่มองไปที่ผลภายนอก ซึ่งสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ได้ในระยะยาว

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความต้องการจำเป็น

การพัฒนาเทคนิค ที่เรียกว่า การประเมินความต้องการจำเป็น (Needs assessment) มาช่วยในการสำรวจและศึกษาปัญหาที่ต้องการการแก้ไข นำไปสู่การกำหนดเป้าหมายที่ต้องการ บรรลุ และเป็นตัวช่วยในการตัดสินใจเลือกหนทางการแก้ไขปัญหาที่สอดคล้องกับความต้องการของ ผู้เกี่ยวข้องกับโครงการ (สุวิมล ว่องวาณิช. 2542: 18) แนวคิดของการประเมินความต้องการจำเป็น ได้เริ่มต้นที่ประเทศสหรัฐอเมริกา ในช่วงกลางทศวรรษที่ 1960 โดยโครงการต่าง ๆ เหล่านี้มักถูก เรียกร้องให้มีการระบุวิธีการวัดและประเมินความต้องการของโครงการไว้ในเป้าหมายด้วย ทั้งนี้ เพื่อประสิทธิภาพของการวางแผนโครงการ ซึ่งต่อมาได้กลายเป็นเกณฑ์พื้นฐานสำหรับการพิจารณา อนุมัติเพื่อให้การสนับสนุนโครงการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งโครงการต่าง ๆ ทางการศึกษา เช่น โครงการ ที่เกี่ยวกับการส่งเสริมวิชาการ โครงการพัฒนาจิตใจและอารมณ์ของเด็กนักเรียน และโครงการ ฝึกอบรมทางอาชีวศึกษา เป็นต้น โครงการทั้งหลายเหล่านี้ต่างก็ได้ทำการประเมินความต้องการ จำเป็นเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ และเพื่อใช้ประโยชน์จากผลการประเมินให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น ทั้งใน ระดับท้องถิ่น ระดับภาค และระดับชาติ (เยาวดี วิบูลย์ศรี. 2538: 65)

การวางแผนโครงการโดยมิได้คำนึงถึงความต้องการจำเป็นในระดับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลต่าง ๆ และหาแนวทางปรับความต้องการจำเป็น ย่อมจะก่อให้เกิดปัญหาในทางปฏิบัติและปัญหาอื่น ๆ ตามมาอย่างไม่สิ้นสุด โดยเฉพาะโครงการทางด้านบริการสังคม การละเลยต่อความต้องการจำเป็น ของกลุ่มเป้าหมาย อาจเป็นเหตุให้โครงการนั้นขาดความร่วมมือและไม่บรรลุวัตถุประสงค์หรือ ให้บริการ ไม่ตรงกับความต้องการจำเป็นหรือไม่ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย ฯลฯ ทำให้เกิดความล่าช้าหรือ สูญเสียทรัพยากรไปโดยเปล่าประโยชน์ การประเมินความต้องการจำเป็นจึงเป็นเครื่องมือที่ใช้เป็น จุดเริ่มต้นของการวางแผนโครงการ อันส่งผลไปถึงการวางแผนการประเมินได้ล่วงหน้า ปัจจุบัน เทคนิคดังกล่าวได้รับความสนใจมากเพราะสามารถช่วยระบุปัญหาที่เป็นปัญหาอย่างแท้จริง ทำให้ เกิดการแก้ปัญหาได้ตรงจุดเป็นไปตามความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับโครงการ (สุวิมล ว่องวาณิช. 2542: 35)

ความหมายของการประเมินความต้องการจำเป็น

การประเมินความต้องการจำเป็น เป็นกระบวนการวิเคราะห์หรืออย่างเป็นแบบแผนเป็นทางการ เพื่อให้เห็นถึงความต้องการจำเป็นและเลือกความต้องการจำเป็น มาวางแผนเพื่อดำเนินการ โดยมีนักวิชาการได้ให้นิยามไว้ ดังนี้

ซัวเรส (Suarez. 1990: 29-31) นิยามความต้องการจำเป็นที่ใช้กันมี 3 ประเภท ประเภท แรก คือ การนิยามในรูปของความแตกต่าง ซึ่งมีปัญหาอยู่ที่ว่าจะกำหนดระดับของสภาพที่ควรจะ

เป็นอยู่ในระดับใด ตั้งแต่ระดับอุดมคติ ระดับปกติวิสัย ระดับที่พอใจ ระดับที่คาดหวัง และระดับที่คิดว่าควรจะเป็น ประเภทที่สอง คือ นิยามในรูปของความต้องการ หรือความชอบ แม้จะมีผู้คัดค้าน นิยามนี้มาก แต่ก็มิใช่กันมาก ประเภทที่สาม คือ นิยามในรูปของความขาดแคลน ซึ่งหากไม่ได้รับการตอบสนองจะตกอยู่ในภาวะอันตราย นิยามนี้ไม่ค่อยมีการนำไปใช้ เนื่องจากเป็นการยากที่จะกำหนดว่าระดับใด ถือเป็นระดับขั้นต่ำที่หากไม่ได้รับการตอบสนองจะตกอยู่ในสภาวะที่ไม่น่าพอใจ

คูฟแมนและอิงลิช (สุวิมล ว่องวาณิช. 2548: 36; อ้างอิงจาก Kaufman & English. 1981) ได้ให้ความหมายของการประเมินความต้องการจำเป็น ไว้หลายนัย คือ (1) การประเมินความต้องการจำเป็น หมายถึง กระบวนการหาความต้องการที่เป็นผลสุดท้ายหรือผลผลิตหรือผลลัพธ์ที่ได้ (2) การประเมินความต้องการจำเป็น หมายถึง กระบวนการสังเกต ทดลองเพื่อต้องการหาผลผลิตมาเทียบกับเกณฑ์แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาการ (3) การประเมินความต้องการจำเป็น หมายถึง กระบวนการในการหาค่าความเที่ยงของจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม และ (4) การประเมินความต้องการจำเป็น หมายถึง กระบวนการที่ใช้เป็นเครื่องมือชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างผลที่ได้กับผลที่ต้องการแล้วนำมาจัดเรียงลำดับความสำคัญก่อนนำไปปฏิบัติ

สุวิมล ว่องวาณิช (2542: 118) กล่าวถึงนิยามของความต้องการจำเป็นว่าสามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ (1) การนิยามความต้องการจำเป็นว่าเป็นความแตกต่างระหว่างสิ่งที่มุ่งหวังกับสิ่งที่เป็นอย่างจริง การให้นิยามในแนวนี้สะท้อนถึงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น เรียกว่าเป็นการนิยามตาม “โมเดลความแตกต่าง” (2) การนิยามความต้องการจำเป็นว่าเป็นสิ่งซึ่งหากไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดสภาวะที่ไม่พึงประสงค์ขึ้นหรือสิ่งที่แสดงให้เห็นแล้วว่ามีคามจำเป็น และเป็นประโยชน์ซึ่งจะต้องเสริมให้กับส่วนที่ขาดหายไปให้มีความสมบูรณ์ขึ้น นั่นคือ หากพบว่าองค์กรใดประสบกับสภาวะที่ไม่พึงประสงค์ในเรื่องใด องค์กรนั้นก็มีความต้องการจำเป็นที่ต้องได้รับการตอบสนองในเรื่องนั้น ความต้องการจำเป็นโดยนิยามนี้จึงเป็นตัวสะท้อนถึงการแก้ไขปัญหาในเรื่องนั้น

ในขณะที่ คิริชย์ กาญจนवासีและคณะ (2541: 25) กล่าวว่า การประเมินความต้องการจำเป็น มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ 4 ประการ คือ (1) เพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการวางแผน ซึ่งจะส่งผลในการจำแนกเป้าหมาย การตัดสินใจถึงขอบเขตของเป้าหมายว่าจะทำได้แค่ไหน (2) เพื่อเป็นการตรวจวิเคราะห์หรือการจำแนกแยกแยะปัญหาหรือหาจุดอ่อนของสิ่งที่ศึกษาอันจะทำให้การวางแผนเป็นไปอย่างเหมาะสม (3) เพื่อใช้เป็นส่วนประกอบสำหรับการประเมินหลาย ๆ รูปแบบ และ (4) เพื่อนำไปใช้กับการรับรองสถาบันการศึกษา เช่น การประเมินผลผลิตในเรื่องของนักศึกษา ผลการประเมินชนิดนี้ นำไปจำแนกความพยายามทางการศึกษาของโรงเรียนหรือระบบโรงเรียนว่าเกิดประสิทธิภาพหรือไม่

สรุปได้ว่า การประเมินความต้องการจำเป็น เป็นกระบวนการที่เป็นระบบซึ่งใช้เพื่อกำหนดความแตกต่างระหว่างสภาพที่มุ่งหวังกับสภาพที่เป็นจริง ส่วนใหญ่จะเน้นที่ความแตกต่างของผลลัพธ์ จากนั้นจะมีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความแตกต่างนั้น แล้วเลือกความต้องการจำเป็นมาแก้ไข

ขั้นตอนการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น

เนื่องจากการใช้ประโยชน์จากผลที่ได้รับจากการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น คือ การนำไปใช้ในการพัฒนาองค์กร ตามหลักการบริหารองค์กรเมื่อได้ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นแล้วต้องนำข้อมูลความต้องการจำเป็นมาวิเคราะห์ เพื่อศึกษาสาเหตุที่ตามมาเพื่อให้เกิดความต้องการจำเป็นนั้น ๆ จากนั้น จึงทำการศึกษาการแก้ไขปัญหาและผลกระทบที่ตามมาเพื่อจะได้กำหนดแผนงานที่หน่วยงานต้องไปดำเนินการจัดทำให้สำเร็จเพื่อสนองความต้องการจำเป็นให้ครบถ้วน ดังนั้น กระบวนการประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์จึงประกอบด้วย 3 ขั้นตอน

1. การระบุความต้องการจำเป็น (Needs identification) เป็นการศึกษาสภาพปัจจุบันก่อนนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง การวางแผนจำเป็นต้องมีข้อมูล หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลมาใช้ระบุลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น

2. การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น (Needs analysis) เป็นการวิจัยเพื่อค้นหาแนวทางการแก้ไขและทรัพยากรที่ใช้เพื่อตอบสนองความต้องการจำเป็นที่ได้จากการศึกษาในช่วงแรก โดยเก็บข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้ทรงคุณวุฒิ องค์กรในชุมชน การศึกษาเอกสาร และการระดมความคิด

3. การกำหนดทางเลือกในการแก้ปัญหาความต้องการจำเป็น (Needs solution) เป็นขั้นตอนที่วิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาและเกิดความต้องการจำเป็นเพื่อกำหนดยุทธวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสมตามบริบทหรือการออกแบบพัฒนาตามทางเลือก

สรุปได้ว่า ขั้นตอนการวิจัยความต้องการจำเป็นนั้นต้องมีการระบุความสำคัญของปัญหา โดยนำผลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อที่จะหาสาเหตุและเป็นแนวทางในการแก้ไข จากนั้นจะมากำหนดทางเลือกในการหาวิธีการแก้ไขปัญหาซึ่งในแต่ละขั้นตอนจะมีวิธีการหรือเครื่องมือเพื่อนำมาใช้สำหรับการแก้ปัญหา

เทคนิคที่ใช้ในการประเมินความต้องการจำเป็น

วิทกินและอัลทชูลด์ (Witkin & Altschuld. 1995: 105) ได้แบ่งแหล่งข้อมูลความต้องการจำเป็นออกเป็น 3 ประเภทดังนี้

1. เอกสารหรือรายงานที่มีอยู่ เป็นข้อมูลที่มีการเก็บรวบรวมเอาไว้แล้ว เช่น ตัวบ่งชี้ทางสังคม ข้อมูลจากการทำสำมะโนประชากร ผลการประเมินความต้องการจำเป็นทางการศึกษา ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะประชากร และรายงานผลการประเมินโครงการ เป็นต้น

2. กระบวนการที่เกิดจากการติดต่อสื่อสาร ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยตรงจากผู้ให้ข้อมูลมี 2 ชนิดคือ

2.1 กระบวนการที่ไม่ต้องอาศัยการมีปฏิสัมพันธ์ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกิดจากการถ่ายโอนระหว่างผู้ให้ข้อมูลแต่ละบุคคลกับผู้ประเมินหรือผู้สัมภาษณ์ โดยจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์หรืออาจจะมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันเพียงเล็กน้อย สำหรับเทคนิคที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมี ดังนี้ คือ การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์รายบุคคล เทคนิคเหตุการณ์วิกฤต การสำรวจแบบเดลฟายทางไปรษณีย์ และการวิเคราะห์ผลกระทบไขว้

2.2 กระบวนการที่อาศัยการมีปฏิสัมพันธ์ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้รูปแบบ กระบวนการกลุ่มที่ต้องอาศัยการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มผู้ให้ข้อมูลด้วยกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับ มุมมองหรือข้อคิดเห็นที่สอดคล้องกัน เทคนิคที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมี ดังนี้ คือ การทำประชา พิหารณ์ อาศรมความคิดของชุมชน เทคนิคกลุ่มสมมติภัย การสนทนากลุ่ม เทคนิคการระดมความคิด เดคัมและการฉายภาพอนาคต

3. กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล ส่วนใหญ่เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อรับทราบถึงสาเหตุ และผลกระทบที่ตามมา เทคนิคที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้ คือ การวิเคราะห์งาน การวิเคราะห์ผลกระทบไขว้ วงล้ออนาคต การวิเคราะห์แนวโน้ม การวิเคราะห์เชิงสาเหตุ แผนภูมิ แบบก้างปลา การวิเคราะห์สาเหตุและผลที่ตามมา และการวิเคราะห์แบบฟลอร์ทรี

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น จะนำไปใช้ใช้ในการ พัฒนาองค์กร โดยข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุและวิธีการแก้ไขปัญหาและ ผลกระทบที่ตามมา ซึ่งอาศัยเทคนิคต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหาและเลือกใช้ได้เหมาะสม เทคนิค ของการหาความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับบริการทางด้านบริการสังคมนั้นทำได้หลายวิธี ตั้งแต่วิธี ง่าย ๆ ไปจนถึงวิธีที่สลับซับซ้อน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับการประสานความรู้ของข้อมูลเบื้องต้นทางสถิติและ การวิจัยที่เกี่ยวกับชุมชนที่มีอยู่ก่อนแล้วกับประสบการณ์ความชัดเจนในการวางแผนการปฏิบัติ โครงการ ถ้าข้อมูลและความรู้ดังกล่าวมีอยู่อย่างเพียงพอและมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เชื่อถือได้ เราก็อาจจะนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ประโยชน์ในการประเมินความต้องการจำเป็นได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

ภารกิจหลักของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้กำหนดภารกิจหลักของคณะครุศาสตร์ ที่ว่าเป็นแหล่งเรียนรู้และบริการสารสนเทศทางครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ และการจัดการศึกษาชั้นแนว หน้าของประเทศ เพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมของคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายใน แผนพัฒนาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ได้วางจุดมุ่งหมาย มุ่งเน้นผลิตงาน วิชาการ และงานวิจัยที่ได้มาตรฐาน สามารถเป็นแหล่งความรู้ และแหล่งอ้างอิงทางวิชาการของ แผ่นดินที่เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ และผลิตบัณฑิตที่มีความรู้แท้จริงในศาสตร์ของตน มีความรู้เรื่องไทยและเพื่อนบ้าน มีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการสื่อสาร รวมทั้งการใช้ ภาษาอังกฤษได้อย่างดี มีความเป็นผู้นำ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสามารถในการวิเคราะห์ และสังเคราะห์ และประยุกต์ความรู้ได้อย่างถูกต้อง

ดังนั้น บทบาทที่สำคัญของการบรรณารักษะของคณะและมหาวิทยาลัยนั้นห้องสมุดคณะ ครุศาสตร์ จึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนให้ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญและมีมีส่วนร่วม และเพิ่มบทบาท โดยตรงต่อการให้บริการทางวิชาการ มีส่วนสนับสนุนส่งเสริมการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย และการให้บริการสังคม จึงได้กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในด้านต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับ นโยบายของคณะครุศาสตร์และของมหาวิทยาลัย ดังนี้ (สุวิมล ธนะผลเลิศ. 2549: 25-27)

1. การบริการทางวิชาการของห้องสมุด
 - 1.1 ดูแลรับผิดชอบ และดำเนินการด้านการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
 - 1.2 ควบคุมดูแล และตรวจสอบการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
 - 1.3 ดูแลรับผิดชอบ และดำเนินการดำเนินงานระบบสารสนเทศทางการศึกษา
 - 1.4 ดูแลรับผิดชอบ และดำเนินการดำเนินงานบริการสื่อประสม
 - 1.5 ควบคุมดูแล ตรวจสอบงานบริการผู้อ่าน ช่วยค้นคว้า และยืมระหว่างห้องสมุด
 - 1.6 ดูแลรับผิดชอบ และดำเนินการดำเนินงานบริการ จำย-รับ
2. การบริหารจัดการ
 - 2.1 กำหนดนโยบายการดำเนินงานห้องสมุด
 - 2.2 รับผิดชอบในการวางแผน และงบประมาณ
 - 2.3 การวางแผนจัดการด้านบุคลากรและการประเมินผลการปฏิบัติการ
 - 2.4 วิเคราะห์และจัดทำโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการห้องสมุด
 - 2.5 ดูแลการจัดเก็บสถิติ รายงานและธุรการ
 - 2.6 การบริหารจัดการอาคารสถานที่
 - 2.7 รับผิดชอบระบบประกันคุณภาพ ISO 9001 :2000
3. การบริการทางวิชาการแก่สังคม
 - 3.1 เป็นวิทยากรบรรยาย และฝึกอบรม
 - 3.2 เป็นวิทยากรนำชม และบรรยายให้ชาวต่างประเทศ
 - 3.3 เป็นหัวหน้าโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการส่งเสริมการใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้
 - 3.4 สำหรับโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษา ระยอง เขต 1
 - 3.5 เป็นหน่วยฝึกประสบการณ์วิชาชีพระดับมัธยมศึกษา และสารสนเทศศาสตร์
 - 3.6 ช่วยเหลือนิสิตสายตาพิการ
 - 3.7 ช่วยเหลือนักเรียนที่มีความต้องการพิเศษ
 - 3.8 เป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์/ผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย
 - 3.9 เป็นกรรมการบริหารสมาคมวิชาชีพระดับมัธยมศึกษา และสารสนเทศศาสตร์
 - 3.10 เป็นสมาชิกในสมาคมวิชาชีพระดับมัธยมศึกษา และสารสนเทศศาสตร์สัมพันธ์

ลักษณะงานดังกล่าว สรุปได้ว่า งานบริการทางวิชาการของห้องสมุดที่ให้บริการกับอาจารย์ นิสิต บุคลากรคณะครุศาสตร์ และต่างคณะ อีกทั้งบุคคลภายนอก ซึ่งได้แก่ นิสิต นักศึกษา และอาจารย์จากสถาบันการศึกษาทางครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ อาทิ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร มหาวิทยาลัยบูรพา มหาวิทยาลัยนเรศวร มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ทั้ง 41 แห่ง ตลอดจนสถาบันการศึกษาเอกชน และบุคลากรจากกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา และงานบริการทางวิชาการแก่สังคม ที่ทางห้องสมุดจัดให้กับหน่วยงาน สถาบันการศึกษา และหน่วยราชการต่าง ๆ ถือได้ว่าเป็นหน้าที่หลักอย่างหนึ่งของห้องสมุดตาม

นโยบายและภารกิจของห้องสมุดทั้งนี้ ในการดำเนินงานของห้องสมุดได้คำนึงถึงคุณภาพการบริการในทุกด้าน ๆ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กล่าวสรุปได้ว่า การศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จะเห็นได้ว่าการประเมินความต้องการจำเป็น เป็นกระบวนการศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ อีกทั้ง เป็นการชี้แนะแนวทางการดำเนินงาน การวางแผน และการพัฒนาองค์การ การประเมินความต้องการจำเป็นจะประสบความสำเร็จได้ ผู้รับบริการควรมีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และร่วมกันวิเคราะห์ถึงความต้องการจำเป็นเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาคุณภาพในการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านลักษณะทางกายภาพ และสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาความคิดเห็นและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และการจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใน 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการของการบริการ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย นิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่กำลังศึกษาอยู่ใน ปีการศึกษา 2550 ทุกระดับการศึกษาใน 4 ภาควิชา จำนวนทั้งสิ้น 2,279 คน (คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2550: ออนไลน์)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2550 โดยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของยามาเน่ (Yamane. 1967: 886-887) ที่ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มเท่ากับ .05 ในทุกระดับการศึกษาทั้ง 4 ภาควิชา จำนวน 340 คน จากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างโดยเลือกใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น ตามภาควิชาที่ศึกษา 4 ภาควิชา ดังรายละเอียดในตาราง 1

2. เพื่อความเหมาะสมของการใช้สถิติในการเปรียบเทียบ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยกว่า 30 คน ผู้วิจัยได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่างรวมเป็น 30 คน ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิตระดับปริญญาเอกในภาควิชาหลักสูตรและการสอน และภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา นิสิตระดับปริญญาโทในภาควิชาศิลปะดนตรีและนาฏศิลป์ศึกษา และนิสิตระดับปริญญาตรีในภาควิชานโยบายการจัดการและความเป็นผู้นำ รวมได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 410 คน ดังรายละเอียดในตาราง 2

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำแนกตามภาควิชา

ภาควิชาที่ศึกษา	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ภาควิชาหลักสูตรการสอนและเทคโนโลยี	1,171	174
ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา	229	35
ภาควิชาศิลปะดนตรีและนาฏศิลป์ศึกษา	275	41
ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำ	604	90
รวม	2,279	340

ตาราง 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำแนกตามระดับการศึกษา

ภาควิชาที่ศึกษา	ระดับการศึกษา			รวม
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
ภาควิชาหลักสูตรการสอนและเทคโนโลยี	117	40	30	187
ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา	0*	32	30	62
ภาควิชาศิลปะดนตรีและนาฏศิลป์ศึกษา	35	30	0*	65
ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำ	30	33	33	96
รวม	182	135	93	410

หมายเหตุ: * ยังไม่มีการจัดการเรียนการสอนในภาควิชาที่ศึกษา

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามการศึกษาค้นคว้าความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี งานวิจัย และตำราต่าง ๆ รวมถึงงานวิจัยทางอิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภททั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความต้องการจำเป็นและคุณภาพการบริการ เพื่อนำมาเป็นแนวทางตามกรอบแนวคิด และใช้ในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาหลักเกณฑ์ และรูปแบบของแบบสอบถามความต้องการจำเป็นและคุณภาพบริการห้องสมุดตามแนวทางของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย โดยคูก์ เฮลส์ และทอมสัน (Cook, Health & Thompson. 2001: 147-153) และแบบสอบถามของนฤมล พุกเกษศิลป์ (2546: 156-160) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามการศึกษาค้นคว้าความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ
4. นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นต่อประธานกรรมการและคณะกรรมการควบคุมปริญญาโท เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องและความชัดเจนของข้อคำถาม ความเหมาะสมในการใช้สำนวนภาษาความถูกต้องและความครอบคลุมของเนื้อหา
5. นำแบบแบบสอบถามมาทำการปรับปรุงแก้ไข แล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน (ภาคผนวก ค) ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของแบบสอบถามให้สอดคล้องตามนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้กำหนดไว้ จากนั้นนำไปปรับปรุงก่อนนำไปใช้จริง

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยคำถามแบบเลือกตอบ แบบปลายเปิด และแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบบสอบถามชุดนี้ได้แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของนิสิต ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับเพศ ระดับการศึกษา ภาควิชาที่ศึกษา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ และแบบปลายเปิด จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 70 ข้อ เกี่ยวกับการจัดบริการของห้องสมุดครุศาสตร์ 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ จำนวน 16 ข้อ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ จำนวน 13 ข้อ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 14 ข้อ และด้านลักษณะทางกายภาพ จำนวน 14 ข้อ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 13 ข้อ

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน	5	หมายถึง	นิสิตเห็นด้วยกับข้อความในระดับมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง	นิสิตเห็นด้วยกับข้อความในระดับมาก
คะแนน	3	หมายถึง	นิสิตเห็นด้วยกับข้อความในระดับปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง	นิสิตเห็นด้วยกับข้อความในระดับน้อย
คะแนน	1	หมายถึง	นิสิตเห็นด้วยกับข้อความในระดับน้อยที่สุด

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50–5.00	หมายถึง	นิสิตเห็นว่าการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50–4.49	หมายถึง	นิสิตเห็นว่าการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50–3.49	หมายถึง	นิสิตเห็นว่าการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50–2.49	หมายถึง	นิสิตเห็นว่าการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00–1.49	หมายถึง	นิสิตเห็นว่าการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยหาค่า (Item Objective Congruence: IOC) ด้วยวิธีการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับความรู้ที่อยู่ในขอบเขตของมวลความรู้ตามเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินต้องมากกว่า 0.50 โดยกำหนดคุณสมบัติของผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการอุดมศึกษา 1 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล 2 คน และผู้เชี่ยวชาญที่มีส่วนร่วมในการพัฒนา หรือจัดการระบบคุณภาพภายในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 2 คน
2. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้กับกลุ่มนิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน แล้วนำข้อมูลไปวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยวิธีหาค่าร้อยละ 27 ของกลุ่มสูง และกลุ่มต่ำ แล้วทำการทดสอบที (t-test) เลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป ไว้ใช้เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัย
3. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1970: 161) โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีค่าความเชื่อมั่น รวมทั้งฉบับ เท่ากับ 0.89

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดกระทำข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พร้อมแบบสอบถามเสนอไปยังคณบดีคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากนิสิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกกับกลุ่มตัวอย่าง และเก็บคืนในเวลาที่กำหนดด้วยตนเอง ในระหว่าง เดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนมีนาคม 2551 ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 410 ฉบับ และได้รับกลับคืนมา จำนวน 410 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้มีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
2. การศึกษาความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวม และเป็นรายด้าน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามตัวแปรเพศ ผู้วิจัยใช้การทดสอบที

(t-test) จำแนกตามตัวแปรระดับการศึกษา ภาควิชาที่ศึกษา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีเชฟเฟ (Scheffe's Method) (Ferguson. 1981: 308)

4. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวม และเป็นรายด้าน โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด คือ ค่าเฉลี่ย 3.50 โดยใช้การทดสอบค่าที่ (t-test) ดังนี้

4.1 ถ้าระดับความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน สูงกว่าค่าเฉลี่ย 3.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ถือว่า นิสิตมีความเห็นต่อการจัดการบริการของห้องสมุดมีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูงกว่าเกณฑ์

4.2 ถ้าระดับความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย 3.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ถือว่า นิสิตมีความเห็นต่อการจัดการบริการของห้องสมุดมีความเหมาะสมอยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์

4.3 ถ้าระดับความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน ไม่พบว่าแตกต่างจากค่าเฉลี่ย 3.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ถือว่านิสิตมีความเห็นต่อการจัดการบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับไม่แตกต่างกับเกณฑ์

5. การจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นรายชื่อ พิจารณาจากค่าเฉลี่ยที่มีคะแนนต่ำสุด และเรียงตามลำดับไปหาค่าเฉลี่ยที่มีคะแนนสูงสุด โดยระบุหมายเลขลำดับความสำคัญจากหมายเลขน้อยไปหามากตามค่าเฉลี่ยที่มีคะแนนต่ำสุดไปหาค่าเฉลี่ยที่มีคะแนนสูงสุด

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่

6.1.1 ค่าความถี่

6.1.2 ค่าร้อยละ

6.1.3 ค่าเฉลี่ย

6.1.4 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

6.2 สถิติที่ใช้หาคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่

6.2.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยหาค่าตามเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินต้องมากกว่า 0.50 การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายชื่อ โดยการทดสอบที่ (t-test)

6.2.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach. 1984: 161)

6.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

6.3.1 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามตัวแปรเพศ โดยการทดสอบที (t-test) (Ferguson. 1981: 178)

6.3.2 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม จำแนกตามตัวแปรระดับการศึกษา ภาควิชาที่ศึกษา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ (Scheffe's Method) (Ferguson. 1981: 308)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
f	แทน	ความถี่
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-distribution
df	แทน	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกของค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานยกกำลังสอง
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสองของค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Mean Square)
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็นที่ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบจะตกอยู่ในช่วงปฏิเสธสมมติฐาน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยจำแนกออกเป็น 5 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรที่ศึกษาโดยการหาค่าความถี่ และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การศึกษาความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวม และเป็นรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นรายด้าน 5 ด้าน

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้าน จำแนกตามเพศ โดยการทดสอบค่าที ส่วนตัวแปรระดับการศึกษา ภาควิชาที่ศึกษาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดการบริการของห้องสมุด คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวม และเป็นรายด้าน กับเกณฑ์ที่กำหนดโดยการทดสอบ ค่าที่

ตอนที่ 5 การสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากแบบสอบถามปลายเปิด ที่เกี่ยวกับความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในแต่ละด้าน โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรที่ศึกษาโดยการหาค่าความถี่และหาค่าร้อยละ ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 ค่าความถี่และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	ความถี่ (คน) n = 410	ร้อยละ
เพศ		
เพศชาย	125	30.49
เพศหญิง	285	69.51
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	182	44.39
ปริญญาโท	135	32.93
ปริญญาเอก	93	22.68
ภาควิชาที่ศึกษา		
ภาควิชาหลักสูตรการสอนและเทคโนโลยีการศึกษา	187	45.61
ภาควิชาศิลปดนตรีและนาฏศิลป์ศึกษา	65	15.85
ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา	62	15.13
ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา	96	23.41
ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน		
ระดับสูง (เกรดเฉลี่ยสะสมมากกว่า 3.48 ขึ้นไป)	219	53.40
ระดับปานกลาง (เกรดเฉลี่ยสะสมระหว่าง 2.96-3.48)	144	35.10
ระดับต่ำ (เกรดเฉลี่ยสะสมต่ำกว่า 2.95)	47	11.50
รวม	410	100.00

จากตาราง 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ส่วนใหญ่เป็นนิสิตหญิง (ร้อยละ 69.51) ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 44.39) ในภาควิชาหลักสูตรและการสอนและเทคโนโลยีการศึกษา (ร้อยละ 45.61) และมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนอยู่ในระดับสูง (ร้อยละ 53.40)

ตอนที่ 2 การศึกษาความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวม และเป็นรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตาราง 4-9

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน

การจัดการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	n = 410		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	ความเหมาะสม
ด้านผู้ให้บริการ	3.79	0.65	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ	3.94	0.58	มาก
ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	3.79	0.60	มาก
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.96	0.57	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.64	0.62	มาก
รวม	3.82	0.51	มาก

จากตาราง 4 พบว่า นิสิตมีความเห็นต่อการจัดการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยโดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X}=3.82$, S.D.=0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตมีความเห็นต่อการจัดการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ($\bar{X}=3.79$, S.D.=0.65) ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ($\bar{X}=3.94$, S.D.=0.58) ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X}=3.79$, S.D.=0.60) ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X}=3.96$, S.D.=0.57) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.64$, S.D.=0.62)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการ
ของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และการจัดลำดับความสำคัญ
ในด้านผู้ให้บริการ เป็นรายข้อ

การจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านผู้ให้บริการ	n = 410		ระดับความ เหมาะสม	ลำดับ ความสำคัญ
	\bar{X}	S.D.		
1. มีความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ ภายในห้องสมุดอย่างครบถ้วน	3.83	0.74	มาก	9
2. มีความรู้เกี่ยวกับการบริการของห้องสมุด เป็นอย่างดี	3.85	0.74	มาก	10
3. มีความรู้เกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตภายในห้องสมุด เป็นอย่างดี	3.81	0.76	มาก	8
4. เข้าใจความต้องการในการมาขอใช้บริการ	3.93	0.77	มาก	12
5. สามารถสื่อสารและอธิบายให้ท่านเข้าใจได้ อย่างชัดเจน	3.86	0.80	มาก	11
6. ให้บริการได้อย่างถูกต้องทุกครั้งที่มาขอรับ บริการ	4.03	0.77	มาก	14
7. สามารถบริหารเวลาเพื่อให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.01	0.72	มาก	13
8. ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว	3.93	0.86	มาก	12
9. ชักถามพร้อมให้คำแนะนำในเรื่องที่ท่านค้นหา	3.75	0.92	มาก	5
10. สนทนากับท่านด้วยวาจาที่สุภาพอ่อนโยน	3.67	0.93	มาก	4
11. แสดงความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการ ท่านทุกครั้ง	3.61	0.91	มาก	3
12. บริการท่านด้วยอัธยาศัยไมตรีและเป็นกันเอง	3.76	0.91	มาก	6
13. ช่วยเหลือท่านด้วยความเต็มใจ	3.80	0.86	มาก	7
14. คำนึงถึงผลประโยชน์ต่อผู้ที่มาขอใช้บริการ	3.83	0.81	มาก	9
15. มีสีหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส เมื่อท่านมาใช้บริการ	3.49	0.99	ปานกลาง	1
16. ควบคุมอารมณ์ได้ดีเมื่อเกิดข้อขัดแย้งในการ ให้บริการ	3.51	0.96	มาก	2
รวม	3.79	0.65	มาก	

จากตาราง 5 พบว่า นิสิตมีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านผู้ให้บริการ โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X}=3.79$, S.D.=0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อ 15 ผู้ให้บริการมีสีหน้ายิ้มแย้ม แจ่มใส เมื่อท่านมาขอใช้บริการ ($\bar{X}=3.49$, S.D.=0.99) นิสิตเห็นว่ามี ความเหมาะสม ในระดับปานกลาง

เมื่อจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการบริการ พบว่า ลำดับที่ 1 ผู้ให้บริการ มีสีหน้าที่ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เมื่อท่านมาขอใช้บริการ ($\bar{X}=3.49$) ลำดับที่ 2 การควบคุมอารมณ์ได้ดี เมื่อเกิดข้อขัดแย้งในการให้บริการ ($\bar{X}=3.51$) และ ลำดับที่ 3 การแสดงความกระตือรือร้นพร้อม ที่จะให้บริการท่านทุกครั้ง ($\bar{X}=3.61$)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และการจัดลำดับความสำคัญในด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ เป็นรายข้อ

การจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ	n = 410		ระดับความเหมาะสม	ลำดับความสำคัญ
	\bar{X}	S.D.		
1. มีระบบการจัดการรักษาสิ่งของที่ฝากไว้ก่อนเข้าใช้บริการเป็นอย่างดี	3.95	0.77	มาก	7
2. รายชื่อหนังสือกับเลขหมู่หนังสือที่ปรากฏในฐานข้อมูลถูกต้องชัดเจน	4.00	0.74	มาก	8
3. ท่านได้รับใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่เสียค่าปรับเกินกำหนดส่ง	4.04	0.91	มาก	9
4. เมื่อเกิดความผิดพลาดในการบริการผู้ให้บริการจะแก้ไขให้ท่านทันที	3.90	0.73	มาก	5
5. ท่านได้รับคำตอบหรือคำแนะนำที่ถูกต้องทุกครั้งในการใช้บริการตอบคำถาม	3.89	0.76	มาก	4
6. ท่านได้รับการช่วยเหลือค้นหาหนังสือทุกครั้งเมื่อท่านหาหนังสือไม่พบ	3.74	0.94	มาก	1
7. ระบบการตรวจสอบของเครื่องตรวจหนังสือทำงานได้ถูกต้อง	3.94	0.82	มาก	6
8. ท่านได้รับหนังสือที่จองไว้ล่วงหน้าตามเวลาที่กำหนด	3.88	0.80	มาก	3
9. ความตรงต่อเวลาในการนำวารสารนิตยสารฉบับใหม่ออกให้บริการ	3.79	0.84	มาก	2
10. มีการนำหนังสือใหม่จัดแสดงไว้ในตู้เป็นประจำทุกสัปดาห์	3.90	0.81	มาก	5
11. ความเหมาะสมของเวลาที่เปิด-ปิด (จ-ศ 07.00-19.00 น.)	4.00	0.94	มาก	8
12. ความเหมาะสมของเวลาที่เปิด-ปิด (ส-อ 08.00-19.00 น.)	4.00	0.95	มาก	8
13. ความถูกต้องของข้อมูลส่วนบุคคล เช่น จำนวนการยืมหนังสือถูกต้องตามที่ยืมจริง	4.13	0.84	มาก	10
รวม	3.94	0.58	มาก	

จากตาราง 6 พบว่า นิสิตมีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X}=3.94$, S.D.=0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากทุกข้อ

เมื่อจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการบริการ พบว่า ลำดับที่ 1 ท่านได้รับการช่วยเหลือค้นหาหนังสือทุกครั้งเมื่อท่านหาหนังสือไม่พบ ($\bar{X}=3.74$) ลำดับที่ 2 ความตรงต่อเวลาในการนำวารสารนิตยสารฉบับใหม่ออกให้บริการ ($\bar{X}=3.79$) และลำดับที่ 3 ท่านได้รับหนังสือที่จองไว้ล่วงหน้าตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=3.88$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการ
ของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และการจัดลำดับความสำคัญ
ในด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ เป็นรายข้อ

การจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	n = 410		ระดับความ เหมาะสม	ลำดับ ความสำคัญ
	\bar{X}	S.D.		
1. ฐานข้อมูลหนังสือ (OPAC) เข้าถึงได้ง่าย สะดวกต่อการค้นคว้า	3.88	0.80	มาก	11
2. ฐานข้อมูลวิจัยทางด้านครุศาสตร์ (LIB.EDU) เข้าถึงได้ง่ายสะดวกต่อการค้นคว้า	3.94	0.74	มาก	13
3. ฐานข้อมูลวิจัยต่างประเทศออนไลน์มีเนื้อหา ครอบคลุมทุกสาขาวิชา	3.76	0.81	มาก	7
4. มีบริการแนะนำหรือส่งเสริมทักษะการใช้ ฐานข้อมูลออนไลน์เป็นประจำทุกเทอม	3.72	0.82	มาก	4
5. คู่มือแนะนำการใช้ห้องสมุดบอกถึงแหล่ง ค้นคว้าและวิธีสืบค้นข้อมูล	3.75	0.84	มาก	6
6. ห้องสมุดมีหนังสือครอบคลุมทุกสาขาวิชา ที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัย	3.62	0.92	มาก	1
7. ห้องสมุดมีวารสารครอบคลุมทุกสาขาวิชา ที่เปิดสอน	3.63	0.96	มาก	2
8. การจัดเรียงหนังสือขึ้นบนชั้นจัดตาม หมวดหมู่ได้อย่างถูกต้อง	3.82	0.82	มาก	8
9. วารสารมีการจัดเก็บเรียงขึ้นตรงตามรายชื่อ	3.83	0.80	มาก	
10. หนังสือที่มีการส่งคืนในแต่ละวันจะจัดเก็บขึ้น ชั้นอย่างรวดเร็ว	3.85	0.79	มาก	9
11. วิทยานิพนธ์ทุกรายชื่อมีจำนวนเล่มครบถ้วน	3.73	0.84	มาก	5
12. กฤตภาคข่าวการศึกษาได้รับการดูแลให้มี ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	3.89	0.79	มาก	12
13. ห้องสมุดมีสื่อซีดี วีซีดี วีดีโอ ทางการศึกษา ตรงความต้องการ	3.68	0.82	มาก	3
14. มีป้ายบอกเลขหมู่หนังสือติดในแต่ละชั้นทุกตู้	3.99	0.77	มาก	14
รวม	3.79	0.60	มาก	

จากตาราง 7 พบว่า นิสิตมีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X}=3.79$, S.D.=0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตเห็นว่ามีเหมาะสมอยู่ในระดับมากทุกข้อ

เมื่อจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการบริการ พบว่า ลำดับที่ 1 ห้องสมุดมีหนังสือครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัย ($\bar{X}=3.62$) ลำดับที่ 2 ห้องสมุดมีวารสารครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่เปิดสอน ($\bar{X}=3.63$) และลำดับที่ 3 ห้องสมุดมีสื่อซีดี วีซีดี วีดีโอทางการศึกษาตรงความต้องการ ($\bar{X}=3.68$)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และการจัดลำดับความสำคัญในด้านลักษณะทางกายภาพ เป็นรายชื่อ

การจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านลักษณะทางกายภาพ	n = 410		ระดับความเหมาะสม	ลำดับความสำคัญ
	\bar{X}	S.D.		
1. คอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นข้อมูลอยู่ในบริเวณที่ผู้ใช้สะดวกต่อการใช้งาน	3.96	0.80	มาก	7
2. การจัดวางชั้นหนังสือในแต่ละพื้นที่มีความเหมาะสม	3.91	0.76	มาก	5
3. มีพื้นที่ระหว่างชั้นหนังสือพอสำหรับให้ท่านสามารถเดินหาหนังสือได้สะดวก	3.78	0.89	มาก	1
4. มีพื้นที่ระหว่างชั้นวารสารพอสำหรับให้ท่านสามารถเดินหาวารสารได้สะดวก	3.89	0.84	มาก	4
5. ขนาดของพื้นที่ห้องอ่านหนังสือมีความพอเหมาะ	3.81	0.92	มาก	2
6. ห้องสมุดตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม	4.04	0.75	มาก	10
7. พื้นที่ที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.13	0.74	มาก	11
8. ห้องสมุดมีความเงียบสงบเหมาะสำหรับการศึกษาค้นคว้า	4.02	0.81	มาก	9
9. อุณหภูมิความเย็นที่เปิดบริการในแต่ละพื้นที่มีความเหมาะสม	3.87	0.86	มาก	3
10. แสงสว่างสำหรับพื้นที่อ่านหนังสือมีเพียงพอ	3.89	0.87	มาก	4
11. จุดบริการยืม-คืนหนังสืออยู่ในพื้นที่ง่ายสะดวกต่อการเข้าไปใช้บริการ	4.18	0.70	มาก	12
12. จุดบริการยืม-คืนวิทยานิพนธ์อยู่ในพื้นที่ง่ายสะดวกต่อการเข้าไปใช้บริการ	4.04	0.79	มาก	10
13. จุดบริการตอบคำถามช่วยค้นคว้าอยู่ในพื้นที่ง่ายสะดวกต่อการเข้าไปใช้บริการ	3.97	0.80	มาก	8
14. ป้ายหรือเครื่องหมายบอกทิศทางจุดให้บริการมีความชัดเจน	3.94	0.77	มาก	6
รวม	3.96	0.57	มาก	

จากตาราง 8 พบว่า นิสิตมีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X}=3.96$, S.D.=0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นิสิตเห็นว่ามีเหมาะสมอยู่ในระดับมากทุกข้อ

เมื่อจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการบริการ พบว่า ลำดับที่ 1 มีพื้นที่ระหว่างชั้นหนังสือพอสำหรับให้ท่านสามารถเดินหาหนังสือได้สะดวก ($\bar{X}=3.78$) ลำดับที่ 2 ขนาดของพื้นที่ห้องอ่านหนังสือมีความพอเหมาะ ($\bar{X}=3.81$) และ ลำดับที่ 3 อุณหภูมิความเย็นที่เปิดบริการในแต่ละพื้นที่มีความเหมาะสม ($\bar{X}=3.87$)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และการจัดลำดับความสำคัญในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นรายข้อ

การจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	n = 410		ระดับความเหมาะสม	ลำดับความสำคัญ
	\bar{X}	S.D.		
1. เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ข้อมูลสามารถใช้งานได้ดี	3.78	0.82	มาก	9
2. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลมีจำนวนเพียงพอ	3.43	0.99	ปานกลาง	2
3. เครื่องเสียง โทรทัศน์ เครื่องเล่นวีซีดี ฯลฯ มีความทันสมัย	3.52	0.88	มาก	4
4. ห้องประชุมกลุ่มย่อยบนชั้น 2 จัดเก็บเสียงได้เหมาะสม	3.69	0.80	มาก	6
5. ตัวเลขบนป้ายบอกเลขหมู่หนังสือในแต่ละชั้นเห็นได้ชัดเจน	3.80	0.82	มาก	10
6. ระบบเครือข่ายไร้สายสามารถใช้งานได้ทุกที่	3.76	0.87	มาก	8
7. การให้บริการจุดน้ำดื่มมีจำนวนเพียงพอ	3.52	0.91	มาก	4
8. ร้านถ่ายเอกสารมีจำนวนเพียงพอ	3.21	1.09	ปานกลาง	1
9. ห้องสมุดจัดที่นั่งอ่านตามสัดส่วนในแต่ละชั้นได้อย่างเพียงพอ	3.65	0.89	มาก	5
10. สถานที่พักผ่อนภายในห้องสวนป่ามีความทันสมัย	4.01	0.78	มาก	11
11. มีการรักษาความสะอาดห้องน้ำเป็นประจำทุกวัน	3.74	0.88	มาก	7
12. มีระบบรักษาความปลอดภัยและทรัพย์สินภายในห้องสมุดโดยการติดตั้งกล้องวงจรปิดไว้อย่างเหมาะสม	3.69	0.89	มาก	6
13. ถังดับเพลิงตั้งอยู่ในบริเวณที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน	3.49	0.97	ปานกลาง	3
รวม	3.64	0.62	มาก	

จากตาราง 9 พบว่า นิสิตมีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ($\bar{X}=3.64$, S.D.=0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อ 2 เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X}=3.43$, S.D.=0.99) ข้อ 8 ร้านถ่ายเอกสารมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X}=3.21$, S.D.=1.09) และ ข้อ 13 ถึงดับเพลิงตั้งอยู่ในบริเวณที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน ($\bar{X}=3.49$, S.D.=0.97) นิสิตเห็นว่ามีเหมาะสมในระดับปานกลาง

เมื่อจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการบริการ พบว่า ลำดับที่ 1 ร้านถ่ายเอกสาร มีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X}=3.21$) ลำดับที่ 2 เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X}=3.43$) และลำดับที่ 3 ถึงดับเพลิงตั้งอยู่ในบริเวณที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน ($\bar{X}=3.49$)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดการบริการของห้องสมุด คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้าน จำแนกตามเพศ โดยการทดสอบค่าที ส่วนตัวแปรระดับการศึกษา ภาควิชาที่ศึกษาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ่ ดังแสดงในตาราง 10-15

ตาราง 10 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามเพศ

การจัดการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	เพศชาย		เพศหญิง		t	p
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านผู้ให้บริการ	3.86	0.71	3.76	0.62	1.46	0.15
ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ	4.01	0.64	3.90	0.55	1.74	0.08
ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	3.97	0.62	3.71	0.58	4.06	0.00
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.04	0.60	3.92	0.55	1.87	0.06
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.73	0.71	3.60	0.57	2.08	0.04
รวม	3.92	0.57	3.78	0.47	2.67	0.01

จากตาราง 10 พบว่า นิสิตมีความเห็นต่อการจัดการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตชายและนิสิตหญิงมีความเห็นต่อการจัดการบริการของห้องสมุดในด้าน การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 11 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.20	1.10	2.64	0.07
	ภายในกลุ่ม	407	169.56	0.42		
	รวม	409	171.76			
ด้านความน่าเชื่อถือ ของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.75	0.87	2.62	0.07
	ภายในกลุ่ม	407	135.52	0.33		
	รวม	409	137.27			
ด้านการเข้าถึง ทรัพยากรสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.01	0.00	0.01	0.99
	ภายในกลุ่ม	407	149.65	0.37		
	รวม	409	149.66			
ด้านลักษณะทาง กายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.13	0.06	0.20	0.82
	ภายในกลุ่ม	407	131.53	0.32		
	รวม	409	131.65			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2	1.32	0.66	1.70	0.18
	ภายในกลุ่ม	407	157.55	0.39		
	รวม	409	158.87			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.00	0.21	0.10	0.41	0.67
	ภายในกลุ่ม	407.00	104.70	0.26		
	รวม	409.00	104.90			

จากตาราง 11 พบว่า นิสิตที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความเห็นต่อการจัดการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 12 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามภาควิชาที่ศึกษา

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.55	0.52	1.23	0.30
	ภายในกลุ่ม	406	170.21	0.42		
	รวม	409	171.76			
ด้านความน่าเชื่อถือของ การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.25	0.42	1.25	0.29
	ภายในกลุ่ม	406	136.02	0.34		
	รวม	409	137.27			
ด้านการเข้าถึง ทรัพยากรสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.82	0.94	2.60	0.05
	ภายในกลุ่ม	406	146.85	0.36		
	รวม	409	149.66			
ด้านลักษณะทาง กายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.86	0.95	3.01	0.03
	ภายในกลุ่ม	406	128.79	0.32		
	รวม	409	131.65			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3	2.30	0.77	1.99	0.11
	ภายในกลุ่ม	406	156.57	0.39		
	รวม	409	158.87			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.77	0.59	2.32	0.08
	ภายในกลุ่ม	406	103.14	0.25		
	รวม	409	104.90			

จากตาราง 12 พบว่า นิสิตที่ศึกษาในภาควิชาต่างกันมีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะ ครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตในภาควิชาต่างกันมีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดด้านการเข้าถึง ทรัพยากรสารสนเทศ และด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพบความแตกต่าง จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ตามวิธีการของเซฟเฟ่ ดังแสดงในตาราง 13-14

ตาราง 13 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ จำแนกตามภาควิชาที่ศึกษา

ภาควิชาที่ศึกษา	ภาควิชาที่ศึกษา			
	หลักสูตร การสอน และเทคโนโลยี การศึกษา	ศิลปะดนตรี และนาฏศิลป์ ศึกษา	วิจัยและ จิตวิทยา การศึกษา	นโยบาย การจัดการและ ความเป็นผู้นำ ทางการศึกษา
\bar{X}	4.04	3.84	3.85	3.97
หลักสูตรการสอน และเทคโนโลยี การศึกษา	4.04	*		*
ศิลปะดนตรีและ นาฏศิลป์ศึกษา	3.84			
วิจัยและจิตวิทยา การศึกษา	3.85			
นโยบาย การจัดการ และความเป็นผู้นำ ทางการศึกษา	3.97			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 พบว่า นิสิตภาควิชาหลักสูตรการสอนและเทคโนโลยีการศึกษา มีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านลักษณะการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศว่ามีความเหมาะสมแตกต่างจากนิสิตภาควิชาศิลปะดนตรีและนาฏศิลป์ศึกษาและนิสิตภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 14 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการ
ของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านลักษณะทางกายภาพ
จำแนกตามภาควิชาที่ศึกษา

ภาควิชาที่ศึกษา	ภาควิชาที่ศึกษา				
	หลักสูตร การสอน และเทคโนโลยี การศึกษา	ศิลปะดนตรี และนาฏศิลป์ ศึกษา	วิจัยและ จิตวิทยา การศึกษา	นโยบาย การจัดการและ ความเป็นผู้นำ ทางการศึกษา	
	\bar{X}	4.04	3.84	3.85	3.97
หลักสูตรการสอน และเทคโนโลยี การศึกษา	4.04	*	*		
ศิลปะดนตรีและ นาฏศิลป์ศึกษา	3.84				
วิจัยและจิตวิทยา การศึกษา	3.85				
นโยบาย การจัดการ และความเป็นผู้นำ ทางการศึกษา	3.97				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 พบว่า นิสิตภาควิชาหลักสูตรการสอนและเทคโนโลยีการศึกษา มีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านลักษณะทางกายภาพว่ามีความเหมาะสมแตกต่างจากนิสิตภาควิชาศิลปะดนตรีและนาฏศิลป์ศึกษา และนิสิตภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.17	0.58	1.39	0.25
	ภายในกลุ่ม	407	170.59	0.42		
	รวม	409	171.76			
ด้านความน่าเชื่อถือของ การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.29	0.14	0.43	0.65
	ภายในกลุ่ม	407	136.98	0.34		
	รวม	409	137.27			
ด้านการเข้าถึง ทรัพยากรสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.43	0.21	0.58	0.56
	ภายในกลุ่ม	407	149.23	0.37		
	รวม	409	149.66			
ด้านลักษณะทาง กายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.24	1.12	3.53	0.03
	ภายในกลุ่ม	407	129.41	0.32		
	รวม	409	131.65			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2	2.66	1.33	3.47	0.03
	ภายในกลุ่ม	407	156.21	0.38		
	รวม	409	158.87			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.12	0.56	2.19	0.11
	ภายในกลุ่ม	407	103.79	0.26		
	รวม	409	104.90			

จากตาราง 15 พบว่า นิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันมีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันมีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดด้านลักษณะทางกายภาพและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพบความแตกต่าง จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ตามวิธีการของเซฟเฟ่ ดังแสดงในตาราง 16-17

ตาราง 16 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน	ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน		
	ระดับสูง	ระดับปานกลาง	ระดับต่ำ
\bar{X}	3.87	3.79	3.71
ระดับสูง	3.87		*
ระดับปานกลาง	3.79		
ระดับต่ำ	3.71		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 นิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับสูง มีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านลักษณะทางกายภาพว่ามีความเหมาะสมแตกต่างจากนิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 17 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน	ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน		
	ระดับสูง	ระดับปานกลาง	ระดับต่ำ
\bar{X}	3.87	3.79	3.71
ระดับสูง	3.87		*
ระดับปานกลาง	3.79		
ระดับต่ำ	3.71		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 พบว่า นิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับสูง มีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสมแตกต่างจากนิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดการบริการของห้องสมุด
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน เปรียบเทียบกับเกณฑ์
โดยการทดสอบค่าที ดังแสดงในตาราง 18

ตาราง 18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน เปรียบเทียบกับเกณฑ์

การจัดการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	n = 410		t
	\bar{X}	S.D.	
ด้านผู้ให้บริการ	3.79	0.65	9.09*
ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ	3.94	0.58	15.21*
ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	3.79	0.60	9.78*
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.96	0.57	16.38*
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.64	0.62	6.48*
รวมทุกด้าน	3.82	0.51	12.92*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 พบว่า นิสิตมีความเห็นต่อการจัดการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูงกว่า
เกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 5 การสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากแบบสอบถามปลายเปิด ที่เกี่ยวกับความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในแต่ละด้านโดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ ดังแสดงในตาราง 19

ตาราง 19 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิตต่อการจัดการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่ (f)
ด้านผู้ใช้บริการ	
1. ผู้ให้บริการสีหน้าไม่ยิ้มแย้ม แจ่มใส เมื่อมาขอใช้บริการ	7
2. ผู้ให้บริการไม่ค่อยเต็มใจให้บริการ	7
3. ผู้ให้บริการการให้คำแนะนำสั้นเกินไปและอธิบายด้วยอารมณ์	1
4. ผู้ให้บริการมีความสามารถและให้บริการได้ดี	1
5. ควรให้บริการแบบ One Stop Services	1
ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ	
1. ควรขยายเวลาเปิดให้บริการทุกวันตั้งแต่เวลา 07.00-20.00 น.	7
2. ขาดการให้ความช่วยเหลือเมื่อค้นหาหนังสือไม่พบ	1
3. ระบบการสแกนหนังสือไม่ทำงานทำให้หนังสือค้างอยู่ในบัตรประจำตัวนิสิต	1
ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	
1. การจัดเรียงหนังสือเรียงผิดตำแหน่งหาหนังสือไม่พบ	4
2. หนังสือแบบเรียนที่มีอยู่ล้าสมัยไม่ทันปัจจุบัน	3
3. หนังสือในหลายสาขาวิชามีสภาพเก่าและไม่ทันสมัยเป็นอุปสรรคต่อการศึกษา	2
4. ควรเพิ่มคำสำคัญในฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ให้มากกว่าเดิม	1
5. การเข้าถึงหน้าจอบริบทเว็บไซต์เข้าถึงได้จะต้องทำ Check link ทุกครั้งเมื่อเข้าสืบค้น	1
6. เพิ่มบริการค้นหางานวิจัยต่างประเทศ	1
7. วารสารบางเล่มห้องสมุดยกเลิกบอกรับแต่มีการใช้บ่อย เช่น Urban Education	1
8. ควรจัดทำคู่มือการสืบค้นที่หาอ่านได้ง่าย	1
ด้านลักษณะทางกายภาพ	
1. การปรับอากาศภายในห้องสมุดบางครั้งเย็นหรือร้อนจนเกินไป	2
2. ระบบการถ่ายเทอากาศไม่เหมาะสมมีฝุ่นละอองค่อนข้างมาก	2
3. คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นและบริเวณชั้น 2 มีน้อยเกินไป	2

ตาราง 19 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิตต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่ (f)
ด้านลักษณะทางกายภาพ (ต่อ)	
4. ควรเพิ่มหลอดไฟนีออนเฉพาะโต๊ะคั่นคว่ำส่วนบุคคล	1
5. บริเวณชั้นหนังสือมีแสงสว่างในการค้นหนังสือน้อยเกินไป	1
6. บริเวณชั้นหนังสือชั้นสองมีทางเดินแคบค้นหาหนังสือไม่สะดวก	1
7. ควรจัดที่นั่งอ่านออกแบบ 2 แบบ คือ ส่วนบุคคล หรือสามารถประชุมกลุ่ม โดยแยกพื้นที่นั่งออกจากกัน	1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
1. โถงบันไดในตึกห้องน้ำชายมีปัญหาทุกครั้งขาดการซ่อมแซม	6
2. ห้องน้ำไม่สะอาด กระดาษชำระมีไม่เพียงพอ	3
3. ร้านถ่ายเอกสารบริการไม่สุภาพ ถ่ายงานช้า	3
4. ควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่มบริเวณชั้น 2	2
5. ระบบเครือข่ายไร้สายใช้ได้เฉพาะที่สัญญาณไม่คลุมทั่วห้องสมุด	2
6. จุดให้บริการโน้ตบุ๊คมีน้อยปลั๊กไฟมีไม่เพียงพอ	2
7. ห้องสวนป่ามีพื้นที่คับแคบ	2
8. ห้องประชุมกลุ่มย่อยมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ	1
9. ควรมีตู้หนังสือคืนนอกเวลาราชการ	1

จากตาราง 19 พบว่า นิสิตมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยว่า ผู้ให้บริการมีสีหน้าไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสเมื่อมาขอใช้บริการ ผู้ให้บริการไม่เต็มใจให้บริการ และควรขยายเวลาเปิดให้บริการทุกวันตั้งแต่เวลา 07.00 ถึง 20.00 น. (f=7) โถงบันไดในตึกห้องน้ำชายมีปัญหาทุกครั้งขาดการซ่อมแซม (f=6) การจัดเรียงหนังสือเรียงผิดตำแหน่งหาหนังสือไม่พบ (f=4) หนังสือแบบเรียนที่มีอยู่ล้าสมัยไม่ทันปัจจุบัน ห้องน้ำไม่สะอาดและกระดาษชำระมีไม่เพียงพอ ร้านถ่ายเอกสารบริการไม่สุภาพถ่ายงานช้า (f=3) หนังสือในหลายสาขาวิชาไม่เหมาะสมและไม่ทันสมัยเป็นอุปสรรคต่อการศึกษา การปรับอากาศภายในห้องสมุด บางครั้งเย็นหรือจนเกินไป ระบบการถ่ายเทอากาศไม่เหมาะสมมีฝุ่นละอองค่อนข้างมาก คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นและบริเวณชั้น 2 มีน้อยเกินไป ควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่มบริเวณชั้น 2 ระบบเครือข่ายไร้สายใช้ได้เฉพาะที่สัญญาณไม่คลุมทั่วห้องสมุด จุดให้บริการโน้ตบุ๊คมีน้อยปลั๊กไฟมีไม่เพียงพอและห้องสวนป่ามีพื้นที่คับแคบ (f=2) ผู้ให้บริการให้คำแนะนำสั้นเกินไปและอธิบายด้วยอารมณ์ ผู้ให้บริการมีความสามารถและให้บริการได้ดี ควรให้บริการแบบ One Stop Services

ขาดการให้ความช่วยเหลือเมื่อค้นหาหนังสือไม่พบ ระบบการสแกนหนังสือไม่ทำงานทำให้หนังสือค้างอยู่ในบัตรประจำตัวนิสิต ควรเพิ่มคำสำคัญในฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ให้มากกว่าเดิม เพิ่มบริการค้นหางานวิจัยต่างประเทศ วารสารบางเล่มห้องสมุดยกเลิกบอกรับแต่มีการใช้บ่อย ควรจัดทำคู่มือการสืบค้นที่หาอ่านได้ง่าย ควรเพิ่มหลอดไฟนีออนเฉพาะโต๊ะค้นคว้าส่วนบุคคล บริเวณชั้นหนังสือมีแสงสว่างน้อยเกินไป บริเวณชั้นหนังสือชั้นสองมีทางเดินแคบ ควรจัดที่นั่งอ่านออกแบบ 2 แบบ คือส่วนบุคคล หรือสามารถประชุมกลุ่ม ห้องประชุมกลุ่มย่อยมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ และควรมีตู้หนังสือคืนนอกเวลาราชการ (f=1)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ

1. ศึกษาความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้าน จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ภาควิชาที่ศึกษา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้าน โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์
4. จัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกระดับการศึกษา ที่ศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2550 จำนวน 410 คน โดยเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 185 คน นิสิตระดับปริญญาโท จำนวน 135 คน และนิสิตระดับปริญญาเอก จำนวน 93 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามการศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของนิสิต ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา ภาควิชาที่สังกัด และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการจัดการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของไลเคิร์ท รวมข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 70 ข้อ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ จำนวน 16 ข้อ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ จำนวน 13 ข้อ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 14 ข้อ ด้านลักษณะทางกายภาพ จำนวน 14 ข้อ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 13 ข้อ พร้อมให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง แบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด จำนวน 410 ฉบับ ได้รับกลับคืน จำนวน 410 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 แบบสอบถามการศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.89

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้มีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การศึกษาความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึง การจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการบริการ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์

จุฬาลงกรณ์ โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านลักษณะทางกายภาพและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามตัวแปรเพศ ผู้วิจัยทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยการทดสอบค่าที่ ส่วนตัวแปรระดับการศึกษา ภาควิชาที่ศึกษา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ผู้วิจัยทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ในกรณีพบว่ามีค่าแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด คือ ค่าเฉลี่ย 3.50 โดยการใช้การทดสอบค่าที่ คือ

3.1 ถ้าระดับความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน สูงกว่าค่าเฉลี่ย 3.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ถือว่า นิสิตมีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดมีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูงกว่าเกณฑ์

3.2 ถ้าระดับความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย 3.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ถือว่า นิสิตมีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดมีความเหมาะสมอยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์

3.3 ถ้าระดับความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน ไม่พบว่าแตกต่างจากค่าเฉลี่ย 3.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ถือว่า นิสิตมีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับไม่แตกต่างกับเกณฑ์

4. การจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นรายชื่อ พิจารณาจากค่าเฉลี่ยที่มีคะแนนต่ำสุด และเรียงตามลำดับไปหาค่าเฉลี่ยที่มีคะแนนสูงสุด โดยระบุหมายเลขลำดับความสำคัญจากหมายเลขน้อยไปหามากตามค่าเฉลี่ยที่มีคะแนนต่ำสุดไปหาค่าเฉลี่ยที่มีคะแนนสูงสุด

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาความคิดเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. นิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุด โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านลักษณะทางกายภาพและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามตัวแปรเพศ ระดับการศึกษา ภาควิชาที่ศึกษา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน พบว่า

2.1 นิสิตชายและนิสิตหญิงคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุด โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตชายและนิสิตหญิงมีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดในด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

2.2 นิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับการศึกษา ต่างกันมีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุด โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

2.3 นิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ศึกษาในภาควิชาต่างกัน มีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุด โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตในภาควิชาหลักสูตรการสอนและเทคโนโลยี มีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างจากนิสิตภาควิชาศิลปะ ดนตรีและนาฏศิลป์ศึกษา นิสิตภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา และนิสิตภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

2.4 นิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุด โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับสูง มีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างจากนิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

3. นิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดโดยรวมและเป็นรายด้านมีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. การจัดลำดับความสำคัญ พิจารณาจากค่าเฉลี่ยที่มีคะแนนต่ำที่สุด พบว่า มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าเกณฑ์ 3.50 ที่ควรนำไปปรับปรุงแก้ไข คือ จำนวนร้านถ่ายเอกสาร จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูล การจัดวางถึงดับเพลิงในพื้นที่ที่มองเห็นได้ง่าย และการแสดงออกทางสีหน้าของผู้ให้บริการ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาความคิดเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงการจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการบริการ ผู้วิจัยขอเสนออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการศึกษาความคิดเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดโดยรวม พบว่า นิสิตคณะครุศาสตร์เห็นว่ามีเหมาะสมในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการให้บริการของห้องสมุดมีการสนับสนุนให้ผู้รับบริการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง การเน้นให้บริการเชิงรุก เน้นการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทุกระดับให้เกิดความประทับใจที่เข้ามาใช้บริการ และมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากผู้ให้บริการในแต่ละพื้นที่ การให้ความช่วยเหลือ และแนะนำบริการต่าง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ ตลอดเวลาที่ได้มาใช้บริการในห้องสมุด รวมถึง สภาพสิ่งแวดล้อมภายในห้องสมุด ด้านแสงสว่าง ภูมิอากาศ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ห้องสมุดได้จัดเตรียมไว้ให้ ดังที่ พรทิพย์ วรกุล (2543: 78) กล่าวว่า ห้องสมุดในระดับอุดมศึกษานั้นควรมีองค์ประกอบที่สำคัญ 8 ประการ คือ (1) ห้องสมุดควรเป็นห้องสมุดในระบบอัตโนมัติ หรือห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (2) ปริมาณของหนังสือ ตำรา วารสารทางวิชาการ และสื่อในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งสื่อประสม ในสาขาวิชาที่เปิด (3) คุณภาพของตำรา และสารทางวิชาการ ตรงตามหลักสูตร และสอดคล้องกับจำนวนนักศึกษา (4) ปริมาณของการให้บริการของนักศึกษา ตลอดจนความพึงพอใจในการใช้บริการ (5) การจัดการทางด้านเทคนิคของห้องสมุด (6) อาคารสถานที่ที่กว้างขวาง เพียงพอ สะดวกสบาย (7) ระบบการบริหารที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ และ (8) การตรวจสอบ และประเมินตัวเองที่เที่ยงตรงและเชื่อถือได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลธิสา อุดรุต (2549: 58) ที่ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และงานวิจัยของ นฤมล กิจไพศาลรัตน (2549: 64) ที่ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการบริการของห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากผลการศึกษา พบว่า

1.1 ด้านผู้ให้บริการ พบว่า นิสิตคณะครุศาสตร์มีความคิดเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะทักษะ และความรู้ความสามารถของบุคลากรห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ผ่านการฝึกฝน การอบรม และเพิ่มพูนความรู้ จากสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย เกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุด ผ่านการฝึกอบรมจากสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เกี่ยวกับการใช้ระบบฐานข้อมูลการจ่าย-รับหนังสือ ระบบสืบค้นข้อมูลหนังสือ วารสาร และวิทยานิพนธ์ ระบบการสั่งซื้อหนังสือ ส่งผลให้บุคลากรของห้องสมุดทุกคนมีทักษะความรู้ ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านห้องสมุดเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกคนบริการด้วยอัธยาศัย และมิตรไมตรีเป็นกันเองต่อผู้รับบริการ พร้อมให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการตลอดเวลาที่ผู้รับบริการมาขอความช่วยเหลือ รวมถึง การให้คำปรึกษาในเรื่องการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลที่มีให้บริการอยู่ในห้องสมุด ได้แก่ ระบบฐานข้อมูล Lib.edu (Library Education) ระบบฐานข้อมูลอินโนแพค ระบบฐานข้อมูลค้นคว้า และวิจัย แก่ผู้รับบริการภายใน/นอกคณะ ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และนอกสถาบันการศึกษา ซึ่งทบวงมหาวิทยาลัย (2544: 12-13) ได้ระบุถึงคุณสมบัติ และทักษะพื้นฐานที่จำเป็นของบรรณารักษ์ห้องสมุด ประกอบด้วย ความสามารถในการสื่อสารกับประชาชน ความเข้าใจ ความต้องการของผู้รับบริการ ความร่วมมือกับบุคคล และกลุ่มบุคคลในชุมชน ความรู้ ความเข้าใจ ความหลากหลายทางวัฒนธรรม ความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด และการเข้าถึง ความเข้าใจหลักการบริการสาธารณะ และความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะองค์กร การปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง จินตนาการ วิสัยทัศน์ การเปิดรับความคิดเห็น และการปฏิบัติใหม่ความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงการทำงานในสถานการณ์ใหม่ ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี และสื่อสาร อย่างไรก็ตาม พิมพ์ราไพ เปรรมสมิทธิ์ (2543: 52-53) ได้กล่าวเสริมว่า ความรู้ความสามารถส่วนบุคคล หมายถึง ทักษะ ทักษะคิด และค่านิยมที่ทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ โดยเน้นการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในชีวิตการทำงาน และแสดงให้เห็นถึงลักษณะการเพิ่มคุณค่าให้กับการทำงานที่สำคัญคือ ทำให้สามารถอยู่รอดได้ในโลกการทำงานใหม่ บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถจะทำให้ห้องสมุด มีการพัฒนา และปรับเปลี่ยนตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ทันที่ ดังที่ โอลด์รอยด์ (Oldroyd. 1996: 60) ได้เสนอแนวคิดว่า บรรณารักษ์ นักสารสนเทศ และบุคลากรวิชาชีพทั้งหลายจะต้องเติมเต็มความสามารถในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดให้สนับสนุน การเรียนการสอน การวิจัย และมีการเตรียมสารสนเทศ หรือการทำวิจัย เพื่อสะสมเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศ ในรูปแบบสิ่งพิมพ์ และอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ ระบบการจัดการห้องสมุดในหลักการอุดมศึกษามีลักษณะความสำคัญของระบบส่วนใหญ่ที่มุ่งบริการห้องสมุดในด้านการพัฒนา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสโนจ และปีเตอร์ มาเนค (Snog and Petermanec. 2001: 321) ที่ได้ศึกษาความสำคัญ และระดับของคุณภาพบริการที่ได้รับจริงในห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ และห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจ แห่งมหาวิทยาลัยมาลีบอร์ ประเทศสโลวาเนีย พบว่า องค์กรประกอบในด้านผู้ให้บริการ ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความหวัง

มากที่สุด คือ ผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญ และความสามารถในการสื่อสารกับผู้รับบริการ ความไว้วางใจ และการแสดงออกกับผู้รับบริการ

นอกจากนั้น ผลจากการจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพบริการ นิสิตให้ความเห็นว่า ห้องสมุดควรให้ความสำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่ง เรื่องสีหน้า และการยิ้มแย้ม แจ่มใสของผู้ให้บริการ การควบคุมอารมณ์ ซึ่งสอดคล้องกับทาน (Tann. 1993: 25) ที่ได้ยกตัวอย่าง คุณลักษณะที่สะท้อนคุณภาพของห้องสมุด ในความเข้าใจ และความต้องการของผู้รับบริการ คือ ผู้ให้บริการควรมีจิตใจที่จะให้บริการ (Service Mind) มีมารยาทที่ดี และยังคงสอดคล้องกับการสำรวจ คุณภาพการบริการของห้องสมุดโคฟริน มหาวิทยาลัยรัฐวิสคอนซิน (University of Wisconsin, Cofrin Library. 2004: 2) พบว่า คุณภาพการบริการที่ดีที่สุดของผู้รับบริการที่จะได้รับจากห้องสมุด คือ บุคลากรของห้องสมุดใส่ใจต่อความสนใจใคร่รู้ของผู้รับบริการ และบุคลากรของห้องสมุดปฏิบัติ ต่อผู้รับบริการด้วยความเอาใจใส่ ทั้งนี้ ผลจากการศึกษาของแอนดาลีป และซิมมอน (Andaleep and Simmonds. 1998: 163) ได้ประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้ห้องสมุด 3 แห่งในเมืองอีร์ล รัฐเพนซิลเวเนีย พบว่า บุคลิกภาพ และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นปัจจัยสำคัญ ของคุณภาพการบริการ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยผู้รับบริการมักคาดหวังในตัวบุคลากรห้องสมุด ทั้งด้านความเต็มใจ และความพร้อมเสมอสำหรับการให้บริการที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

1.2 ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ จากการวิจัย พบว่า นิสิตคณะครุศาสตร์ มีความคิดเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องจาก ระบบการให้บริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ ได้นำระบบการบริหารคุณภาพระบบไอเอสโอ 9002 (ISO 9002) เข้ามาใช้ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และคำนึงถึงคุณภาพการบริการ การปฏิบัติงาน ตามวิธีการ และขั้นตอนที่ได้บันทึกไว้ในระเบียบปฏิบัติ ตลอดจนการป้องกันข้อผิดพลาดที่เกิดจาก การบริการ ซึ่งมีผู้ที่ดูแล และทำหน้าที่ป้องกันสิ่งที่เกิดขึ้นเพื่อให้เกิดการแก้ไขได้ทันทั่วทั้ง ปัจจุบัน ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ มีวิธีการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งได้ติดตั้งให้ผู้รับบริการ ได้เห็นอย่างเด่นชัด และปฏิบัติตามขั้นตอนเมื่อมาขอใช้บริการในงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้ให้บริการ ได้ยึดถือปฏิบัติ เพื่อให้การบริการเกิดคุณภาพแก่ผู้รับบริการ และไปตามคู่มือปฏิบัติงานทุก ๆ งาน อาทิเช่น ระบบการรักษาสิ่งของที่รับฝาก ผู้รับบริการจะได้รับบัตรฝากของทุกครั้ง และมีการลงบันทึก ชื่อ-นามสกุล เวลารับ และเวลาคืนสิ่งของรับฝาก ระยะเวลาในการออกให้บริการวารสารฉบับใหม่ ในแต่ละรายเดือน และหนังสือใหม่ในตู้จัดแสดงเป็นประจำทุกสัปดาห์ ระบบการตรวจจับหนังสือ ที่ไม่ผ่านการยืมออกจากห้องสมุด โดยใช้พลังคลื่นแม่เหล็กในการตรวจจับ ระยะเวลาเปิด-ปิด ให้บริการของห้องสมุดในช่วงเปิดเทอม ตั้งแต่วันจันทร์-วันอาทิตย์ และช่วงปิดเทอมวันจันทร์-วันศุกร์ เป็นต้น ซึ่งระบบบริหารคุณภาพระบบไอเอสโอ 9002 (ISO 9002) เป็นสิ่งที่สะท้อนให้ถึงคุณภาพ การบริการ และความน่าเชื่อถือของระบบการให้บริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของเดลเลีย และวอลซ์ (D'Elia and Walsh. 1985: 25) พบว่า ความสัมพันธ์อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติระหว่างคุณภาพการบริการ กับความพอใจเพียงของทรัพยากรของห้องสมุด คือ เวลา ทำการเปิด-ปิดให้บริการ และยังคงสอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจของ เดซัคคีร์ ศานติวัฒน์ และ คณะ (2547: 36) ที่ได้พิจารณาประเภทของการบริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

คือ เวลาเปิด-ปิดให้บริการ เช่นกัน ซึ่งโบรफी และไลน์ (Brophy. 2001: 89; Line. 1990: 256) ได้ให้ความคิดเห็นตรงกันว่าพันธกิจ และวัตถุประสงค์ของห้องสมุดยุคใหม่ ได้เน้นให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการและสามารถเข้าถึงสารนิเทศได้ตรงตามความต้องการ และเกิดความเชื่อถือ

นอกจากนั้น ผลจากการจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพบริการ นิสิตให้ความเห็นว่า ห้องสมุดควรให้ความสำคัญในการช่วยเหลือค้นคว้าหาหนังสือทุกครั้งเมื่อผู้ใช้บริการหาหนังสือไม่พบ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการที่ผู้รับบริการมาจากหลายสถาบันการศึกษาทำให้ไม่คุ้นชินกับสถานที่ ดังนั้น บรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ควรให้ความช่วยเหลือตลอดเวลาที่ผู้รับบริการมาเข้าใช้บริการในห้องสมุด ซึ่งไพร์ทซ์ (Prytherch. 2000: 69) ได้ให้ความหมาย การใช้ห้องสมุดเป็นกระบวนการที่บรรณารักษ์ต้องให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ ให้สามารถเข้าถึงสารนิเทศได้โดยวิธีการสอนเป็นทางการ หรือการฝึกอบรมเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของแวง (Wang. 2002: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยแจ๊คสันวิลล์ (Jacksonville University State) ที่มีต่อการสอนการใช้ห้องสมุด ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่าการสอนการใช้ห้องสมุดจำเป็น และมีคุณค่าเพราะช่วยในการค้นหาข้อมูล

1.3 ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารนิเทศ ผลการวิจัย พบว่า นิสิตคณะครุศาสตร์มีความคิดเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากระบบการเข้าถึงทรัพยากรสารนิเทศของห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีหลากหลายรูปแบบ ทั้งการสืบค้นข้อมูลภาษาไทย และภาษาต่างประเทศบนระบบออนไลน์ ที่ให้ข้อมูลเอกสารฉบับเต็ม และเป็นฉบับย่อ โดยได้แบ่งฐานข้อมูลไปตามสาขาวิชาที่มีการเรียนการสอนในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทั้ง 4 สาขาวิชา คือ ฐานข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ฐานข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ ฐานข้อมูลด้านมนุษยศาสตร์ และฐานข้อมูลด้านสังคมศาสตร์ เพื่อจะได้เข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว แก่ผู้ใช้บริการ อย่างไรก็ตาม ฐานข้อมูลที่เป็นข้อมูลเฉพาะด้านที่ให้ข้อมูลฉบับเต็ม ห้องสมุดคณะจะบอกรับเอง เช่น ฐานข้อมูลวิจัยทางครุศาสตร์ที่ให้ข้อมูลในรูปฉบับเต็มที่มาจากแหล่งข้อมูลของต่างประเทศ ที่ได้จัดเก็บอยู่ในศูนย์วิจัยทางการศึกษา นอกจากนี้ ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ ยังได้สร้างฐานข้อมูลวิจัยทางการศึกษา Lib.edu (Library Education) ที่ได้จากทรัพยากรสารนิเทศภายในห้องสมุดมาจัดทำเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ ฐานข้อมูลวารสารทางการศึกษา ฐานข้อมูลข่าวการศึกษา และฐานข้อมูลผลงานวิจัยของอาจารย์ ที่ให้ผลลัพธ์ข้อมูลในรูปเอกสารฉบับเต็ม และฉบับย่อ ทั้งนี้ ห้องสมุดได้มีการแนะนำวิธีการสืบค้นข้อมูลให้กับนิสิตในทุกชั้นปี และทุกระดับการศึกษาในทุกภาคการศึกษา เพื่อให้นิสิตได้มีความคุ้นเคยกับระบบฐานข้อมูล และแหล่งความรู้ที่มีอยู่ในห้องสมุดคณะครุศาสตร์ ดังที่มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2549 (2549: 2) กำหนดให้ห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษา มีบทบาทในการพัฒนาผู้รับบริการมีทักษะในการค้นคว้า การสืบค้น และการใช้ทรัพยากรสารนิเทศ และการบริการของห้องสมุด รวมถึง การจัดหาทรัพยากรสารนิเทศที่มีความหลากหลายครอบคลุมเนื้อหากว้างขวางเพื่อให้ผู้รับบริการได้ใช้ทรัพยากรสารนิเทศทุกรูปแบบทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโทรทัศน์ วัสดุ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งเกมคอมพิวเตอร์ ของเล่น โน้ตดนตรี วัสดุการเรียน วัสดุอักษรเบรลล์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนฤตย์ นิมสมบูรณ์ และฮารุกิ นางาตะ (2547: 40) ได้ศึกษา

การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการต้องการข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของตนเอง และจะต้องเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก มีความหลากหลาย ทันสมัย สอดคล้องกับการวิจัยของ สโนจและปีเตอร์มานาค (Snog & Petermanec. 2001: 319) ที่ได้ศึกษาถึงความสำคัญ และระดับของคุณภาพบริการ ที่ได้รับจริงในห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ และห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจ ของมหาวิทยาลัยมาลีบอร์ ประเทศสโลวาเนีย จากการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังจากทรัพยากรสารสนเทศ และอุปกรณ์ข้อมูลมากที่สุด คือ ความสะดวกในการเข้าถึงตัวเล่มของหนังสือ วารสาร ทรัพยากรสารสนเทศ มีความทันสมัย และความสะดวกในการติดต่อสำรองหนังสือ สำหรับการบริการที่มีระดับบริการ ที่ได้รับจริง พบว่า คุณภาพบริการที่ผู้รับบริการได้รับจริงในระดับมากที่สุด 3 ข้อ คือ ข้อมูลเชื่อมต่อกับเครือข่ายห้องสมุดอื่น ๆ ความสะดวกในการติดต่อกับผู้ให้บริการ และการสืบค้นข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุด นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของห้องสมุดโคฟริน มหาวิทยาลัยรัฐวิสคอนซิน (University of Wisconsin, Cofrin Library. 2004: 3) ได้ประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโคฟริน พบว่า คุณภาพการบริการที่ดีที่สุดที่ผู้รับบริการที่ได้รับจากห้องสมุด คือ ห้องสมุดมีการสอนผู้รับบริการในเรื่องการเข้าถึง ประเมิน และใช้สารสนเทศ และสามารถยืมหนังสือจากห้องสมุดสาขาได้อย่างสะดวกสบาย

นอกจากนั้น ผลจากการจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพบริการ นิสิตให้ความเห็นว่า ห้องสมุดควรให้ความสำคัญในเรื่องหนังสือ และวารสาร ควรครอบคลุมทุกสาขาวิชา ซึ่งเป้าหมายคุณภาพของหลักสูตรของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีพันธกิจสำคัญในการมุ่งสู่ระดับนานาชาติ และการจัดอันดับของมหาวิทยาลัยในด้านสังคมศาสตร์ โดยมีเป้าหมาย 50 อันดับแรกของโลก ดังนั้น นโยบายของมหาวิทยาลัย ให้แต่ละคณะมีการปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัย ซึ่งห้องสมุดจึงจำเป็นต้องจัดซื้อจัดหาทรัพยากร และเน้นด้านบริการเชิงรุกถึงอาจารย์ผู้สอนในการคัดเลือกหนังสือให้ตรงกับหลักสูตรที่เปิดสอน ซึ่งพรทิพย์ วรกุล (2543: 78) ได้กล่าวไว้ว่า ห้องสมุดในระดับอุดมศึกษาต้องมีปริมาณของหนังสือ ตำรา วารสารทางวิชาการ และสื่อในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งสื่อประสมในสาขาวิชาที่เปิดสอน และคุณภาพของตำรา สาระทางวิชาการตรงตามหลักสูตรซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และคณะ (2550: 38) ที่ได้ประเมินคุณภาพการบริการด้วยแบบจำลองคุณภาพห้องสมุดตามทัศนะของผู้รับบริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ปัญหาด้านการบริการที่ผู้รับบริการเสนอให้แก้ไข คือ ต้องการให้เพิ่มจำนวนวารสาร และหนังสือที่หน่วยบริการให้มากขึ้น และครอบคลุมทุกสาขาวิชา

1.4 ด้านลักษณะทางกายภาพ ผลการวิจัย พบว่า นิสิตคณะครุศาสตร์มีความคิดเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพื้นที่ตั้งของอาคารมีลักษณะการออกแบบที่เอื้อต่อความสะดวกแก่การให้บริการ มีพื้นที่บริการภายในตัวอาคาร 2 ชั้น เหมาะสำหรับการศึกษาค้นคว้า การจัดเก็บเอกสาร ทรัพยากรสารสนเทศ และการให้บริการ นอกจากนี้ ลักษณะของอาคารห้องสมุดอยู่ในทำเลที่มองเห็นง่าย สะดวกต่อการเข้าถึงห้องสมุด รวมถึงขนาดของพื้นที่ให้บริการภายในห้องสมุดมีพื้นที่กว้างขวาง ลักษณะภายในอาคารแบ่งเป็นห้อง และแยกตามสัดส่วนของหนังสือ สิ่งพิมพ์ เช่น ห้องหนังสือภาษาไทย ห้องหนังสือภาษาต่างประเทศ

ห้องหนังสืออ้างอิง ห้องวารสาร ห้องวิทยานิพนธ์ ห้องสืบค้นข้อมูล เป็นต้น ซึ่งในแต่ละห้องจะติดป้าย หรือสัญลักษณ์บอกทิศทางของห้อง รวมถึง ป้ายบอกชื่อห้อง ป้ายบอกเลขหมู่หนังสือ ป้ายบอก ชื่อวารสาร และป้ายบอกขั้นตอนการขอรับบริการ ทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และคุณภาพของ แสงสว่างสำหรับพื้นที่อ่านหนังสือภายในห้องสมุด อุณหภูมิความเย็นที่เปิดให้บริการเป็นไปตาม มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพไอเอสโอ 9002 (ISO 9002) ที่ห้องสมุดได้นำระบบดังกล่าวมาใช้ ในการบริการ เพื่อให้เกิดคุณภาพทั้งระบบ ดังที่ มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2549 (2549: 3) ได้กำหนดให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีอาคาร สถานที่ และครุภัณฑ์ ที่มีการออกแบบ อย่างเหมาะสมตามมาตรฐานทางสถาปัตยกรรม และวิศวกรรม คำนึงถึงความต้องการของผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ทุกกลุ่มเป้าหมาย ดังที่แทน (Tann. 1993: 26) ได้ยกตัวอย่างคุณลักษณะต่าง ๆ ที่สะท้อนคุณภาพของห้องสมุดเกี่ยวกับบรรยากาศที่ดีในห้องสมุด เช่น ที่นั่งอ่าน แสงสว่าง อุณหภูมิ ความสะอาดเรียบร้อย สิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วนสมบูรณ์ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พรวิฑู โคว์คชาภรณ์ (2543: บทคัดย่อ) ได้ประเมินคุณภาพการบริการสารสนเทศ เปรียบเทียบ ความคาดหวัง และความเป็จริงของการได้รับบริการของผู้รับบริการศูนย์สนเทศ และหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการด้านลักษณะ ทางกายภาพมากที่สุด

นอกจากนั้น ผลจากการจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพบริการ นิสิตให้ความเห็นว่า ห้องสมุดควรให้ความสำคัญในการเพิ่มพื้นที่ระหว่างชั้นหนังสือให้เดินหา ได้สะดวก เนื่องจากจำนวนหนังสือที่มีอยู่ในห้องสมุดมีมากกว่า 100,000 เล่ม และการเพิ่มจำนวน หนังสือขึ้นทุก ๆ ปี ต้องเพิ่มชั้นวางหนังสือในแต่ละพื้นที่จุดที่ให้บริการ ทั้งนี้ ในปี พ.ศ. 2551-2554 ห้องสมุดได้มีการวางแผนย้ายอาคาร และเพิ่มพื้นที่บริการ 3 ชั้น และการเปลี่ยนชั้นวารสารชั้น วิทยานิพนธ์ แบบตั้งคองที่เป็นแบบพวงมาลัยหมุนซึ่งจะประหยัดพื้นที่ได้เป็นจำนวนมาก ส่วนชั้นหนังสือทั่วไปคงเดิม ดังที่ แม้นมาส ชวลิต (2543: 33) ได้กล่าวไว้ว่า การออกแบบอาคาร ห้องสมุดไม่ว่าจะเป็นอาคารเอกเทศ หรือเป็นห้องในอาคารก็ตาม จะต้องคำนึงถึงความจำเป็นต่าง ๆ ได้แก่ ความเพียงพอของเนื้อที่ใช้สอย ความสวยงาม ความสะดวกสบายให้ใช้ประโยชน์ได้ตาม วัตถุประสงค์ ความทนทาน และความปลอดภัย และสามารถขยายตัวได้ในภายหลัง ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของคิง (King. 2000. บทคัดย่อ) พบว่า แผนการดำเนินงานของห้องสมุดส่วนใหญ่ ในประเทศออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ มุ่งเน้นที่จะขยายอาคารห้องสมุดเพื่อรองรับจำนวนผู้รับบริการ และจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว

1.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่า นิสิตคณะครุศาสตร์มีความคิดเห็นต่อ การจัดบริการของห้องสมุดว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะห้องสมุด ได้มีการทำยุทธศาสตร์การให้บริการเชิงรุกทั้งระบบ ในด้านการให้บริการอย่างทั่วถึงกับนิสิตทุกระดับ การศึกษา ซึ่งห้องสมุดคณะครุศาสตร์ ได้มีการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับการให้บริการ แก่ผู้รับบริการ โดยจัดซื้ออุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูล สื่อประสม เครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ค ระบบเครือข่ายไร้สาย และวัสดุทางการศึกษา ที่มีเพียงพอ ต่อความต้องการของนิสิต นอกจากนี้ ห้องสมุดมีการจัดที่นั่งอ่านหนังสือที่เพียงพอแยกตามสัดส่วน

ของแต่ละห้องที่ให้บริการ มีระบบการรักษาความปลอดภัย และทรัพย์สินภายในห้องสมุด โดยติดตั้งกล้องวงจรปิดภายในห้องสมุดในทุกพื้นที่ และเพื่อให้ห้องสมุดเหมือนเป็นบ้านที่สองของผู้มาขอใช้บริการ ห้องสมุดจึงได้มีการก่อสร้างเพิ่มเติมด้านข้างสวนป่า และได้ตั้งชื่อ เรียกว่า “ห้องสมุดสวนป่า” เพื่อเป็นแหล่งพักผ่อน ชมทิวทัศน์พฤษภชาติ การพักผ่อนสายตา อารมณ์ และความคิด อาจกล่าวได้ว่า เป็นห้องสมุดคณะแห่งแรกในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อีกทั้ง ภายในห้องสมุดสวนป่าได้ติดตั้งสัญญาณดาวเทียมต่างประเทศ สำหรับการดูรายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษา การกีฬา สารบันเทิง ตลอดจนรายการที่ส่งเสริมด้านการเรียนการสอนของนิสิต และการให้บริการสื่อประสมภายในห้องสมุดสวนป่า ดังที่ แอนดาลีบและซิมมอน (Andaleeb and Simmonds. 1998: 159) พบว่า องค์ประกอบสำคัญที่สะท้อนคุณภาพการบริการในด้านความสะดวกสบาย และสิ่งอำนวยความสะดวก คือ จำนวนโต๊ะเก้าอี้ และคอมพิวเตอร์สำหรับค้นข้อมูล และยังคงคล้องกับการการศึกษาของเฮร์นันและอัลทแมน (Hernon and Altman. 1996: 77) ได้ศึกษาการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการในห้องสมุดสถานศึกษาในประเทศอเมริกา พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องสมุด ได้แก่ เครื่องถ่ายเอกสาร อุปกรณ์เครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์ ความปลอดภัย และความเพียงพอ เป็นคุณภาพการบริการของห้องสมุด นอกจากนี้ ผลงานวิจัยของ อัญชลี อำนาจธรรม (2538: 8) พบว่า การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานห้องสมุด ประกอบด้วย สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการเก็บทรัพยากรห้องสมุด และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่จำเป็นโดยทั่วไป

นอกจากนั้น ผลจากการจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพบริการ นิสิตให้ความเห็นว่า ห้องสมุดควรให้ความสำคัญ คือ จำนวนเครื่องถ่ายเอกสาร และจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ การติดตั้งดับเพลิงในบริเวณที่มองเห็นได้ง่าย ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะจำนวนผู้เข้ารับบริการที่เข้าใช้บริการมากกว่า 350,000 คน ต่อปี และการเปิดให้บริการ 7 วันทำการ ส่งผลให้การใช้ทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดเพิ่มขึ้น และผู้รับบริการใช้บริการถ่ายเอกสารมากขึ้นทำให้ไม่เพียงพอต่อความต้องการ คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลที่ให้บริการก็ยังไม่เพียงพอต่อการให้บริการ รวมถึง การติดตั้งดับเพลิงที่อยู่ในมุมอับ ไม่สะดวกในการหยิบใช้ และอาจส่งผลให้เกิดอัคคีภัยได้ ดังที่ วาณี ฐานปนวงศ์ศานติ (2543: 195) กล่าวไว้ว่า ห้องสมุดควรจัดหาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการในปริมาณที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ และนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานห้องสมุดสำหรับการบริการสืบค้นข้อมูลให้เพียงพอต่อความต้องการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชลธิสา อุนรรุท (2549: 58) ปัญหาที่ผู้รับบริการพบมากที่สุดจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ และจำนวนเครื่องถ่ายเอกสารมีไม่เพียงพอ และเครื่องถ่ายเอกสารมีประสิทธิภาพไม่ดีเท่าที่ควร

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์

จุฬาลงกรณ์ โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านลักษณะทางกายภาพและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามตัวแปรเพศ ระดับการศึกษา ภาควิชาที่ศึกษา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน สรุปได้ว่า

2.1 นิสิตชายกับนิสิตหญิง มีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะธรรมชาติของนิสิตหญิงจะมีความละเอียดอ่อน มีความตั้งใจ มีความขยัน มีความรับผิดชอบ รวมถึงรูปแบบการใช้ชีวิตของนิสิตหญิงมีลักษณะการใช้ชีวิตในกลุ่มวิชาการ การทำรายงาน และความหวังที่จะเรียนต่อในระดับสูง ดังนั้น จึงมีความผูกพันกับห้องเรียน ห้องสมุด (ไพฑูริย์ สินลารัตน์. 2527: 1-13) ส่วนนิสิตชายเน้นในเรื่องการทำกิจกรรม การทำงานเป็นกลุ่ม ชอบเข้าสังคมอยู่กับเพื่อนพ้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลิขิตกุล กุศลรัตนรักษ์ (2547: 107) ที่ได้ศึกษาประสบการณ์ ในมหาวิทยาลัยของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยตามการรับรู้ของนิสิต พบว่า นิสิตชาย และนิสิตหญิงมีประสบการณ์ในด้านการเรียนแตกต่างกัน ส่วนด้านส่วนตัว และสังคมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประโยชน์ คุปต์กาญจนากุล (2525: 113) ที่ศึกษารูปแบบการเรียนของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า นิสิตชายและนิสิตหญิงมีแบบเรียนแบบอิสระแบบพึ่งพา แบบมีส่วนร่วมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ คือ นิสิตชายชอบแบบอิสระสูงกว่านิสิตหญิง และการศึกษาของ อายเซงค์ (เกวลี จันท์ตะมา. 2549: 104; อ้างอิงจาก Eysenck, H. J. 1958: 14) พบว่า เพศชายมีบุคลิกภาพด้านการแสดงออกมากกว่าเพศหญิง และเพศหญิงมีบุคลิกภาพด้านอารมณ์อ่อนไหว และความละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย ทำให้สามารถอดทน และเก็บความรู้สึกได้ดีกว่าเพศชาย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตชายมีความคิดเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดมีความเหมาะสมมากกว่านิสิตหญิง ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะลักษณะการเข้ารับบริการของห้องสมุดของนิสิตชายส่วนใหญ่ เข้ามาใช้ห้องสมุดเพื่อใช้คอมพิวเตอร์เพื่อสาระบันเทิง การรับส่งเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ การใช้พื้นที่ในห้องสมุดสวนป่าเพื่อการพบปะเพื่อนฝูง เป็นที่พักผ่อนสำหรับชมภาพยนตร์ กีฬา ที่ห้องสมุดจัดเตรียมไว้ให้ ส่วนนิสิตหญิงเข้าห้องสมุดเพื่อเข้ามาศึกษาค้นคว้าทางวิชาการ การทำรายงาน และเดินค้นคว้าตามชั้นหนังสือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ครองทรัพย์ เจิดนภาพันท์ (2542: 154) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา พบว่า นักศึกษาหญิงส่วนใหญ่ มีเวลาเข้าใช้บริการห้องสมุดไม่แน่นอน ใช้วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศจากชั้นหนังสือมากกว่าการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นข้อมูล

2.2 นิสิตที่ศึกษาในระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมา นิสิตในทุกระดับการศึกษาต่างเข้ามาศึกษาค้นคว้าข้อมูล โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อใช้ในการเรียนการสอน การวิจัย เพราะห้องสมุดเป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่สำคัญสำหรับให้นิสิตได้ค้นคว้าข้อมูล คณะครุศาสตร์ได้คำนึงถึงความสำคัญของห้องสมุด มีการจัดสรรงบประมาณสำหรับให้ห้องสมุดจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย เช่น หนังสือทั่วไปภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ ที่มีเนื้อหาครอบคลุมรายวิชาที่เปิดเรียนในคณะครุศาสตร์ หนังสือหลักสูตร และแบบเรียน สำหรับเป็นแนวทางนิสิตฝึกสอนในชั้นปีที่ 4 ได้มาศึกษาค้นคว้า และวางแผนการสอน หนังสือรายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ที่ใช้สำหรับค้นคว้างานวิจัย และการบอกรับวารสารทั้งในประเทศ และต่างประเทศมากกว่า 100 ชื่อเรื่อง ที่ครอบคลุมรายวิชา

ใน 4 ภาควิชาในคณะ รวมถึงการยอมรับฐานข้อมูลต่างประเทศที่มีเนื้อหาทางด้านการศึกษา และฐานข้อมูลภาษาไทย ที่ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ได้จัดทำขึ้น สำหรับสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุด และเป็นห้องสมุดคณะแห่งแรกในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีฐานข้อมูลเฉพาะด้านที่ได้รวบรวมผลงานวิจัยของอาจารย์ วิทยานิพนธ์ วรรณกรรมวารสาร ข่าวการศึกษา และให้ผลลัพธ์ข้อมูลในรูปแบบเอกสารฉบับเต็ม และฉบับย่อ เพิ่มความสะดวกสำหรับการค้นคว้าที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทั้งที่บ้าน ที่ทำงาน ดังที่ คล๊าก และนีฟ (Clark and Neave. 1992: 1157) กล่าวว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานที่สำคัญในการสนับสนุนภารกิจด้านการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในด้านการส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย เป็นแหล่งทรัพยากรเรียนรู้ และเป็นแหล่งจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และให้บริการทางวิชาการแก่นิสิตนักศึกษา อาจารย์เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอน และการค้นคว้าวิจัย ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่รวบรวมไว้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความทันสมัยสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน และกิจกรรมต่าง ๆ ของสถาบัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล กิจไพศาลรัตนา (2545: 84) ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ โดยสอบถามจากผู้รับบริการซึ่งเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และอาจารย์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดในระดับที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา แป้นสุขเย็น (2542: บทคัดย่อ) พบว่า พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของนิสิตคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการห้องสมุดเพื่อศึกษาค้นคว้าประกอบการเขียนรายงาน ห้องสมุดเป็นสถานที่ที่ทบทวนบทเรียน หรือทำการบ้าน เพื่อใช้บริการยืม-คืนหนังสือ และสิ่งพิมพ์อื่น ๆ และใช้คอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นข้อมูล นอกจากนี้ ผลการวิจัยของแอนดาลีบ และซิมมอนด์ (Andaleeb and Simmonds. 1998: 164) พบว่า ทรัพยากรห้องสมุดเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการเพราะจุดประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุดก็เพื่อค้นคว้าหาความรู้ทางวิชาการ

2.3 นิสิตที่ศึกษาในภาควิชาต่างกันมีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะอาจารย์ผู้สอนในแต่ละรายวิชาตระหนักถึงการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในทุกภาควิชา ส่งเสริมให้นิสิตได้มีการคิดค้นคว้า และเรียนแบบนำตนเอง ซึ่งทำให้ปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในแต่ละปีมีการใช้เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเปิดภาคการศึกษา ปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ วารสาร วิทยานิพนธ์ หนังสือ รวมถึงฐานข้อมูลทางการศึกษา จะมีอัตราการการจดทะเบียนจัดเรียงมีปริมาณกว่าขึ้นกว่าทุกเดือน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบรรเลง สระมูล (2548: 65-66) พบว่า นักศึกษาไม่ว่าจะศึกษาในหลักสูตรใดต่างก็มีความต้องการใช้ห้องสมุดในทุก ๆ ด้าน ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตภาควิชาหลักสูตรการสอน และเทคโนโลยีการศึกษา มีความคิดเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ มีความเหมาะสมมากกว่า นิสิตภาควิชาศิลปดนตรีและนาฏศิลป์ศึกษา และนิสิตภาควิชานโยบายการจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากคณะครุศาสตร์เน้นการเรียนการสอนที่มีพื้นฐานวิชาชีพครู ดังนั้นหลักสูตรของภาควิชาหลักสูตรการสอน และเทคโนโลยีการศึกษาเป็นวิชาพื้นฐาน เนื้อหาการเรียน

การสอนจะเน้นด้านหลักสูตรการสอน และวิชาพื้นฐานทั่วไป ซึ่งนิสิตต้องมาศึกษาค้นคว้าหาข้อมูล ทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุด หรือจากฐานข้อมูลทางการศึกษาที่มีให้บริการด้วยตนเอง ส่วนในด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า นิสิตภาควิชาหลักสูตรการสอนและเทคโนโลยีการศึกษา มีความคิดเห็นต่อการจัดบริการห้องสมุดแตกต่างจากนิสิตภาควิชาศิลปวัฒนธรรมและนาฏศิลป์ศึกษา และนิสิตภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา อาจจะเป็นเพราะภาควิชาหลักสูตรการสอน และเทคโนโลยีการศึกษา เป็นสาขาวิชาพื้นฐาน และเป็นวิชาศึกษาทั่วไป ดังนั้น นิสิตภาควิชาหลักสูตรการสอนและเทคโนโลยี ส่วนใหญ่เข้ามาศึกษาค้นคว้าข้อมูล และหาหนังสือด้านการศึกษา ใช้พื้นที่สำหรับค้นคว้าทำงานเป็นกลุ่ม เน้นความสะดวกสบาย จึงมีปริมาณการเข้าใช้มากกว่านิสิต ในสาขาอื่น ส่วนนิสิตภาควิชาวิจัย และจิตวิทยาการศึกษา เป็นนิสิตในระดับบัณฑิตศึกษา ส่วนใหญ่ อยู่ตามภาควิชา หรือตามศูนย์ที่นิสิตต้องใช้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับใช้ในการศึกษา และทำรายงานส่งอาจารย์ผู้สอน สำหรับนิสิตภาควิชาศิลปวัฒนธรรม และนาฏศิลป์ศึกษา ส่วนใหญ่เน้นการทำกิจกรรมเป็นกลุ่ม และฝึกปฏิบัติเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ โดยมีอุปกรณ์ และเครื่องมือสำหรับใช้ในการเรียนการสอนอยู่ในภาควิชา จึงมีความต้องการในการเข้าใช้บริการ ห้องสมุดน้อยกว่า และมีความต้องการในด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน ดังที่ โบรफी (Brophy, 2000: 59) ได้กล่าวไว้ว่า เมื่อผู้เรียนเข้ามาใช้ห้องสมุดเพื่อศึกษาค้นคว้านั้น ความต้องการหรือความ คาดหวังที่เห็นได้อย่างชัดเจนที่สุด คือ พื้นที่สำหรับศึกษาค้นคว้า บริเวณที่เงียบสงบสำหรับการศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล และบริเวณสำหรับศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่ม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อังคณา แวชอหะ (2547: 44) พบว่า ลักษณะของห้องสมุดด้านกายภาพที่นักศึกษาต้องการ คือ ความสะดวกสบายในการเดินทางเข้าใช้บริการห้องสมุด และภายในห้องสมุดต้องมีบรรยากาศที่ดี

2.4 นิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกันมีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุด คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะนิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีจุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด เพื่อศึกษาค้นคว้าข้อมูลตามที่อาจารย์ผู้สอนได้แนะนำศึกษาเพิ่มเติม เพื่อใช้ในการเรียนการสอน ซึ่งจะเห็นได้จากจำนวนการยืมหนังสือในภาคการศึกษาต้น และภาคการศึกษาปลาย ประมาณช่วง 2-3 สัปดาห์แรก มีอัตราการยืมหนังสือสูงขึ้นในทุกหมวด ตั้งแต่หมวด 000 – 900 โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในหมวดทางการศึกษา (หมวด 300) มีปริมาณการยืมหนังสือเป็นจำนวนมาก รวมถึง ปริมาณผู้ใช้บริการในช่วงดังกล่าว มีอัตราการเข้าใช้ที่สูงขึ้นเช่นเดียวกัน ดังที่ สุวิมล ชนะผลเลิศ (2549: 67) ได้ศึกษาความพึงพอใจ และคุณภาพบริการของศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า นิสิตทุกระดับการศึกษามีอัตราการเข้าใช้บริการ 1-3 ครั้ง/สัปดาห์ และส่วนใหญ่ใช้บริการยืม-คืนหนังสือทั่วไปมากที่สุด และยิ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา แป้นสุขเย็น (2542: บทคัดย่อ) พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่างกัน มีเหตุผลในการใช้ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ หอสมุดกลาง และห้องสมุดคณะอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรวิฑู โคว์ชชาภรณ์ (2543: บทคัดย่อ) ที่ได้ประเมินคุณภาพการบริการสารสนเทศ ของนิสิตที่มีต่อการใช้บริการหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยพิจารณาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริง

พบว่า ความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ และบริการตามสภาพเป็นจริงในทุกด้านของนักศึกษา ที่มีผลการเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงมีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกับนิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะนิสิตที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงมีความมุ่งมั่น และขยันที่จะเข้ามาศึกษาหาข้อมูล เพื่อทำงานส่งอาจารย์ผู้สอน และเพิ่มคะแนนผลการเรียนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรวิฑู โคว์คชาภรณ์ (2543: บทคัดย่อ) พบว่า ความคาดหวัง และความคิดเห็นต่อการบริการสารสนเทศของนิสิตที่มีต่อการใช้บริการหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตตามสภาพความเป็นจริงที่นักศึกษาที่มีผลการเรียนสูงแตกต่างกันกับนักศึกษาที่มีผลการเรียนต่ำ

3. นิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีความเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดโดยรวม และเป็นรายด้านมีความเหมาะสมอยู่ในระดับสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะ ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ มีทรัพยากรสารสนเทศทางด้านการศึกษาอยู่เป็นจำนวนมาก ทำให้ผู้รับบริการได้เอกสารข้อมูลที่ตรงประเด็น และสามารถนำกลับไปใช้ประโยชน์ได้มาก นอกจากนี้ การมีฐานข้อมูลออนไลน์ภาษาไทยเฉพาะทางด้านการศึกษา ยังช่วยให้ผู้รับบริการมีความสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูล และการพัฒนาของห้องสมุดได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันด้วยนโยบายจากผู้บริหารต้องการให้ห้องสมุดคณะครุศาสตร์เป็นห้องสมุดต้นแบบทางการศึกษา และเป็นห้องสมุดที่เน้นภารกิจการให้บริการแก่สังคม ดังนั้น ผู้บริหารของคณะจึงให้ความสำคัญ และมีส่วนรวมในการบริหารห้องสมุดตลอดระยะเวลาที่ห้องสมุดได้จัดตั้งขึ้น ดังที่เป้าหมายของห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐาน พ.ศ. 2549 (2549: 2) ได้เน้นให้ห้องสมุดมีมาตรฐาน ดังนี้ (1) การให้บริการได้อย่างทั่วถึง และผู้รับบริการพึงพอใจ (2) บุคลากรที่มีศักยภาพ และสมรรถภาพทางวิชาการ และวิชาชีพที่เหมาะสมตามอัตราส่วนที่สอดคล้องกับลักษณะและปริมาณงาน (3) การใช้ทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายรูปแบบสอดคล้องกับหลักการจัดการศึกษาเพื่อสร้างสังคมแห่งความรู้ และการเรียนรู้ มีกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน การเรียนรู้ การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาตน และสังคม และ (4) การจัดการทรัพยากรด้านอาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ คัลเลน (Cullen. 2001: 662) ได้กล่าวว่า ถึงแม้ในปัจจุบันห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบปัญหาการแข่งขันสูงมากขึ้น ห้องสมุดก็ยังจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อความอยู่รอด คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกวลี จันท์ตะมา (2549: 99) คุณภาพการบริการห้องสมุดที่จำเป็นที่จะต้องพัฒนาและปรับปรุงบริการของห้องสมุดให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด เพื่อที่บริการของห้องสมุดที่ผู้รับบริการได้รับนั้นจะเป็นบริการที่มีคุณภาพอย่างแท้จริง และตรงกับความต้องการหรือความคาดหวัง

ข้อเสนอแนะ

ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ เนื่องจากการศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดังนั้น ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ เป็นการเสนอแนะ โดยนำผลที่ได้จากการจัดลำดับความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการบริการ มาเป็นแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการห้องสมุด ดังต่อไปนี้

1. ด้านผู้ให้บริการ ประเด็นที่ควรนำมาปรับปรุงคุณภาพการบริการของห้องสมุด คือ ความสุภาพอ่อนโยน การยิ้มแย้ม แจ่มใส ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ ห้องสมุดควรจัดให้มีการอบรมหรือให้ความรู้ในเรื่องจิตสำนึกในการให้บริการ การสร้างมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ และควรมีการสนับสนุนส่งเสริมผู้ให้บริการ ด้วยการพัฒนาบุคลิกภาพภาพ การสร้างทัศนคติที่ดีต่อการบริการ มีความรักในวิชาชีพ และเกิดจิตสำนึกที่ดีในการบริการ และจัดบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ประเด็นที่ควรนำมาปรับปรุงคุณภาพการบริการของห้องสมุด คือ การให้ความช่วยเหลือค้นหาหนังสือแก่ผู้รับบริการ ความตรงต่อเวลาในการนำวารสารฉบับใหม่ออกมาให้บริการ และการได้รับหนังสือตรงตามเวลาที่กำหนด ห้องสมุดควรมีการถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคลากรทุกงานที่เกี่ยวข้องที่มีหน้าที่ออกมาให้บริการแก่ผู้รับบริการ ทั้งนี้ อาจจะมีการเขียนเป็นคู่มือ วิธีการ การใช้บริการห้องสมุดให้กับผู้รับบริการได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง การอบรมฐานข้อมูลแก่นิสิตทุกระดับการศึกษา ในทุก ๆ ภาคการศึกษา รวมถึงกำหนดเวลาในการนำวารสารออกมาให้บริการ และการได้รับหนังสือตรงตามเวลาที่กำหนด โดยมีการประชาสัมพันธ์ หรือติดตามผู้มาขอรับบริการทางโทรศัพท์ อีเมลล์ หรือการแจ้งให้ทราบบนเว็บไซต์
3. ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ประเด็นที่ควรนำมาปรับปรุงคุณภาพการบริการของห้องสมุด คือ จำนวนหนังสือ และวารสาร ที่ให้บริการครอบคลุมทุกรายวิชาที่เปิดสอน จำนวนซีดี วีซีดี วิดีโอทางการศึกษาตรงต่อความต้องการ ดังนั้น ห้องสมุดควรจัดซื้อ-จัดหาหนังสือ และวารสารที่ตรงต่อความต้องการของอาจารย์ผู้สอน นิสิต โดยอาจจัดงานมหกรรมคนรักหนังสือ สำหรับให้อาจารย์ และนิสิตในคณะครุศาสตร์ ได้มีสิทธิเลือกหนังสือเข้าห้องสมุด รวมถึงการจัดซื้อวัสดุสื่อประสม ได้แก่ ซีดี วีซีดี วิดีโอ ทางด้านการศึกษา สารบันเทิง ให้มากขึ้น ทั้งนี้ อาจจะมีการจัดโครงการ สื่อประสมกับการศึกษา โดยที่นิสิตมีส่วนร่วมในการบริจาควัสดุสื่อประสมที่อยู่ที่บ้านหรือที่ทำงานให้กับห้องสมุด เพื่อเป็นคลังสื่อความรู้สำหรับการเผยแพร่ความรู้ให้กับรุ่นต่อไป
4. ด้านทางกายภาพ ประเด็นที่ควรนำมาปรับปรุงคุณภาพการบริการของห้องสมุด คือ พื้นที่ระหว่างชั้นหนังสือสำหรับการเดินหาหนังสือได้สะดวก ขนาดของพื้นที่ห้องอ่านหนังสือ และอุณหภูมิความเย็นในการให้บริการ ห้องสมุดควรให้ความสำคัญกับพื้นที่ในการจัดเก็บหนังสือ การขยายชั้นหนังสือเพื่อให้มีพื้นที่คั่นหนังสือได้มากกว่าเดิม เช่น การทำเป็นชั้นพวงมาลัย หรือการขยายพื้นที่ชั้นหนังสือ และห้องสมุดให้มีปริมาณมากขึ้นกว่าเดิม ส่วนด้านอุณหภูมิควรมีการนำมิเตอร์อุณหภูมิวัดความเย็นมาติดตั้งภายในแต่ละห้องเพื่อตรวจสอบความเย็นของแต่ละห้องให้มีมาตรฐานเดียวกัน
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประเด็นที่ควรนำมาปรับปรุงคุณภาพการบริการของห้องสมุด คือ จำนวนร้านถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ และความปลอดภัยด้านอัคคีภัย ห้องสมุดควรเพิ่มเพิ่มจำนวนเครื่องถ่ายเอกสารให้มากกว่าเดิม การเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ การติดตั้งถังดับเพลิงที่

มองเห็นได้ง่ายเพื่อป้องกันอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ คณะครุศาสตร์ควรสนับสนุนให้บริการของห้องสมุดในด้านงบประมาณสำหรับการจัดหาทรัพยากรใหม่ ๆ ให้ครอบคลุม สาขาวิชาที่เปิดสอน เพิ่มงบประมาณปรับปรุง และขยายสถานที่ให้เพียงพอกับการใช้บริการของนิสิต

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษา การประเมินความต้องการจำเป็นต่อคุณภาพบริการของห้องสมุด คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้เต็มรูปแบบเพื่อจะได้ศึกษาข้อมูลในเชิงรุก และการทำวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงรุก และสามารถนำมาศึกษาเพื่อใช้ในประเด็นต่าง ๆ ในการพัฒนาห้องสมุด
2. ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ควรมีการประยุกต์ใช้ทฤษฎีการวัดผลเชิงดุลยภาพ (Balanced scorecard) สำหรับการบริหารจัดการงานห้องสมุด ในมุมมอง 4 ด้าน คือ มุมมองด้านผู้รับบริการ ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้ และพัฒนาและด้านการเงิน เพื่อวิเคราะห์กลยุทธ์ในการประเมินสถานการณ์ภายใน และภายนอกให้เอื้อต่อการให้บริการในปัจจุบัน เพื่อศึกษากลยุทธ์การบริหารงานและการบริการห้องสมุดคณะครุศาสตร์ เพื่อได้ศึกษาถึงกระบวนการตัดสินใจในห้องสมุด การนำไปสู่ปัจจัยความสำเร็จในการบริหารงาน และคุณภาพการบริการของห้องสมุด
3. ควรมีการสำรวจการใช้ และความต้องการสารสนเทศของนิสิตในทุกระดับการศึกษา เพื่อศึกษาสภาพการใช้ห้องสมุด และความต้องการสารสนเทศของนิสิต ซึ่งห้องสมุดจะได้จัดหาและให้บริการสารสนเทศที่ดี เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ รวมถึง ความร่วมมือแบ่งปันการใช้ทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลเสถียร สันติเวชชกุล. (2542). การพัฒนาเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา: ประสบการณ์ของสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ใน รายงานการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 16 เรื่องห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากับการประกันคุณภาพการศึกษา. หน้า 112-115. เชียงใหม่: กองห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ร่วมกับคณะอนุกรรมการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย.
- เกวลี จันท์ตะมา. (2549). การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAI+TM: กรณีศึกษาห้องสมุดกลาง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ปริญญาานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2550). ตารางสรุปจำนวนนิสิตคณะครุศาสตร์ประจำปีการศึกษา 2550. เข้าถึงได้จาก <http://www.edu.chula.ac.th/grad>
- _____. (2549). รายงานประจำปี 2549 คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ครองทรัพย์ เจิดนภาพันท์. 2542. ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์. (2546). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ. ใน เอกสารสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการหน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2542). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยกับความเป็นนานาชาติ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฉวีวรรณ บุญยะกาญจน. (2541, มกราคม-ธันวาคม). การคิดใหม่ต่ออนาคตของห้องสมุด. สารนิเทศ. 5: 14-18.
- ชลธิสา อุณรุท. (2549, กรกฎาคม-ธันวาคม). การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ข่าวสารห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 22 (2): 58-63.
- ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. (2537). บริการสารนิเทศ. ปทุมธานี: สาขาวิชาสารนิเทศ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- เดชศักดิ์ ศานติวัฒน์ และคนอื่น ๆ. (2547, กรกฎาคม-ธันวาคม). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น. อินฟอร์เมชั่น. 11 (2): 28-36.
- ทบวงมหาวิทยาลัย. (2544). ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่องมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย.

- รัชชัย ศุภผลศิริ. (2543). กฎหมายลิขสิทธิ์กับงานห้องสมุด. ใน *เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่องลิขสิทธิ์ในงานห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ*. หน้า 5-25. กรุงเทพฯ: คณะทำงานเพื่อความร่วมมือระหว่างห้องสมุดระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาฝ่ายวารสารและเอกสาร.
- นฤตย์ นิ่มสมบุญ และฮารุกิ นางาตะ. (2547, ตุลาคม-ธันวาคม). การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. *วารสารห้องสมุด*. 47 (4): 21-45.
- นฤมล กิจไพศาลรัตนา. (2549, กรกฎาคม-ธันวาคม). การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. *ข่าวสารห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. 22 (2): 64-78.
- นฤมล พฤกษ์ศิลป์. (2546). *การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดในสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต*. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- นนทา วิฑูฒิตักดิ์. (2540). การนำห้องสมุดสู่ความเป็นเลิศ. ใน *รายงานการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 15 เรื่องยุทธศาสตร์การพัฒนาเพื่อความเป็นเลิศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา*. หน้า 48-53. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการและภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- น้ำทิพย์ วิชาวิน. (2542, พฤษภาคม-สิงหาคม). ห้องสมุดดิจิทัล. *วารสาร มกค*. 19 (2): 81-96.
- เนาวนิตย์ อินทรามะ. (2542). การพัฒนาห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา. ใน *รายงานการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 16 เรื่องห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากับการประกันคุณภาพการศึกษา*, หน้า 78-81. เชียงใหม่: กองห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ร่วมกับคณะอนุกรรมการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.
- บรรเลง สระมูล. (2548). *การใช้ห้องสมุดของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล*. ปริญญาโท ศึกษาศาสตร์. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประจักษ์ พุ่มวิเศษ. (2543). ห้องสมุดมิติใหม่: การเลือกระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ใน *ห้องสมุดยุคใหม่กับไอที*. กรุงเทพฯ: ชันซิสเต็ม.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2543). *สารสนเทศในบริบทสังคม*. กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. _____ (2536). การประเมินบริการสารนิเทศ ใน *บริการสารนิเทศ:สนองความต้องการของผู้ใช้จริงหรือ*. หน้า 135-144. กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- ประโยชน์ คุปต์กาญจกุล. (2525). *แบบการเรียนของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. (2544, มกราคม-มิถุนายน). คุณภาพบริการ. *วารสารวิทยาการจัดการ*. 19 (1): 58-62.
- พรทิพย์ วรกุล. (2543, มิถุนายน-2544, พฤษภาคม). ห้องสมุดกับการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา. *วารสารช่อพะยอม*. 12 (1): 76-83.

- พรวิฑู โคว์ดชาภรณ์. (2543). *การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ: ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ*. ปรินญาณิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์)
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พรเพ็ญ ทศนเมธิน. (2544). *ทัศนะของผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กร*. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- พระบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ 2542. (2542). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- พิกุล เอกวางกูร เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ปรินญา ขาวผ่อง เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 15 มกราคม 2550.
- พิมพ์ร่ำไพ เปรสมสมิทธิ์. (2545, มกราคม-มีนาคม). ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ผู้ใช้ บรรณารักษ์: ประสบการณ์ในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศของผู้ใช้สาขาต่าง ๆ และรูปแบบของห้องสมุดในอนาคต. *สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. 9 (1): 43-52.
- _____. (2543). ความรู้และทักษะในวิชาชีพและบทบาทของสมาคมวิชาชีพ. ใน *รายงานการประชุมใหญ่สามัญและประชุมวิชาการประจำปีสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2543 เรื่องบทบาทของห้องสมุดต่อการพัฒนาคน*. หน้า 50-57.
กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- _____. (2535, มิถุนายน). การประเมินประสิทธิภาพบริการห้องสมุด. *วารสารวิทยบริการ*. 14 (1): 33-49.
- พิรุณ รัตนวนิช. (2542, เมษายน-กรกฎาคม). บนหนทางสู่คุณภาพการศึกษา. *วารสารการศึกษาพยาบาล*. 10 (1): 52-54.
- ไพฑูริย์ สิ้นลารัตน์. (2527). *รูปแบบการใช้ชีวิตของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.
กรุงเทพฯ: ภาควิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มลิวัลย์ ประดิษฐ์ธีระ. (2538). *การวางแผนบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา*. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์)
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2546). ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงานและคุณภาพบริการสารสนเทศ ใน *แนวการศึกษาชุดวิชาสัมมนาการจัดการสารสนเทศ หน่วยที่ 1-15*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และคณะ. (2550, มกราคม-มิถุนายน). การประเมินคุณภาพการบริการด้วยแบบจำลอง LibQUAL+™ ตามทัศนะของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *อินฟอร์เมชัน*. 14 (1): 32-40.
- มาตราห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 2549. (2549.) กรุงเทพฯ: สำนักมาตรฐานอุดมศึกษาทบวงมหาวิทยาลัย.

- แมนมาส ชวลิต. (2543). *คู่มือบรรณารักษ์*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- เยาวดี วิบูลย์ศรี. (2538). *การประเมินโครงการ แนวคิดและแนวปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ลิขิตกุล กุศลรัตน์. (2547). *การศึกษาประสบการณ์ในมหาวิทยาลัยของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยตามการรับรู้ของนิสิต*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วัชรภรณ์ จิตรมาศ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ปรัญญา ชาวผ่อง เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ห้องสมุด คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2550.
- วันเพ็ญ ผ่องกาย เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ปรัญญา ชาวผ่อง เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 15 มกราคม 2550.
- วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2547). *สานครุศาสตร์สู่ความเป็นผู้นำในระดับชาติ และระดับภูมิภาค ใน โครงการสืบสานครุศาสตร์สู่อนาคต*. หน้า 23. กรุงเทพฯ: ฝ่ายวิชาการ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วาทณี ฐาปนวงศ์ตานติ. (2543). *การจัดและบริหารงานห้องสมุด*. กรุงเทพฯ: บุรพาสาส์น.
- วารุณี ลักษณ์โชคดี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ปรัญญา ชาวผ่อง เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2550.
- วิเรชา ปัญจมานนท์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ปรัญญา ชาวผ่อง เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2550.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2544). *การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: ซีระป้องกันวรรณกรรม.
- ศิริชัย กาญจนวาสีและคณะ. (2541). *การศึกษาแนวทางการติดตามและประเมินโครงการพัฒนาในระดับจังหวัด*. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริพร สุวรรณะ. (2544, มกราคม-มิถุนายน). การปรับโครงสร้างการบริหารงานห้องสมุด มหาวิทยาลัย. *บรรณสาร สพบ.* 33 (1): 1-25.
- _____. (2542, กรกฎาคม-ธันวาคม). การกำหนดสถานภาพของบรรณารักษ์ห้องสมุด มหาวิทยาลัย ศึกษากรณีห้องสมุดมหาวิทยาลัยในสหรัฐอเมริกา. *บรรณสาร สพบ.* 31 (2): 1-17.
- สัมพันธ์ พลันสังเกตุ. (2546, มกราคม-มิถุนายน). ห้องสมุดที่มีชีวิต. *วารสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ.* 2 (1): 16-19.
- สำนักงบประมาณ. (2547). *ยุทธศาสตร์การจัดสรรงบประมาณรายจ่าย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2548*. กรุงเทพฯ: สำนักงบประมาณ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2548). *นโยบายรัฐบาลและคำแถลงการณ์ที่ประชุม*. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.

- สุกัญญา แป้นสุขเย็น. (2542). พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของนิสิตปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุนทร แก้วลาย. (2543). เป็นอย่างไรไม่เคย. ใน รายงานการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 17 เรื่องทิศทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากับการก้าวสู่สถานะมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล. หน้า 67-71. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากรร่วมกับคณะอนุกรรมการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
- สมุททิพย์ ลิขิตเจริญ. (2541, ตุลาคม-มีนาคม). การพัฒนาทรัพยากรในยุคสารสนเทศ: ปัจจัยองค์ประกอบและแนวทางใหม่. *บรรณสาร มศก.ท.* 12: 18-25.
- สุรיתอง ศรีสะอาด. (2544). รายงานการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่เกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- _____. (2540). ความคาดหวังและการได้รับบริการจริงของคุณภาพบริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุรีพร ศิริมาลย์ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วิทยุญา ขาวพ่อง เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 17 มกราคม 2550.
- สุวิมล ธนะผลเลิศ. (2549). การศึกษาความพึงพอใจและคุณภาพบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล ว่องวาณิช. (2548). การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2542). การสังเคราะห์เทคนิคที่ใช้ในการประเมินความต้องการจำเป็น ในวิทยานิพนธ์ของนิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อังคณา แวซอเหาะ. (2547). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทเวศร์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อัญชลี อำนางธรรม. (2538). รายงานการวิจัยเรื่องการใช้วารสารต่างประเทศในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

- Andaleeb, Syed S.; & Simmonds, Patience L. (1998, March). Explaining User Satisfaction with Academic Libraries: Strategic Implications. *College & Research Libraries*. 9: 156-167.
- Bitner, M. J.; & Hubert, A. R. (1994). *Encounter Satisfaction Versus Quality: The Customer's Voice*. Thousand Oaks, CA: Sage Publication.
- Blixrud, Julia C. (2003). *Evaluating Library Service Quality: Use of LibQUAL+™*. Retrieved December 13, 2006, from <http://www.libqual.org/publication/index.cfm>.
- Brophy, Peter. (2001). *The Library in the Twenty-First Century: New Series for the Information Age*. London: Library Association Publishing.
- _____. (2000). *The Academic Library*. London: Library Association Publishing.
- _____. (1998). *Libraries Without Wall 2: The Delivery of Library Services to Distant Users*. London: Library Association Publishing.
- Budd, J. M. (1998). *The Academic Library*. Englewood, CO: Libraries Unlimited.
- Chapman, Karen.; & Ragsdale, Kate. (2002, Winter). Improving Service Quality With a Library Service Assessment Program. *Library Administration & Management*. 16 (1): 8-15.
- Clark, B. R.; Neave, G. R. (1992). *The Encyclopedia of Higher Education*. Oxford: Pergamon.
- Cook, Carol C. (2001, July). A Mixed Methods Approach to the Identification and Measurement of Academic Library Service Quality Constructs: LibQUAL+™. *Dissertation Abstracts International*. 62 (7): 2295.
- Cook, Carol C.; Health, Fred.; & Thompson, Bruce. (2001, March). Users' Hierarchical Perspective on Library Service Quality: A LibQUAL+™. *College and Research Libraries*. 62 (2): 147-153.
- Cronbach, Lee J. (1970). *Essential of Psychology Testing*. New York: Harper & Row.
- Cullen, Rowena. (2001, Spring). Perspectives on User Satisfaction Surveys. *Library Trends*. 49: 662-686.
- Davis, J. Y. (1998). The Dream of the Reasonable: Integrating Library and University Planning. *Journal of Library Administration*. 13 (3/4): 63-77.
- D'Elia, George.; Sandra Walsh. (1985). Patrons' Uses and Evaluation of Library Services: A Comparison Across Five Public Libraries. *Library & Information Science Research*. 7: 3-30.
- Eysenck, Hans J. (1958). *A Short Questionnaire for the Measurement of the Dimensions of Personality*. Lancaster: MTP Press.

- Ferguson, George A. (1981). *Statistical Analysis in Psychology and Education*. New York: McGraw-Hill.
- Gilmore, Gary D.; & Campbell M. D. (1996). *Needs Assessment Strategies for Health Education and Health Promotion*. Chicago: Brown & Benchmark.
- Hebert, Francoise. (1994). Service Quality: An Unobtrusive Investigation of Interlibrary Loan in Large Public Libraries in Canada. *Library and Information Science Research*. 16 (1): 3-21.
- Hernon, Peter.; & Altman, Ellen. (1996). *Service Quality in Academic Libraries*. Norwood, IL: Ablex Publishing.
- Hernon, Peter.; Nitecki, Danuta A.; & Altman, Ellen. (1999, January) Service Quality and Customer Satisfaction: An Assessment and Future Directions. *The Journal of Academic Librarianship*. 25 (1): 9-17.
- Hoadley, I. B. (1999, July). Reflections: Management Morphology How We Got To Be Who We Are. *The Journal of Academic Librarianship*. 25: 267-273.
- Kauman, R.; & English, F. W. (1981). *Needs Assessment: Concepts and Application*. Englewood Cliffs, N.J.: Educational Technology.
- King, Helen. (2000). The Academic Library in the 21st Century-What Need For a Physical Place. [Online]. Available from: http://educate.lib.chalmers.se/IATUL/proceedcontent/Utpap/King_full.html
- Line, Maurice B. (1990). Academic Libraries: A new Generation ? In *Academic Library Management*. London: The Library Association.
- Netecki, Danuta. A. (2003). A Library and a Teaching Center Collaboration to Assess the Impact of Using Digital Images on Teaching, Learning, and Library Support In *Proceedings of the 5th Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*. England: Collingwood College Durham
- Oldroyd, M. (1996). The Future In *Staff Development in Academic Libraries*. pp. 135-143. London: Library Association Publishing.
- Prytherch, Ray. 2000. *Harrod's Librarian's Glossary and Reference Book*. England: Gover.
- Snog, Boris.; & Petermanec, Zdenka. (2001). Let Users Judge the Quality of Faculty Library Services. *New Library World*. 102 (9): 314-325.
- Suarez, T. M. (1990). Needs Assessment Studies. In *The International Encyclopedia of Educational Evaluation*. New York: Pergamon .
- Tann, J. (1993). Dimensions of Quality in a Library Setting. In *Management: Towards BS 5750: Proceedings of a Seminar held in Stamford*. pp. 25-30 Lincolnshire: Stamford Capital Planning Information.

- Thapisa, A. P. N.; & Gamini Venus. (1999) Perceptions of Quality Service at the University of Botswana Library. *Library Management*. 20 (7): 373-383.
- University of Wisconsin, Cofrin Library. (2004). *LibQUAL+Spring 2004 Survey: University of Wisconsin*. [online]. Available from: <http://www.uwgb.edu/library/results.htm>
- Wang, Hanrong. (2002). Students' Attitudes Toward Library Instruction: A Case Study At Jacksonville State University. [online]. Available from: <http://www.whiteclouds.com/lclcl/cliej/cl14wang.htm>
- Weiss, E. M.; & Weiss, S. G. (1998). *New Direction in Teacher Evaluation*. ERIC Digest. Retrieved April 16, 2006, from: http://www.ed.gov/databases/ERIC_Digests/ed429052.html
- White, Marilyn D. (1995, Winter). Measuring Service Quality in Special Libraries: Lessons From Service Marketing. *Special Libraries*. 86 (1): 36-45.
- Witkin, B. R.; & Alschuld, W. J. (1995). *Planning and Conducting Needs Assessment: A Practical Guide*. Thousand Oaks: SAGE.
- Yamane, Taro. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper & Row.
- Zeithaml, Valarie A.; Parasuraman, A.; & Berry, Leonard L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการ ของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใน 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขอความกรุณาท่านตอบตามความเป็นจริงที่ท่านได้รับบริการในห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลมาปรับปรุงคุณภาพบริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ ต่อไป

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลและสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาฯ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลและสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หรือเติมข้อความลงในช่องที่กำหนดให้

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. ระดับการศึกษา

() ระดับปริญญาตรี

() ระดับปริญญาโท () ระดับปริญญาเอก

3. ระดับชั้นปี

4. ภาควิชาที่ศึกษา

() ภาควิชาหลักสูตรการสอนและเทคโนโลยี

() ภาควิชาศิลปะดนตรีและนาฏศิลป์ศึกษา

() ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา

() ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา

5. คะแนนเฉลี่ยสะสมสุดท้ายของท่าน คือ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาฯ

คำชี้แจง: กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเห็นของท่าน โดยพิจารณาเกณฑ์การกำหนดคะแนน ดังนี้

- | | | |
|---|---------|---|
| 5 | หมายถึง | นิสิตเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับ มากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | นิสิตเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับ มาก |
| 3 | หมายถึง | นิสิตเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับ ปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | นิสิตเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับ น้อย |
| 1 | หมายถึง | นิสิตเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับ น้อยที่สุด |

ด้านผู้ให้บริการ หมายถึง ลักษณะของการให้บริการที่แสดงถึงความรู้ความสามารถ ทักษะ และเจตคติในการให้บริการเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ เช่น ความรอบรู้ในงาน ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ การปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว การให้ความช่วยเหลือ เป็นต้น

การจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ด้านผู้ให้บริการ)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปานกลาง 3	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1
ความรู้ความสามารถ					
1. มีความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดอย่างครบถ้วน					
2. มีความรู้เกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดเป็นอย่างดี					
3. มีความรู้เกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตภายในห้องสมุดเป็นอย่างดี					
4. เข้าใจความต้องการของท่านในการมาขอใช้บริการ					
5. สามารถสื่อสารและอธิบายให้ท่านเข้าใจได้อย่างชัดเจน					
ทักษะการให้บริการ					
6. ให้บริการได้อย่างถูกต้องทุกครั้งที่ท่านมาขอรับบริการ					
7. สามารถบริหารเวลาเพื่อให้บริการตามลำดับก่อน-หลังได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
8. ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว					
9. ชักถามพร้อมให้คำแนะนำในเรื่องที่ท่านกำลังค้นหา					
10. สนทนากับท่านด้วยวาจาที่สุภาพอ่อนโยน					
เจตคติการให้บริการ					
11. แสดงความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการท่านทุกครั้ง					
12. บริการท่านด้วยอัธยาศัยไมตรีและเป็นกันเอง					
13. ช่วยเหลือท่านด้วยความเต็มใจ					
14. คำนึงถึงผลประโยชน์ต่อผู้ที่มาขอใช้บริการ					
15. มีสีหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส เมื่อท่านมาขอใช้บริการ					
16. ควบคุมอารมณ์ได้ดีเมื่อเกิดข้อขัดแย้งในการให้บริการ					

โปรดแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามคำมั่นสัญญาที่มีให้ไว้
อย่างมีคุณภาพและมีความถูกต้อง เช่น การสนใจแก้ปัญหาให้อย่างจริงจัง สามารถให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้
ความถูกต้องในการจัดเรียงหนังสือ การบริการได้ตามระยะเวลา เป็นต้น

การจัดการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปานกลาง 3	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1
17. มีระบบการจัดการรักษาสั่งของที่ฝากไว้ก่อนเข้าใช้ บริการเป็นอย่างดี					
18. รายชื่อหนังสือกับเลขหมู่หนังสือที่ปรากฏในฐานข้อมูล ถูกต้องชัดเจน					
19. ท่านได้รับใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่เสียค่าปรับเกิน กำหนดส่ง					
20. เมื่อเกิดความผิดพลาดในการบริการผู้ให้บริการจะแก้ไข ให้ท่านทันที					
21. ท่านได้รับคำตอบหรือคำแนะนำที่ถูกต้องทุกครั้งในการ ใช้บริการตอบคำถาม					
22. ท่านได้รับการช่วยเหลือค้นหาหนังสือทุกครั้งเมื่อท่าน หาหนังสือไม่พบ					
23. ระบบการตรวจสอบของเครื่องตรวจหนังสือทำงานได้ ถูกต้อง					
24. ท่านได้รับหนังสือที่จองไว้ล่วงหน้าตามเวลาที่ กำหนด					
25. ความตรงต่อเวลาในการนำวารสารนิตยสารฉบับ ใหม่ออกให้บริการ					
26. มีการนำหนังสือใหม่จัดแสดงไว้ในตู้เป็นประจำทุก สัปดาห์					
27. ความเหมาะสมของเวลาที่เปิด-ปิด (จ-ศ 07.00-19.00 น.)					
28. ความเหมาะสมของเวลาที่เปิด-ปิด (ส-อ 08.00-19.00 น.)					
29. ความถูกต้องของข้อมูลส่วนบุคคล เช่น จำนวนการยืม หนังสือถูกต้องตามที่ยืมจริง					

โปรดแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง การที่นิสิตสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงตามความต้องการ การมีทรัพยากรสารสนเทศที่ครบถ้วนสมบูรณ์และการเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว

การจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปานกลาง 3	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1
30. ฐานข้อมูลหนังสือ (OPAC) เข้าถึงได้ง่ายสะดวกต่อการค้นคว้า					
31. ฐานข้อมูลวิจัยทางด้านครุศาสตร์ (LIB.EDU) เข้าถึงได้ง่ายสะดวกต่อการค้นคว้า					
32. ฐานข้อมูลวิจัยต่างประเทศออนไลน์มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา					
33. มีบริการแนะนำหรือส่งเสริมทักษะการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์เป็นประจำทุกเทอม					
34. คู่มือแนะนำการใช้ห้องสมุดบอกถึงแหล่งค้นคว้าและวิธีสืบค้นข้อมูล					
35. ห้องสมุดมีหนังสือครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัย					
36. ห้องสมุดมีวารสารครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่เปิดสอน					
37. การจัดเรียงหนังสือชั้นบนชั้นจัดตามหมวดหมู่ได้อย่างถูกต้อง					
38. วารสารมีการจัดเก็บเรียงขึ้นตรงตามรายชื่อ					
39. หนังสือที่มีการส่งคืนในแต่ละวันจะจัดเก็บขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว					
40. วิทยานิพนธ์ทุกรายชื่อมีจำนวนเล่มครบถ้วน					
41. กฤตภาคข่าวการศึกษาได้รับการดูแลให้มีข้อมูลที่เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ					
42. ห้องสมุดมีสื่อซีดี วีซีดี วีดีโอ ทางการศึกษาตรงความต้องการ					
43. มีป้ายบอกเลขหมู่หนังสือติดอยู่ในแต่ละชั้นทุกตู้					

โปรดแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ด้านลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สภาพที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด ได้แก่ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด ความกว้างขวางของพื้นที่ใช้สอย เช่น บริเวณเคาน์เตอร์บริการยืมคืน หนังสือทั่วไป ยืมวิทยานิพนธ์ มีพื้นที่กว้างขวาง มีความสะดวกในการใช้บริการ เป็นต้น

การจัดการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ด้านลักษณะทางกายภาพ)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปานกลาง 3	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1
44. คอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นข้อมูลอยู่ในบริเวณที่ผู้ใช้สะดวกต่อการใช้งาน					
45. การจัดวางชั้นหนังสือในแต่ละพื้นที่มีความเหมาะสม					
46. มีพื้นที่ระหว่างชั้นหนังสือพอสำหรับให้ท่านสามารถเดินหาหนังสือได้สะดวก					
47. มีพื้นที่ระหว่างชั้นวารสารพอสำหรับให้ท่านสามารถเดินหาวารสารได้สะดวก					
48. ขนาดของพื้นที่ห้องอ่านหนังสือมีความพอเหมาะ					
49. ห้องสมุดตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม					
50. พื้นที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย					
51. ห้องสมุดมีความเงียบสงบเหมาะสำหรับการศึกษา ค้นคว้า					
52. อุณหภูมิความเย็นที่เปิดบริการในแต่ละพื้นที่มีความเหมาะสม					
53. แสงสว่างสำหรับพื้นที่อ่านหนังสือมีความเพียงพอ					
54. จุดบริการยืม-คืนหนังสืออยู่ในพื้นที่ง่ายสะดวกต่อการเข้าไปใช้บริการ					
55. จุดบริการยืม-คืนวิทยานิพนธ์อยู่ในพื้นที่ง่ายสะดวกต่อการเข้าไปใช้บริการ					
56. จุดบริการตอบคำถามช่วยค้นคว้าอยู่ในพื้นที่ง่ายสะดวกต่อการเข้าไปใช้บริการ					
57. ป้ายหรือเครื่องหมายบอกทิศทางจุดให้บริการมีความชัดเจน					

โปรดแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความเพียงพอและความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในห้องสมุด จำนวนที่นั่งอ่าน จำนวนชั้นหนังสือ เช่น คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีรูปแบบที่ทันสมัย รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

การจัดการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปานกลาง 3	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1
58. เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ข้อมูลสามารถใช้งานได้ดี					
59. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลมีจำนวนเพียงพอ					
60. เครื่องเสียง โทรทัศน์ เครื่องเล่นวีซีดี ฯลฯ มีความทันสมัย					
61. ห้องประชุมกลุ่มย่อยบนชั้น 2 จัดเก็บเสียงได้เหมาะสม					
62. ตัวเลขบนป้ายบอกเลขหมู่หนังสือในแต่ละชั้นเห็นได้ชัดเจน					
63. ระบบเครือข่ายไร้สายสามารถใช้งานได้ทุกที่					
64. การให้บริการจุดน้ำดื่มมีจำนวนเพียงพอ					
65. ร้านถ่ายเอกสารมีจำนวนเพียงพอ					
66. ห้องสมุดจัดที่นั่งอ่านตามสัดส่วนในแต่ละชั้นได้อย่างเพียงพอ					
67. สถานที่พักผ่อนภายในห้องสวนป่ามีความทันสมัย					
68. มีการรักษาความสะอาดห้องน้ำเป็นประจำทุกวัน					
69. มีระบบรักษาปลอดภัยและทรัพย์สินภายในห้องสมุด มีการติดตั้งวงจรปิดไว้อย่างเหมาะสม					
70. ถังดับเพลิงตั้งอยู่ในบริเวณที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน					

โปรดแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความกรุณาของท่านที่สละเวลาในการให้ข้อมูล
กรุณาส่งคืนที่: ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬา ฯ

ภาคผนวก ข

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ และขออนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา วัฒนานรงค์	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ดร.สุวิมล ชนะผลเลิศ	ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ดร.จิรัชฌา วิเชียรปัญญา	อาจารย์ประจำคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต
ดร.ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม	อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ภาคผนวก ง
คุณภาพของเครื่องมือวิจัย

ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม
เรื่อง การศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการ
ของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก
1	3.45	26	5.74	51	3.54
2	3.33	27	3.27	52	4.04
3	2.08	28	2.60	53	3.68
4	3.30	29	4.54	54	5.10
5	2.84	30	3.67	55	4.18
6	4.30	31	5.03	56	3.92
7	2.71	32	2.50	57	3.59
8	5.31	33	3.09	58	2.69
9	6.24	34	2.50	59	3.48
10	6.10	35	2.80	60	4.95
11	3.93	36	2.50	61	5.31
12	6.24	37	2.69	62	6.84
13	5.38	38	3.27	63	3.12
14	7.07	39	4.46	64	3.21
15	5.77	40	3.52	65	1.83
16	4.72	41	4.91	66	2.42
17	3.05	42	3.81	67	4.30
18	4.26	43	3.17	68	3.98
19	3.60	44	4.91	69	4.80
20	6.36	45	4.04	70	4.16
21	7.98	46	3.74		
22	4.99	47	4.54		
23	3.32	48	3.69		
24	4.30	49	6.28		
25	7.18	50	4.29		

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล

นายปริญญา ขาวผ่อง

วัน เดือน ปี เกิด

9 มิถุนายน 2521

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

25 / 20 หมู่ 5 ถนนสวนผัก ซอยสวนผัก 46/1

แขวงฉิมพลี เขตตลิ่งชัน

กรุงเทพมหานคร 10170

ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน

เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการศึกษา)

สถานที่ทำงานปัจจุบัน

งานบริการการศึกษา หน่วยประกันคุณภาพและวิจัย

คณะศิลปกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2543

ศศ.บ. (การบัญชี)

จากมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

พ.ศ. 2551

กศ.ม. (การอุดมศึกษา)

จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพการบริการ ของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใน 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขอความกรุณาท่านตอบตามความเป็นจริงที่ท่านได้รับบริการในห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลมาปรับปรุงคุณภาพบริการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ ต่อไป

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลและสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาฯ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลและสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หรือเติมข้อความลงในช่องที่กำหนดให้

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. ระดับการศึกษา

() ระดับปริญญาตรี

() ระดับปริญญาโท () ระดับปริญญาเอก

3. ระดับชั้นปี

4. ภาควิชาที่ศึกษา

() ภาควิชาหลักสูตรการสอนและเทคโนโลยี

() ภาควิชาศิลปะดนตรีและนาฏศิลป์ศึกษา

() ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา

() ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา

5. คะแนนเฉลี่ยสะสมสุดท้ายของท่าน คือ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาฯ

คำชี้แจง: กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเห็นของท่าน โดยพิจารณาเกณฑ์การกำหนดคะแนน ดังนี้

- | | | |
|---|---------|---|
| 5 | หมายถึง | นิสิตเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับ มากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | นิสิตเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับ มาก |
| 3 | หมายถึง | นิสิตเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับ ปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | นิสิตเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับ น้อย |
| 1 | หมายถึง | นิสิตเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวในระดับ น้อยที่สุด |

ด้านผู้ให้บริการ หมายถึง ลักษณะของการให้บริการที่แสดงถึงความรู้ความสามารถ ทักษะ และเจตคติในการให้บริการเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ เช่น ความรอบรู้ในงาน ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ การปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว การให้ความช่วยเหลือ เป็นต้น

การจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ด้านผู้ให้บริการ)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปานกลาง 3	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1
ความรู้ความสามารถ					
1. มีความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดอย่างครบถ้วน					
2. มีความรู้เกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดเป็นอย่างดี					
3. มีความรู้เกี่ยวกับการใช้ไอซีทีภายในห้องสมุดเป็นอย่างดี					
4. เข้าใจความต้องการของท่านในการมาขอใช้บริการ					
5. สามารถสื่อสารและอธิบายให้ท่านเข้าใจได้อย่างชัดเจน					
ทักษะการให้บริการ					
6. ให้บริการได้อย่างถูกต้องทุกครั้งที่มาขอรับบริการ					
7. สามารถบริหารเวลาเพื่อให้บริการตามลำดับก่อน-หลังได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
8. ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว					
9. ชักถามพร้อมให้คำแนะนำในเรื่องที่ท่านกำลังค้นหา					
10. สนทนากับท่านด้วยวาจาที่สุภาพอ่อนโยน					
เจตคติการให้บริการ					
11. แสดงความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการท่านทุกครั้ง					
12. บริการท่านด้วยอัธยาศัยไมตรีและเป็นกันเอง					
13. ช่วยเหลือท่านด้วยความเต็มใจ					
14. คำนึงถึงผลประโยชน์ต่อผู้ที่มาขอใช้บริการ					
15. มีสีหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส เมื่อท่านมาขอใช้บริการ					
16. ควบคุมอารมณ์ได้ดีเมื่อเกิดข้อขัดแย้งในการให้บริการ					

โปรดแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามคำมั่นสัญญาที่มีให้ไว้
อย่างมีคุณภาพและมีความถูกต้อง เช่น การสนใจแก้ปัญหาให้อย่างจริงจัง สามารถให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้
ความถูกต้องในการจัดเรียงหนังสือ การบริการได้ตามระยะเวลา เป็นต้น

การจัดการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปานกลาง 3	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1
17. มีระบบการจัดการรักษาสั่งของที่ฝากไว้ก่อนเข้าใช้ บริการเป็นอย่างดี					
18. รายชื่อหนังสือกับเลขหมู่หนังสือที่ปรากฏในฐานข้อมูล ถูกต้องชัดเจน					
19. ท่านได้รับใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่เสียค่าปรับเกิน กำหนดส่ง					
20. เมื่อเกิดความผิดพลาดในการบริการผู้ให้บริการจะแก้ไข ให้ท่านทันที					
21. ท่านได้รับคำตอบหรือคำแนะนำที่ถูกต้องทุกครั้งในการ ใช้บริการตอบคำถาม					
22. ท่านได้รับการช่วยเหลือค้นหาหนังสือทุกครั้งเมื่อท่าน หาหนังสือไม่พบ					
23. ระบบการตรวจสอบของเครื่องตรวจหนังสือทำงานได้ ถูกต้อง					
24. ท่านได้รับหนังสือที่จองไว้ล่วงหน้าตามเวลาที่ กำหนด					
25. ความตรงต่อเวลาในการนำวารสารนิตยสารฉบับ ใหม่ออกให้บริการ					
26. มีการนำหนังสือใหม่จัดแสดงไว้ในตู้เป็นประจำทุก สัปดาห์					
27. ความเหมาะสมของเวลาที่เปิด-ปิด (จ-ศ 07.00-19.00 น.)					
28. ความเหมาะสมของเวลาที่เปิด-ปิด (ส-อ 08.00-19.00 น.)					
29. ความถูกต้องของข้อมูลส่วนบุคคล เช่น จำนวนการยืม หนังสือถูกต้องตามที่ยืมจริง					

โปรดแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง การที่นิสิตสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงตามความต้องการ การมีทรัพยากรสารสนเทศที่ครบถ้วนสมบูรณ์และการเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว

การจัดบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปานกลาง 3	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1
30. ฐานข้อมูลหนังสือ (OPAC) เข้าถึงได้ง่ายสะดวกต่อการค้นคว้า					
31. ฐานข้อมูลวิจัยทางด้านครุศาสตร์ (LIB.EDU) เข้าถึงได้ง่ายสะดวกต่อการค้นคว้า					
32. ฐานข้อมูลวิจัยต่างประเทศออนไลน์มีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา					
33. มีบริการแนะนำหรือส่งเสริมทักษะการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์เป็นประจำทุกเทอม					
34. คู่มือแนะนำการใช้ห้องสมุดบอกถึงแหล่งค้นคว้าและวิธีสืบค้นข้อมูล					
35. ห้องสมุดมีหนังสือครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัย					
36. ห้องสมุดมีวารสารครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่เปิดสอน					
37. การจัดเรียงหนังสือขึ้นบนชั้นจัดตามหมวดหมู่ได้อย่างถูกต้อง					
38. วารสารมีการจัดเก็บเรียงขึ้นตรงตามรายชื่อ					
39. หนังสือที่มีการส่งคืนในแต่ละวันจะจัดเก็บขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว					
40. วิทยานิพนธ์ทุกรายชื่อมีจำนวนเล่มครบถ้วน					
41. กฤตภาคข่าวการศึกษาได้รับการดูแลให้มีข้อมูลที่เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ					
42. ห้องสมุดมีสื่อซีดี วีซีดี วีดีโอ ทางการศึกษาตรงความต้องการ					
43. มีป้ายบอกเลขหมู่หนังสือติดอยู่ในแต่ละชั้นทุกตู้					

โปรดแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ด้านลักษณะทางกายภาพ หมายถึง สภาพที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด ได้แก่ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด ความกว้างขวางของพื้นที่ใช้สอย เช่น บริเวณเคาน์เตอร์บริการยืมคืน หนังสือทั่วไป ยืมวิทยานิพนธ์ มีพื้นที่กว้างขวาง มีความสะดวกในการใช้บริการ เป็นต้น

การจัดการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ด้านลักษณะทางกายภาพ)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปานกลาง 3	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1
44. คอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นข้อมูลอยู่ในบริเวณที่ผู้ใช้สะดวกต่อการใช้งาน					
45. การจัดวางชั้นหนังสือในแต่ละพื้นที่มีความเหมาะสม					
46. มีพื้นที่ระหว่างชั้นหนังสือพอสำหรับให้ท่านสามารถเดินหาหนังสือได้สะดวก					
47. มีพื้นที่ระหว่างชั้นวารสารพอสำหรับให้ท่านสามารถเดินหาวารสารได้สะดวก					
48. ขนาดของพื้นที่ห้องอ่านหนังสือมีความพอเหมาะ					
49. ห้องสมุดตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม					
50. พื้นที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย					
51. ห้องสมุดมีความเงียบสงบเหมาะสำหรับการศึกษา ค้นคว้า					
52. อุณหภูมิความเย็นที่เปิดบริการในแต่ละพื้นที่มีความเหมาะสม					
53. แสงสว่างสำหรับพื้นที่อ่านหนังสือมีความเพียงพอ					
54. จุดบริการยืม-คืนหนังสืออยู่ในพื้นที่ง่ายสะดวกต่อการเข้าไปใช้บริการ					
55. จุดบริการยืม-คืนวิทยานิพนธ์อยู่ในพื้นที่ง่ายสะดวกต่อการเข้าไปใช้บริการ					
56. จุดบริการตอบคำถามช่วยค้นคว้าอยู่ในพื้นที่ง่ายสะดวกต่อการเข้าไปใช้บริการ					
57. ป้ายหรือเครื่องหมายบอกทิศทางจุดให้บริการมีความชัดเจน					

โปรดแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความเพียงพอและความทันสมัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในห้องสมุด จำนวนที่นั่งอ่าน จำนวนชั้นหนังสือ เช่น คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีรูปแบบที่ทันสมัย รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

การจัดการบริการของห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปานกลาง 3	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1
58. เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ข้อมูลสามารถใช้งานได้ดี					
59. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลมีจำนวนเพียงพอ					
60. เครื่องเสียง โทรทัศน์ เครื่องเล่นวีซีดี ฯลฯ มีความทันสมัย					
61. ห้องประชุมกลุ่มย่อยบนชั้น 2 จัดเก็บเสียงได้เหมาะสม					
62. ตัวเลขบนป้ายบอกเลขหมู่หนังสือในแต่ละชั้นเห็นได้ชัดเจน					
63. ระบบเครือข่ายไร้สายสามารถใช้งานได้ทุกที่					
64. การให้บริการจุดน้ำดื่มมีจำนวนเพียงพอ					
65. ร้านถ่ายเอกสารมีจำนวนเพียงพอ					
66. ห้องสมุดจัดที่นั่งอ่านตามสัดส่วนในแต่ละชั้นได้อย่างเพียงพอ					
67. สถานที่พักผ่อนภายในห้องสว่นป่ามีความทันสมัย					
68. มีการรักษาความสะอาดห้องน้ำเป็นประจำทุกวัน					
69. มีระบบรักษาปลอดภัยและทรัพย์สินภายในห้องสมุด มีการติดตั้งวงจรปิดไว้อย่างเหมาะสม					
70. ถังดับเพลิงตั้งอยู่ในบริเวณที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน					

โปรดแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความกรุณาของท่านที่สละเวลาในการให้ข้อมูล
กรุณาส่งคืนที่: ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ จุฬา ฯ

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล

นายปริญญา ขาวผ่อง

วัน เดือน ปี เกิด

9 มิถุนายน 2521

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

25 / 20 หมู่ 5 ถนนสวนผัก ซอยสวนผัก 46/1

แขวงฉิมพลี เขตตลิ่งชัน

กรุงเทพมหานคร 10170

ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน

เจ้าหน้าที่บริการการศึกษา (วิชาการศึกษา)

สถานที่ทำงานปัจจุบัน

งานบริการการศึกษา หน่วยประกันคุณภาพและวิจัย

คณะศิลปกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2543

ศศ.บ. (การบัญชี)

จากมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

พ.ศ. 2551

กศ.ม. (การอุดมศึกษา)

จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ