

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญานิพนธ์
ของ
ฐิติมา ผดุงวงศ์เดช

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา
ตุลาคม 2547
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๐๒๗-๗๕๙๓

๗๕๕๑๑

๓.๓

๗

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บทคัดย่อ

ของ

จิตติมา ผดุงวงศ์เดช

26 ม.ค. 2548

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา

ตุลาคม 2547

๗ ๒๕๔๗๕๖

จิตติมา ผดุงวงศ์เดช. (2547). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สารสนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อัจฉรา วัฒนาณรงค์ อาจารย์ ดร. จารุวรรณ สกุลอุ.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ ศูนย์สารสนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุ ด้านครุภัณฑ์ ด้านบุคลากร และด้านการบริการ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สารสนเทศ และหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตาม เพศ ระดับชั้นปีที่ศึกษา คณะที่ศึกษา และความถี่ในการใช้บริการศูนย์สารสนเทศและหอสมุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1- ชั้นปีที่ 4 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2547 จำนวน 565 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของศูนย์สารสนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบความแตกต่าง เป็นรายคู่โดย วิธีการของเชฟเฟ

ผลการวิจัยพบว่า

1. นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สารสนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยรวมในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านอาคารสถานที่ และด้านวัสดุ มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านครุภัณฑ์ ด้านบุคลากร และด้านการบริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
2. นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สารสนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากร มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง
3. นักศึกษาที่ศึกษาในระดับชั้นปีที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สารสนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยรวมและในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน
4. นักศึกษาที่ศึกษาในคณะต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สารสนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยรวมและในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน
5. นักศึกษาที่มีความถี่ในการใช้บริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สารสนเทศและหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยรวมและในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน

**STUDENTS' SATISFACTION WITH THE SERVICE OF LIBRARY AND
INFORMATION CENTER AT DHURAKIJPUNDIT UNIVERSITY**

AN ABSTRACT

BY

THITIMA PADUNGWONGDAJ

**Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Higher Education
at Srinakharinwirot University**

October 2004

Thitima padungwongdaj. (2004). *Students' Satisfaction with the Service of Library and Information Center at Dhurakijpundit University*. Master Thesis, M.Ed. (Higher Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Asst. Prof. Dr. Achara Wattananarong , Dr. Jaruwan Skulkhu

The purposes of this study were to investigate students' satisfaction with the service of library and information center at Dhurakijpundit University in the aspects of building, materials, equipment, staff and service and to compare the students' satisfaction with the service of library and information center at Dhurakijpundit University in overall and each aspect classified by gender , class level , faculty and rate of using library service. The sample were 565 students who studied at Dhurakijpundit University in the second semester of the 2004 academic year. The instrument used for data collection was a five-rating scale questionnaire. Data were analyzed by arithmetic mean, standard deviation , t-test , a One Way Analysis of Variance and Scheffe's test.

The results revealed that :

1. Students' satisfaction with the service of library and information center at Dhurakijpundit University in overall was at a high level. When each aspect was considered, it was found that the aspects of building and materials were at a high level while equipment, staff and service were at a moderate level.
2. There was no significant difference between male and female students' satisfaction with the service of library and information center at Dhurakijpundit University in overall. When each aspect was considered, it was found that there was a significant difference between male and female students' satisfaction in the aspect of staff at the level of .05 but there were no significant differences among other aspects.
3. There was no significant difference between the satisfaction of students studying in different class levels in overall and each aspect.
4. There was no significant difference between the satisfaction of students studying in different faculties in overall and each aspect.
5. There was no significant difference between the satisfaction of students studying in different rate of using library service in overall and each aspect.

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ
ของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ของ
นางสาวจิตติมา ผดุงวงศ์เดช

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

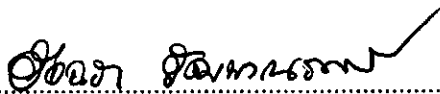


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)

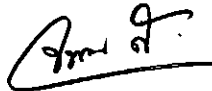
วันที่ 15 เดือน พฤษภาคม พ.ศ.2547

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์



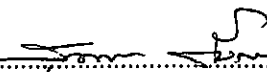
..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา วัฒนานรงค์)



..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.จารุวรรณ สกุลสุข)



..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(อาจารย์ ดร.สุพร ตั้งสมวงษ์)



..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(อาจารย์ สาวิตรี แสงวิริยภาพ)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถอย่างยิ่งของบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่าน โดยเฉพาะผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา วัฒนามรงค์ ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ และ อาจารย์ ดร.จารุวรรณ สกุลสุวรรณ กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ซึ่งได้ให้คำปรึกษา แนะนำ ติดตาม แก้ไขปรับปรุง และให้กำลังใจเป็นอย่างดีในการทำปริญญานิพนธ์ ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างมาก

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. สุวพร ตั้งสมวรพงษ์ และอาจารย์สาวิตรี แสงวิริยภาพ ซึ่งเป็นกรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติมในการสอบปากเปล่า และได้กรุณาตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์เพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้เรียบร้อย สมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. อรรถพล โพธิ์สุข รองผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อาจารย์ ดร. ราชันย์ บุญธิมา อาจารย์ประจำสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อาจารย์ ดร. มานิต บุญประเสริฐ รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยรังสิต อาจารย์สาวิตรี แสงวิริยภาพ หัวหน้าแผนกบริการ และอาจารย์รุ่งนภา พันงาม หัวหน้างานวารสารและหนังสือพิมพ์ ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ รวมทั้งให้คำแนะนำ ที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยอย่างมาก

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้อำนวยการ อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ทุกท่าน และผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ศูนย์วิจัยและพัฒนา ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ และให้ความช่วยเหลือผู้วิจัยในการเก็บข้อมูลภายในมหาวิทยาลัย และขอขอบคุณนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ทุกท่านเป็นอย่างยิ่งที่ทำให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ขอขอบคุณ พี่อ้อย พี่ม่อน และตุลย์ ที่คอยช่วยเหลือและให้กำลังใจกันเสมอ รวมถึงเพื่อนๆ สาขาวิชาการอุดมศึกษา ภาคพิเศษรุ่น 7 ทุกท่านที่ไม่สามารถจะกล่าวนามได้หมด ที่ให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

สุดท้ายผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และขอบคุณ ญาติ พี่-น้องทุกท่านที่ให้กำลังใจ ให้ความช่วยเหลือ และให้ทุนทรัพย์แก่ผู้วิจัยในการศึกษามาตลอดจนทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ

จิตติมา ผดุงวงศ์เดช

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	6
	ความสำคัญของการวิจัย.....	7
	ขอบเขตของการวิจัย.....	7
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
	สมมติฐานการวิจัย.....	9
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
	ความหมายและความสำคัญของห้องสมุด.....	11
	ความหมายของห้องสมุด.....	11
	ความสำคัญของห้องสมุด.....	11
	วัตถุประสงค์และหน้าที่ของห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย.....	12
	พัฒนาการของห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษา.....	14
	ลักษณะที่ดีของห้องสมุด.....	16
	ด้านอาคารสถานที่.....	16
	ด้านวัสดุ.....	19
	ด้านครุภัณฑ์.....	27
	ด้านบุคลากร.....	30
	ด้านการบริการ.....	33
	ศูนย์สนเทศและหอสมุดของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.....	37
	ความเป็นมาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.....	37
	ความเป็นมาและการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด	
	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.....	38
	ระเบียบและข้อปฏิบัติในการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด	
	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.....	41

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	46
ความหมายของการบริการ.....	46
ทฤษฎีความต้องการของออร์เคส และแอนเดอร์เซน.....	46
ทฤษฎีการเรียนรู้เกี่ยวกับการบริการ.....	47
งานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง.....	48
3	วิธีดำเนินการวิจัย..... 52
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	52
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	53
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	55
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 57
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 78
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	78
วิธีดำเนินการวิจัย.....	78
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	79
สรุปผลการวิจัย.....	79
อภิปรายผล.....	80
ข้อเสนอแนะ.....	86
ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้.....	86

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 (ต่อ) ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	87
บรรณานุกรม.....	88
ภาคผนวก.....	96
ภาคผนวก ก จดหมายเชิญผู้เชี่ยวชาญ.....	97
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม.....	102
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย.....	113
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	120

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคณะที่ศึกษาและชั้นปีที่ศึกษา.....	53
2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรอิสระ.....	58
3	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยรวมและในแต่ละด้าน.....	60
4	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ด้านอาคารสถานที่เป็นรายชื่อ.....	61
5	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ด้านวัสดุเป็นรายชื่อ.....	62
6	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ด้านครุภัณฑ์เป็นรายชื่อ.....	63
7	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ด้านบุคลากรเป็นรายชื่อ.....	64
8	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ด้านการบริการเป็นรายชื่อ.....	65
9	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยรวมและในแต่ละด้านจำแนกตามเพศ.....	66
10	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษา.....	67

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
11	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามคณะที่ศึกษา.....	68
12	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ.....	69
13	เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯ โดยรวมและในแต่ละด้านจำแนกตามเพศ.....	70
14	เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯ โดยรวมและในแต่ละด้านจำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษา.....	71
15	เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯ โดยรวมและในแต่ละด้านจำแนกตามคณะที่ศึกษา.....	72
16	เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯ โดยรวมและในแต่ละด้านจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ.....	73
17	ความถี่ของความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯ.....	74

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

- 1 แผนภูมิโครงสร้างและขอบข่ายงานของศูนย์สารสนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์... 40

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การศึกษานับเป็นรากฐานและกระบวนการที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาคนให้เป็นมนุษย์ที่มีคุณภาพ มีความสามารถเต็มตามศักยภาพ การศึกษาทำให้คนฉลาดรู้จักคิดไตร่ตรอง มีการพัฒนาทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคม ตลอดจนสติปัญญาไปพร้อมกันซึ่งเป็นพัฒนาการที่สมดุลเพื่อเสริมสร้างการพัฒนาและความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ กระบวนการศึกษาจึงมีผู้เรียนเป็นเป้าหมายสูงสุดของการพัฒนา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2541 : 4-5) และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่มุ่งเน้นในการจัดการศึกษาโดยให้ความสำคัญกับผู้เรียนหรือที่เรียกว่า “ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง” หรือ “ผู้เรียนเป็นสำคัญ” ซึ่งในการจัดการศึกษาที่ผ่านมานั้นเป็นการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้สอนเป็นศูนย์กลาง เป็นแหล่งที่ให้วิชาความรู้ทำให้ผู้เรียนไม่ได้รับการพัฒนาทางด้านการเรียนรู้เท่าที่ควร ดังนั้นในการปฏิรูปการศึกษาจึงให้ความสำคัญกับผู้เรียนเป็นอย่างมากเพราะในการเรียนรู้ผู้เรียนจะต้องเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง “ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง” คือ เชื่อมั่นว่าผู้เรียนมีศักยภาพในการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง (จุรากรณ์ จิตต์พรหม. 2546 : 1)

องค์ประกอบหลักหรือหัวใจสำคัญในการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง คือ ห้องสมุด ซึ่งกระบวนการเรียนรู้ตามแนวทางการปฏิรูปการศึกษานั้น จะต้องส่งเสริมให้เป็นแหล่งที่จะให้บุคคลได้เรียนรู้โดยพัฒนาคุณภาพชีวิตได้อย่างมีความสุข สำหรับการเปลี่ยนแปลงกระบวนการบริการห้องสมุดนั้นมี 3 ประการ คือ (1) ผู้ใช้ห้องสมุดจะต้องเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ (2) บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะต้องมีบทบาทในการอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการสามารถเรียนรู้ได้มากที่สุด และ (3) กระบวนการเรียนรู้ในห้องสมุดจะต้องเป็นการเรียนรู้ที่สร้างความสุข ซึ่งกระบวนการบริการห้องสมุดนี้เกี่ยวพันโดยตรงกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่เป็นการเปลี่ยนแปลงทั้งระบบการศึกษา และห้องสมุดซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบการศึกษาก็จะต้องเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย (ทองอยู่ แก้วไทรชะ. 2543 : 5-8) โดยห้องสมุดจะมีใช้สถานที่จัดเก็บหนังสืออย่างเดียว หากจะต้องจัดการให้เป็นศูนย์การเรียนรู้หรือแหล่งรวบรวมทรัพยากร จัดการและให้บริการสารนิเทศในทุกรูปแบบไม่ว่าจะเรียกชื่อหรือมีสถานภาพของหน่วยงานอย่างไร เช่น หอสมุด ห้องสมุด สถาบันวิทยบริการ สถาบันบรรณสารเพื่อการพัฒนา กองห้องสมุด หอจดหมายเหตุ แผนกเก็บเอกสาร สำนักหอสมุด ศูนย์เอกสาร ศูนย์สารนิเทศ ศูนย์สนเทศ ศูนย์สื่อการเรียนการสอนและอื่นๆ และให้ความสำคัญกับการ

ให้บริการ เป็นเครือข่ายเพื่อผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศในห้องสมุดได้ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็ตาม (แม้นมาสซาลิต. 2544 : 2)

ห้องสมุดในการปฏิรูปการศึกษาที่ขีดผู้เรียนเป็นสำคัญจะต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนหรือผู้เข้ามาใช้บริการได้รับความรู้ หรือบริการด้านต่าง ๆ อย่างเต็มที่ไม่ว่าจะเป็นการค้นคว้าหาข้อมูลทางด้านวิชาการ วิชาชีพหรือความรู้รอบตัว โดยจะต้องมีหนังสือและสื่อวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ อย่างครบถ้วน รวมไปถึงบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดก็มีส่วนสำคัญในการช่วยเหลือแนะนำและกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการมีนิสัยรักการอ่าน อ่านหนังสือเป็นและสนใจที่จะอ่านตลอดชีวิต (วิทยากร เชิงกุล. 2542 : 22) ซึ่งปัจจุบันสถานศึกษาเป็นแหล่งให้วิชาความรู้และจัดสภาพการเรียนรู้ให้ผู้เรียนหรือผู้สนใจสามารถค้นคว้าได้โดยใช้ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางในการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิรูปการเรียนรู้ที่สมบูรณ์แบบ ห้องสมุดจะเป็นหัวใจของการเรียนรู้โดยขีดผู้เรียนเป็นสำคัญ เนื่องจากเป็นแหล่งวิชาการที่หลากหลายเอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน (สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. 2542 : 16) นอกจากนั้นห้องสมุดต้องเป็นส่วนบริการที่ให้ความรู้เพื่อการเรียนรู้แก่ผู้ที่สนใจและต้องการหาความรู้ทั้งการศึกษาในระบบ นอกกระบบและตามอัธยาศัย ในการให้บริการของห้องสมุดผู้ให้บริการควรจัดบริการห้องสมุดเพื่อการค้นคว้าด้วยตนเองได้ตลอดชีวิต มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการคัดสรรสารสนเทศเพื่อบริการผู้ที่สนใจ และด้านบรรณารักษ์จะต้องมีความรู้ความสามารถต่างๆ เช่น คอมพิวเตอร์ ภาษาต่างประเทศ และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี เป็นนักประสานงาน เป็นนักกิจกรรม และมีจิตบริการ โดยสามารถจัดการทรัพยากรต่างๆ ในห้องสมุดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ (อกัย ประกอบผล. 2543 : 24)

ห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษามีความสำคัญในการสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่หลักของสถาบันอุดมศึกษา ด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของสถาบันอุดมศึกษา ทั้งนี้เนื่องจากห้องสมุดเป็นแหล่งจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบเข้ามาให้บริการ ซึ่งทรัพยากรที่รวบรวมมานั้นต้องทันสมัย และตรงตามความต้องการของผู้ใช้เพราะห้องสมุดเป็นศูนย์วิชาการและบริการเทคโนโลยีทางการศึกษาเพื่อประกอบการเรียนการสอน การวิจัย การส่งเสริมและเผยแพร่วิชาการ (เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว. 2543 : 2) โดยองค์ประกอบที่สำคัญของห้องสมุดมีหลายประการ ได้แก่ อาคารสถานที่ วัสดุสารสนเทศ ทรัพยากรบุคคลากร การบริการ การดำเนินงาน และงบประมาณ ที่จะสนับสนุนให้ห้องสมุดดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งห้องสมุดทุกประเภทจำเป็นต้องดำเนินงานให้ได้มาตรฐานใกล้เคียงกัน เพื่อพัฒนาทางด้านการบริหารและการบริการ ทำให้ผู้สนใจได้รับประโยชน์จากทรัพยากรทุกประเภท ได้ตรงตามวัตถุประสงค์อย่างเสมอภาค (วณัฏฐา รูปนวงศ์สานติ. 2544 : 9) ความมีคุณภาพของห้องสมุดจึงขึ้นอยู่กับการมีเนื้อหาสาระทางวิชาการที่บรรจุในรูปแบบต่างๆ เช่น หนังสือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และวิธีการอื่นๆ ที่ครบตามหลักสูตรที่เปิดสอนเป็นอย่างน้อย ครอบคลุมถึงความก้าวหน้าทางวิชาการ มีความ

ทันสมัย สามารถสนองตอบความต้องการในการค้นคว้าของผู้ใช้ห้องสมุดได้ มีระบบการสืบค้นและบริการที่เอื้อต่อผู้ใช้ มีระบบการติดตามประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้ห้องสมุดอยู่เป็นประจำ (วันชัย ศิริชนะ. 2540 : 14)

คุณภาพของห้องสมุดจะเป็นเครื่องกำหนดคุณภาพทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย เพราะทุกสาขาที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยต้องใช้หนังสือเป็นพื้นฐานของการศึกษาและมีการค้นคว้าวิจัยเพิ่มเติม ห้องสมุดจึงต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบและบทบาทของตนเองเพื่อให้เป็นห้องสมุดยุคใหม่และเพื่อตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนไปของผู้ใช้บริการ (ทรงศิริ หงษ์บิน. 2544 : 3) นอกจากนี้ ห้องสมุดต้องมีการบริการที่ดี และมีประสิทธิภาพคุ้มค่าแก่การลงทุน เช่น (1) เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด (2) เป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อแสดงให้เห็นว่ามีระบบสารสนเทศที่ก้าวหน้าเพียงใด มีเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่มีศักยภาพ เพื่อรองรับการวิจัยและค้นคว้า (3) มีระบบจัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูลแบบซีดี-รอม (CD-ROM) ทำให้เก็บข้อมูลได้สะดวกเป็นระบบและราคาประหยัดสามารถค้นหาและส่งต่อกันได้ง่ายขึ้น (4) มีบริการส่งหนังสืออย่างมีประสิทธิภาพที่เรียกว่า การแลกเปลี่ยนหนังสือระหว่างห้องสมุด เช่น มีการส่งสารไปยังห้องสมุดที่ใกล้เคียงที่มีหนังสือเล่มที่ผู้ใช้บริการต้องการแล้วขอยืมหนังสือผ่านต่อกัน (5) มีการเชื่อมโยงส่งสารกันในระบบเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Network) ที่สามารถกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งเชื่อมโยงได้ทั่วโลกผ่านระบบทางด่วนข้อมูลเพื่อบริการส่งข้อมูลต่างๆ แก่กันได้สะดวก รวดเร็ว (6) เป็นระบบการค้นคว้าและเรียนรู้ที่ไม่ถูกจำกัดด้วยเวลา และสถานที่ แหล่งข้อมูลสามารถกระจายตนเองในการจัดเก็บและกระจายการผลิต มีการวางระบบจัดค้น และเรียกข้อมูลที่สามารถค้นหาข้ามแหล่งได้รวดเร็ว มีการวางระบบการค้นคว้าให้มีมาตรฐานสามารถใช้ร่วมกันได้ทั่วโลก ดังนั้น ระบบการทำงานไม่ว่าจะเป็นในส่วนของการให้บริการหรือการผลิต การพัฒนาองค์ความรู้ เพื่อให้ผู้รับบริการได้มีโอกาสใช้บริการมากขึ้น นอกจากนั้นจะต้องเน้นความคล่องตัวในการให้บริการหรือการทำงานให้มาก ทั้งนี้ระบบห้องสมุดเป็นระบบให้บริการต้องมีปลายทางให้บริการในทุกชุมชนในแบบศูนย์บริการวิชาการ ซึ่งสถาบันการบริการเช่นนี้จะต้องกระจายการให้บริการไปให้ใกล้กับผู้รับบริการให้มากที่สุด (ประกอบ กุปรัตน์. 2539 :12-27)

อย่างไรก็ตามห้องสมุดควรมีบริการอย่างกว้างขวาง ยืดหยุ่นสอดคล้องกับระบบการเรียนที่ยืดหยุ่นด้วยเช่น การเปิดบริการให้เร็วขึ้นในตอนเช้า และปิดบริการช้าลงในตอนเย็นหรือตอนกลางวัน (พนม พงษ์ไพบูลย์. 2539 : 6) และจากการที่ห้องสมุดมีบทบาทและเป็นที่คาดหวังของผู้ใช้บริการและสังคมมากขึ้น ห้องสมุดจึงต้องปรับเปลี่ยนบทบาทจากเดิมไปสู่บทบาทใหม่แห่งความเป็นเลิศของห้องสมุดดังนี้ (ชุติมา สัจจามันท์. 2541 : 64-65) (1) ทรัพยากรสารสนเทศ ต้องเป็นแหล่งรวมของทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ และครอบคลุมวิชาที่ตอบสนองต่อภารกิจ และกลุ่มเป้าหมายของสถาบัน (2) สถานที่และสภาพแวดล้อม ต้องมีการออกแบบและจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่

อย่างเหมาะสม ช่วยสร้างบรรยากาศทางวิชาการและส่งเสริมการใช้ห้องสมุด (3) อุปกรณ์และเครื่องมือในยุคปัจจุบัน ต้องเอื้ออำนวยต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ การที่มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เหมาะสมทั้งผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงาน จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ และ ความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการแก่ผู้ใช้ (4) บุคลากรทั้งระดับบริหาร ระดับวิชาการหรือวิชาชีพ และระดับปฏิบัติการ ทุกระดับมีความสำคัญยิ่งในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของห้องสมุด และการมีจิตสำนึกในหน้าที่ของการให้บริการแก่ผู้ใช้นับว่าเป็นสิ่งจำเป็น (5) การบริหารและดำเนินงาน ได้แก่ การกำหนดนโยบาย การวางแผน การจัดองค์กร การบริหารงานบุคคล การประสานงาน ระเบียบข้อบังคับที่จะนำไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (6) การบริการจัดได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงาน นอกจากนั้นการบริการของห้องสมุดก็ต้องปรับเปลี่ยนตามศักยภาพของเทคโนโลยี เพราะห้องสมุดนั้นเป็นหัวใจของการศึกษาในยุคใหม่ จึงมีบทบาทต่อการเรียนการสอนมากขึ้นซึ่งห้องสมุดนั้นจะดีและมีประสิทธิภาพหรือไม่ สามารถดูจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ ในอนาคตห้องสมุดคือแหล่งการเรียนรู้ที่ต้องเปิดกว้างสำหรับทุกคนที่ประสงค์จะใช้เรียน ค้นคว้า ไม่ว่าจะเป็นการเรียนในระบบนอกระบบ หรือตามอัธยาศัย ต้องสร้างเครือข่ายห้องสมุด พัฒนาให้เป็นศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองซึ่งผู้ใช้ห้องสมุดจะสามารถแสวงหาความรู้นวัตกรรมได้ทั่วโลกเพื่อเปิดสู่ความเป็นสากล การให้บริการจึงไม่ใช่เพียงการสร้างความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเท่านั้น แต่ต้องรวมถึงประสิทธิผลและคุณภาพที่เกิดขึ้นจากการบริการด้วย (พัชรี สว่างทรัพย์, 2543 : 17)

ศูนย์สารสนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ เป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งทำหน้าที่ให้บริการและเผยแพร่วิทยาการในรูปแบบต่างๆ เช่น สิ่งพิมพ์และโสตทัศนวัสดุ เพื่อส่งเสริมการเรียน การสอน การศึกษาค้นคว้า ของนักศึกษา และอาจารย์ โดยจัดบริการต่างๆ เพื่อช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการใช้ทรัพยากรทุกประเภท อีกทั้งเป็นสื่อกลางในการสื่อสารระหว่างผู้ใช้กับความรู้ทุกรูปแบบ ศูนย์สารสนเทศและหอสมุด จึงถูกตั้งขึ้นตั้งแต่ พ.ศ. 2511 พร้อมกับการก่อตั้งสถาบันธุรกิจบัณฑิตย์ เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลที่ส่งเสริมการศึกษา โดยได้มีการปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆ เพื่อรองรับกระแสเทคโนโลยีที่ล้นหลามเข้ามาโดยนำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการดำเนินงานให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ เช่น ฐานข้อมูล หนังสือพิมพ์ วารสาร หนังสือทั่วไป โสตทัศนวัสดุนานาชนิด ทั้งสารคดี และบันเทิงคดี เอกสารและรูปภาพ ฐานข้อมูลชีวประวัติบุคคลสำคัญ ฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดี-รอม (CD-ROM) ฐานข้อมูลกฤตภาค บริการค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งฐานข้อมูลและบริการเหล่านี้ผู้ใช้สามารถสืบค้นได้ด้วยตนเอง โดยในการสืบค้นสารสนเทศทุกรูปแบบ ศูนย์สารสนเทศและหอสมุดกำลังก้าวเข้าสู่ความเป็นศูนย์กลางทำหน้าที่เชื่อมโยงการสืบค้นข้อมูลจากอาคารต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย ให้สามารถค้นข้อมูลผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ที่ประจำอาคารนั้นๆ เป็นการขยายบริการเพื่อเพิ่มความสะดวกแก่อาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรของมหาวิทยาลัยอีกทางหนึ่ง ซึ่งผู้บริหารมหาวิทยาลัยได้ตระหนักถึงบทบาทที่สำคัญของศูนย์สารสนเทศและหอสมุดเป็นอย่างดี จึงได้

มุ่งพัฒนาและส่งเสริมงานบริการของศูนย์สนเทศและ หอสมุดตลอดมา ตามแผนพัฒนามหาวิทยาลัย ระยะเวลาที่ 5 พ.ศ. 2540-2544 รวมถึงการพัฒนา ด้านอาคารสถานที่ ด้านบริการ ด้านบริหารและด้าน เทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างกว้างขวางและตรงกับความต้องการ ทั้งนี้เพื่อให้ศูนย์สนเทศและหอสมุดเป็นแหล่งให้ความรู้อย่างแท้จริง (มหาวิทยาลัย รุทกิจบัณฑิตย์. 2541 : 123) อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัย รุทกิจบัณฑิตย์ ยังจัดบริการ ไม่สมบูรณ์ในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งจากการ สัมภาษณ์นักศึกษามหาวิทยาลัยรุทกิจบัณฑิตย์ พบว่า

1) ด้านอาคารสถานที่ การจัดสรรพื้นที่สำหรับศึกษาค้นคว้ามีจำนวนน้อยเกินไปไม่เพียงพอต่อ ความต้องการของนักศึกษา โดยเฉพาะช่วงเวลาใกล้สอบที่จะมีนักศึกษาต้องการใช้บริการจำนวนมาก แต่ไม่สามารถให้บริการได้ และอุณหภูมิภายในหอสมุดที่มีความเย็นมากจนเกินไป เนื่องจากหอสมุด ติดตั้งเครื่องปรับอากาศทั้งอาคารและเปิดตลอดเวลาทำให้นักศึกษาไม่มีสมาธิในการอ่านหนังสือ เท่าที่ควร นอกจากนี้ นักศึกษายังต้องการให้จัดพื้นที่หรือห้องสำหรับพักดื่ม น้ำ พักสายตาระหว่างอ่าน หนังสือหลังจากค้นคว้าเป็นเวลานาน เพื่อไม่ให้ นักศึกษา รู้สึกเมื่อยล้าจนเกินไป และมีนักศึกษาบางกลุ่ม พுகุยส่งเสียงดังทำให้รบกวนการศึกษาค้นคว้าของนักศึกษาคนอื่นๆที่มาใช้บริการ (เพ็ญแข สามารถ, ปรศนิยาภรณ์ ศรียาเทพ. สัมภาษณ์. 2546)

2) ด้านวัสดุ มีจำนวนวารสาร และสิ่งพิมพ์ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ หนังสือ บางเล่มที่ต้องการไม่มีให้บริการ บางเล่มอยู่ในสภาพชำรุด เก่า วิทยานิพนธ์และงานวิจัยมีจำนวนน้อย และจัดเข้าชั้นล่าช้าทำให้การค้นคว้าหาข้อมูลอ้างอิงเป็นไปได้ยาก และการค้นหาเอกสารเก่า หรือ หนังสือพิมพ์เก่าไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร วารสารที่นำมาศึกษาค้นคว้าแล้วไม่ได้จัดเก็บไว้ที่ ชั้นวางตามเดิม และการจัดเก็บวารสารหรือหนังสือบนชั้นไม่ตรงกับหมายเลขที่กำกับทำให้ค้นคว้าไม่ สะดวก และมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการเช่น เทปคลาสเส็ท ซีดี วีซีดี และ ฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ยังไม่ครอบคลุมเครือข่าย บางครั้งระบบเชื่อมโยงมีปัญหาทำให้ค้นหาข้อมูลได้ ล่าช้า (กิตติยา เทพสุวรรณ, มะลิวัลย์ บุญอมร. สัมภาษณ์. 2546)

3) ด้านครุภัณฑ์ โต๊ะและเก้าอี้สำหรับนั่งค้นคว้ามีปริมาณไม่มากพอ ต่อจำนวนนักศึกษา และ มีโต๊ะ - เก้าอี้สำหรับนักศึกษานั่งคนเดียวน้อยเกินไป ส่วนมากจะเป็น โต๊ะสำหรับนั่งหลายคน ทำให้ ไม่สะดวกในการศึกษาค้นคว้า เพราะต้องนั่งร่วมกับผู้อื่นจะทำให้รบกวนซึ่งกันและกัน คอมพิวเตอร์ที่ จัดไว้บริการช่วยสืบค้นมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ บางเครื่องชำรุด และใช้งาน ไม่ได้บ่อยครั้ง ทำให้เกิดความล่าช้าในการค้นหาหนังสือและอาจไม่ได้หนังสือเล่มที่ต้องการ โทรศัพท์ เครื่องเสียงยังมีจำนวนน้อยแต่มีผู้ต้องการใช้บริการจำนวนมาก ชั้นวางหนังสือและชั้นวางวารสาร จัด วางชิดกันเกินไป ทำให้ค้นหาข้อมูลไม่สะดวกและจำนวนเครื่องถ่ายเอกสารมีน้อย ทำให้ต้องเสียเวลาใน

การรถ่ายเอกสาร หรือคัดลอกเองเพื่อจะนำข้อมูลออกจากหอสมุด (เพ็ญแข สามารถ, โกลุณนาท จงเจริญ, สรายุทธ ฌามประภาส. สัมภาษณ์. 2546)

4) ด้านบุคลากร จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการยังมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา เนื่องจากมีนักศึกษาต้องการสอบถามข้อมูลบ่อยครั้งและหลายครั้งมาในเวลาเดียวกัน ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง นักศึกษาจึงต้องรอเพื่อสอบถามอยู่เสมอและเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการตลอดทั้งวันอาจรู้สึกถึงความจำเจ เกิดความเบื่อหน่าย และไม่เต็มใจทำให้ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการไม่ค่อยให้ความร่วมมือ และอาจใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสม หรือแสดงบุคลิกภาพที่ไม่สมควรออกมาทำให้ผู้ใช้บริการไม่อยากซักถาม และบางครั้งไม่พอใจกับการบริการ (เพ็ญแข สามารถ, สุชาติ เพชรทอง, หฤศิรินทร์ รักชล, ภาณี รอดสีเสน. สัมภาษณ์. 2546)

5) ด้านการบริการ การให้บริการถ่ายเอกสาร มีจำนวนเครื่องถ่ายเอกสารและเจ้าหน้าที่น้อย เครื่องถ่ายเอกสารไม่ชัดเจน ทำให้ได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน โดยเฉพาะหนังสือบางเล่มที่ไม่อนุญาตให้ยืมออกไปได้ และทำให้ผู้ใช้บริการต้องรอถ่ายเอกสารเป็นเวลานาน ส่วนการบริการตอบคำถามและช่วยค้นเนื่องจากเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอ ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการหนังสือและวารสารต่างๆ จัดเรียงชั้นชั้นซ้ำทำให้การค้นคว้าข้อมูลล่าช้าไปด้วย ทำให้บางครั้งนักศึกษาไม่ได้รับประโยชน์จากการบริการเหล่านี้เท่าที่ควร (กิตติยา เทพสุวรรณ, หฤศิรินทร์ รักชล. สัมภาษณ์. 2546)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สารสนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ใน 5 ด้าน คือด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุ ด้านครุภัณฑ์ ด้านบุคลากร และด้านการบริการ เพื่อเป็นข้อมูลในการนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับพัฒนาศูนย์สารสนเทศและหอสมุดของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สารสนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุ ด้านครุภัณฑ์ ด้านบุคลากร และด้านการบริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สารสนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตาม เพศ ระดับชั้นปีที่ศึกษา คณะที่ศึกษา และความถี่ในการใช้บริการ

ความสำคัญของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้จะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการนำไปวางแผนงบประมาณและวางแผนการดำเนินงาน แก้ไข ปรับปรุง ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ เพื่อจัดบริการต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม ตรงตามความต้องการของนักศึกษาซึ่งเป็นผู้ใช้บริการ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1-4 เฉพาะภาคปกติ ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2547 จำนวน 8 คณะวิชา คือ คณะบริหารธุรกิจ คณะการบัญชี คณะเศรษฐศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 เพศ แบ่งเป็น ชาย หญิง

1.2 ระดับชั้นปีที่ศึกษา แบ่งเป็น ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4

1.3 คณะที่ศึกษา แบ่งเป็น คณะบริหารธุรกิจ คณะการบัญชี คณะเศรษฐศาสตร์

คณะนิติศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.4 ความถี่ในการใช้บริการ แบ่งเป็น 1 ครั้ง/สัปดาห์ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ 4-5 ครั้ง/สัปดาห์ และมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุ ด้านครุภัณฑ์ ด้านบุคลากร และด้านการบริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ในการวิจัยนี้ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความประทับใจ ความพอใจหรือเห็นด้วยของนักศึกษาต่อการ

ให้บริการต่างๆ ของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต 5 ด้าน ได้แก่

1.1 ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่ออาคาร สภาพแวดล้อม บรรยากาศภายในหอสมุด ขนาดและพื้นที่การให้บริการ แสงสว่าง อุณหภูมิ การแบ่งพื้นที่ให้บริการ เสี่ยงรบกวน ความเป็นระเบียบ และความสะอาดของห้องน้ำ

1.2 ด้านวัสดุ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อวัสดุของศูนย์สนเทศและหอสมุด ได้แก่ ความเพียงพอและความเหมาะสม ความทันสมัย ความสะดวกในการเข้าถึงวัสดุ ซึ่งประกอบด้วย วัสดุตีพิมพ์ และวัสดุไม่ตีพิมพ์ เช่น หนังสือทั่วไป วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ งานวิจัยทั้ง ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ วัสดุ ซีดี ซีดี-รอม เทป วีดิทัศน์

1.3 ด้านครุภัณฑ์ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อครุภัณฑ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์สนเทศและหอสมุด ได้แก่ ชั้นหนังสือ ชั้นวางวารสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ เครื่องเสียง โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องปรับอากาศ ชั้นวางหนังสือพิมพ์ บอร์ด ชั้นวางของ และเคาน์เตอร์บริการ ยืม-คืนหนังสือ

1.4 ด้านบุคลากร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อพฤติกรรมและการแสดงออกของบุคลากรที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ ได้แก่ ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ความเชี่ยวชาญ ทักษะ การแต่งกายสะอาดเรียบร้อย มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ความกระตือรือร้น ความสามารถในการบริการและการแนะนำผู้ใช้บริการ

1.5 ด้านการบริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อประสิทธิภาพ และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น บริการการเข้าใช้ห้องสมุด การบริการยืม - คืนหนังสือ การบริการหนังสือจอง การบริการสืบค้นข้อมูล การบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า การบริการสอน และแนะนำการใช้ห้องสมุด การบริการข่าวสาร และการบริการถ่ายเอกสาร

2. ศูนย์สนเทศและหอสมุด หมายถึง หน่วยรวบรวม จัดหา จัดเก็บ วิเคราะห์ และเผยแพร่สารสนเทศ รวมทั้งให้บริการสารสนเทศในทุกรูปแบบ

3. นักศึกษา หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 - 4 เฉพาะภาคปกติ จำนวน 8 คณะวิชา คือ คณะบริหารธุรกิจ คณะการบัญชี คณะเศรษฐศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

4. ความถี่ในการใช้บริการ หมายถึง จำนวนวันที่เข้ามาทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูล หรือใช้บริการอื่นๆ ภายในระยะเวลาหนึ่งสัปดาห์ โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ 1 ครั้ง/สัปดาห์ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ 4-5 ครั้ง/สัปดาห์ และมากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

สมมติฐานการวิจัย

1. นักศึกษาชาย และนักศึกษาหญิง มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกัน
2. นักศึกษาที่ศึกษาในระดับชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกัน
3. นักศึกษาที่ศึกษาในคณะต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกัน
4. นักศึกษาที่มีความถนัดในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอข้อมูลกับสาระสำคัญตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ความหมายและความสำคัญของห้องสมุด
 - 1.1 ความหมายของห้องสมุด
 - 1.2 ความสำคัญของห้องสมุด
2. วัตถุประสงค์และหน้าที่ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
3. พัฒนาการของห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษา
4. ลักษณะที่ดีของห้องสมุด
 - 4.1 ด้านอาคารสถานที่
 - 4.2 ด้านวัสดุ
 - 4.3 ด้านครุภัณฑ์
 - 4.4 ด้านบุคลากร
 - 4.5 ด้านการบริการ
5. ศูนย์สนเทศและหอสมุดของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
 - 5.1 ความเป็นมาของ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
 - 5.2 ความเป็นมาและการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
 - 5.3 ระเบียบและข้อปฏิบัติในการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
 - 6.1 ความหมายของการบริการ
 - 6.2 ทฤษฎีความต้องการของอเดย์ และแอนเดอร์เซน
 - 6.3 ทฤษฎีการเรียนรู้เกี่ยวกับการบริการ
7. งานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายและความสำคัญของห้องสมุด

1.1 ความหมายของห้องสมุด

ห้องสมุด หมายถึง สถานที่เก็บรวบรวมและให้บริการวัสดุ หรือทรัพยากรสารสนเทศแก่สมาชิกโดยมีบรรณารักษ์หรือนักสารนิเทศเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการตั้งแต่จัดหา จัดเก็บ ตลอดจนบำรุงรักษา ทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งปัจจุบันอาจมีคำอื่นที่ใช้ในความหมายใกล้เคียงกับ คำว่า “ห้องสมุด” เช่น ใช้คำว่า ศูนย์สนเทศ สำนักหอสมุด สำนักวิทยบริการ (เอี่ยมพร ทศนประสิทธิผล. 2542 : 12) สอดคล้องกับ แม้นมาส ชวลิต (2544:2) ที่ให้ความหมาย ห้องสมุด ว่าเป็นหน่วยรวบรวม จัดการและให้บริการสารสนเทศในทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเรียกชื่อ หรือสถานภาพของหน่วยงานอย่างไร เช่น หอสมุด ห้องสมุด สถาบันวิทยบริการ กองห้องสมุด หอจดหมายเหตุ ศูนย์เอกสาร ศูนย์สารนิเทศ ศูนย์สนเทศ ศูนย์สื่อการเรียนการสอน และอื่นๆ นอกจากนี้ สุมน ฤณอมเกียรติ (2541 : 2) ได้ให้ความหมายว่า ห้องสมุด เป็นแหล่งสะสมและให้บริการสิ่งพิมพ์และสื่อโสตทัศนแก่ผู้ใช้ห้องสมุดเป็นองค์กรที่มีความสำคัญ และมีบทบาทต่อสังคมทั้งในด้านการศึกษา วัฒนธรรม เศรษฐกิจ และการเมือง โดยมีบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ เป็นผู้ให้บริการด้านข้อมูลต่างๆ และทิสากร ศิริพันธ์เมือง (2543:13) ได้ให้ความหมายห้องสมุดว่า เป็นสถานที่รวบรวมความรู้ที่มีการบันทึกไว้ในรูปแบบของหนังสือ วารสาร ดนฉบับ ตัวเขียน โสตทัศนวัสดุ และมีการจัดอย่างเป็นระบบ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดจึงเป็นสถานที่ที่มีความสำคัญต่อการศึกษาค้นคว้าเป็นอย่างยิ่ง

สรุปได้ว่าห้องสมุด หมายถึง สถานที่รวบรวมข้อมูล วัสดุอุปกรณ์ทางการศึกษาและบริการสารสนเทศในทุกรูปแบบ เพื่อการศึกษาค้นคว้าทั้งในลักษณะของสิ่งตีพิมพ์ และ โสตทัศนวัสดุ โดยมีบรรณารักษ์ เป็นผู้บริการและอำนวยความสะดวกในการหาข้อมูลตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.2 ความสำคัญของห้องสมุด

ปัจจุบันห้องสมุดมีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อการศึกษา โดยเฉพาะในระดับอุดมศึกษาที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง นอกเหนือจากที่ได้รับในห้องเรียนซึ่งแหล่งรวบรวมข้อมูลต่างๆ วารสาร โสตทัศนวัสดุ ฐานข้อมูล ตลอดจนอุปกรณ์เทคโนโลยีต่างๆ สำหรับการศึกษาค้นคว้า คือ ห้องสมุด ซึ่งมีผู้กล่าวถึงความสำคัญของห้องสมุด ดังนี้

เอี่ยมพร ทศนประสิทธิผล (2542 : 12) กล่าวว่า ห้องสมุดเป็นแหล่งรวมทั้งความรู้ความบันเทิงที่ผู้ใช้สามารถเลือกสรรได้อย่างเสรีตามความต้องการ ช่วยส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน ซึ่งผู้ใช้จะได้รับทั้งความบันเทิงและความรู้ในขณะเดียวกันและสามารถสืบค้นสารนิเทศรวมถึงติดต่อสื่อสารกับเพื่อนทุกมุมโลก โดยใช้บริการ World Wide Web สอดคล้องกับ สุมน ฤณอมเกียรติ (2541 : 3) ที่กล่าวว่า ห้องสมุดเป็นสถานที่ที่น่าสนใจ และมี

ประโยชน์มาก เป็นแหล่งรวมสรรพความรู้ทั้งหลายที่คิดค้นขึ้นใหม่ไว้ในรูปแบบต่างๆ พร้อมทั้งมีวิธีจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้ใช้ และช่วยให้ผู้ใช้มีความรู้ที่ทันสมัยอยู่เสมอ ช่วยส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ปลุกฝังนิสัยรักการอ่านและการศึกษาค้นคว้า และเป็นสถานที่ที่ทุกคนสามารถแสวงหาความรู้ได้อย่างเสรีตามความสนใจ นอกจากนี้ รัชชชา พุทธธรรม (2545 : 7) ได้กล่าวว่า ห้องสมุดเป็นสถานที่ดำเนินกิจการในลักษณะการให้บริการแก่สังคม โดยใช้ผลิตผลที่บันทึกความเจริญงอกงามทางปัญญาของมนุษยชาติ ในรูปของสิ่งพิมพ์ และโสตทัศนวัสดุ รวมถึงการจัดบริการเพื่อระบือปัญหา ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถแสวงหาความรู้ และใช้เวลาว่าง หรือการพักผ่อนที่มีประโยชน์

เบอร์นฮาร์ดท์ (Bernhardt. 1979 :7) กล่าวว่า ห้องสมุดเป็นมากกว่าแหล่งเก็บรวบรวมหนังสือและวัสดุอื่นๆ เพราะหนังสือและวัสดุต่างๆ เหล่านั้นได้รับการจัดระบบไว้อย่างดีสำหรับการเข้าใจ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาหนังสือที่เขาต้องการได้

รุย (Rui. 1994 : 139-141) กล่าวว่า ห้องสมุดเป็นศูนย์เอกสารและข้อมูลในการให้บริการที่หลากหลาย เช่น บริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการค้นหาข้อมูล เป็นต้น

ฮันนาบัส (Hannabus. 1987 : 122-127) กล่าวว่า ห้องสมุดเป็นทรัพยากรทางปัญญาของสังคม เพื่อแสวงหาความรู้เพิ่มเติมเป็นการพัฒนาการศึกษาของชุมชนให้เจริญขึ้นสนองต่อความต้องการของผู้ใช้

แองจี (Engie. 1995: 371) กล่าวว่า ห้องสมุดเป็นสถานที่เตรียมผู้ใช้ให้รู้จักการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยห้องสมุดมีการพัฒนาโปรแกรมการเรียนรู้ต่างๆ เพื่อเสนอการค้นบรรณานุกรม ทักษะการคิดวิเคราะห์และการเลือกใช้สารสนเทศ

อัลเลน และเจมส์ (Allen and James. 1995 : 161) กล่าวว่า ห้องสมุดเป็นแหล่งส่งเสริมให้ผู้ใช้มีความรู้ และทักษะในการสืบค้นสารสนเทศ ซึ่งเป็นทักษะในแวดวงการศึกษา

โดยสรุป ห้องสมุดเป็นที่รวมของวิทยาการต่างๆ ที่อาจารย์ผู้สอน และนิสิตนักศึกษาสามารถเข้ามาค้นคว้าหาความรู้ต่างๆ ได้โดยอิสระตามความสนใจของแต่ละบุคคลช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีความรู้ที่ทันสมัยอยู่เสมอส่งเสริมให้มึนนิสัยรักการอ่านค้นคว้าความรู้ด้วยตนเอง และใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์เพื่อพัฒนาตนเองสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต

2. วัตถุประสงค์และหน้าที่ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางแล้วว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีบทบาทที่สำคัญยิ่งต่อการศึกษาและการพัฒนาการเรียนการสอนของสถาบันเพราะเป็นแหล่งรวบรวมของสรรพวิทยาการทุกรูปแบบทุกสาขาวิชาที่มีการเรียนการสอน ดังนั้น การจัดและบริหารงานห้องสมุดจึงจำเป็นต้อง

สอดคล้องกับหลักสูตรการศึกษา วัตถุประสงค์ และนโยบายของสถาบัน ตลอดจนสามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สุนน วัฒนเกียรติ (2541 : 4) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์โดยทั่วไปของห้องสมุด ดังนี้

1. เพื่อการศึกษา (Education) ให้การศึกษาแก่ผู้ใช้เพื่อให้ผู้ใช้ทุกคนเป็นผู้มีความรู้ มีความสามารถในการตัดสินใจปัญหาต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองและสังคม
2. เพื่อให้ข่าวสารความรู้หรือสารนิเทศ (Information) ผู้ใช้ได้รับสารนิเทศทันต่อเหตุการณ์ทั้งในด้านการงานและชีวิตประจำวัน โดยห้องสมุดจะบริการข่าวสารความเคลื่อนไหวต่าง ๆ
3. เพื่อการค้นคว้าวิจัย (Research) การค้นคว้าวิจัยเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับความก้าวหน้าทางวิชาการ ห้องสมุดจึงมีบทบาทในการให้บริการช่วยเหลือให้ผู้ทำการวิจัยได้ทราบว่า เรื่องนั้นๆ ได้มีผู้วิจัยทำไว้แล้วเพื่อจะได้ไม่ต้องทำซ้ำ แต่จะได้ใช้ผลของการวิจัยเรื่องนั้น ๆ เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าต่อไป
4. เพื่อความจรรโลงใจ (Inspiration) ทรัพยากรสารนิเทศในห้องสมุดมีหลายประเภทซึ่งถือว่าการเขียนจะแฝงคติธรรม ความสละสลวยไพเราะของกวี เมื่ออ่านแล้วจะได้รับความสุข
5. เพื่อนันทนาการ (Recreation) ห้องสมุดโดยทั่วไปจะมีหนังสือประเภทบันเทิงคดี และวารสารประเภทเบาสมองไว้บริการแก่ผู้ใช้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ผู้ใช้ได้รับความเพลิดเพลินสบายใจและเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต

นอกจากวัตถุประสงค์ทั่วไปแล้ว ยังมีวัตถุประสงค์เฉพาะอีก 5 ประการ ตามที่ ทิศากร ศิริพันธ์เมือง (2534 : 13) ได้กล่าวไว้ คือ

1. ส่งเสริมการสอนของอาจารย์และการเรียนการสอนของนักศึกษา ตามหลักสูตรของสถาบัน
2. ส่งเสริมการค้นคว้าและการวิจัยของอาจารย์ นักศึกษา และผู้เชี่ยวชาญ
3. ส่งเสริมให้อาจารย์ และนักศึกษาสามารถแสวงหาความรู้ได้ด้วยตนเอง เพื่อพัฒนา

ด้านวิชาการ

4. ส่งเสริมการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมในฐานะเป็นแหล่งค้นคว้าทางวิชาการ
5. ส่งเสริมการทำนุบำรุง และถ่ายทอดศิลปวัฒนธรรมของชาติ ในฐานะเป็นพิพิธภัณฑ์สะสม

หลักฐานมรดกทางวัฒนธรรม

นอกจากนี้ สุพัตรา สิ้นชัยสุข (2532 : 13-14) ได้กล่าวถึงหน้าที่ที่สำคัญของห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ซึ่งสรุปได้ดังนี้คือ

1. จัดหา จัดเก็บรวบรวม รักษา และเผยแพร่หนังสือและวัสดุการอ่านอื่นๆ ตลอดจน

โสตทัศนวัสดุให้สอดคล้องกับหลักสูตรการศึกษา วัตถุประสงค์ และนโยบายของสถาบัน ตลอดจนความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด รวมทั้งจัดหาหนังสือและวัสดุ การอ่านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับความคิดและศิลปวัฒนธรรมของชาติไว้อย่างสมบูรณ์ในจำนวนที่เพียงพอเพื่อประกอบการศึกษาและวิจัย

2. มีการจัดองค์การของห้องสมุดทั้งในด้านงานบริหาร งานเทคนิค และงานบริการให้ดำเนินไปด้วยดีและมีระบบ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้ห้องสมุดเป็นสำคัญ ด้วยการจัดให้มีบุคลากรที่มีคุณวุฒิและความสามารถในการปฏิบัติงาน มีการวิเคราะห์เลขหมู่และทำบัตรรายการหนังสือและวัสดุการอ่านอื่นๆ รวมทั้งโสตทัศนวัสดุ มีการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีอาคารสถานที่ที่เหมาะสมและสะดวกสบาย มีที่สำหรับอ่านและค้นคว้าอย่างเพียงพอ และมีการจัดสายงานให้สัมพันธ์กัน เพื่อให้งานของห้องสมุดดำเนินไปได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ตลอดจนมีการติดต่อประสานงานกับห้องสมุดอื่นๆ เพื่อประโยชน์ในการใช้ทรัพยากรร่วมกันของผู้ใช้ห้องสมุดด้วย

3. ควรมีการติดต่อและประสานงานกันอย่างใกล้ชิดกับฝ่ายบริหารในด้านงบประมาณและให้เจ้าหน้าที่ร่วมมือกับอาจารย์ในด้านการจัดหาหนังสือและวัสดุการอ่านอื่นๆ รวมทั้งอุปกรณ์ประกอบการศึกษา ประสานงานกับนิสิตนักศึกษาในด้านการส่งเสริมให้เกิดนิสัยรักการอ่านและการค้นคว้า ตลอดจนเล็งเห็นประโยชน์ของห้องสมุดที่มีต่อตนเองและต่อการศึกษาระดับอุดมศึกษา

4. ห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย ควรให้ความร่วมมือในการทำวิจัยของสถาบันโดยทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรวบรวมและเผยแพร่ผลงานวิจัยของอาจารย์ นิสิต นักศึกษา และบุคคลภายในสถาบันนั้นๆ ตลอดจนเป็นแหล่งกลางในการติดต่อประสานงานกับสถาบันอื่นในด้านเอกสารการวิจัยและมีบทบาทในการขยายบริหารห้องสมุด ให้กว้างขวางออกไปสู่ชุมชนภายนอกสถาบันด้วย เพื่อให้ชุมชนได้มีการพัฒนาการศึกษาด้วยตนเองมากขึ้น

โดยสรุป ห้องสมุดมีวัตถุประสงค์และหน้าที่ รวบรวมหนังสือ วารสาร วัสดุอื่นๆ ที่ช่วยส่งเสริมการเรียนการสอน ในทุกสาขาวิชา เพื่อให้นักศึกษาสามารถหาความรู้ในเรื่องที่สนใจ หรือค้นคว้า วิจัย รวมถึงเพื่อนันทนาการ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ในการพัฒนาการศึกษา และพัฒนาตนเองต่อไป

3. พัฒนาการของห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษา

การเริ่มต้นของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษานั้น มีมาพร้อมกับประวัติการจัดตั้งสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ในยุโรป ซึ่งเริ่มในยุคฟื้นฟูศิลปวิทยา (Renaissance Age) ประมาณคริสต์ศตวรรษที่ 12 เป็นช่วงเวลาที่ความเจริญทางการศึกษาด้านต่าง ๆ ได้แผ่ขยายไปสู่ประชาชนทั่วไป จนในที่สุดได้มีการก่อตั้งมหาวิทยาลัยขึ้นทั่วยุโรปและสหรัฐอเมริกา เช่น มหาวิทยาลัยปารีส มหาวิทยาลัยอ็อกฟอร์ด มหาวิทยาลัยเคมบริดจ์ มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ฯลฯ ซึ่งแต่ละมหาวิทยาลัยล้วนแต่มีห้องสมุดของตนเอง นอกจากนั้นในคอนต้นคริสต์ศตวรรษที่ 15 โยฮัน กูเตนเบิร์ก (Johann Gutenberg) ชาวเยอรมันทำการประดิษฐ์เครื่องพิมพ์ได้สำเร็จจึงทำให้การผลิตหนังสือ สิ่งพิมพ์เป็นไปได้ง่ายและผลิตได้ปริมาณที่มากขึ้น อันเป็นผลนำไปสู่วิทยาการของวิทยาศาสตร์ และระบบการศึกษาจนถึงในยุคปัจจุบันที่ความเจริญของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) รุดหน้าไปอย่างรวดเร็วกว้างและเพิ่มพูน

ศักยภาพและประสิทธิภาพในการผลิตสื่อบันทึกความรู้ ตลอดจนการจัดเก็บค้นคืน ส่งถ่ายข้อมูลและ สารสนเทศ (Storage, Retrieval and Transmission) ทำให้สถาบันอุดมศึกษา ซึ่งมีหน้าที่ในการสะสมและ เสริมสร้างความรู้ความคิดเพื่อความเจริญของมนุษยชาติต้องพัฒนาระบบงานของตน โดยเฉพาะ ห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษาซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการที่จะทำให้สถาบันอุดมศึกษานั้น สามารถ ดำเนินกิจการให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์และหน้าที่ของตนได้ ระบบห้องสมุดสถาบัน อุดมศึกษาในประเทศที่พัฒนาแล้วจึงมีความสำคัญและได้รับการพัฒนามากมีการนำเทคโนโลยี สารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานห้องสมุด ตลอดจนความร่วมมือระหว่างสถาบันในการจัดให้มี ข่ายงานห้องสมุด (Library Network) เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการบริการสารสนเทศยิ่งขึ้น ข่ายงาน ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในต่างประเทศซึ่งเป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไป เช่น OCLC (Online Computer Library Center) เป็นต้น สถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ในยุโรปและสหรัฐอเมริกา เกิดจากจิตใจที่ใฝ่รู้และ ประเพณีที่ใฝ่เรียนของคนในสังคมตะวันตก ซึ่งเป็นปรากฏการณ์ในคริสต์ศตวรรษที่ 12 สำหรับการ อุดมศึกษาของไทยมิได้เกิดขึ้นจากลักษณะดังกล่าว แต่เกิดขึ้นจากความต้องการของบุคคลที่มีความรู้ สมัยใหม่มารับราชการบริหารบ้านเมือง ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว จึงได้ มีการจัดตั้งสถานศึกษา เช่น โรงเรียนฝึกหัดอาจารย์ (พ.ศ. 2435) โรงเรียนแพทยากร (พ.ศ. 2440) และ โรงเรียนมหาดเล็กหลวง (พ.ศ. 2445) และจากนั้นมาระบบการอุดมศึกษาของไทยก็เจริญก้าวหน้าและ พัฒนามาเรื่อยๆ มีสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนเพิ่มมากขึ้นและขยายออกไปสู่ภูมิภาคต่างๆ ทั้งในรูปแบบการขยายสาขาหรือวิทยาเขตของมหาวิทยาลัยเดิมในส่วนกลางที่มีอยู่แล้ว เช่น วิทยาเขต ของมหาวิทยาลัยศิลปากรที่พระราชวังสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม และการจัดตั้งมหาวิทยาลัยในส่วน ภูมิภาค เช่น มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (พ.ศ. 2511) เป็นต้น สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งต่างได้จัดตั้ง ห้องสมุดเพื่อเป็นแหล่งรวบรวมและสะสมความรู้เพื่อส่งเสริมการสอน การวิจัย การบริการชุมชน รวมทั้ง การส่งเสริมงานและโครงการพิเศษต่างๆ ของสถาบันของตน ทบวงมหาวิทยาลัยซึ่งเป็น หน่วยงานเจ้าสังกัดก็ได้เล็งเห็นความสำคัญของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในปี พ.ศ. 2529 จึงจัดสรร งบประมาณสนับสนุนการดำเนินงาน โครงการต่าง ๆ ของห้องสมุดตลอดจนการริเริ่มโครงการสำคัญ เช่น THAILINET M เป็นต้น นอกจากนี้ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ยังได้มีการร่วมมือกันเป็น ข่ายงานห้องสมุดในโครงการต่างๆ เพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานห้องสมุดและข่ายงาน ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา เช่น PULINET (Provincial University Library Network) THAILINET M (Thai Academic Library Network Metropolitan) เหล่านี้ ก็ได้มีการพัฒนาเพื่อให้สามารถ เชื่อมโยงและ แลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศซึ่งกันและกันได้ ทั้งในระดับภูมิภาคและนานาชาติ การตระหนักถึง ความสำคัญของห้องสมุดและได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานเจ้าสังกัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต่างๆ รวมทั้งความร่วมมือกันระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาด้วยกันเองอย่างจริงจัง เป็นผลให้ ห้องสมุดประเภทนี้พัฒนาก้าวหน้ากว่าห้องสมุดประเภทอื่นๆ (ธิดา โพธิ์พุททกณะ ปราโมท กระมุก และ

มณีนันท์ พรหมสุวรรณศิริ. 2538 : 23-24) และเมื่อสังคมโลกผ่านพ้นศตวรรษที่ 20 และก้าวเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 เทคโนโลยีวิทยาการและสารสนเทศที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาดังกล่าวจะส่งผลให้สภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมต่างๆ เปลี่ยนแปลงไปอย่างมากมาและรวดเร็ว ห้องสมุดทุกแห่งจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงนั้น ตลอดจนมีการร่วมมือแลกเปลี่ยนทรัพยากร สารสนเทศ และมีการบริการร่วมกัน (ฉวีลักษณ์ บุญชะกาญจน. 2540 : 9-16) เพราะห้องสมุดเป็นองค์การที่ทำหน้าที่เป็นมันสมองให้กับสังคมจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนบทบาทให้สอดคล้องกับสภาพของสังคมหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ (Gorman. 1995 : 14-22) เนื่องจากสภาพสังคมในศตวรรษที่ 21 เป็นสังคมสารสนเทศที่ทุกคนต้องใช้ข้อมูลข่าวสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินชีวิต (Galbreath. 1999 : 784-785)

จะเห็นว่าพัฒนาการของห้องสมุดมีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพทางสังคม สภาพการศึกษา และเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าขึ้น ผู้ใช้บริการต้องการค้นคว้าข้อมูลข่าวสารมากขึ้น และรวดเร็ว ห้องสมุดจึงต้องพัฒนาข้อมูลข่าวสารให้มีประสิทธิภาพทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหนังสือ วารสาร วัสดุต่างๆ รวมถึงการเชื่อมโยงไปสู่ระบบเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และเครือข่ายอื่นๆ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล และให้บริการได้อย่างกว้างขวาง ซึ่งจะทำให้ห้องสมุดเป็นแหล่งสรรพวิทยาการอย่างแท้จริง

4. ลักษณะที่ดีของห้องสมุด

ห้องสมุดที่ดีนั้น ต้องมีทรัพยากรสารสนเทศที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้ทุกระดับได้ดีและเพียงพอทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานภาพของห้องสมุดแต่ละประเภท ตลอดจนสภาพแวดล้อม (วณิฐาปนวงศ์ธานี. 2544 : 9) ซึ่งงานบริการห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งนั้น การให้บริการแก่นักศึกษาในด้านต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และนโยบายของสถาบันอุดมศึกษานั้นๆ สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษา การให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด 5 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุ ด้านครุภัณฑ์ ด้านบุคลากร และด้านการบริการ

4.1 ด้านอาคารสถานที่

อาคารสถานที่ นับได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการที่จะจัดตั้งเป็นห้องสมุดของมหาวิทยาลัย เพราะจำเป็นจะต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบต่าง ๆ อย่างรอบคอบ อาคารสถานที่ควรมีลักษณะการออกแบบที่ถูกต้อง สวยงามและเหมาะสม จะเป็นจุดหนึ่งในการดึงดูดความสนใจให้ผู้คนเข้ามาใช้บริการกันอย่างหนาแน่น อย่างไรก็ตามได้มีผู้ให้ทัศนะต่างๆ เกี่ยวกับอาคารสถานที่ในการจัดตั้งเป็นห้องสมุดไว้ดังนี้

เมธี ปิณฑานนท์ (2525 : 92) กล่าวถึงการจัดตั้งอาคารห้องสมุดไว้ว่า “ห้องสมุด ควรจะจัดตั้งอยู่ในบริเวณที่ไปมาหรือเข้าไปใช้บริการและค้นวัสดุได้ง่ายและสะดวก เช่น บริเวณชั้นล่างสุดที่ทั้งผู้สอนและผู้เรียนมักชุมนุมอยู่ หรือผ่านไปมาเป็นประจำและควรอยู่ห่างจากอาคารที่มีเสียงอึกทึก และในขณะเดียวกันจะต้องคำนึงถึงการขยายตัวของอาคารสถานที่ในอนาคตอีกด้วย”

มัลลิกา นาถเสวี (2529 : 4) ได้กล่าวสนับสนุนด้านอาคารสถานที่ของห้องสมุดไว้ว่า “เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของห้องสมุด ห้องสมุดโรงเรียนอาจแบ่งชั้นเรียนมาเป็นห้องสมุด ส่วนห้องสมุดระดับอุดมศึกษามักจะสร้างอาคารเป็นเอกเทศ เพื่อไว้เป็นที่จัดเก็บรวบรวมสิ่งพิมพ์สำหรับศึกษาค้นคว้าและจัดกิจกรรมต่างๆ อาคารห้องสมุดควรอยู่ในที่ที่คนไปมาสะดวกปราศจากเสียงรบกวน และลักษณะของอาคารห้องสมุดที่ดีควรให้ประโยชน์ใช้สอยได้มากที่สุดควรสะอาดและมีการจัดให้เป็นระเบียบ ตกแต่งให้สวยงาม เพื่อดึงใจให้คนอยากเข้ามาอ่านหนังสือ และสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและขยายออกไปได้”

ประทีป จรัสรุ่งวิธร (2533 : 12-13) ได้กล่าวถึงการจัดตั้งห้องสมุดว่า อาคารสถานที่ เป็นส่วนสำคัญในการดึงดูดใจให้คนเข้าไปใช้ห้องสมุด ดังนั้นการจัดตั้งควรคำนึงถึงสิ่งต่างๆ ต่อไปนี้

1. สถานที่ตั้งห้องสมุด ควรตั้งอยู่ที่สะดวกในการเดินทางปราศจากเสียงรบกวนต่างๆ อากาศและแสงสว่างเพียงพอ และสามารถขยายห้องสมุดออกไปในอนาคตได้
2. ลักษณะของอาคาร อาจเป็นส่วนหนึ่งของอาคารหรือเป็นเอกเทศก็ได้ ลักษณะของอาคารที่ดีต้องคำนึงถึงประโยชน์ในการใช้สอยและความสวยงาม โดยยึดหลักให้มีความทนทาน ความะควาสบาย ถูกสุขลักษณะและสามารถเปลี่ยนแปลงได้
3. ขนาดและเนื้อที่ของห้องสมุด ขึ้นอยู่กับลักษณะและประเภทของห้องสมุดนั้นๆ
4. การจัดตกแต่งห้องสมุด ต้องจัดวางครุภัณฑ์ตลอดจนเครื่องตกแต่งต่างๆ ให้เกิดความสวยงาม สะดวกสบาย สะอาดและเป็นระเบียบ

สุรีย์ สุทธิสารกร (2534 : 3-4) ได้แสดงทัศนะถึงสถานที่จัดตั้งห้องสมุดว่า ห้องสมุดเป็นสิ่งสำคัญในการดึงดูดใจให้คนเข้าไปใช้ห้องสมุด ควรตั้งอยู่ในที่ต่อไปนี้

1. เป็นจุดศูนย์กลางของอาคารเรียนทั้งหมด ที่ผู้ใช้ไปมาสะดวก
2. ไกลจากเสียงอึกทึก
3. อยู่ในที่มีแสงสว่างตามธรรมชาติเพียงพอ และในทิศทางของลมที่ดี
4. ในกรณีที่มีมหาวิทยาลัย หรือวิทยาลัยมีหอพักภายใน ควรพยายามตั้งห้องสมุดไม่ไกลจากหอพักมากเกินไป
5. ควรอยู่ในที่ที่ไม่จำกัด สามารถจะขยายห้องสมุดได้ต่อไปในภายหน้า

แมนาศ ขวลิขิต (2541 : 42-46) ได้กล่าวถึง การจัดตั้งห้องสมุดว่า ห้องสมุดจะเป็นห้อง ๆ หนึ่ง หรืออาคารเอกเทศก็แล้วแต่จำนวนผู้ใช้และสภาพแวดล้อมแต่ต้องอยู่ในย่านกลาง และเป็นที่ดึงดูดความสนใจควบคู่ไปกับความสะดวกสบาย และประโยชน์ของผู้ใช้ด้วย ซึ่งควรมีส่วนประกอบ ดังนี้

1. มีเนื้อที่สำหรับนั่งอ่านเพียงพอ ไม่เบียดเสียดกัน
2. เข้าถึงชั้นหนังสือได้และสามารถเลือกหยิบหนังสือเองได้
3. ในห้องอ่านหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ จะเป็นแสงธรรมชาติหรือแสงไฟฟ้าก็ตามโดยปกติแสงธรรมชาติย่อมดีกว่าแสงไฟฟ้า แต่บางครั้งแสงไฟฟ้าก็เป็นสิ่งจำเป็น

4. ในห้องอ่านหนังสือมีการถ่ายเทอากาศเสมอ อากาศโปร่ง ลมพัดเข้าได้ ห้องสมุดบางแห่งใช้เครื่องปรับอากาศเพื่อรักษาหนังสือและเพื่อให้ผู้อ่านเย็นสบาย แต่ผู้อ่านบางคนทนที่เช่นนั้นไม่ได้

5. ปราศจากเสียงรบกวน เสียงรบกวนจากภายนอก เช่น เสียงรถยนต์อย่างหนึ่ง เสียงคนเดิน กระแทกพื้นแข็งอีกอย่างหนึ่ง จะรบกวนผู้ใช้ห้องสมุดได้มากสำหรับประการแรกนั้นห้องสมุดบางแห่งก็ใช้วิธีปิดห้องสมุดและติดเครื่องปรับอากาศ แต่การติดเครื่องปรับอากาศ หมายถึงการใช้เงินจำนวนมาก อาจทำได้เฉพาะห้องสมุดบางแห่งเท่านั้น เสียงคนเดินกระแทกพื้นอาจเลี่ยงได้โดยปูพื้นด้วยวัสดุเก็บเสียง เช่นกระเบื้องยางแทนที่จะใช้ไม้หรือคอนกรีตหรือหินขัด

6. สะดวกในการติดต่อ เช่น ในการยืมหนังสือ การส่งคืนหนังสือ การขอพบเจ้าหน้าที่บางคน ใ้ได้รับยืมหนังสืออยู่ในที่ที่จะเดินไปถึงได้ง่าย มีป้ายบอกว่าแผนกไหน อยู่ที่ไหนให้หาได้พบง่าย ๆ

7. ได้รับความสบายในบางอย่าง เช่น มีห้องส้วม มีน้ำดื่ม ห้องสมุดบางแห่งมีห้องรับประทานอาหาร และมีอาหารขายแก่ผู้มาใช้ห้องสมุดซึ่งไม่ประสงค์จะไปรับประทานอาหารที่อื่นเพราะกลัวจะเสียเวลา

8. ความทนทานและปลอดภัย ควรคำนึงถึงว่าห้องสมุดนี้ต้องอยู่ไปนานปี ควรเลือกวัสดุที่ทนทาน ทนฝนและแดดด้วย รวมถึงปลอดภัยจากศัตรูที่ทำลาย เช่น ปลวก มอด ภัยธรรมชาติ เช่น น้ำฝน ซึ่งจะทำให้หลังคารั่ว

9. การขยายตัวต่อไปในภายหน้า ห้องสมุดที่ไม่มีการขยายตัวนั้นอาจจะถอยหลัง จำนวนผู้ใช้ที่เพิ่มขึ้น ความต้องการของผู้ใช้ที่มีมากขึ้นทำให้ห้องสมุดต้องขยายตัวตามกาลเวลาและความต้องการ ดังนั้น ในการกำหนดสถานที่ห้องสมุดจะต้องคิดเผื่อเวลา 20-25 ปีข้างหน้าด้วยว่า ห้องสมุดจะขยายออกไปมากน้อยเพียงใด เท่าที่ปรากฏมาแล้ว ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะขยายตัวเป็น 2 เท่า ภายในเวลา 26 ปี

นอกจากนี้ การออกแบบอาคารห้องสมุดที่ดีควรมีลักษณะดังนี้ คือ ให้มีประโยชน์ในการใช้สอย ให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุดและเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในการปฏิบัติงาน ลักษณะแบบของอาคารต้องไม่ให้เสียพื้นที่โดยไม่จำเป็นมากนักสามารถปรับปรุงขยายต่อไปภายหน้าได้ และมีการเปลี่ยนแปลงภายในได้ง่าย ลักษณะภายในอาคารมีการติดต่อถึงกันได้โดยสะดวกไม่ควรมีฝาผนังกันรูปร่างลักษณะเข้ากับสิ่งแวดล้อมหรืออาคารอื่นๆ ที่อยู่ใกล้เคียงได้ดีไม่มีสิ่งกีดขวางในการระงับรักษา

และทำความสะอาดได้ง่าย ใช้วัสดุก่อสร้างที่เหมาะสมชนิดดีและคงทนถาวร ไม่จำเป็นต้องใช้วัสดุที่มีราคาแพงมากเกินไปมีความทนทานและแข็งแรงโดยปกติพื้นที่ห้องสมุดจะต้องรับน้ำหนักทั้งหนังสือ ครุภัณฑ์ และผู้ใช้ได้ดี ให้ความปลอดภัยและความสะดวกแก่ ผู้ใช้ได้

จะเห็นได้ว่า นักการศึกษาแต่ละท่านได้กล่าวถึงอาคารสถานที่ในการจัดตั้งห้องสมุดไว้คล้ายคลึงกัน ดังนั้น การเลือกสถานที่และตัวอาคารจะต้องพิจารณากันอย่างถี่ถ้วน และรอบคอบ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งสามารถแจกแจงออกเป็นข้อๆ ได้ดังนี้

1. สถานที่ตั้งของอาคารควรอยู่ที่ซึ่งเป็นจุดศูนย์กลางของอาคารเรียนทั้งหมด ที่มีอยู่ในสถานศึกษา เพื่อสะดวกในการเดินทาง
 2. ลักษณะอาคาร อาจจะเป็นส่วนหนึ่งของอาคารเรียน หรือ จะแยกเป็นเอกเทศก็ได้
 3. ขนาดของห้องสมุด ห้องสมุดควรมีพื้นที่เพียงพอต่อการบรรจุครุภัณฑ์ วัสดุ ห้องทำงานของบรรณารักษ์ ห้องประชุมเล็ก และที่นั่งอ่านหนังสือโดยคิดเป็นเนื้อที่ประมาณ 25 ตารางฟุตต่อผู้เรียน 1 คน
 4. การตกแต่งห้องสมุดควรตกแต่งให้สะอาดและเรียบร้อยทั้งภายในและบริเวณภายนอก รอบๆ ห้องสมุดควรจัดวางชั้นหนังสือ ชั้นวางหนังสือพิมพ์ ตู้เก็บเอกสาร เฟอร์นิเจอร์ให้เหมาะสม
 5. สภาพแสงสว่าง ควรมีแสงสว่างที่พอเพียงและเหมาะสมกับการอ่านหนังสือหากมีแสงสว่างจากธรรมชาติมากเกินไปอาจจะใช้ม่านกัน สภาพของเสียงรบกวนควรเป็นสถานที่ที่สงบ ปราศจากเสียงรบกวนต่างๆ และตั้งอยู่ห่างจากห้องดนตรี โรงฝึกงาน และห้องพลศึกษา
- จึงพอสรุปได้ว่า การจัดตั้งอาคารห้องสมุด ควรพิจารณาถึงความสำคัญและความจำเป็นเพื่อเป็นการจูงใจคนให้เข้าไปใช้บริการ โดยพิจารณาถึงความเป็นจุดศูนย์กลางของอาคารให้เหมาะสมต่อการใช้งานและเพียงพอต่อความต้องการ การเดินทางสะดวก ตัวอาคารควรห่างไกลจากเสียงอึกทึกต่างๆ มีแสงสว่างตามธรรมชาติเพียงพอ อยู่ในทิศทางลมที่ดี และที่สำคัญควรคำนึงถึงการขยายพื้นที่ห้องสมุดต่อไปได้ในอนาคต เพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด

4.2 ด้านวัสดุ

การดำเนินงานของห้องสมุดมหาวิทยาลัย จะบรรลุความสำเร็จสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ได้นั้น บรรณารักษ์จำเป็นจะต้องจัดหาสิ่งพิมพ์และสื่อโสตทัศนศึกษาต่างๆ ตามความจำเป็นให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้เพราะความสำเร็จของงานห้องสมุดส่วนหนึ่งเกิดจากการมีหนังสือ วารสาร และวัสดุอื่นๆ ที่สมบูรณ์ และได้รับการคัดเลือกมาอย่างดี

นักการศึกษาได้กล่าวถึงวัสดุคล้ายๆ กัน โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. วัสดุตีพิมพ์ (Printed materials) มีผู้ให้ความหมาย ดังนี้

ประทีป จรัสรุ่งรวิวรร (2533 : 13-14) ได้กล่าวถึงวัสดุตีพิมพ์ไว้ดังนี้

1. หนังสือ (Books) เป็นสิ่งพิมพ์ที่มีลักษณะเป็นรูปเล่ม เนื้อหาในหนังสือจะเป็นความรู้ทางด้านวิชาการหรือบันเทิง ตำราเรียนหรือใช้อ่านประกอบก็ได้ แยกหนังสือออกตามเนื้อหา แบ่งได้ 2 ประเภท คือ หนังสือสารคดี (Non-Fiction) และหนังสือบันเทิงคดี (Fiction)

1.1 หนังสือสารคดี หมายถึง หนังสือที่ให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ แบ่งเป็น

- หนังสือตำรา (Text-Books) ได้แก่ หนังสือตำราหรือแบบเรียนวิชาต่างๆ ที่มีการเรียนการสอนในระดับต่าง ๆ ตามหลักสูตร
- หนังสืออ่านประกอบ (External Reading) เป็นหนังสือที่ใช้อ่านประกอบการเรียนการสอนตามหลักสูตร เป็นหนังสือที่มีคุณค่าทางวิชาการ แต่ไม่ใช่หนังสือตำรา
- หนังสือด้านสันทนาการ (Recreation Book) ได้แก่ หนังสืออ่านเพื่อความเพลิดเพลิน ผ่อนคลายอารมณ์ ส่งเสริมความรู้ ความงดงาม และความไพเราะทางภาษา เช่น หนังสือทางศิลปะและวรรณคดี
- หนังสือให้ยืมพิเศษชั่วคราว (Reserved Book) บางแห่งเรียก หนังสือของหนังสือตำราหรือหนังสือสงวนจะให้ยืมระยะสั้น ให้ยืมกลับบ้านและนำส่งคืนตามเวลาที่ห้องสมุดกำหนดและจะคิดค่าปรับแพงกว่าหนังสือทั่วไป คือ คิดค่าปรับเป็นชั่วโมง หนังสือให้ยืมพิเศษนี้อาจารย์ที่สอนประจำวิชาจะเป็นผู้แจ้งกับทางห้องสมุดว่าวิชาใดจะใช้หนังสือชื่ออะไร
- หนังสือคู่มือครู หลักสูตรประมวลการสอน โครงการสอน (Curriculum laboratory) หนังสือประเภทนี้ห้องสมุดจะจัดแยกไว้ต่างหากจากหนังสืออื่น ๆ
- หนังสืออ้างอิงเป็นหนังสือที่ใช้อ่านหรือค้นคว้าอ้างอิงเพียงตอนใดตอนหนึ่ง

1.2 หนังสือบันเทิงคดี หมายถึง หนังสือที่ให้ความเพลิดเพลินบันเทิงใจอ่านเพื่อความสนุกสนาน

2. วารสารหรือนิตยสาร (Periodicals) เป็นสิ่งพิมพ์ที่ออกเป็นวาระมีกำหนดเวลาออกที่แน่นอนสม่ำเสมอ ให้ความรู้ที่ทันสมัย โดยแบ่งตามลักษณะการจัดทำและเนื้อหา ดังนี้

2.1 วารสารทั่วไป (General Periodicals) เป็นวารสารที่ตีพิมพ์เรื่องต่างๆ ไปไม่เน้นนักด้านใดด้านหนึ่งโดยเฉพาะ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทมุ่งให้ความบันเทิงเป็นหลักและประเภทเสนอข่าวเชิงวิจารณ์

2.2 วารสารเฉพาะวิชา (Professional Periodicals) เป็นวารสารที่ตีพิมพ์บทความทางวิชาการ ในสาขาวิชาใดวิชาหนึ่งโดยเฉพาะ ผู้เขียนและผู้อ่านประจำเป็นบุคคลที่อยู่ในวงการนั้น

3. หนังสือพิมพ์ (Newspapers) เป็นสิ่งพิมพ์ที่เสนอข่าวเหตุการณ์ความเคลื่อนไหวทั้งภายในและภายนอกประเทศ

4. จุลสาร (Pamphlets) เป็นสิ่งพิมพ์ขนาดเล็ก เนื้อหากล่าวถึงเรื่องหนึ่งเพียงเรื่องเดียวและจบสมบูรณ์ในเล่มความยาวไม่มาก

5. กฤตภาค (Clippings) เป็นข้อความหรือเรื่องที่ตัดมาจากหนังสือพิมพ์ วารสาร หนังสือ หรือเอกสาร เพื่อใช้เป็นเครื่องมือประกอบการค้นคว้า

วณี ฐาปนวงศ์สานติ (2539 : 11-15) ได้กล่าวถึง วัสดุตีพิมพ์ (Printed material) ว่าแบ่งออกเป็น 5 ประเภท คือ

1. หนังสือทั่วไป ได้แก่ หนังสือสารคดี และหนังสือนวนิยาย

1.1 หนังสือสารคดี (Non fiction) ได้แก่ ตำรา หนังสืออ่านประกอบหรือหนังสือส่งเสริมประสบการณ์

1.2 หนังสือนวนิยาย (Fiction) ได้แก่ หนังสือที่ให้ความสนุกสนานเพลิดเพลินเป็นเรื่องที่แต่งขึ้นอาจมีทั้งเรื่องสั้นเรื่องยาว

2. หนังสืออ้างอิง (Reference) เป็นหนังสือที่ใช้อ่านหรือค้นคว้าเฉพาะในห้องสมุดและเป็นการใช้ค้นคว้าเฉพาะเรื่องเฉพาะตอนไม่จำเป็นต้องอ่านจบเล่ม เช่น พจนานุกรม สารานุกรม เป็นต้น

3. วารสารหรือนิตยสาร ได้แก่ สิ่งตีพิมพ์ที่ออกตามวาระกำหนดแน่นอนเป็นรายสัปดาห์ รายปักษ์ รายเดือน รายสองเดือน หรือรายปีก็ได้ เนื้อหาหลากหลายเรื่อง มีทั้งวิชาการและบันเทิงคดี ขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายของผู้จัดทำจะกำหนด

4. หนังสือพิมพ์ (Newspapers) ได้แก่ สิ่งตีพิมพ์ที่เสนอข่าวเหตุการณ์ปัจจุบันที่ทันสมัยกำหนดออกเป็นรายวันหรือรายสัปดาห์ก็ได้

5. จุลสารและกฤตภาค (Pamphlets and Clippings)

5.1 จุลสาร (Pamphlets) เป็นสิ่งตีพิมพ์ขนาดเล็กจำนวนหน้าน้อย เนื้อหาเฉพาะเรื่องอย่างย่อ อ่านเข้าใจง่าย

5.2 กฤตภาค (Clippings) เป็นวัสดุที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นจากวารสาร และหนังสือพิมพ์โดยคัดเนื้อหาเฉพาะบทความที่น่าสนใจ ผูกลงบนกระดาษขนาดเดียวกันแล้วให้หัวเรื่องแต่ละเล่ม จัดไว้ในห้องสมุดเรียงตามลำดับตัวอักษร

พวา พันธุ์เมฆา (2541 : 20-24) ได้แบ่งวัสดุตีพิมพ์ไว้ดังนี้

1. หนังสือ (Books) เป็นวัสดุสารนิเทศที่พิมพ์เป็นตัวอักษรบอกกล่าวถึงเรื่องราวเหตุการณ์ วิชาความรู้ต่างๆ เอาไว้ แบ่งได้เป็น

1.1 หนังสือสารคดี (Nonfiction Books) ซึ่งครอบคลุมถึง หนังสือตำราวิชาการ หนังสืออ่านประกอบ หนังสือความรู้ทั่วไป หนังสืออ้างอิง ปรินูญานิพนธ์ หรือวิทยานิพนธ์ คู่มือสถานศึกษา และสิ่งพิมพ์รัฐบาล

1.2 หนังสือบันเทิงคดี (Fiction Books) เช่น หนังสือนวนิยาย หนังสือรวมเรื่องสั้น หนังสือสำหรับเด็กและเยาวชน

2. สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (Serials) หมายถึง สิ่งพิมพ์ที่ออกต่อเนื่องกันตามกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งครอบคลุมถึงสิ่งพิมพ์ต่อไปนี้

2.1 หนังสือพิมพ์รายวัน (Newspapers)

2.2 วารสารและนิตยสาร (Journals and

2.3 หนังสือรายปี (Yearbook)

3. จุลสาร (Pamphlet) เป็นสิ่งพิมพ์ที่มีเนื้อหาสั้นๆ มีความหนาโดยมากเป็นความรู้สั้นๆ สามารถนำไปใช้อ้างอิงได้

4. กฤตภาค (Clippings) คือ ข่าวหรือบทความ รูปภาพ ที่ตัดจากหนังสือพิมพ์หรือวารสาร ที่บรรณารักษ์เห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าของอาจารย์ นิสิต นักศึกษา

สมณ ถนอมเกียรติ (2541 : 25) ให้ความหมายว่า วัสดุตีพิมพ์ คือ วัสดุที่พิมพ์เป็นลายลักษณ์อักษร รวมถึงหนังสือ วารสาร จุลสาร หนังสือพิมพ์ และอื่นๆ นอกจากนี้ยังแบ่งย่อยเป็นประเภทต่างๆ ดังนี้

1. หนังสือ เป็นวัสดุสารนิเทศประเภทหนึ่งที่มีปริมาณมากที่สุดในห้องสมุดเพราะเป็นสิ่งพิมพ์ที่บันทึกความคิด ความรู้และประสบการณ์ของมนุษย์ และยังเป็นเครื่องมือที่ดีสำหรับมนุษย์ในการแสวงหาคำตอบทั้งในด้านวิชาการ อาชีพ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้อ่านแต่ละคนมีความสนใจเรื่องใดเป็นพิเศษ นอกจากนี้ยังแบ่งย่อยออกเป็นประเภทต่างๆ ดังนี้

1.1 หนังสือสารคดี (Non-Fiction) หนังสือที่เขียนขึ้นเพื่อให้สาระความรู้โดยเฉพาะจากความคิดหรือข้อเท็จจริง ได้แก่ หนังสือตำราในสาขาวิชาต่างๆ เช่น ภาษาศาสตร์ วรรณคดี จิตวิทยา ในกลุ่มหนังสือสารคดีอาจแบ่งตามลักษณะเฉพาะได้ดังนี้

- ตำรา (Textbooks) เป็นหนังสือที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาเล่าเรียนวิชาต่างๆ ในแต่ละระดับการศึกษา ซึ่งสิ่งพิมพ์เหล่านี้เกิดจากความรู้ ความคิด และเขียนขึ้นโดยผู้ทรงคุณวุฒิในแขนงวิชานั้นๆ

- หนังสืออ้างอิง (Reference Books) เป็นหนังสือที่ใช้ค้นหาข้อเท็จจริงในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ไม่ใช่เพื่ออ่านทั้งเล่ม มีวิธีเขียนอย่างกระชับรัด เสนอแต่ข้อความจริงที่ถูกต้องหรือเป็นที่ยอมรับความถูกต้อง การเรียบเรียงรายการเนื้อหาช่วยต่อการค้นคว้า

- สิ่งพิมพ์รัฐบาล (Government Publication) เป็นหนังสือที่หน่วยงานระดับต่างๆ ของรัฐบาลเป็นผู้จัดทำเพื่อเสนอผลงานและเผยแพร่ผลงานที่ได้ดำเนินการไปแล้ว

- วิทยานิพนธ์ (Thesis, Dissertation) เป็นบทนิพนธ์ที่ผู้วิจัยเรียบเรียงขึ้น เพื่อเสนอขอรับปริญญาของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในระดับปริญญาโทและเอก จึงถือเป็นผลงานที่มีคุณค่าทางวิชาการ เพราะมีการควบคุมคุณภาพทางวิชาการ โดยสถาบันการศึกษา

- สิทธิบัตร (Patents) เป็นสิ่งพิมพ์ที่ออกให้แก่ผู้ประดิษฐ์คิดค้น ออกแบบผลิตภัณฑ์ต่างๆ เพื่อเป็นการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา เอกสารสิทธิบัตรให้สารนิเทศทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นสำคัญ

- รายงานผลการวิจัย (Research Reports) เป็นบันทึกการเผยแพร่ผลงานวิจัยเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่ได้ศึกษาและทำการวิจัยอย่างลึกซึ้งเพื่อให้ได้ความรู้ใหม่ ซึ่งมีประโยชน์ต่อความก้าวหน้าของวิทยาการสาขาต่างๆ

1.2 หนังสือบันเทิงคดี (Fiction) เป็นหนังสือที่เขียนขึ้นจากจินตนาการ หรือประสบการณ์ของผู้แต่ง เพื่อให้ความเพลิดเพลินและแง่คิดเกี่ยวกับชีวิต เช่น นวนิยาย เรื่องสั้น เรื่องแปล

2. วารสาร (Periodicals) เป็นสิ่งพิมพ์ที่ออกเผยแพร่อย่างสม่ำเสมอมีชื่อเรียกเฉพาะ เสนอเนื้อเรื่องในรูปของบทความ แบ่งเป็นคอลัมน์และมีหลายประเภทโดยผู้เขียนหลายคน อาจเป็นเรื่อง ในแนววิชาเดียวกันหรือไม่ก็ได้ เรื่องอาจจบในฉบับหรือต่อเนื่องกันจบในหลายฉบับก็ได้รูปแบบของวารสารชื่อหนึ่งๆ มักจะเป็นแบบเดียวกัน วารสารส่วนมากมีส่วนประกอบที่คล้ายกัน ได้แก่ เลขลำดับที่ของเล่ม เลขที่ฉบับ วันเดือนปี เลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร สำหรับประเภทของวารสาร แบ่งตามลักษณะการจัดทำและเนื้อหา ดังนี้

2.1 วารสารทั่วไป เป็นสิ่งพิมพ์ที่ไม่เน้นหนักไปทางด้านหนึ่งด้านใดแต่มุ่งให้ผู้อ่านได้รับความบันเทิงและความรู้ทั่วไปส่วนใหญ่เรียกว่า นิตยสาร การเสนอจึงมุ่งความบันเทิงมีเกร็ดความรู้ประกอบบ้าง เช่น พลอยแถมเพชร คิฉิน สกุลไทย ส่วนอีกลักษณะหนึ่งเป็นนิตยสารที่มุ่งเสนอข่าวเชิงวิจารณ์วิเคราะห์ข่าว อาจสรุปข่าวหรือข้อวินิจฉัยของผู้เขียน เช่น มติชนสุดสัปดาห์ เนชั่นสุดสัปดาห์ เป็นต้น

2.2 วารสารวิชาการ เป็นสิ่งพิมพ์ที่ตีพิมพ์บทความเฉพาะวิชาใดวิชาหนึ่ง เพื่อส่งเสริมให้ผู้อ่านมีความรู้ทันต่อความก้าวหน้าของวิชานั้นๆ เพราะผู้เขียนและผู้อ่านเป็นบุคคลในวงการ เช่น วารสารธรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์ เป็นต้น

2.วัสดุไม่ตีพิมพ์ (Nonprint materials) มีผู้ให้ความหมายดังนี้

มัลลิกา นาคเสวี (2529 : 5-7) กล่าวว่า วัสดุไม่ตีพิมพ์ (Non-printed Material) บางครั้งเรียกว่า โสตทัศนวัสดุ มีหลายชนิดด้วยกัน คือ

1. รูปภาพ (Pictures) อาจเป็นภาพสีหรือขาวดำ ภาพเขียนหรือภาพถ่าย
2. แผนที่ (Maps) หมายถึง แผนที่ที่เป็นเล่มหรือเป็นแผ่น แสดงถึงตำแหน่งที่ตั้งของภูเขาและแม่น้ำ เกาะ เป็นต้น

3. แผนภูมิ (Charts) มีลักษณะเป็นแผ่นอาจประกอบด้วยรูปภาพ ตัวหนังสือ หรือสัญลักษณ์ ช่วยทำให้ผู้ใช้เห็นข้อเท็จจริงได้ง่ายขึ้น

4. ภาพนิ่ง (Slides) เป็นแผ่นภาพโปร่งแสงที่มีภาพบันทึกอยู่ในฟิล์มหรือกระจกขนาดประมาณ 2x2 นิ้ว หรือ 3.5x4 นิ้ว มีกรอบทำด้วยพลาสติกเวลาใช้ต้องมีเครื่องขยาย

5. ภาพเลื่อน (Filmstrips) ประกอบด้วยรูปชุดหนึ่งเรียงตามลำดับเหตุการณ์เป็นเรื่องราว ม้วนเก็บใส่กล่องรูปทรงกระบอก อาจเป็นสีหรือขาวดำก็ได้

6. ภาพยนตร์ (Motion Pictures) คือ ภาพนิ่งที่ถ่ายทำต่อเนื่องกันไปมีลักษณะเป็นม้วนเวลาฉายจะเห็นภาพเคลื่อนไหวเหมือนธรรมชาติ

7. วัสดุย่อส่วน (Micro Films) คือ การย่อส่วนเอกสารสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ให้มีขนาดเล็กกว่าของจริงหลายๆ เท่าลงบนแผ่นฟิล์มหรืออัดลงบนบัตร มีทั้งที่บดแสงและโปร่งแสง เวลาใช้ต้องมีเครื่องอ่าน

ประทีป จรัสรุ่งรวิวรร (2533 : 13-14) กล่าวถึง วัสดุไมติพิมพ์ หรือ โสตทัศนวัสดุ (Audio - visual Materials) ว่าแบ่งเป็นประเภทต่างๆ ได้ดังนี้

1. รูปภาพ แผนที่ แผนภูมิ และภาพโฆษณา (Pictures, Maps, Charts and posters)
2. ภาพนิ่งและภาพเลื่อน (Slide and Filmstrips)
3. ภาพยนตร์ (Films of Motion Pictures)

4. วัสดุย่อส่วน (Microform) เป็นการย่อส่วนเอกสารหรือสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ให้มีขนาดเล็กลงกว่าของจริงหลาย ๆ เท่าลงบนแผ่นฟิล์มหรืออัดลงบนบัตร มีทั้งที่บดแสงและโปร่งแสง

4.1. ไมโครฟิล์ม (Microfilm) เป็นการย่อข้อความในหน้าเอกสารลงบนฟิล์มขนาดฟิล์มภาพยนตร์หรือเล็กกว่านั้น

4.2 ไมโครฟิช (Microfiche) เป็นแผ่นฟิล์มขนาด 4x6 นิ้ว แต่ละแผ่นสามารถบรรจุส่วนย่อจากหน้ากระดาษหนังสือได้ประมาณ 98 หน้า

4.3. ไมโครการ์ด (Microcard) เป็นบัตรขนาด 3x5 นิ้ว ซึ่งอัดข้อความที่ย่อส่วนแล้วจากหน้าหนังสือ

4.4 ไมโครพริ้นท์ (Microprint) ลักษณะเช่นเดียวกับไมโครการ์ด คือ เป็นการอัดข้อความที่ย่อส่วนแล้วจากหน้าหนังสือ

5. แผ่นเสียงและแถบบันทึกเสียง (Phonodisc and Phonotape) ลักษณะของแผ่นเสียงเป็นแผ่นกลม มีร่องเล็ก ๆ ซึ่งเก็บเสียงอัดไว้ ส่วนแถบบันทึกเสียงมีลักษณะเป็นแถบขางม้วนเก็บเป็นม้วนเมื่อต้องการอัดก็ใช้เครื่องอัดเสียงอัด ถ้าไม่ต้องการข้อความนั้นก็เข้าเครื่องเดิมแล้วอัดข้อความใหม่ลงไป เวลาใช้ต้องใช้กับเครื่องโดยเฉพาะ

6. ลูกโลก หุ่นจำลอง และของตัวอย่าง (Globes, Models and Specimens)

วณิ ฐาปนวงศ์สานติ (2539 : 11-15) กล่าวว่า วัสดุไมติพิมพ์ (Non-pinted material) มีหลายชนิดด้วยกันคือ

1. รูปภาพ (Pictures) ได้แก่ ภาพถ่าย ภาพวาด ภาพที่ตีพิมพ์ในหนังสือหรือวารสารต่างๆ ห้องสมุดนำมาผนึกลงบนกระดาษแข็งขนาดเดียวกัน ให้หัวเรื่องเรียงตามลำดับอักษรไว้บริการสำหรับเป็นอุปกรณ์การสอนหรือการค้นคว้าบางเรื่อง

2. แผนที่ (Maps) มีทั้งเป็นเล่มและเป็นแผ่นพับได้ ซึ่งห้องสมุดจัดหาไว้สำหรับการค้นคว้าทางภูมิศาสตร์และประวัติศาสตร์

3. ภาพนิ่ง (Slides) เป็นภาพโปร่งแสงที่มีทั้งสีและขาวดำที่บันทึกบนฟิล์มส่วนมากเป็นขนาด 2x2 นิ้ว หุ้มกรอบด้วยพลาสติก ใช้กับเครื่องฉายโดยเฉพาะ

4. ภาพเลื่อน (Filmstrips) เป็นภาพนิ่งอัดในฟิล์มขนาด 35 มม. ทั้งม้วนมีทั้งสีและขาวดำเนื้อหาเป็นเรื่องราวติดต่อกัน มีประมาณ 20-50 ภาพ ใช้กับเครื่องฉายโดยเฉพาะ

5. ภาพยนตร์ (Motion Pictures) คือ ภาพที่ถ่ายการเคลื่อนไหวของสิ่งต่างๆ ด้วยความเร็วสูง มีทั้งสีและขาวดำ เวลาใช้ต้องใช้กับเครื่องฉายโดยเฉพาะ

6. ไมโครฟิล์ม (Micro Films) มีลักษณะคล้ายภาพเลื่อนใช้บันทึกหนังสือที่หายากหรือราคาแพงประหยัดเนื้อที่ในการเก็บ เพราะหนังสือทั้งเล่มจะบันทึกลงในฟิล์มม้วนชนิดเดียวเวลาใช้ต้องอ่านในเครื่อง เรียกว่า Microfilm reader

7. แผ่นเสียงและแถบบันทึกเสียง (Disc and tapes) แผ่นเสียงจะเป็นดนตรี การบันทึกเสียงส่วนมากเป็นเรื่องการอภิปราย คำปราศรัยต่างๆ เวลาใช้ก็ต้องมีเครื่องเล่น โดยเฉพาะ

8. ลูกโลก หุ่นจำลอง และของตัวอย่าง (Globes models and specimen) เป็นวัสดุใช้คู่แทนของจริงบางชนิด ซึ่งไม่สามารถค้นหามาได้หรือเสียเวลาในการจะดูของจริง เช่น ตัวอย่าง แร่ หุ่นสรีลาจาร์ก เป็นต้น

พว พันธ์เมฆา (2541 : 20-24) ได้กล่าวถึงวัสดุไม่ตีพิมพ์ (Nonprint materials)ว่าแบ่งได้ดังนี้

1. วัสดุ (Audio Materials) คือ วัสดุสารนิเทศที่ใช้เสียงเป็นสื่อในการถ่ายทอดสามารถแบ่งได้ดังนี้

1.1 แผ่นเสียง (Phonodisc)

1.2 แถบบันทึกเสียง หรือเทปบันทึกเสียง (Phonotape)

1.3 แผ่นดิสก์ (Compact disc)

2. ทัศนวัสดุ (Visual Materials) เป็นวัสดุที่ผู้รับสารนิเทศใช้สายตารับรู้อาจดูด้วยตาเปล่า หรืออาจใช้เครื่องฉายช่วยในการขยายภาพ

2.1 รูปภาพ (Pictures, Photographs, Prints)

2.2 แผนที่ (Maps)

2.3 ภาพเลื่อน หรือฟิล์มสตริป (Filmstrips)

2.4 ภาพนิ่งหรือสไลด์ (Slides)

2.5 ภาพแผ่นใส (Transparencies)

2.6 หุ่นจำลอง ของจริง หรือของตัวอย่าง

3. วัสดุย่อส่วน (Microforms) เป็นวัสดุที่เก็บข้อมูลไว้ด้วยการถ่ายภาพ หรือข้อมูลต่างๆ ไว้โดยเป็นฟิล์ม หรือบัตรกระดาษพิเศษ แบ่งเป็น

3.1 ไมโครฟิล์ม (Microfilm) เป็นการถ่ายสารนิเทศลงบนฟิล์ม มีขนาด 16 ม.ม. หรือ 35 ม.ม. เก็บไว้เป็นม้วน

3.2 ไมโครฟิช (Microfiche) เป็นการถ่ายสารนิเทศลงบนฟิล์มเช่นกันแต่เป็นฟิล์มเนกาตีฟ ขนาด 3x5 นิ้ว หรือ 5x8 นิ้ว เป็นแผ่น ๆ

3.3 ไมโครการ์ด (Microcard) คล้ายไมโครฟิช คือ การเอาฟิล์มเนกาตีฟไปอัดรูป

3.4 ไมโครพริ้นท์ (Microprint) ทำจากไมโครฟิช คือ การเอาฟิล์มเนกาตีฟไปอัดรูป

4. สื่อทัศนวัสดุ (Audio-visual Materials) เป็นวัสดุสารนิเทศที่มีทั้งภาพและเสียงควบคู่กัน แบ่งเป็น

4.1 ภาพยนตร์ (Motion Picture or Films)

4.2 วิดีทัศน์ (Videotape)

4.3 ภาพนิ่งประกอบเสียง หรือสไลด์ประกอบเสียง (Slide multivision)

5. วัสดุอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic materials) เป็นวัสดุสารนิเทศที่เก็บสารนิเทศไว้โดยการแปลงสารนิเทศเป็นสัญญาณอิเล็กทรอนิกส์ เช่น

5.1 ซีดี-รอม (CD-ROM = Compact Disc Read Only Memory) เป็นแผ่น โลหะผสมพิเศษมีความแข็งแรงและเบา ขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 5 นิ้ว บันทึกข้อมูลลงบนพื้นผิวเป็นสัญญาณดิจิทัล สามารถบรรจุข้อมูลได้มากใน 1 แผ่นสามารถเก็บได้เท่ากับหนังสือหนาประมาณ 250,000 หน้า

5.2 วิดีทัศน์ดิจิทัล (DVD = Digital Video Disc) เป็นแผ่นโลหะบันทึกสัญญาณภาพและเสียงด้วยดิจิทัล

5.3 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic books) คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กที่บรรจุข้อมูลที่เป็นเนื้อหาจากหนังสือ

5.4 ฐานข้อมูล (Database) คือ การรวบรวมข้อมูลที่สัมพันธ์กันไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ สมณ ถนอมเกียรติ (2541 : 32-33) ได้กล่าวถึงวัสดุไมติพิมพ์ ว่าหมายถึง วัสดุที่ถ่ายทอดความรู้ ความคิด ด้วยสัญลักษณ์หรือวิธีพิเศษที่แตกต่างกันไป ซึ่งผู้ใช้สามารถเรียนรู้ได้โดยผ่านทางประสาทสัมผัส ทางตา หู วัสดุสารนิเทศประเภทนี้อาจจำแนกออกเป็น

1. สื่อวัสดุ (Audio Materials) เป็นวัสดุที่สื่อสารโดยผ่านทางประสาทหูหรือการฟัง ได้แก่ แผ่นเสียง แถบบันทึกเสียงหรือเทปเสียง แผ่นซีดีและรายการวิทยุ

2. ทัศนวัสดุ (Visual Materials) เป็นวัสดุที่ถ่ายทอดความรู้ ความคิดผ่านทางตาหรือการมองเห็น บางชนิดต้องใช้อุปกรณ์เป็นเครื่องฉายช่วยจึงจะมองเห็น ได้แก่ รูปภาพ แผนที่ และลูกโลก แผนที่ แผนที่ ภาพกราฟของจริง ของตัวอย่าง หุ่นจำลอง ภาพโปร่งใส ภาพนิ่งหรือสไลด์ และภาพเคลื่อนไหวหรือฟิล์มสตริป

3. โสตทัศนวัสดุ (Audio-Visual Materials) เป็นวัสดุที่ไม่ได้อยู่ในรูปของตัวพิมพ์แต่ถ่ายทอดความรู้ ความคิดด้วยภาพและ เสียงไปพร้อม ๆ กันสามารถเคลื่อนไหวได้ สามารถใช้ประโยชน์ในการส่งเสริมการเรียนการสอนหรือให้ความบันเทิง ได้แก่ ฟิล์มภาพยนตร์ รายการโทรทัศน์ วิทยุทัศน์

4. วัสดุย่อส่วน (Microform) เป็นการย่อส่วนสารนิเทศจากต้นฉบับซึ่งมีขนาดใหญ่หรือย่อส่วนให้มีขนาดเล็กและบันทึกลงแผ่นฟิล์มมีทั้งที่บีบและโปร่งแสงเพื่อประโยชน์ในการประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บ รวมทั้งใช้แก้ปัญหาหนังสือเก่า ขาด ชำรุด ข่มไม่ได้ และหนังสือหายาก การอ่านข้อความจากวัสดุย่อส่วนต้องใช้เครื่องอ่าน (microform reader) ที่จัดทำขึ้นโดยเฉพาะและยังสามารถพิมพ์เนื้อหาในหน้าที่ต้องการได้อีกด้วย วัสดุย่อส่วนที่ใช้กันแพร่หลาย ได้แก่ ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช ซีดี-รอม

5. วัสดุอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Documents) เป็นสื่อใหม่ที่ใช้ในการบันทึก และเป็นสื่อสารนิเทศที่เกิดจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์พัฒนาใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ และการสื่อสารโทรคมนาคม ดังนั้น การสืบค้นข้อมูลสามารถส่งข่าวสารในสถานที่ต่างกันและใช้ข้อมูลร่วมกันได้ทันทีในเวลาเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว สื่อประเภทนี้ ได้แก่ ฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ปรินต์ยอิเล็กทรอนิกส์ โทรสาร สื่อผสม เคเบิลทีวี

จากข้อความที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นจะเห็นได้ว่านักการศึกษาทุกท่านได้เขียนไว้ในลักษณะที่คล้ายคลึงกันจึงพอสรุปได้ว่าวัสดุสามารถแบ่งออกเป็นประเภทใหญ่ๆ ได้ 2 ประเภท คือ

1. วัสดุพิมพ์ (Printed material) ประกอบด้วย หนังสือ วารสาร หรือนิตยสาร หนังสือพิมพ์ จุลสารและกฤตภาค

2. วัสดุไม่ตีพิมพ์ (Non-printed material) ประกอบด้วย รูปภาพ แผนที่ แผนที่ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว ภาพยนตร์ วัสดุย่อส่วน หุ่นจำลองและของตัวอย่าง

ดังนั้น ภายในห้องสมุดของสถานศึกษาควรมีวัสดุห้องสมุดต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมานี้อย่างเพียงพอและหลากหลายประเภทเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นคว้าและเลือกใช้ได้ตามต้องการ

4.3 ด้านครุภัณฑ์

การจัดครุภัณฑ์ห้องสมุดควรคำนึงถึงประโยชน์ในการใช้สอยความทนทาน ความสวยงาม วัสดุที่ใช้ทำ ส่วนสัค แบบสี คุณภาพ และราคาของครุภัณฑ์ห้องสมุดมีหลายชนิดมีผู้กล่าวถึงครุภัณฑ์ที่ควรจะมีและเป็นที่ต้องการ ดังนี้

ณรงค์ ป้อมบุปผา (2529 : 7-10) ได้กล่าวถึง วัสดุที่สำคัญและมีความจำเป็นในการ จัดดำเนินงานห้องสมุดโดยทั่วๆ ไปมีดังนี้

1. ชั้นวางหนังสือ หรือตู้เก็บหนังสือ มีรูปร่างลักษณะมากมาย เช่น เป็นชั้น โลหะหน้าเดียว หรือโลหะสองหน้า ชั้นไม้หน้าเดียวหรือสองหน้า
2. ชั้นวางวารสาร มีรูปแบบที่แตกต่างกันมากมายหลายชนิด บางชนิดทำด้วยไม้หรือโลหะแผ่น อาจทำเป็นชั้นเอียงหรือตั้งอยู่บนแท่นหมุนก็ได้
3. ที่วางหนังสือพิมพ์ มีหลายแบบอาจเป็นแท่งไม้หรือแท่งโลหะเสียบกึ่งกลางของหนังสือพิมพ์ และมีแคร่รองรับไว้
4. ตู้บัตรรายการ เป็นโครงตู้ที่มีลิ้นชักเลื่อนเข้าออกได้โดยสะดวกทั้งตู้ โดยใช้เป็นตู้บัตร แจกหมู่ หรือทำเป็นตู้บัตรรายการของบัตรดัชนีวารสารหรืออาจใช้เป็นตู้บัตรสำหรับงานจัดหา ก็ได้
5. โต๊ะรับ-จ่ายหนังสือ ใช้สำหรับให้ยืมและรับคืนหนังสือ ความสูงของเคาน์เตอร์ได้ระดับกับ ผู้ปฏิบัติงาน
6. รถเข็นหนังสือ ใช้เป็นที่วางหนังสือก่อนนำไปเรียงชั้นชั้น
7. ป้ายนิเทศ ห้องสมุดอาจใช้แสดงนิทรรศการเป็นครั้งคราวและใช้ติดประกาศต่างๆ
8. โต๊ะและเก้าอี้อ่านหนังสือ ควรออกแบบให้มีความสมดุลย์กัน เพื่อความสะดวกสบายของ ผู้ใช้และควรจัดให้มีจำนวนเพียงพอ

นันทา วิทูลศักดิ์ (2532 : 13-18) ได้แนะนำว่า วัสดุที่จำเป็นที่ห้องสมุดควรจัดหาไว้มี ดังนี้

1. ชั้นหรือตู้สำหรับใส่หนังสือ ในปัจจุบันนี้มีทั้งทำด้วยไม้และทำด้วยโลหะ มีหลายยี่ห้อ หลายขนาด หลายรูปแบบ ซึ่งแบ่งตามลักษณะของการเก็บหนังสือได้เป็น 2 ประเภท คือ
 - 1.1 ชั้นเปิด เป็นชั้นสำหรับเก็บหนังสือทั่ว ๆ ไป จำพวกหนังสือหมุนเวียน และหนังสือ อ้างอิงที่ต้องการให้ผู้ใช้งานค้นหาหนังสือและหยิบใช้ด้วยตัวเองมีหลายรูปแบบ เลือกใช้ได้ตามต้องการ
 - 1.2 ชั้นปิด เป็นตู้หนังสือที่มีบานประตูกระจกเปิดปิดได้สำหรับเก็บหนังสือพิเศษ เช่น หนังสือหายาก หนังสือมีค่ามาก หรือหนังสือที่ไม่ต้องการให้ผู้ใช้งานหยิบเอง
2. ชั้นวางวารสาร ที่ใช้กันในห้องสมุดผลิตจากวัสดุหลายประเภท คือ ทำด้วยไม้ ทำด้วยเหล็ก แผ่น ทำด้วยเหล็กเส้น ทำด้วยพลาสติกแข็ง มีรูปแบบต่าง ๆ กัน
3. ที่วางหนังสือพิมพ์ มีทั้งโครงสร้างเป็นเหล็ก และเป็นไม้ มีหลายแบบสามารถเลือกใช้ได้ตาม ความต้องการ
4. ตู้บัตรรายการ ที่นิยมใช้ส่วนมากทำด้วยไม้ ภายในมีแผ่นไม้หรือโลหะร้อยแกนปรับ ไป - มาได้ สำหรับกันบัตรไม่ให้ล้มด้านหน้าลิ้นชักมีที่ใส่ตัวอักษร แกนร้อยบัตรมีที่ล็อกมีลิ้น ไม้ดึงออกสำหรับวาง ลิ้นชักบัตร

5. โต๊ะรับ-จ่ายหนังสือ มีทั้งที่ทำเป็นไม้และเป็นเหล็ก หรือ โครงสร้างเป็นเหล็กหน้า โต๊ะเป็นไม้ มีขนาดความสูงตามขนาดของผู้ใช้บริการ

6. แทนวางพจนานุกรม มีหลายรูปแบบ อาจทำเป็นตู้ เป็นชั้น หรือเป็นแท่นหมุน ใต้รอบตัวซึ่ง อาจเป็น ไม้หรือเป็นเหล็กก็ได้

7. บอร์ดหรือแผ่นป้าย ใช้สำหรับจัดนิทรรศการของห้องสมุดและใช้ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ต่าง ๆ

8. ตู้เก็บเอกสาร มีหลายรูปแบบ เช่น ชนิดเป็นลิ้นชัก อาจเป็นลิ้นชักหรือชนิดที่มีประตู ปิด - เปิด

9. โต๊ะและเก้าอี้อ่านหนังสือ มีทั้ง โต๊ะอ่านหนังสือรวม โต๊ะนั่งอ่านหนังสือเฉพาะบุคคลต้อง เลือกแบบและขนาดที่ดีและถูกสุขลักษณะ อาจเป็น โต๊ะเหลี่ยมหรือกลมก็ได้

10. โต๊ะทำงานของบรรณารักษ์ มีทั้ง โต๊ะไม้ โต๊ะเหล็กหรือ โครงสร้างเป็นเหล็ก พื้นหน้า โต๊ะ เป็นไม้ ขนาดต้องได้ระดับกับผู้ใช้

11. รถเข็นหนังสือ มีหลายรูปแบบ อาจทำด้วยไม้หรือเหล็กก็ได้

ประทีป จรัสรุ่งรวิวรร (2533 : 17) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ครุภัณฑ์ หมายถึง ของที่ใช้ทนทาน ซึ่งเป็นเครื่องประกอบที่จำเป็นในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เป็นครุภัณฑ์ที่มีความทนทาน มีความสวยงาม และคำนึงถึงประโยชน์ในการใช้สอยเป็นสำคัญ ซึ่งครุภัณฑ์ที่จำเป็นสำหรับห้องสมุดมี ดังนี้

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

ดังนั้นครุภัณฑ์ต่างๆ จึงมีความจำเป็นแก่ห้องสมุดในการเก็บหนังสือและโสตทัศนวัสดุต่างๆ และเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ โดยการเลือกและจัดวางครุภัณฑ์จะต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและประโยชน์ใช้สอยเป็นหลัก

4.4 ด้านบุคลากร

จากมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2543 (สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2543 : 59) ได้กล่าวไว้ว่า บุคลากรในห้องสมุดสถาบัน อุดมศึกษาควรมีคุณสมบัติ จำนวนและประเภท ต่างๆ ตามความจำเป็นและอย่างพอเพียง เพื่อพัฒนาห้องสมุด ดูแลรักษา และให้บริการทรัพยากร สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของสถาบันอุดมศึกษา การ พิจารณาจำนวนและคุณสมบัติของบุคลากรให้คำนึงถึงจำนวนและขอบเขต อัตราการเพิ่มของทรัพยากร อัตราการยืม - คืนสื่อต่าง ๆ เทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ และลักษณะของบริการที่ต้องการ รวมถึง ลักษณะของการบริการเฉพาะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องมีบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อ พัฒนาระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุด ดังนั้น ในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรเข้า ทำงาน ผู้บริหารจะต้องพิจารณาถึงลักษณะงานหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติและคุณสมบัติของผู้ที่มีความ เหมาะสมในตำแหน่งนั้น ๆ มีนักการศึกษาได้กล่าวถึงคุณลักษณะโดยทั่วไปที่บุคลากรห้องสมุด โดยเฉพาะบรรณารักษ์ควรจะมีหรือเป็นที่ต้องการไว้หลายท่าน ดังนี้

มัลลิกา นาถเสวี (2529 : 6) กล่าวถึงบุคลากรประจำห้องสมุดไว้ว่า “ควรมีจำนวนเพียงพอ มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับหน้าที่การงาน ส่วนใหญ่ประกอบด้วย บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ที่ สามารถปฏิบัติงานได้ เสมียน พนักงาน พนักงานพิมพ์ดีด นักเรียนช่วยงานห้องสมุด นักการ ภารโรง”

พวา พันธุ์เมฆา (2541 : 65-70) ได้แบ่งประเภทของบุคลากรที่จะทำงานในห้องสมุดไว้

2 ประเภท คือ

1. ประเภทที่มีความรู้วิชาชีพบรรณารักษ์ (Professional Librarian) มีคุณสมบัติดังนี้
 - 1.1 มีความรู้ในวิชาการสาขาใดสาขาหนึ่งที่ห้องสมุดนั้นรับใช้อยู่
 - 1.2 ควรเป็นผู้มีอุดมการณ์สูง
 - 1.3 มีนิสัยชอบอ่าน ชอบศึกษาค้นคว้า รักหนังสือ สนใจติดตามความเคลื่อนไหว
 - 1.4 มีความเข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ และสามารถปรับตัวให้เข้ากับทุกสถานการณ์ได้
 - 1.5 มีความละเอียด ประณีต อดทน
 - 1.6 เป็นคนมีระเบียบวินัย
 - 1.7 เป็นคนมีน้ำใจเป็นนักประชาธิปไตย จะต้องรู้จักยกย่องผู้อื่น และถ่อมตนอยู่เสมอ
 - 1.8 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
 - 1.9 มีอารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ กิริยาจาเราะเรียบร้อย มีความสุขุมเยือกเย็น
 - 1.10 มีบุคลิกทั่วไปดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย

2. ประเภทที่ไม่มีความรู้วิชาชีพบรรณารักษ์ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด พนักงานธุรการ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล นักการภารโรง เป็นต้น

ประทีป จรัสรุ่งรวิวรร (2533 : 16) กล่าวถึงบุคลากรห้องสมุดไว้ว่า “ในการทำงานห้องสมุดจะต้องอาศัยกำลังคนเป็นปัจจัยสำคัญ ดังนั้นบุคลากรห้องสมุดจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้งานดำเนินไปได้ หากมีคนจำนวนเพียงพอมีความรู้ความสามารถเหมาะสมแก่หน้าที่การงาน และมีการจัดการที่ดี จะทำให้งานสำเร็จด้วยดีตามวัตถุประสงค์ซึ่งบุคลากรต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานในห้องสมุด ได้แก่ บรรณารักษ์ ผู้ช่วยบรรณารักษ์ นักวิชาการที่เกี่ยวข้อง พนักงานพิมพ์ดีด เจ้าหน้าที่ นักการภารโรง ซึ่งมีหน้าที่บริหารงาน ดำเนินงานและช่วยบริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด.”

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2533 : 716-717) กล่าวถึง บุคลิกภาพโดยทั่วไปของบุคลากรห้องสมุดไว้ว่าเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ติดต่อใกล้ชิดกับผู้ใช้ ทำหน้าที่เป็นตัวกลางเชื่อมโยงระหว่างความต้องการของผู้ใช้กับแหล่งสารสนเทศเพื่อช่วยให้ได้รับประโยชน์ในทุกรูปแบบ ดังนั้นควรมีคุณสมบัติดังนี้

1. การแต่งกาย ควรเหมาะสมไม่แต่งมากหรือน้อยไปจนดูไม่สุภาพ ดูให้พอเหมาะกับสภาพของหน่วยงาน
2. ท่าทางเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส
3. ความมีมนุษยสัมพันธ์ รู้จักใช้กิริยาท่าทางคำพูดและน้ำเสียงเพื่อสร้างความเชื่อถือและความเข้าใจอันดีระหว่างกัน

4. มีความช่างสังเกต เพื่อเสนอความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ
5. ความมีจินตนาการ เพื่อหาช่องทางใหม่ ๆ ในการจัดบริการห้องสมุด
6. มีความอดทน
7. มีความจำดี
8. มีความคิดกว้างขวาง
9. มีน้ำใจ
10. มีความรอบคอบ
11. มีความศรัทธาต่อการศึกษา

ธีรวุฒิ ประทุมพนรัตน์ (2534 : 109) แนะนำว่าห้องสมุดควรมีบุคลากรดังนี้

“บรรณารักษ์ ผู้ช่วยบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ช่วยงานห้องสมุด คนงานสำหรับช่วยทำความสะอาดและนักเรียนช่วยงานตามความจำเป็น”

เจลิยว พันธุ์สีดา (2539 : 28-29) กล่าวถึงคุณสมบัติของบรรณารักษ์ไว้ดังต่อไปนี้

1. เป็นผู้มีความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์
2. มีความรู้และความเข้าใจในเรื่องหลักสูตร การสอน ปรัชญาการศึกษา
3. มีความรู้และความเข้าใจเรื่องจิตวิทยา
4. มีมนุษยสัมพันธ์ดี

5. เป็นนักอ่านและใฝ่หาความรู้อยู่เสมอ

6. เป็นคนกระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวา

7. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

8. มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจเฉพาะหน้าได้ดี

9. เป็นคนรักงาน ขยัน อดทน มีระเบียบ มีความว่องไว สะอาดและถี่ถ้วน

แลนด์เคสเตอร์ (สนชัย ทองเรือง. 2543 : 19; อ้างอิงจาก Lancaster.1983) ได้แสดงความเห็นว่า บรรณารักษ์ ในอนาคตจะมีบทบาทเป็นนักสารนิเทศ จึงควรมีคุณลักษณะต่อไปนี้

1. มีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่ห้องสมุดเกี่ยวข้องอยู่

2. รู้จักค้นคว้าและเลือกสรรสารนิเทศที่ดีที่สุดเสนอให้แก่ผู้ใช้บริการ

3. สามารถให้การศึกษาแก่ผู้ใช้บริการ ให้ทราบถึงวิธีการเลือกแหล่งสารนิเทศเข้าถึงสารนิเทศ และการใช้ประโยชน์จากสารนิเทศนั้น

4. ศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารทุกด้าน

5. มีทักษะเบื้องต้นด้านการจัดการ

6. เข้าใจขีดความสามารถและข้อจำกัดของคอมพิวเตอร์และช่วยงานโทรคมนาคม

จากความคิดเห็นต่าง ๆ ดังกล่าวเบื้องต้น พอจะสรุปได้ว่าคุณลักษณะต่างๆ โดยทั่วไปของ บรรณารักษ์ ซึ่งเป็นที่ต้องการได้แก่

1. คุณสมบัติทางวิชาการและวิชาชีพ

1.1 มีความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์ สามารถเสนอบริการที่มีประสิทธิภาพและแนะนำผู้ใช้บริการได้ รวมทั้งรู้จักประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารนิเทศกับงานห้องสมุด

1.2 มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาห้องสมุดที่เกี่ยวข้องอย่างกว้างขวาง

1.3 เป็นผู้มีความรู้สูง รักงานห้องสมุด มุ่งมั่นที่จะใช้สติปัญญาเพื่อวิชาชีพบรรณารักษ์

1.4 ติดตามความเคลื่อนไหวในวิชาชีพบรรณารักษ์และวิชาการต่างๆ หมั่นแสวงหา ความรู้เพิ่มเติม และทำตนให้ทันเหตุการณ์อยู่เสมอ

1.5 ร่วมกิจกรรมของท้องถิ่นหรือสมาคมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบรรณารักษ์ รวมทั้งให้ความร่วมมือกับบุคลากรในสาขาอื่นด้วย

1.6 รักหนังสือ รักการอ่าน และการค้นคว้าวิจัย

2. คุณสมบัติส่วนบุคคล

2.1 มีบุคลิกดี เช่น ศึกษาวจาสุภาพเรียบร้อย แต่งกายสะอาด

2.2 มีสติปัญญาดี เฉลียวฉลาด มีความสามารถในการจัดการและการแก้ปัญหา

2.3 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พยายามจัดบริการใหม่ๆ ปรับปรุงและจัดห้องสมุด

ให้ดูสวยงามแปลกใหม่อยู่เสมอ

2.4 มีความละเอียดประณีต มีความรับผิดชอบ มีระเบียบวินัยดี อดทน ขยัน และตรงเวลา

2.5 มีอารมณ์ดี ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ

2.6 มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความรู้ความเข้าใจจิตวิทยา และสามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้ รู้จักยกย่องผู้อื่นและถ่อมตน มีน้ำใจเป็นนักประชาธิปไตย

2.7 มีสุขภาพแข็งแรง

ดังนั้นบุคลากรจึงมีความสำคัญกับห้องสมุดเป็นอย่างมาก เนื่องจากจะต้องติดต่อ ประสานงาน กับบุคคลต่างๆ ในการตอบคำถาม ช่วยค้นคว้า และอำนวยความสะดวกในการค้นหาข้อมูล บุคลากรจึง ต้องมีคุณลักษณะที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน โดยสามารถนำความรู้มาผสมผสานกับเทคโนโลยีและนำมา ประยุกต์ใช้ และมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ

4.5 ด้านการบริการ

ห้องสมุด คือ หัวใจของสถาบันอุดมศึกษา และในขณะเดียวกันหัวใจของห้องสมุดก็คือ การ บริการ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมให้วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งห้องสมุด สัมฤทธิ์ผลด้วยการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการและสนองความต้องการของผู้ใช้ในด้าน การศึกษา การค้นคว้า วิจัย ข่าวดารความรู้ ความจริง โลงใจ และนันทนาการ นอกจากนั้นแล้วบริการ ยังเป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับผู้ใช้โดยตรง ซึ่งมีส่วนสำคัญที่จะทำให้มีผู้มาใช้ ห้องสมุดมากขึ้น ช่วยให้การเรียนการสอนของสถาบันมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลยิ่งขึ้น ช่วยให้วัตถุประสงค์ที่มีอยู่ใน ห้องสมุดได้รับการใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่และคุ้มค่า และประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ได้เห็นความสำคัญของ ห้องสมุดเพื่อที่จะ ได้ใช้ห้องสมุดมากขึ้น ตลอดจนช่วยพัฒนาห้องสมุดให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นทั้งนี้ ห้องสมุดจะต้องสามารถให้บริการได้หลายประเภทซึ่งประเภทของการบริการนั้นได้มีนักการศึกษา กล่าวถึงขอบเขตของการบริการไว้หลายท่าน ดังนี้

ประทีป จรัสรุ่งรวิวร (2533 : 17-19) อธิบายถึงห้องสมุดประเภทต่างๆ ว่าควรจัดให้มีงานบริการ ดังนี้

1. บริการให้ยืมหนังสือ (Book Circulating Service)
2. บริการหนังสือจองหรือหนังสือสำรอง (Reserved Books Service)
3. บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า หรือบริการเอกสารสนเทศ (Information Services)
4. บริการสอนและแนะนำการใช้ห้องสมุด (Library Using Service)
5. บริการแนะนำและช่วยเหลือการอ่าน (Book Instruction Service)
6. บริการรวบรวมบรรณานุกรม (Bibliographic Service)
7. บริการจัดทำครชนีวารสาร (Periodical Index Service)
8. บริการข่าวสารทันสมัย (Current Awareness Service)

9. บริการทำสารระสังเขป (Abstract Services)
10. บริการถ่ายสำเนาและแปลเอกสาร (Photocopying and Translation Service)
11. บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan Service)
12. บริการความรู้แก่ชุมชน

ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ (2534 : 7-8) ได้กล่าวไว้ว่า ห้องสมุดที่ดีควรมีการบริการดังต่อไปนี้

1. บริการให้อ่าน คือ บริการที่ให้ผู้เข้ามามีอ่านหนังสือได้โดยเสรี
2. บริการจ่าย-รับ (Circulation Service) คือ บริการให้ยืมทรัพยากรห้องสมุด
3. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
4. บริการสอนวิธีใช้ห้องสมุด (Library Instruction Service)
5. บริการแนะแนวการอ่าน เป็นบริการที่ช่วยแนะแนวทางและให้คำปรึกษา
6. บริการจัดทำบรรณานุกรม (Bibliographic Service)
7. บริการข่าวสารทันสมัย (Current Awareness Service)
8. บริการถ่ายเอกสาร (Photocopying Service)
9. บริการหนังสือจอง (Reserved Book Service)
10. บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan Service)
11. บริการสืบค้นสารนิเทศทางไกล

สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์ (2542 : 7-9) กล่าวถึง บริการห้องสมุดที่สำคัญๆ มีดังต่อไปนี้

1. บริการเอกสารสนเทศ (Reference , Information Service) มีทั้งบริการภายในห้องสมุด บริการทางโทรศัพท์ และบริการทางไปรษณีย์
2. บริการจัดทำสารระสังเขป
3. บริการจัดทำบรรณานุกรม
4. บริการจัดทำบรรณานุกรม
5. บริการข่าวสารทันสมัย (Current Awareness Service) ได้แก่ บริการถ่ายสำเนาสารบัญเรื่องในวารสารเล่มใหม่ที่สุด บริการแจ้งรายการสิ่งพิมพ์ใหม่ ๆ รวมทั้งบริการหมุนเวียนวารสารเล่มใหม่
6. บริการข่าวสารเลือกคัดเพื่อเผยแพร่ (Selective Dissemination of Information = S.D.I.)
7. บริการถ่ายสำเนาสิ่งพิมพ์ต่างๆ
8. บริการจัดทำหนังสือคู่มือการใช้ห้องสมุด
9. บริการสอนการใช้ห้องสมุด
10. บริการหนังสือจอง (Reserved Book Service)
11. บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Inter-Library Loan)

12. บริการความรู้แก่ชุมชน

สุพัตรา สีนชัยสุข (2532 : 18-19) ได้กล่าวไว้ว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรมีการบริการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพที่เป็นอยู่ในเรื่องต่อไปนี้

1. การบริการจ่าย-รับ (Circulation Service)

บริการจ่าย - รับหรือบริการให้ยืม (Borrowing Service) เป็นบริการสำคัญอันดับแรกของห้องสมุด ซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อนำเสนอให้มีการใช้ประโยชน์จากวัสดุสิ่งพิมพ์ที่มีอยู่ในห้องสมุด บริการนี้มีหน้าที่ให้ยืมและรับคืนวัสดุสิ่งพิมพ์ ตามความต้องการของผู้ใช้ อำนวยความสะดวกในการค้นหาสิ่งที่ต้องการให้แก่ผู้ใช้ด้วยการดูแลรักษาสภาพและจัดเก็บวัสดุสิ่งพิมพ์ที่มีอยู่ให้เรียบร้อยถูกต้องตามระบบการจัดหมวดหมู่ที่ห้องสมุดใช้เก็บสถิติการจ่าย-รับ และจำนวนผู้เข้าใช้ห้องสมุดโดยทั่วไปห้องสมุดทุกๆ แห่งจะมีการบริการให้ผู้ใช้ได้อ่านหนังสือโดยเสรี ซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่โดยตรงของห้องสมุดควรเปิดบริการตลอดวันรวมทั้งขยายเวลาเปิดทำการเนื่องจากต้องบริการผู้ใช้ที่เรียนในภาคพิเศษ และควรเปิดทำการตามเวลาราชการ ซึ่งงานบริการจ่าย-รับถือเป็นหน้าที่ของห้องสมุดแต่ละแห่งจะกำหนดระเบียบขึ้นเอง และปิดประกาศให้ทราบโดยทั่วกันเพื่อจะทำให้ผู้ใช้รู้ถึงสิทธิของตนเอง ทั้งจะเป็นการทำให้งานในหน้าที่เรียบร้อยขึ้นด้วย

2. การบริการหนังสือจอง (Reserved Book Service)

บริการหนังสือจองห้องสมุดบางแห่ง เรียกว่า บริการหนังสือสำรองหรือบริการหนังสือสงวน เป็นบริการจัดหนังสือและวัสดุการอ่านอื่น ๆ ที่มีจำนวนน้อยในห้องสมุดแต่จะมีผู้ต้องการใช้มากแยกไว้ต่างหากจากหนังสือทั่วไป กำหนดระเบียบการใช้ให้แตกต่างจากการใช้หนังสือทั่วไปโดยจำกัดจำนวนเล่มที่ให้ยืม ระยะเวลาการยืมและลำดับก่อนหลังในการติดต่อขอยืม เพื่อให้มีการหมุนเวียนใช้กันได้อย่างทั่วถึงและยุติธรรม กำหนดค่าปรับหนังสือจองที่เกินกำหนดให้สูงกว่าค่าปรับหนังสือทั่วไป

หนังสือจองแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 หนังสือจองต่อจากผู้อื่น (Individual Reserved Book) ได้แก่ หนังสือหรือวัสดุการอ่านอื่น ๆ ที่ให้ยืมได้ตามปกติ แต่เมื่อมีผู้ต้องการใช้มากและมีผู้อื่นยืมไปก่อน ผู้ที่ต้องการใช้คนต่อไปต้องลงชื่อจองล่วงหน้าไว้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อจะได้ขอยืมต่อภายหลังที่หนังสือเล่มนั้นถูกนำมาคืนห้องสมุดซึ่งจะแจ้งให้ผู้จองมารับได้ ถ้ามีผู้จองหลายคนก็จะยืมได้ตามลำดับก่อน-หลังการจอง

2.2 หนังสือจองที่ใช้เป็นกลุ่ม (Group Reserved Book) ได้แก่ หนังสือหรือวัสดุการอ่านอื่นๆ ที่อาจารย์กำหนดให้นักศึกษาทุกคนอ่านเพื่อประกอบการเรียนวิชาใดวิชาหนึ่ง หรือประกอบการทำรายงานหรือภาคินพนธ์ตามที่อาจารย์กำหนดในรายวิชาต่าง ๆ แต่หนังสือและวัสดุการอ่านดังกล่าวมีอยู่น้อยเล่ม ทางห้องสมุดจึงได้จัดแยกไว้ต่างหากตามรายชื่อหนังสือและวัสดุการอ่านอื่น ๆ ที่อาจารย์แจ้งมาหรือตามที่ห้องสมุดเห็นสมควร ทั้งนี้เพื่อให้นักศึกษาทุกคนมีโอกาสใช้หนังสือและวัสดุการอ่านเหล่านั้นโดยทั่วถึงกัน

3. บริการตอบคำถามและค้นคว้า (Reference Service)

เป็นการบริการที่ช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดให้ได้รับข่าวสาร ความรู้ เรื่องราวต่าง ๆ ที่ต้องการ โดยห้องสมุดจัดให้มีบรรณารักษ์ตอบคำถาม เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือในการค้นคว้าและการให้คำแนะนำคำถามที่ถามมีหลายประเภท เช่น คำถามทั่วไป คำถามอ้างอิง คำถามค้นคว้าและคำถามวิจัย เป็นต้น

4. การบริการสอนและแนะนำการใช้ห้องสมุด (Library Instruction Service)

จุดมุ่งหมายของการให้การศึกษา เป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดทิศทางการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ห้องสมุดและสถาบันที่ห้องสมุดสังกัดอยู่ ซึ่งมีจุดมุ่งหมายดังนี้

4.1 เพื่อกระตุ้นและโน้มน้าวจิตใจให้ผู้ใช้ห้องสมุดเข้าไปใช้ห้องสมุดมากขึ้น

4.2 เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดรู้จักการใช้ห้องสมุดมากขึ้น และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับห้องสมุดอื่นๆ ได้

4.3 เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดรู้จักแหล่งข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ในห้องสมุด ตลอดจนบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องสมุด

4.4 เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดรู้จักสิทธิและหน้าที่ของตนเองในการใช้ห้องสมุดและมีมารยาทที่ดีในการเข้าไปใช้ห้องสมุด

4.5 เพื่อให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีทัศนคติที่ดี ตลอดจนเกิดความมั่นใจในประสิทธิภาพของห้องสมุดและบุคลากรห้องสมุด

4.6 เพื่อเป็นการประหยัดเวลาการทำงานของบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ไม่ต้องคอยตอบคำถามต่อผู้ใช้ห้องสมุดอยู่ตลอดเวลา

5. การบริการข่าวสารทันสมัย (Current Awareness Service)

เป็นการบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ทราบข้อเท็จจริง ข่าวสารหรือความก้าวหน้าใหม่ๆ ในวิชาที่เกี่ยวข้องให้เร็วที่สุด โดยการถ่ายสำเนาสารบัญเรื่อง ในวารสารเล่มใหม่สุดที่ห้องสมุดได้รับ และแจ้งรายการสิ่งพิมพ์ใหม่ๆ ที่ห้องสมุดได้รับ ประกาศให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ทราบ

6. การบริการรวบรวมบรรณานุกรม (Bibliographic Service)

การรวบรวมรายชื่อหนังสือ วัสดุการอ่านอื่นๆ อย่างมีแบบแผน ตามชนิดของสิ่งพิมพ์ ด้วยการให้รายละเอียดแต่ละเรื่องเกี่ยวกับ ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง สถานที่พิมพ์ สำนักพิมพ์หรือโรงพิมพ์ ปีที่พิมพ์ เลขหน้า รวมทั้งอาจจะเป็นบรรณนิทัศน์สังเขป หรือสาระสังเขปประกอบด้วยตามความเหมาะสม

7. การบริการถ่ายเอกสารและสำเนา (Photocopy Service)

โดยสรุป การบริการเป็นวัตถุประสงค์สำคัญของห้องสมุด เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้าในเรื่องที่สนใจ และการวิจัยอย่างมีประสิทธิภาพ ห้องสมุดจึงควรจัดบริการที่มีความหลากหลายและครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้ เพื่อประโยชน์สูงสุดในการให้บริการ

5. ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

5.1 ความเป็นมาของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ เริ่มก่อตั้งจาก “โรงเรียนธุรกิจบัณฑิตย์” และได้รับอนุญาตให้จัดตั้งเป็นสถานศึกษาได้ ตามพระราชบัญญัติโรงเรียนราษฎร์ เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2511 ต่อมาในปีเดียวกันได้เปลี่ยนชื่อเป็น “สถาบันธุรกิจบัณฑิตย์” โดยในระยะเริ่มก่อตั้ง ดำเนินการสอน 2 ระดับ คือ ระดับอุดมศึกษา หลักสูตร 3 ปี และระดับอาชีวศึกษาชั้นสูง หลักสูตร 2 ปี เน้นการเรียนการสอนด้านการบริหารธุรกิจ การพาณิชย์ การเงิน การธนาคาร การบัญชี และ เลขานุการ เมื่อรัฐบาลประกาศใช้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเอกชน พ.ศ. 2512 อนุญาตให้เอกชนจัดตั้งวิทยาลัยและทำการสอนถึงปริญญาตรีได้ สถาบันธุรกิจบัณฑิตย์จึงขอเปลี่ยนสถานภาพเป็น “วิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์” ต่อมาในปี พ.ศ. 2516 คณะรัฐบาลมีมติอนุมัติให้วิทยาลัยเอกชนไปสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย วิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์จึงอยู่ในความดูแลของทบวงมหาวิทยาลัย เป็นต้นมา ต่อมาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์มีการขยายตัวทางการศึกษามากขึ้นจึงได้ขยายสถานศึกษาเพื่อรองรับการขยายตัวในอนาคต ในปี พ.ศ. 2522 รัฐบาลได้ออกพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชนขึ้นใช้แทนฉบับเดิม พ.ศ. 2512 โดยเปิดโอกาสให้สถาบันการศึกษาเอกชนดำเนินการสอนได้ถึงระดับปริญญาเอก และเมื่อวันที่ 24 ตุลาคม พ.ศ. 2527 จึงได้เปลี่ยนสถานภาพจากวิทยาลัยเป็น “มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์” ปัจจุบันมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์มีคณะวิชาที่ทำการเปิดสอนรวม 8 คณะ ดังนี้ คณะบริหารธุรกิจ คณะการบัญชี คณะเศรษฐศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยดำเนินการสอน 2 ระดับ คือ ระดับปริญญาตรีใน 8 คณะ 27 สาขาวิชาและระดับปริญญาโท 5 สาขาวิชา ด้วยปรัชญาการบริหารงานของมหาวิทยาลัย ที่มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ทัดเทียมกับสากล จึงได้นำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในการพัฒนามหาวิทยาลัยให้มีศักยภาพสูงสุด จนได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 : 2000 ทั้งระบบ ทุกคณะวิชาและทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย ตั้งแต่ พ.ศ. 2544 นับเป็นเครื่องยืนยันถึงความมุ่งมั่นของมหาวิทยาลัยที่มีบทบาทสำคัญในฐานะผู้ผลิตบัณฑิตให้เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และเป็นผู้มีคุณธรรมจริยธรรมที่ดีงาม เพื่อไปประกอบอาชีพหลากหลาย อันมี ส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศ ด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง (มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.2544 : 1-3)

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ มิได้เน้นคุณภาพเฉพาะทางด้านวิชาการและการผลิตบัณฑิตเท่านั้น หากยังมุ่งให้บริการแก่สังคมและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของชาติควบคู่กันไปด้วยโดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของชาติ รวมถึงการรักษาเอกลักษณ์ของชาตินั้น มหาวิทยาลัยได้จัดสร้างศูนย์วัฒนธรรมขึ้นในมหาวิทยาลัยเพื่อรวบรวม อนุรักษ์ ค้นคว้า และเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมไทย รวมถึงภาษาไทยและตัวเลขไทยซึ่งเป็นมรดกล้ำค่าของชาติ พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน ท่ามกลางบรรยากาศอันเป็นธรรมชาติที่งดงามด้วยไม้ดอกไม้ใบ เพื่อความ

สะดวกสบายของนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย ตลอดจนเพื่อบริการสังคมและยังเป็น
พื้นฐานรองรับการขยายตัวของมหาวิทยาลัยในอนาคตอันใกล้ โดยมุ่งเน้นการทำงานด้านการศึกษา
เพื่อประโยชน์แก่สังคมและประเทศชาติสืบไป (มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. 2544 : 3)

5.2 ความเป็นมาและการให้บริหารของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ถือกำเนิดเมื่อ พ.ศ. 2511 พร้อมกับการก่อตั้งสถาบันธุรกิจบัณฑิตย์ มีชื่อเรียกเป็นทางการว่า “แผนกห้องสมุด” สังกัดสำนักวิชาการ
สถานที่ตั้งของห้องสมุดในระยะเริ่มแรกนั้น ตั้งอยู่ที่ชั้น 5 ของอาคารเรียน 6 ชั้น ซึ่งเป็นตึกหลังแรกของ
สถาบันที่ถนนพระราม 6 (มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. ม.ป.ป. : 3-4)

ในปีการศึกษา 2513 สถาบันธุรกิจบัณฑิตย์ได้รับการยกฐานะเป็นวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ตามพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ.2512 ห้องสมุดได้พัฒนาทั้งลักษณะกายภาพและ
จำนวนทรัพยากรสารสนเทศตามความก้าวหน้าของมหาวิทยาลัย เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐาน
เนื่องจากพื้นที่เดิมไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน ห้องสมุดจึงย้ายมาอีกด้านหนึ่งของอาคารซึ่งมีพื้นที่
ประมาณ 230 ตารางเมตร

ในปีการศึกษา 2525 วิทยาลัยได้ย้ายสถานที่เรียนไปยังสถานที่ใหม่ ที่ริมคลองประปา ถนน
ประชาชื่น เพื่อรองรับการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรี ภาคปกติ ส่วนภาคค่ำยังคงใช้สถานที่เดิม
คือที่ ถนนพระราม 6 ห้องสมุดได้ขยายไปยังสถานที่ใหม่ โดยใช้พื้นที่ชั้น 3 ของอาคาร 1 ประมาณ 600
ตารางเมตร เป็นสถานที่ดำเนินงาน ต่อมาปีการศึกษา 2527 ห้องสมุดได้ขยายพื้นที่และจำนวนทรัพยากร
สารสนเทศ เพื่อให้ได้เกณฑ์มาตรฐานตามที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนด โดยเพิ่มพื้นที่ไปยังชั้น 4 อาคาร
เดียวกัน เป็นห้องวารสารอีก 550 ตารางเมตร เพื่อให้บริการนักศึกษาที่เพิ่มจำนวนมากขึ้นเป็นลำดับ

ในปีการศึกษา 2527 วิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ได้รับการยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัย ห้องสมุด
จึงเปลี่ยนสถานภาพและใช้ชื่อว่า “สำนักหอสมุด”

ต่อมาในปี 2530 ได้ย้ายที่ทำการมายังชั้น 2 และชั้น 3 ของอาคาร สนม สุทธิพิทักษ์ อนุสรณ์
และใช้ชื่อว่า “หอสมุดและศูนย์สนเทศ”

ในปีการศึกษา 2537 มหาวิทยาลัยได้อนุมัติให้หอสมุดขยายพื้นที่ไปยังชั้น 1 และชั้น 4 ของ
อาคารเดิม หอสมุดจึงเป็นอาคารเอกเทศ

ในปีการศึกษา 2540 หอสมุดและศูนย์สนเทศ ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “ศูนย์สนเทศและหอสมุด”

ในปีการศึกษา 2543 ศูนย์สนเทศและหอสมุดได้ย้ายสถานที่ทำการมายัง อาคาร ดร.ไสว
สุทธิพิทักษ์ อนุสรณ์ ซึ่งเป็นอาคาร 16 ชั้น ใช้พื้นที่ในชั้นที่ 2-5 มีพื้นที่ใช้สอยประมาณ 6,030 ตารางเมตร
จำนวนที่นั่งอ่าน 874 ที่นั่ง

ในปีการศึกษา 2544 ศูนย์สนเทศและหอสมุด ได้ขยายพื้นที่ครอบคลุมพื้นที่ชั้น 6 บางส่วน ให้บริการหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตและห้องสมุด ดร. ไสว สุทธิพิทักษ์ อนุสรณ์ รวมพื้นที่ใช้สอยประมาณ 6,200 ตารางเมตร จำนวนที่นั่งอ่าน 1,073 ที่นั่ง

ในปีการศึกษา 2546 ศูนย์สนเทศและหอสมุด ได้ขยายจำนวนที่นั่งอ่านเป็น 1,210 ที่นั่ง
หน้าที่และความรับผิดชอบของศูนย์สนเทศและหอสมุด

ศูนย์สนเทศและหอสมุด มีหน้าที่ให้บริการวิชาการแก่นักศึกษา บุคลากรของมหาวิทยาลัย ธุรกิจบัณฑิต ตลอดจนสมาชิกภายนอก และผู้สนใจทั่วไป โดยการคัดเลือกจัดหาทรัพยากรทุกรูปแบบ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย ให้ตรงตามหลักสูตร และตรงตามความต้องการของผู้ใช้ นอกจากนี้ยังสนับสนุนให้มีการเชื่อมโยงเครือข่าย การพัฒนาและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน โดยเข้าร่วมในงานความร่วมมือทางวิชาการระหว่างห้องสมุดดังนี้ (มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. ม.ป.ป. : 4-5)

1. คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบและเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (อพส.) ตั้งแต่ พ.ศ. 2529

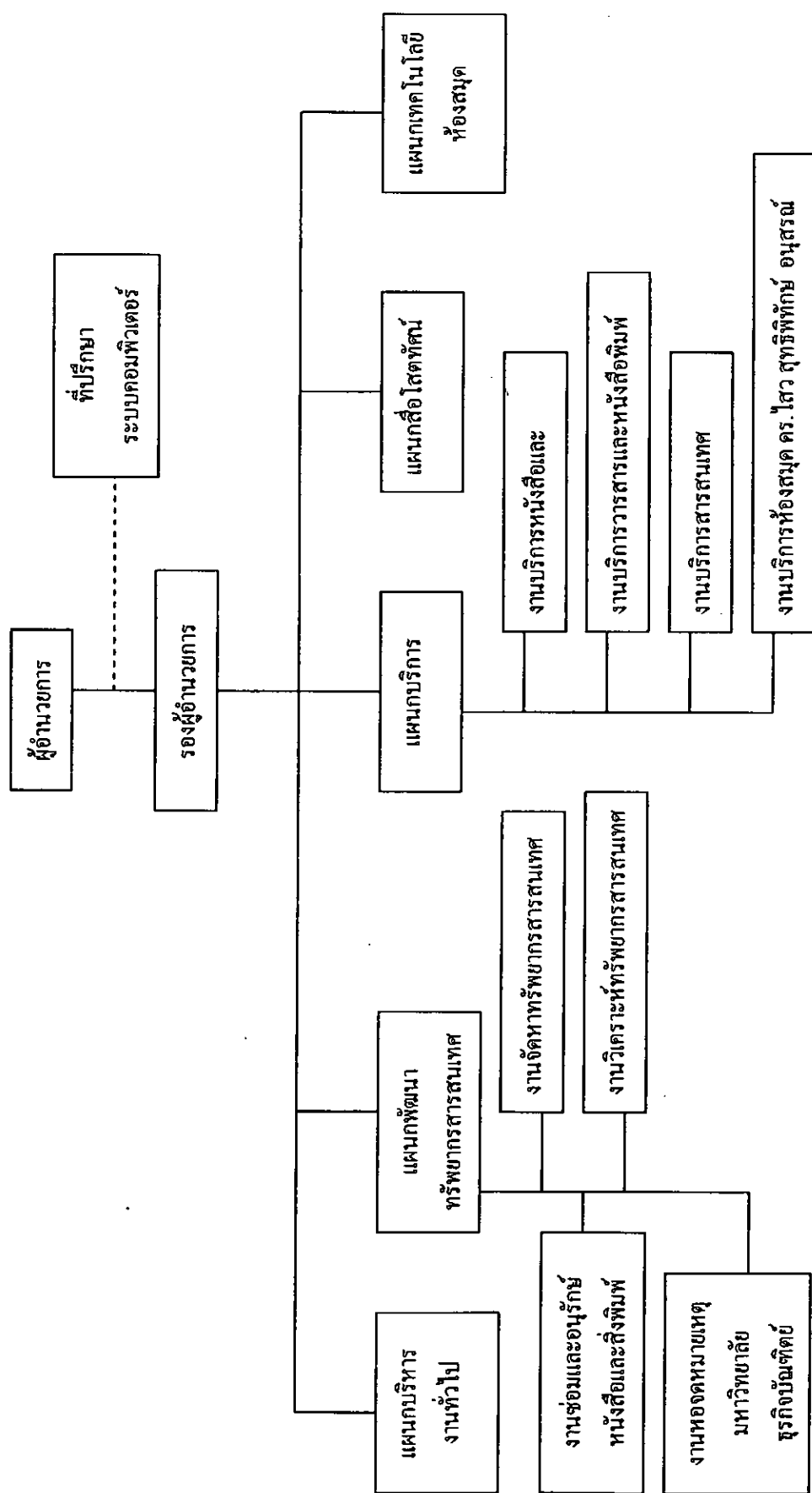
2. คณะอนุกรรมการศูนย์ประสานงานสารนิเทศสาขาเศรษฐศาสตร์ (ศปศ.) ในคณะกรรมการประสานงานระบบสารนิเทศทางวิชาการแห่งชาติ ตั้งแต่ พ.ศ. 2530

3. ร่วมโครงการฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย ของศูนย์บริการสารสนเทศทางเทคโนโลยี (TIAC) ตั้งแต่ พ.ศ. 2540

4. ร่วมเป็นสมาชิกโครงการ Jour Link ตั้งแต่ พ.ศ. 2543

5. คณะทำงานกลุ่มวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ตั้งแต่ พ.ศ. 2543

โดยมีโครงสร้างของศูนย์สนเทศและหอสมุดดังนี้



ภาพประกอบ 1 แผนภูมิโครงสร้างและขอบข่ายงานของศูนย์สารสนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยสุรกิจบัณฑิตย
ที่มา : มหาวิทยาลัยสุรกิจบัณฑิตย. (ม.ป.ป). คู่มือการใช้ศูนย์สารสนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยสุรกิจบัณฑิตย : 5

5.3 ระเบียบและข้อปฏิบัติในการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัย ธุรกิจบัณฑิตย์

สำหรับระเบียบและข้อปฏิบัติในการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด (มหาวิทยาลัย
ธุรกิจบัณฑิตย์. ม.ป.ป. : 6-11) มีดังนี้

1. ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์เป็นแหล่งให้บริการและเผยแพร่
วิทยาการเพื่อส่งเสริมการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัยให้สอดคล้องกับหลักสูตรที่เปิดสอนใน
มหาวิทยาลัย
2. ศูนย์สนเทศและหอสมุด ยินดีให้บริการสุภาพชนทุกท่าน ทั้งที่เป็นสมาชิกของ
ศูนย์สนเทศและหอสมุด และบุคคลภายนอกที่ไม่ได้เป็นสมาชิก และพร้อมที่จะรับฟังข้อเสนอแนะหรือ
ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด
3. ศูนย์สนเทศและหอสมุด มีระเบียบในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ
ให้ได้รับความสะดวกในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ฉะนั้นผู้ที่เข้ามาใช้
บริการควรศึกษาระเบียบการใช้บริการอย่างละเอียดหากมีปัญหาใด ๆ สามารถติดต่อสอบถามได้จาก
บุคลากรของศูนย์สนเทศและหอสมุด

วันและเวลาทำการ

ช่วงเปิดเทอม

วันอังคาร – วันเสาร์	เปิด	08.30 – 21.30 น.
วันอาทิตย์	เปิด	08.30 – 15.30 น.
วันจันทร์	เปิด	08.30 – 20.30 น.

ช่วงปิดเทอม

วันอังคาร – วันเสาร์	เปิด	08.30 – 21.30 น.
วันอาทิตย์ – วันจันทร์	เปิด	ปิด

สมาชิกภาพ

สมาชิกภายใน ได้แก่

1. อาจารย์ประจำ พนักงาน และนักศึกษา ของมหาวิทยาลัยเป็นสมาชิกโดยสถานภาพ
สามารถใช้บัตรประจำตัวของมหาวิทยาลัยในการใช้บริการต่างๆ ของศูนย์สนเทศและหอสมุดได้
2. อาจารย์และพนักงาน มีสมาชิกภาพตลอดระยะเวลาที่เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัย
3. อาจารย์พิเศษ สมัครสมาชิกโดยมีหนังสือรับรอง จากคณบดี พร้อมแนบรูปถ่ายขนาด 1 นิ้ว
จำนวน 2 รูป มีสมาชิกภาพตลอดระยะเวลาที่ทำการสอนอยู่ในมหาวิทยาลัย

4. นักศึกษา มีสมาชิกภาพวาระละ 1 ภาคเรียน นักศึกษาใหม่ที่ยังไม่ได้รับบัตรประจำตัวนักศึกษา จากฝ่ายทะเบียนและประมวลผลให้นำใบเสร็จรับเงิน ค่าลงทะเบียนพร้อมรูปถ่ายขนาด 1 นิ้ว จำนวน 1 รูป มาติดต่อที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืนหนังสือ เอกสารและสื่อโสตทัศน เพื่อทำบัตรสมาชิกศูนย์สนเทศและหอสมุด สำหรับนักศึกษาที่เคยเป็นสมาชิกศูนย์สนเทศและหอสมุดอยู่แล้วต้องนำใบเสร็จรับเงินลงทะเบียนในแต่ละภาคเรียนแสดงต่อเจ้าหน้าที่เพื่อต่ออายุสมาชิกจึงจะใช้บริการได้สมาชิกภายนอก

บุคคลภายนอกสามารถสมัครเป็นสมาชิกได้ โดยนำหลักฐาน ดังต่อไปนี้

1. รูปถ่ายหน้าตรงขนาด 1 นิ้ว จำนวน 2 รูป
2. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน / ข้าราชการ / พนักงาน
3. สำเนาทะเบียนบ้าน
4. ค่าธรรมเนียมสมาชิก

ค่าทำบัตรสมาชิก	50	บาท
ค่าบำรุงห้องสมุด	200	บาท/ปี
ค่าประกัน	1,000	บาท

หมายเหตุ : เงินค่าประกันสมาชิกขอรับคืนได้ภายในระยะเวลา 1 ปี นับจากวันที่พ้นสภาพการเป็นสมาชิกโดยใช้ใบเสร็จรับเงินเป็นหลักฐานติดต่อขอรับเงินคืนที่ฝ่ายการเงิน และการบัญชี อาคารสำนักงานอธิการบดี

สิทธิของผู้ใช้บริการ

1. บริการบางประเภทศูนย์สนเทศและหอสมุดสงวนไว้เฉพาะสมาชิก
2. ผู้ใช้บริการต้องนำบัตรสมาชิกของตนเองขอรับบริการ

หมายเหตุ : สมาชิกที่มีความประสงค์จะลาออกจากมหาวิทยาลัย หรือขอสำเร็จการศึกษา หรือต้องการขอรับคืนเงินประกันจะต้องยื่นใบลาออก หรือยื่นแบบขอสำเร็จการศึกษาหรือแบบขอคืนเงินประกันต่อศูนย์สนเทศและหอสมุด เพื่อเจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบการยืมทรัพยากรสารสนเทศเสียก่อน จึงจะดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปได้

บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด

1. บริการรับฝากของเช่น กระเป๋า ถุงย่าม ยกเว้นของมีค่าและกระเป๋าสตางค์
2. บริการทำบัตรสมาชิก
3. บริการหนังสือ เอกสาร และสื่อโสตทัศน ได้แก่ บริการการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือทั่วไป วิทยานิพนธ์ รายงานประจำปี จุลสาร นวนิยาย และโสตทัศนวัสดุ
4. บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ให้บริการยืม-คืน วารสารและหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลัง หนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลังเก็บไว้ให้บริการ 3 เดือน

5. บริการจองทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับผู้ใช้บริการที่ต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีผู้อื่นยืมไปแล้ว ติดต่อจองได้ที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืนหนังสือและเอกสาร

6. บริการหนังสือสำรอง เป็นบริการที่ศูนย์สนเทศและหอสมุด ดำเนินการตามที่อาจารย์ผู้สอนขอให้จำกัดระยะเวลาการยืม หนังสือตำรา หนังสืออ่านประกอบ เพื่อให้ผู้ใช้มีโอกาสดูได้อย่างทั่วถึง

7. บริการช่วยค้นคว้า เป็นบริการให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ใช้บริการในการค้นคว้าหาสารสนเทศจากแหล่งความรู้ต่างๆ และให้บริการอื่นๆ ตามความต้องการของผู้ใช้ เช่น แนะนำการใช้ห้องสมุด แนะนำการใช้งานข้อมูลออนไลน์ การเขียนบรรณานุกรม และเชิงอรรถ

8. บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นบริการที่ศูนย์สนเทศและหอสมุด มีข้อตกลงร่วมกันกับสถาบันบริการสนเทศอื่น เพื่อให้ผู้ใช้สามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุดได้โดยติดต่อขอใช้บริการที่บริการช่วยค้นคว้า

9. บริการข่าวสารทันสมัย เป็นบริการเผยแพร่ข่าวสาร บทความที่น่าสนใจ ได้แก่ บริการข่าวเด่นประจำวัน บรรณารักษ์จะเลือกสรรข่าวที่น่าสนใจประจำวันตีพิมพ์ประกาศ บริการข่าวสารบัญชีวารสารฉบับปัจจุบัน และรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศใหม่บนอินเทอร์เน็ตผู้ใช้สามารถดูได้จากเว็บไซต์ <http://laic.dpu.ac.th> หากสนใจอ่านบทความหรือทรัพยากรสารสนเทศใหม่สามารถเลือกอ่านได้จากศูนย์สนเทศและหอสมุด

10. บริการสืบค้นฐานข้อมูลสารสนเทศด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลทางบรรณานุกรมสารสนเทศเต็มรูป (Full Text) จากฐานข้อมูลของศูนย์สนเทศและหอสมุดและสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต

11. บริการห้องค้นคว้า ผู้ใช้บริการติดต่อขอใช้ห้องได้ที่บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลัง

12. บริการห้องโสตทัศน เป็นบริการใช้อุปกรณ์สื่อโสตทัศนเพื่อประกอบการเรียนการสอนเป็นรายบุคคล และเป็นกลุ่ม ได้แก่ เครื่องเล่น CD, VCD, DVD, Video, Tape Cassette ฯลฯ พร้อมเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่อง Visual Presenter

หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ใช้บริการ

1. ผู้ใช้บริการต้องส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศที่ยืมภายในเวลาที่กำหนดไว้ หากไม่ส่งคืนตามเวลาที่กำหนด ผู้ยืมต้องชำระเงินค่าปรับการใช้เกินเวลาตามอัตราที่กำหนด ทั้งนี้การปรับจะเริ่มนับจากวันกำหนดส่งเป็นต้นไป โดยไม่เว้นวันหยุดทำการจนถึงวันที่ผู้ใช้นำทรัพยากรสารสนเทศมาส่งคืน

2. ผู้ใช้บริการต้องขอใบเสร็จรับเงินจากเจ้าหน้าที่ และตรวจสอบจำนวนเงินให้ถูกต้องทุกครั้งที่ชำระค่าปรับ หากผู้ยืมค้างชำระค่าปรับหรือละเลยไม่ทำการติดต่อเพื่อชำระค่าปรับ จะถูกตัดสิทธิการรับบริการทุกประเภท ศูนย์สนเทศและหอสมุดจะส่งรายชื่อถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการลงโทษเบียน และจะไม่มีสิทธิในการขอคืนเงินประกันของเสีย

3. ผู้เยี่ยมชมต้องรับผิดชอบในความชำรุดเสียหาย หรือสูญหายของทรัพยากรสารสนเทศไม่ว่าในกรณีใดๆ นับตั้งแต่เวลาที่เยี่ยมชมกระทั่งถึงเวลาส่งคืน และเป็นหน้าที่ของผู้เยี่ยมชมต้องตรวจสอบสภาพความเรียบร้อยของทรัพยากรสารสนเทศก่อนนำออกจากศูนย์สารสนเทศและหอสมุด

4. ในกรณีที่ผู้ใช้บริการทำทรัพยากรสารสนเทศชำรุดเสียหายจนไม่สามารถซ่อมแซมได้หรือสูญหาย ต้องรีบแจ้งเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืนหนังสือและเอกสารโดยด่วน และให้ปฏิบัติตามข้อใดข้อหนึ่งดังนี้

4.1 นำทรัพยากรสารสนเทศประเภทเดียวกัน ชื่อเรื่องเดียวกัน หรือเนื้อหาเดียวกันมาชดเชยพร้อมชำระค่าธรรมเนียมการจัดเตรียมก่อนนำออกให้บริการ 50 บาท ทั้งนี้ราคาทรัพยากรสารสนเทศที่นำมาชดเชย ต้องไม่น้อยกว่าราคาในปัจจุบันของทรัพยากรสารสนเทศที่ชำรุดหรือสูญหาย

4.2 ชดเชยเป็นเงินแทนทรัพยากรที่ชำรุด หรือสูญหาย โดยให้คำนวณจากราคาปัจจุบันในท้องตลาดของทรัพยากรสารสนเทศประเภทที่ชำรุด หรือสูญหายนั้น หากไม่สามารถหาราคาในปัจจุบันได้ ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้อำนวยการศูนย์สารสนเทศและหอสมุด

อนึ่งผู้ใช้ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในวันกำหนดส่ง มิฉะนั้นจะต้องชำระค่าปรับในอัตราที่กำหนด จนกว่าจะดำเนินการชดเชยเสร็จสิ้น

ข้อปฏิบัติในการเข้าใช้บริการ

1. ผู้ใช้บริการต้องแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ไม่สวมรองเท้าแตะฟองน้ำ (อนุโลมกรณีเท้าเจ็บ)
2. ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอก ต้องแสดงบัตรต่อเจ้าหน้าที่ก่อนเข้าใช้บริการ
3. ศูนย์สารสนเทศและหอสมุด ไม่รับฝากของมีค่าและไม่รับผิดชอบต่อสิ่งของมีค่าที่สูญหายหรือเสียหาย

4. ห้ามนำอาหาร ขนมและเครื่องดื่มทุกชนิดเข้ามาในศูนย์สารสนเทศและหอสมุด
5. ไม่คุยหรือส่งเสียงดัง รวมทั้งงดใช้เครื่องมือสื่อสารทุกชนิดในศูนย์สารสนเทศและหอสมุด
6. ไม่สูบบุหรี่ในศูนย์สารสนเทศและหอสมุด
7. การคัด ฉีก ขีดเขียนหรือทำลายทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์สารสนเทศและหอสมุดถือว่าเป็นการทำลายทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย ผู้กระทำต้องได้รับการพิจารณาลงโทษตามข้อ 13 แห่งข้อบังคับมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ว่าด้วยการใช้ห้องสมุด พ.ศ. 2544

8. ผู้ใช้บริการต้องให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศก่อนออกจาก ศูนย์สารสนเทศและหอสมุด และไม่นำทรัพยากรสารสนเทศออกนอกศูนย์สารสนเทศและหอสมุด โดยมีได้ยืมตามระเบียบ ผู้จองจะได้รับการพิจารณาโทษตามข้อ 13 แห่งข้อบังคับมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ว่าด้วยการใช้ห้องสมุด พ.ศ. 2544

อัตราค่าบริการ

คำพิมพ์จากฐานข้อมูลด้วยเครื่องพิมพ์เลเซอร์ขนาด A4 หน้าละ 2 บาท

คำพิมพ์เอกสารสี	หน้าละ	20	บาท
คำ Scan ภาพสี	หน้าละ	30	บาท
คำแผ่นบันทึก	แผ่นละ	23	บาท

ทรัพยากรสารสนเทศ

1. หนังสือ จัดหมวดหมู่ตามระบบทศนิยมดิวอี้ ซึ่งแบ่งเป็น 10 หมวดใหญ่ โดยใช้เลขอารบิกเป็นสัญลักษณ์แทนเนื้อหาในแต่ละประเภท ได้แก่

- 000 เบ็ดเตล็ด ความรู้ทั่วไป ปกิณกะ
- 100 ปรัชญา (จิตวิทยา ตรรกศาสตร์ และจริยศาสตร์)
- 200 ศาสนา
- 300 สังคมศาสตร์ (สถิติ รัฐศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ กฎหมาย รัฐประศาสนศาสตร์ สังคมสงเคราะห์ การค้า การศึกษา การคมนาคม การขนส่ง ขนบธรรมเนียม และประเพณี)
- 400 ภาษาศาสตร์
- 500 วิทยาศาสตร์ (คณิตศาสตร์ ดาราศาสตร์ ฟิสิกส์ เคมี ชีววิทยา พฤกษศาสตร์ และสัตวศาสตร์)
- 600 เทคโนโลยี (แพทยศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ เกษตรศาสตร์ บริหารธุรกิจ โรงงาน และผลิตภัณฑ์ และการก่อสร้าง)
- 700 ศิลป วิจิตรศิลป์ต่าง ๆ มณฑลศิลป์ สถาปัตยกรรม การวาดเขียน การถ่ายภาพ นันทนาการ ดนตรี และศิลปการแสดง
- 800 วรรณคดี การเขียน การประพันธ์ สุนทรพจน์ การได้วาที และการอ่านออกเสียง
- 900 ภูมิศาสตร์ การท่องเที่ยว ชีวิตประวัติ และประวัติศาสตร์

นอกจากหนังสือทั่วไปที่จัดหมวดหมู่ตามระบบทศนิยมดิวอี้แล้ว ศูนย์สนเทศและหอสมุดยังได้มีการกำหนดสัญลักษณ์เป็นตัวอักษรแทนสิ่งพิมพ์บางประเภท เพื่อสะดวกแก่การเลือกใช้และการจัดเก็บหนังสือทั่วไปและหนังสือที่มีสัญลักษณ์ข้างต้น ผู้ใช้ต้องหยิบหนังสือบนชั้นด้วยตนเอง หากต้องการยืมให้นำหนังสือไปติดต่อขอยืมที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืนหนังสือเอกสารและสื่อโสตทัศน

2. โสตทัศนวัสดุ จัดหมวดหมู่โดยกำหนดสัญลักษณ์แทนประเภทของโสตทัศนวัสดุโดยผู้ใช้สามารถติดต่อใช้บริการ จากเคาน์เตอร์บริการยืม-คืนหนังสือ เอกสาร และสื่อโสตทัศน

3. วารสารฉบับปัจจุบัน จัดเก็บในลักษณะชั้นเปิดโดยการเรียงตามลำดับอักษรของชื่อวารสาร วารสารย้อนหลังจัดเก็บในลักษณะชั้นปิด ผู้ใช้สามารถติดต่อขอใช้บริการ ที่เคาน์เตอร์บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ย้อนหลัง

4. หนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบันและฉบับย้อนหลัง 1 วัน จัดบริการ ณ บริเวณที่อ่านหนังสือพิมพ์ ส่วนหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลังเกินกว่า 1 วัน ขอใช้บริการที่เคาน์เตอร์บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ฉบับย้อนหลัง

5. กฤตภาค (Clippings) จัดเก็บในลักษณะสารสนเทศเต็มรูป (Full text) ผู้ใช้สามารถสืบค้นได้ด้วยตนเองจากเครื่องคอมพิวเตอร์ ณ บริเวณบริการสืบค้นข้อมูลอินเทอร์เน็ต ซีดี-รอมและบทความจากสิ่งพิมพ์

6. จุลสารและรายงานประจำปี ของหน่วยงานราชการและเอกชน จัดเก็บในลักษณะชั้นปิด ขอใช้ได้ที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืนหนังสือ เอกสาร และสื่อโสตทัศน

6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

6.1 ความหมายของการบริการ

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 22) กล่าวว่าไว้ว่า การให้บริการ หมายถึงกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ

คณัฏ เทียนพุ่ม (2543 : 10) กล่าวว่าไว้ว่า การให้บริการ หมายถึง การเข้าถึงสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง และสามารถตอบสนองบริการเหล่านั้นได้ รวมถึงความสามารถในการแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

วราพรธม สันทิสนะ โชค (2540 : 21) กล่าวว่าไว้ว่า การให้บริการ หมายถึงกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ให้บริการควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข

โดยสรุป การให้บริการหมายถึง การอำนวยความสะดวกต่างๆ แก่ผู้มาใช้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการได้รับประโยชน์สูงสุด และพึงพอใจมากที่สุด

6.2 ทฤษฎีความต้องการของเคย์และแอนเดอร์เซน

อเคย์และแอนเดอร์เซน (มสธ. 2544 : 350-351 ; อ้างอิงจาก Aday and Andersen. n.d.) ได้ศึกษาโดยการสอบถามผู้รับบริการว่า สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ และหากได้รับสิ่งนั้นจะทำให้เกิดความพึงพอใจ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Convenience) ได้แก่ ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อรอรับบริการไม่นาน ความเป็นระเบียบของหน่วยบริการ และลักษณะสถานที่ของหน่วยบริการ

2. การประสานงานของการบริการ (Coordination) ได้แก่ การได้รับบริการทั้งหมดตามความต้องการ และการสนใจของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ

3. อหะยาศัยและความสนใจต่อผู้รับบริการ (Courtesy) ได้แก่ คำพูดเชิงบวก บุคลิกภาพ น่าเลื่อมใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความเอาใจใส่ตลอดเวลา

4. ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป เช่น วิธีการรับบริการ กฎระเบียบต่างๆ เกี่ยวกับการรับบริการและข้อมูลเกี่ยวกับบริการ เช่น คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ เป็นต้น

5. คุณภาพของบริการ (Quality of Service) ได้แก่ ความสามารถของผู้ให้บริการ และ คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์

6. ราคาค่าใช้จ่าย (Cost) ได้แก่ ราคาชุดธรรม สมเหตุสมผล ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการ

6.3 ทฤษฎีการเรียนรู้เกี่ยวกับบริการ

ฮอกิน และคณะ (มสธ. 2544 : 338-339 ; อ้างอิงจาก Hawkin, et al. n.d) ได้อธิบายว่า การใช้บริการเกิดจาก ผู้รับบริการเกิดการเรียนรู้ในบริการนั้น

การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวร ซึ่งการเปลี่ยนพฤติกรรมนั้น เกิดจากการได้รับประสบการณ์ ดังนี้ การเรียนรู้มีหลักสำคัญ 3 ประการ คือ

1. การเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนพฤติกรรม โดย

1.1 เปลี่ยนจากไม่เคยรู้จักบริการ เป็นรู้จักบริการนั้น

1.2 เปลี่ยนจากไม่ชอบบริการ เป็นชอบบริการนั้น

1.3 เปลี่ยนจากไม่เคยใช้บริการ เป็นใช้บริการนั้น

2. การเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ค่อนข้างถาวร เมื่อรู้จักบริการนั้นแล้ว ก็เป็นอย่างค่อนข้างถาวร

3. การเรียนรู้เกิดจากผู้รับบริการได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับบริการ ไม่ว่าโดยตรงด้วยตนเอง มาก่อน หรือโดยผู้อื่นบอก

ในการบริการ มีการแข่งขันกันค่อนข้างสูง ผู้รับบริการจะตัดสินใจใช้บริการก็ต่อเมื่อมีความพึงพอใจในการบริการ ฉะนั้น ผู้ให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของงานบริการ บุคลิกภาพของพนักงานบริการ เป็นจุดเริ่มต้นสำคัญของความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากพนักงานบริการเป็นด่านแรกและด่านสำคัญในการเสนอบริการต่างๆ ให้แก่ผู้รับบริการตามที่ต้องการ แต่ผู้รับบริการจะตัดสินใจใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น วิธีการให้บริการ เงื่อนไขการให้บริการ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจตั้งแต่เริ่มแรกของผู้รับบริการ ก็คือ ความพอใจหรือประทับใจในบุคลิกภาพของผู้ให้บริการนั่นเอง

ความสำคัญของบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ (มสธ. 2544 : 236) จะทำให้

1. ผู้รับบริการ เกิดความพอใจและมั่นใจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

2. ผู้รับบริการ ฟังพอใจและประทับใจในบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ
3. เกิดบรรยากาศที่ดีในการติดต่อขอใช้บริการในโอกาสถัดไป
4. เกิดความสัมพันธ์ที่ดี ผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ส่งผลให้การดำเนินงานบริการเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

7. งานวิจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

เฉลิมศักดิ์ ชูปวา (2534 : 70-71) ได้วิจัย เรื่อง การศึกษาปัญหาและความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ความถี่ในการใช้บริการของผู้ใช้ ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการห้องสมุดสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง รองลงมาได้แก่ใช้ทุกวัน ใช้ภาคเรียนละครั้งน้อยที่สุด นิสิตปริญญาตรีและนิสิตปริญญาโทส่วนใหญ่ใช้บริการสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง เช่นเดียวกันอาจารย์ส่วนใหญ่ใช้บริการ ไม่แน่นอน โอกาสที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุด คือ วันราชการ เมื่อว่างจากการเรียนการสอน รองลงมาคือใช้บริการไม่แน่นอนจะเข้าใช้เมื่อต้องการศึกษาค้นคว้า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีจุดมุ่งหมายในการเข้าใช้ห้องสมุด เพื่ออ่านหนังสือทั่วไป รองลงมาคือเพื่อศึกษาค้นคว้าตามหลักสูตรที่เรียน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้ทรัพยากรห้องสมุดแล้วส่งคืนตามกำหนดเวลา รองลงมาได้แก่รีบใช้แล้วนำส่งคืน ผู้ใช้บริการห้องสมุดค้นหาทรัพยากรห้องสมุดด้วยวิธีค้นจากบัตรรายการหรือดัชนีมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ค้นหาจากเพื่อนหรือผู้อื่น และน้อยที่สุดได้แก่ วิธีขอให้บรรณารักษ์ช่วยค้น บริการต่างๆ ของห้องสมุดที่ผู้ใช้บริการเคยใช้มากที่สุด คือ บริการยืมหนังสือทั่วไป รองลงมา คือบริการถ่ายเอกสาร

วาณี ฐานวงษ์สานติ (2535 : 31-34) ได้วิจัย เรื่อง ปัญหาการใช้ห้องสมุดของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน พบว่า ด้านทรัพยากร อาจารย์ทุกคนใช้หนังสือวิชาการภาษาอังกฤษเป็นส่วนมาก พบปัญหา คือ เนื้อหาไม่ตรงกับความต้องการ และมีจำนวนน้อยเช่นเดียวกับหนังสือวิชาการภาษาไทย วารสารทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ก็มีรายชื่อน้อย และไม่ครบทุกสาขาวิชา เนื้อหาไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านจัดหาทรัพยากร จึงต้องมีความรู้ ความสามารถในการติดตามข่าวหนังสืออย่างสม่ำเสมอ และรู้เรื่องหลักสูตรที่เปิดสอนในสถาบันของตน เพื่อการจัดหาทรัพยากรทุกประเภทให้ผู้ใช้ได้รับความพอใจ ด้านงานบริการ ห้องสมุดไม่สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการได้ เป็นหน้าที่ของบรรณารักษ์ต้องปรับปรุงทั้งเทคนิควิธีให้บริการและจัดทรัพยากรให้สามารถสนองความต้องการผู้ใช้ได้ตรง เพราะผลกระทบต่อมา คือ พฤติกรรมผู้ใช้ห้องสมุด จะไม่ให้ความสำคัญโดยไม่ใช้บริการอีก เป็นผลให้งานห้องสมุดไม่ประสบความสำเร็จ จึงต้องมีการปรับปรุงงานบริการต่างๆ เพื่อดึงดูดให้มี ผู้เข้าใช้บริการ และได้รับประโยชน์เต็มที่ ด้านอาคารสถานที่ ผลการวิจัยไม่มีปัญหาเกี่ยวกับสถานที่ตั้งแต่มีปัญหาระงับสถานที่คับแคบ

อากาศอบอ้าว ผู้ใช้ต้องการพื้นที่เฉพาะสำหรับการศึกษาค้นคว้า ห้องน้ำไม่สะอาด ปัญหาห้องสมุดไม่สะอาดต้องมีการปรับปรุงรวมถึงความสะอาดรอบตัวอาคารด้วย ด้านบุคลากร บุคคลที่ทำหน้าที่บริการต้องมีคุณสมบัติที่สร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ จึงจะทำให้ลดปัญหาอื่นๆ ลงไปได้ ปัญหาที่อาจารย์พบในการใช้บริการเกี่ยวกับบุคลากร คือ เจ้าหน้าที่ขาดความกระตือรือร้น ไม่สนใจงานบริการ อาจเป็นเพราะขาดความรู้ และขาดความรับผิดชอบหน้าที่ ควรมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ ให้ความรู้ พัฒนาด้านวิชาการ ทักษะในการบริการ และรู้จักสร้างมนุษยสัมพันธ์แก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น บุคลากรห้องสมุดมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจในการบริการ ต้องเข้มแข็ง ช่วยเหลือ และปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการทุกคนตามกฎระเบียบของห้องสมุดอย่างเสมอภาค

จิราพรรณ สวัสดิพงษ์ (2538 : บทคัดย่อ) ได้วิจัย เรื่อง การใช้บริการสำนักหอสมุดของนักศึกษาปริญญาตรีมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า นักศึกษาที่เข้าใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์ นักศึกษามีความเห็นว่า ห้องสมุดมีความสำคัญต่อการศึกษา นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าไปใช้ห้องสมุดไม่แน่นอน วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อศึกษา ค้นคว้าเอกสารสำหรับทำรายงาน การวิจัย สำหรับการใช้บริการของห้องสมุด นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการยืม-คืนหนังสืออยู่ในระดับมาก สำหรับบริการถ่ายเอกสารและบริการรับฝากของหน้าห้องสมุด อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนบริการอื่นๆ นักศึกษาใช้อยู่ในระดับน้อยทั้งสิ้น ด้านทรัพยากรห้องสมุด พบว่า นักศึกษาใช้สิ่งพิมพ์ภาษาไทยมากกว่าภาษาต่างประเทศและหนังสือทั่วไปอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ หนังสือพิมพ์ วารสาร และหนังสืออ้างอิง นักศึกษาใช้อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนทรัพยากร ห้องสมุดประเภทอื่นๆ นักศึกษาใช้อยู่ในระดับน้อยทั้งสิ้น และในการค้นหาข้อมูลในห้องสมุด นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บัตรรายการอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ บัตรบรรณนิวารสารภาษาไทย และค้นด้วยคอมพิวเตอร์ ซึ่งเครื่องมือช่วยค้นทั้ง 2 ประเภทนี้ นักศึกษาใช้อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนเครื่องมือช่วยค้นประเภทอื่นๆ นักศึกษาใช้อยู่ในระดับน้อยทั้งสิ้น ส่วนปัญหาในการใช้ทรัพยากรห้องสมุด บริการต่างๆ และเครื่องมือช่วยค้นข้อมูล นักศึกษาส่วนใหญ่มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับปัญหาการใช้ทรัพยากรห้องสมุดที่พบ คือ หนังสือที่ต้องการมีบัตรรายการแต่หาตัวเล่มไม่พบ หนังสือที่ต้องการมีผู้อื่นยืมไป และปัญหามีเสียงดังรบกวนจากผู้ใช้งานข้างเคียงเป็นปัญหาอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการห้องสมุดมีจำนวนมาก และส่วนใหญ่จะมาใช้บริการในลักษณะเป็นกลุ่ม โดยมีจำนวนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ประกอบกับผู้ใช้บริการมิได้ใช้ห้องสมุดเฉพาะเพื่อการอ่านหนังสือ หรือสิ่งพิมพ์เท่านั้น แต่อาจมีการพบปะพูดคุยหรือปรึกษาหารือกัน ซึ่งส่งผลให้เกิดเสียงดังรบกวนผู้ใช้งานข้างเคียงได้ ส่วนในเรื่องความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดไม่แน่นอน นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดมากกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ใช้ทุกวัน และใช้สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ส่วนวันและเวลาในการเข้าใช้ห้องสมุดพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดในวันธรรมดาเมื่อว่างจากการเรียน และระยะก่อนสอบ วันเสาร์-อาทิตย์และช่วงที่ห้องสมุดเปิดภาคค่ำ ส่วนระหว่างปิดภาคเรียนมีนักศึกษาน้อยเข้าใช้ห้องสมุด

ด้านบริการพบว่า นักศึกษาใช้บริการยืม-รับคืนหนังสืออยู่ในระดับมาก รองลงมาคือบริการถ่ายเอกสาร และบริการรับฝากของซึ่งบริการทั้งสองนี้ นักศึกษาใช้อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนบริการอื่นๆ นักศึกษาใช้อยู่ในระดับน้อยทั้งสิ้น โดยเฉพาะบริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลต่างประเทศ เป็นบริการที่ นักศึกษาใช้ในอัตราเฉลี่ยต่ำสุด และการใช้ทรัพยากรห้องสมุดของนักศึกษาพบว่า มีเพียงหนังสือทั่วไป ภาษาไทยเท่านั้นที่นักศึกษาใช้อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ หนังสือพิมพ์ภาษาไทย วารสารภาษาไทย และหนังสืออ้างอิงภาษาไทย ซึ่งทรัพยากรทั้ง 3 ประเภทนี้ นักศึกษาใช้อยู่ในระดับปานกลาง ส่วน ทรัพยากรห้องสมุดประเภทอื่นๆ นักศึกษาใช้อยู่ในระดับน้อยทั้งสิ้น

ประภารัตน์ นววิภาพันธ์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความต้องการใช้หอสมุดกลาง ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ห้องสมุดคณะ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดเพื่อการศึกษา ค้นคว้า ประกอบการทำรายงาน ภาคนิพนธ์ และส่วนใหญ่เข้าถึงสารนิเทศ 2 วิธี คือ สืบค้นตามชั้นหนังสือ และใช้บัตรรายการค้นหาด้วย ตนเอง นักศึกษาประสบปัญหาไม่มีเวลาไปใช้ห้องสมุด และห้องสมุดไม่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่จะช่วย ค้น สารนิเทศได้สะดวกรวดเร็ว วัสดุตีพิมพ์ที่นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้และต้องการในระดับมาก ได้แก่ พจนานุกรม หนังสือคู่มือบรรณานุกรม สารานุกรม วัสดุไม่ตีพิมพ์ที่นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ ได้แก่ แผนที่ และแผ่นโปร่งใส และมีความต้องการวิดิทัศน์ และฐานข้อมูลซีดี-รอมในระดับมาก

ครองทรัพย์ เจตินภาพันธ์ (2543 : 154) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการ ห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ที่เข้าใช้ห้องสมุดเป็นเพศหญิง เข้าใช้บริการ ไม่แน่นอน เมื่อมีเวลาว่างจึงจะ เข้ามาอ่านหนังสือในห้องสมุด และใช้ตำราเรียนของมหาวิทยาลัย ใช้วิธีค้นหาทรัพยากรสารนิเทศจาก ชั้นหนังสือเป็นส่วนใหญ่ นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ 2 ระดับ คือ ระดับมาก และระดับปานกลาง ระดับมากได้แก่ ด้านการจัดทรัพยากรและสารนิเทศ ด้านอาคารสถานที่ และด้าน ทรัพยากร ส่วนด้านบุคลากร และด้านการบริการอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนั้นยังพบว่า นักศึกษาที่ เข้าใช้ห้องสมุดตามความถนัดที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดไม่แตกต่างกัน

กนกอร ศักดาเดช (2541 : 135-136) ได้วิจัย เรื่อง สภาพการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการ หอสมุดแห่งชาติ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และหนุ่มสาวใช้ห้องสมุด มากกว่าคนสูงอายุ และคนโสดใช้มากกว่าคนที่แต่งงานแล้ว ทั้งนี้เพราะคนหนุ่มสาว หรือคนโสดมีเวลา ว่างในการเข้าห้องสมุดมากกว่า เมื่อพิจารณาตามอาชีพ และระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็น นิสิต นักศึกษา มากกว่าอาชีพอื่นๆ และมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็น ส่วนใหญ่ ทั้งนี้อาจ เนื่องมาจากการศึกษาระดับปริญญาตรีนั่น เป็นการศึกษาที่มุ่งเน้นให้ศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง และต้องหาความรู้เพิ่มเติมนอกเหนือจากในชั้นเรียน เพื่อทำรายงาน วิทยานิพนธ์ และต้องหาข้อมูลจาก ห้องสมุดหลายแห่ง ทั้งนี้เพราะห้องสมุดแต่ละแห่งไม่สามารถที่จะจัดทรัพยากรทุกอย่างที่ขึ้นมารับบริการ

ผู้ใช้ได้อย่างครบถ้วน ส่วนอัตราความถี่และช่วงวันเวลาในการใช้ห้องสมุด ผู้ใช้ส่วนใหญ่มาใช้บริการวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 12.00-16.00 น. ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนิสิต นักศึกษา การใช้ห้องสมุดจึงต้องเป็นเวลาที่ว่างจากการเรียนในแต่ละวันของแต่ละคนซึ่งแตกต่างกันไป

ประพิศ นพประชา (2541 : บทคัดย่อ) ได้วิจัย เรื่อง ปัญหาการใช้ห้องสมุดประชาชนของสมาชิกห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างได้แก่ สมาชิกห้องสมุดประชาชนทั้ง 10 แห่ง ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 371 คน พบว่า 1) สมาชิกห้องสมุด มีปัญหาการใช้ห้องสมุดประชาชนโดยรวม ด้านสภาพทั่วไป ด้านครุภัณฑ์และโสตทัศนวัสดุ และด้านสิ่งพิมพ์ของห้องสมุดอยู่ในระดับน้อย ส่วนระเบียบการใช้ห้องสมุด และด้านบุคลากร อยู่ในระดับไม่มีปัญหา 2) สมาชิกห้องสมุด มีปัญหาการใช้ห้องสมุดประชาชนรายข้อและด้านต่างๆ อยู่ในระดับน้อย 3) สมาชิกห้องสมุดที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ห้องสมุดประชาชนโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทาง สถิติ ยกเว้นสมาชิกห้องสมุดที่มีสภาพการเป็นสมาชิกต่างกัน มีปัญหาการใช้ห้องสมุดโดยรวมและ ด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 4) สมาชิกห้องสมุดมีปัญหาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดเรื่องห้องสมุดอากาศร้อนอบอ้าว ห้องสมุดคับแคบเกินไป จำนวนโสตทัศนวัสดุและหนังสือมีไม่เพียงพอ วันเวลาปิด-เปิดไม่เหมาะสม และเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการบริการ

สุกัญญา แป้นสุขเย็น (2543 : 72-73) ได้วิจัย เรื่อง พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของนิสิตปริญญาตรี คณะเกษตรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า นิสิตปริญญาตรี คณะเกษตรศาสตร์ที่ อยู่ชั้นปีที่ 1 - 2 และชั้นปีที่ 3 - 5 มีเหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นิสิตชั้นปีที่ 3-5 มีเหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์มากกว่านิสิตชั้นปีที่ 1-2 ในเรื่องเพื่ออ่านหนังสือประกอบการเรียนในวิชาที่อาจารย์กำหนดเพื่อค้นคว้าประกอบการเขียนรายงานเพื่อพิมพ์-ขึ้น หนังสือและสิ่งพิมพ์อื่นๆ ในสาขาที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นที่พักผ่อนและปรึกษาทำงานกลุ่ม เพื่อใช้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า เพื่อใช้หนังสือตำราวิชาการภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในสาขาที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้หนังสืออ้างอิง เพื่อใช้หนังสือตำราวิชาการที่ต้องอ่านประกอบในวิชาการศึกษาทั่วไป เพื่อใช้หนังสืออ่านประกอบในวิชาเรียนอื่นๆ ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนิสิตชั้นปีที่ 1-2 มีเหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุดมากกว่านิสิตชั้นปีที่ 3-5 ในเรื่อง เพื่อใช้ Internet และอื่นๆ เช่น ส่ง E-mail, พุดคุย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการที่ห้องสมุดมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการเรียนการสอน ตลอดจนการใช้เพื่อศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมของนิสิต นักศึกษา และผู้ที่สนใจ ดังนั้นห้องสมุดควรมีการปรับปรุงและพัฒนาทางด้านการบริการต่างๆ ให้มีความพร้อมและทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 – 4 เฉพาะภาคปกติ ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2547 จำนวน 8 คณะวิชา คือ คณะบริหารธุรกิจ คณะการบัญชี คณะเศรษฐศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ รวมประชากรทั้งสิ้น จำนวน 10,062 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีภาคปกติ ชั้นปีที่ 1-ชั้นปีที่ 4 เฉพาะภาคปกติ ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2547 ได้มาโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามตารางสำเร็จรูปของเครจจ์และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 608-610) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 565 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยการเทียบสัดส่วน จำแนกตามคณะวิชาของนักศึกษา เนื่องจากนักศึกษาคณะบัญชี คณะเศรษฐศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ และ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีจำนวนน้อยจึงทำการเพิ่มจำนวนให้เหมาะสม ดังนี้

คณะบัญชี	เพิ่มจำนวนอีก	40 คน	รวมเป็น	65 คน
คณะเศรษฐศาสตร์	เพิ่มจำนวนอีก	58 คน	รวมเป็น	65 คน
คณะนิติศาสตร์	เพิ่มจำนวนอีก	40 คน	รวมเป็น	68 คน
คณะวิศวกรรมศาสตร์	เพิ่มจำนวนอีก	57 คน	รวมเป็น	65 คน

ดังแสดงในตารางที่ 1

ตาราง 1 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคณะที่ศึกษาและชั้นปีที่ศึกษา

คณะที่ศึกษา	ระดับชั้นปีที่ศึกษา								รวม	
	ชั้นปีที่ 1		ชั้นปีที่ 2		ชั้นปีที่ 3		ชั้นปีที่ 4			
	ป	ก	ป	ก	ป	ก	ป	ก	ป	ก
คณะบริหารธุรกิจ	830	31	743	27	539	20	457	17	2,569	95
คณะการบัญชี	210	18	194	17	156	16	114	14	674	65
คณะเศรษฐศาสตร์	64	16	43	17	42	16	45	16	194	65
คณะนิติศาสตร์	199	17	220	18	196	17	155	16	770	68
คณะศิลปศาสตร์และ วิทยาศาสตร์	575	21	504	19	312	11	324	12	1,715	63
คณะนิเทศศาสตร์	837	31	600	22	481	17	376	14	2,294	84
คณะวิศวกรรมศาสตร์	95	18	39	15	35	16	43	16	212	65
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	463	17	434	16	377	14	360	13	1,634	60
รวม	3,273	169	2,777	151	2,138	127	1,874	118	10,062	565

หมายเหตุ : (ป = ประชากร , ก = กลุ่มตัวอย่าง)

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

วิธีการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ ตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด
2. ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีการของ ไลเคิร์ท (Likert)
3. สร้างเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามจากข้อมูลในข้อ 1 และ 2 ให้ครอบคลุมเนื้อหาได้ข้อคำถามจำนวน 71 ข้อ ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ 19 ข้อ ด้านวัสดุ 13 ข้อ ด้านครุภัณฑ์ 12 ข้อ ด้านบุคลากร 9 ข้อ ด้านการบริการ 18 ข้อ

4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนอต่อประธานและกรรมการควบคุมปริญญาบัตร เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และภาษาที่ใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไข

5. ตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน (ภาคผนวก ก) ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) พร้อมทั้งให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

6. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน เพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม เป็นรายข้อโดยการทดสอบค่าที (t-test) คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 1.71 ขึ้นไปไว้ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยได้ข้อคำถามทั้งหมด 71 ข้อ (ภาคผนวก ข)

7. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากการทดลองใช้ทุกฉบับไปวิเคราะห์ แล้วนำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1984 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .98

8. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ โดยสอบถามเกี่ยวกับเพศ ระดับชั้นปีที่ศึกษา คณะที่ศึกษา และความถี่ในการใช้บริการศูนย์สารสนเทศและหอสมุด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สารสนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุ ด้านครุภัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านการบริการ ซึ่งผู้วิจัยกำหนดให้ค่าน้ำหนักคะแนนของข้อคำถามในแบบสอบถามดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ย

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50-5.00	หมายถึง	นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุดในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50-4.49	หมายถึง	นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุดในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50-3.49	หมายถึง	นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุดในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50-2.49	หมายถึง	นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุดในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.49	หมายถึง	นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุดในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด สอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ขอนหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงอธิการบดี ของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ และผู้อำนวยการสมาคมสถาบันการศึกษาเอกชนเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล (ภาคผนวก ค)
2. นำหนังสือแนะนำตัวและแบบสอบถามไปติดต่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามและรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง
3. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 565 ฉบับ ได้รับคืนมาร้อยละ 100 และเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด เมื่อได้รับคืนมา ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบแล้วนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปวิเคราะห์ต่อไป

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
2. ตามความมุ่งหมายที่ 1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ

ศูนย์สารสนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยรวมและในแต่ละด้าน รวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุ ด้านครุภัณฑ์ ด้านบุคลากร และ ด้านการบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. ตามความมุ่งหมายที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สารสนเทศและหอสมุด โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การทดสอบที (t-test for independent samples) จำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษา คณะที่ศึกษา และความถี่ในการใช้บริการศูนย์สารสนเทศและหอสมุด ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) (Ferguson. 1981 : 190 - 308)

4. ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาและหาค่าความถี่แล้วนำเสนอข้อมูลในเชิงบรรยายเพื่อใช้ประกอบในการอภิปรายผล

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

✓ 1.1 ค่าความถี่ (Frequency)

✓ 1.2 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.3 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)

✓ 1.4 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่

2.1 การวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยใช้การทดสอบที (t-test) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ (Ferguson. 1981 : 108)

2.2 การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach. 1970 : 161)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบที (t-test for independent sample)

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One - way Analysis of Variance) และในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน f-distribution
p	แทน	ความน่าจะเป็นที่สถิติใช้ทดสอบจะตกอยู่ในช่วงปฏิเสธสมมติฐาน
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยรวมและในแต่ละด้าน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุ ด้านครุภัณฑ์ ด้านบุคลากร และด้านการบริการ วิเคราะห์โดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด โดยรวมและในแต่ละด้านจำแนกตามเพศ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การทดสอบที (t-test for independent sample) จำแนกตาม ระดับชั้นปีที่ศึกษา คณะที่ศึกษา และความถี่ในการใช้บริการ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Anova) ในกรณีที่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ

ตอนที่ 4 ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาและหาค่าความถี่แล้ว
นำเสนอข้อมูลในเชิงบรรยายเพื่อใช้ประกอบในการอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่และหาค่า
ร้อยละ ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรอิสระ

	ตัวแปรอิสระ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	280	49.6
	หญิง	285	50.4
	รวม	565	100.0
ระดับชั้นปีที่ศึกษา			
	ชั้นปีที่ 1	169	29.9
	ชั้นปีที่ 2	151	26.7
	ชั้นปีที่ 3	127	22.5
	ชั้นปีที่ 4	118	20.9
	รวม	565	100.0
คณะที่ศึกษา			
	คณะบริหารธุรกิจ	95	16.8
	คณะบัญชี	65	11.5
	คณะเศรษฐศาสตร์	65	11.5
	คณะนิติศาสตร์	68	12.0
	คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์	63	11.2
	คณะนิเทศศาสตร์	84	14.9
	คณะวิศวกรรมศาสตร์	65	11.5
	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	60	10.6
	รวม	565	100.0

ตาราง 2 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความถี่ในการใช้บริการศูนย์สนเทศและหอสมุด		
1 ครั้ง/สัปดาห์	207	36.6
2-3 ครั้ง/สัปดาห์	262	46.4
4-5 ครั้ง/สัปดาห์	56	9.9
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	40	7.1
รวม	565	100.0

จากตาราง 2 แสดงว่า นักศึกษาผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิง จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 เพศชาย จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 ระดับชั้นปีที่ 2 จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 ระดับชั้นปีที่ 3 จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 ระดับชั้นปีที่ 4 จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 20.9 ศึกษาในคณะบริหารธุรกิจ จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 คณะนิเทศศาสตร์ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 คณะนิติศาสตร์ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 คณะบัญชี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 คณะเศรษฐศาสตร์ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 ใช้บริการโดยมีความถี่ในการใช้บริการ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4 1 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 4-5 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1

ตอนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยรวมและในแต่ละด้าน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุ ด้านครุภัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านการบริการ วิเคราะห์โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตาราง 3-12

ตาราง 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยรวมและในแต่ละด้าน

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	n = 565		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	SD	
ด้านอาคารสถานที่	3.61	0.48	มาก
ด้านวัสดุ	3.55	0.61	มาก
ด้านครุภัณฑ์	3.43	0.59	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	3.46	0.60	ปานกลาง
ด้านการบริการ	3.44	0.59	ปานกลาง
รวม	3.50	0.50	มาก

จากตาราง 3 แสดงว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยรวมในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าในด้านอาคารสถานที่ และด้านวัสดุ มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนในด้านครุภัณฑ์ ด้านบุคลากร และด้านการบริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯ ด้านอาคารสถานที่ เป็นรายข้อ

ข้อ	ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯ	n = 565		ระดับความ พึงพอใจ
		$\bar{x}$	SD	
1	สภาพทั่วไปและการจัดตกแต่งภายในหอสมุด	3.86	0.68	มาก
2	ความทันสมัยของอาคารหอสมุด	3.90	0.75	มาก
3	ความสะอาด และความเป็นระเบียบภายในหอสมุด	4.11	0.69	มาก
4	พื้นที่หอสมุดต่อจำนวนของนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการ	3.74	0.81	มาก
5	บรรยากาศภายในหอสมุด	3.83	0.77	มาก
6	การควบคุมเสียงรบกวนภายในหอสมุด	3.38	0.95	ปานกลาง
7	อุณหภูมิภายในหอสมุด	3.79	0.80	มาก
8	แสงสว่างภายในหอสมุด	4.01	0.75	มาก
9	สถานที่ตั้งเคาน์เตอร์บริการ ยืม-คืน หนังสือ	3.59	0.90	มาก
10	การจัดพื้นที่สำหรับสืบค้นฐานข้อมูลสารสนเทศ	3.45	0.86	ปานกลาง
11	การจัดพื้นที่บริการ โทรศัพท์ วิทยุทัศน์ และเครื่องเสียง	3.40	0.80	ปานกลาง
12	การจัดพื้นที่สำหรับบอร์ดวิชาการ บอร์ดข่าวสาร และ ประชาสัมพันธ์	3.18	0.80	ปานกลาง
13	การจัดมุมนิทรรศการภายในหอสมุด	3.21	0.78	ปานกลาง
14	การจัดพื้นที่สำหรับมุมหนังสือดี หนังสือแนะนำ และ หนังสือน่าอ่าน	3.46	0.82	ปานกลาง
15	จำนวนห้องค้นคว้าภายในหอสมุด	3.53	0.80	มาก
16	การจัดพื้นที่สำหรับบริการน้ำดื่ม	3.20	0.90	ปานกลาง
17	จำนวนห้องน้ำ และความสะอาดภายในห้องน้ำ	3.42	0.94	ปานกลาง
18	ความสะดวกในการเข้า-ออก หอสมุด	3.69	0.83	มาก
19	ระบบความปลอดภัยภายในหอสมุด	3.80	0.81	มาก
รวม		3.61	0.48	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตฯ ด้านอาคารสถานที่ โดยรวมในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 6, 10-14 และ 16-17 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ด้านวัสดุ เป็นรายชื่อ

ข้อ	ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	n = 565		ระดับ ความ พึงพอใจ
		$\bar{x}$	SD	
20	ความเป็นหมวดหมู่ของการจัดเก็บหนังสือและวารสาร	3.78	0.77	มาก
21	จำนวนหนังสือทั่วไปและตำราเรียนภาษาไทยและ ภาษาต่างประเทศในสาขาวิชาต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน	3.63	0.86	มาก
22	จำนวนวารสารวิชาการในสาขาวิชาต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน	3.56	0.85	มาก
23	จำนวนบทความ งานวิจัย พจนานุกรม วิทยานิพนธ์ หรือ วิทยานิพนธ์	3.61	0.82	มาก
24	จำนวนวัสดุอุปกรณ์เกี่ยวกับโสตทัศนวัสดุต่อจำนวนนักศึกษา ที่มาใช้บริการ	3.46	0.83	ปานกลาง
25	จำนวนของสื่อมัลติมีเดีย	3.37	0.87	ปานกลาง
26	ความหลากหลายของหนังสือพิมพ์ วารสาร เอกสาร และหนังสือ ทั่วไป	3.63	0.81	มาก
27	ความหลากหลายของวัสดุ อุปกรณ์เพื่อการศึกษาค้นคว้า	3.54	0.80	มาก
28	ความทันสมัยของหนังสือทั่วไป วารสาร สิ่งพิมพ์ และตำราเรียน	3.58	0.83	มาก
29	ความทันสมัยของข้อมูลในซีดี-รอม	3.52	0.87	มาก
30	ความทันสมัยของข้อมูลวิทัศน์	3.48	0.83	ปานกลาง
31	สภาพของ หนังสือ เอกสาร สิ่งพิมพ์ และตำราต่าง ๆ	3.49	0.86	ปานกลาง
32	สภาพของโสตทัศนวัสดุที่มีไว้บริการ เช่น เทป ซีดี วีซีดี ดีวีดี ฯลฯ	3.47	0.89	ปานกลาง
รวม		3.55	0.61	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ด้านวัสดุ โดยรวมในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 24-25 และ 30-32 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สารสนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ด้านครุภัณฑ์ เป็นรายชื่อ

ข้อ	ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ ศูนย์สารสนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	n = 565		ระดับความ พึงพอใจ
		$\bar{x}$	SD	
33	การวางชั้นหนังสือ ชั้นวารสารและชั้นวางหนังสือพิมพ์ ตลอดจนอุปกรณ์อื่น ๆ ในหอสมุด	3.60	0.77	มาก
34	จำนวนที่นั่งเดี่ยวสำหรับผู้ให้บริการนั่งค้นคว้ารายบุคคล	3.45	0.90	ปานกลาง
35	จำนวน โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับผู้ให้บริการนั่งค้นคว้าเป็นกลุ่ม	3.66	0.85	มาก
36	จำนวนเครื่องมือและอุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ต่อ จำนวนผู้มาใช้บริการ	3.45	0.84	ปานกลาง
37	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีไว้บริการเพื่อใช้สืบค้นข้อมูล ต่างๆ	3.29	0.95	ปานกลาง
38	จำนวนเครื่องเสียง โทรทัศน์ เครื่องเล่นวีซีดี ฯลฯ	3.31	0.92	ปานกลาง
39	จำนวนชั้นวางหนังสือพิมพ์และพจนานุกรม	2.87	1.02	ปานกลาง
40	จำนวนบอร์ดข่าวสารและบอร์ดกิจกรรมที่ใช้ ประชาสัมพันธ์ในหอสมุด	3.27	0.76	ปานกลาง
41	โต๊ะพักหนังสือ และชั้นวางของสำหรับผู้ให้บริการ	3.37	0.76	ปานกลาง
42	สภาพโต๊ะ เก้าอี้ และอุปกรณ์ต่างๆ ภายในหอสมุด	3.65	0.75	มาก
43	ความทันสมัยและความสะดวกของเครื่องตรวจเช็ค หนังสืออัตโนมัติ	3.63	0.83	มาก
44	ร่างไฟแบบประหยัดพลังงาน ระบบเปิด-ปิด ด้วยตนเอง สำหรับการค้นคว้าตามชั้นหนังสือ	3.62	0.80	มาก
รวม		3.43	0.59	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สารสนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ด้านครุภัณฑ์ โดยรวมในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 33, 35 และ 42-44 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ด้านบุคลากร เป็นรายชื่อ

ข้อ	ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	n = 565		ระดับความ พึงพอใจ
		$\bar{x}$	SD	
45	จำนวนเจ้าหน้าที่หอสมุดที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ	3.43	0.81	ปานกลาง
46	ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่	3.58	0.75	มาก
47	ความมีกิริยามารยาทที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็น มิตรของเจ้าหน้าที่หอสมุด	3.32	0.89	ปานกลาง
48	การใช้ถ้อยคำที่น่าฟัง และภาษาที่เข้าใจง่ายในการ สื่อสารกับผู้ใช้บริการ	3.36	0.83	ปานกลาง
49	ความกระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่หอสมุด	3.36	0.91	ปานกลาง
50	การแต่งกายสะอาดเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่หอสมุด	3.69	0.75	มาก
51	ความสามารถในการช่วยแนะนำและค้นหาข้อมูล ที่ต้องการแก่ผู้ใช้บริการ	3.45	0.87	ปานกลาง
52	ความชำนาญในการช่วยสืบค้นข้อมูลและตอบคำถาม	3.47	0.86	ปานกลาง
53	รูปแบบ แนวคิด และกิจกรรมต่างๆ ในการส่งเสริมและ พัฒนาหอสมุดของเจ้าหน้าที่	3.43	0.75	ปานกลาง
รวม		3.46	0.60	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ด้านบุคลากร โดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 46 และข้อ 50 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่นๆมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ด้านการบริการ เป็นรายข้อ

ข้อ	ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	n = 565		ระดับความ พึงพอใจ
		$\bar{x}$	SD	
54	เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของหอสมุด	3.68	0.82	มาก
55	การให้บริการสอน และแนะนำการใช้หอสมุดโดย คู่มือ เอกสาร บอร์ดและตัวบุคคล	3.51	0.76	มาก
56	การให้บริการตอบคำถาม รวมถึงการช่วยแนะนำใน การศึกษาค้นคว้า	3.48	0.77	ปานกลาง
57	การให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย และน่าสนใจ	3.51	0.77	มาก
58	การให้บริการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น แผ่นพับ ใบปลิว จดหมายข่าว ฯลฯ	3.26	0.86	ปานกลาง
59	การบริการจัดหาหนังสือและสิ่งพิมพ์ตามความต้องการและ คำแนะนำของผู้ใช้บริการ	3.44	0.85	ปานกลาง
60	การให้บริการจองทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการยืมเพื่อใช้ ศึกษาค้นคว้าจากผู้อื่น	3.47	0.81	ปานกลาง
61	การให้บริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดและเครือข่าย	3.48	0.84	ปานกลาง
62	การบริการหนังสือสำรอง	3.23	0.83	ปานกลาง
63	การจัดบริการคอมพิวเตอร์สำหรับพิมพ์งานและ อินเทอร์เน็ต	3.31	0.92	ปานกลาง
64	การให้บริการ โทรศัพท์ โทรศัพท์ตามสาย วิดีทัศน์ เครื่องเสียง ฯลฯ	3.36	0.89	ปานกลาง
65	การจัดบริการถ่ายสำเนาเอกสารภายในหอสมุด	3.16	0.98	ปานกลาง
66	บริการคืนหนังสือด้วยตนเองจากบาร์โค้ด	3.56	0.86	มาก
67	บริการผู้รับคืนหนังสือนอกเวลา	3.40	0.84	ปานกลาง
68	ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการยืม-คืนหนังสือ ของหอสมุด	3.54	0.85	มาก
69	การคิดอัตราค่าปรับกรณีส่งคืนหนังสือล่าช้าเกินกำหนด	3.42	0.92	ปานกลาง
70	ความสะดวกในการตรวจสอบสิ่งของก่อนเข้า-ออก จากหอสมุด	3.57	0.83	มาก
71	การจัดบริการรับฝากของ	3.61	0.88	มาก
รวม		3.44	0.59	ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ด้านการบริการ โดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 54-55, 57, 66, 68 และ 70-71 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่นๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	เพศ			
	ชาย (n = 280)		หญิง (n = 285)	
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD
ด้านอาคารสถานที่	3.64	0.49	3.58	0.47
ด้านวัสดุ	3.58	0.62	3.51	0.60
ด้านครุภัณฑ์	3.47	0.59	3.40	0.58
ด้านบุคลากร	3.51	0.63	3.40	0.57
ด้านการบริการ	3.48	0.61	3.41	0.56
รวม	3.54	0.52	3.47	0.47

จากตาราง 9 แสดงว่า นักศึกษาชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และนักศึกษาหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาชาย และนักศึกษาหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านวัสดุ อยู่ในระดับมาก และพึงพอใจต่อการให้บริการด้านครุภัณฑ์ และด้านการบริการในระดับปานกลาง ส่วนด้านบุคลากรพบว่า นักศึกษาชายมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่นักศึกษาหญิงมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตาราง 10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษา

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	ชั้นปีที่ 1 (n = 169)		ชั้นปีที่ 2 (n = 151)		ชั้นปีที่ 3 (n = 127)		ชั้นปีที่ 4 (n = 118)	
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD
ด้านอาคารสถานที่	3.59	0.48	3.56	0.48	3.62	0.46	3.68	0.50
ด้านวัสดุ	3.56	0.62	3.49	0.66	3.53	0.56	3.63	0.59
ด้านครุภัณฑ์	3.45	0.60	3.36	0.59	3.41	0.53	3.52	0.62
ด้านบุคลากร	3.49	0.62	3.39	0.60	3.46	0.58	3.49	0.60
ด้านการบริการ	3.44	0.58	3.38	0.58	3.42	0.56	3.55	0.62
รวม	3.51	0.51	3.44	0.50	3.50	0.46	3.59	0.50

จากตาราง 10 แสดงว่า นักศึกษาที่ศึกษาในระดับชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และนักศึกษาที่ศึกษาในระดับชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุดในด้านอาคารสถานที่ และด้านวัสดุ อยู่ในระดับมาก ส่วนในด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุดในด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับมากส่วนในด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุดในด้านบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก

ตาราง 11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สารสนเทศและหอสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมในแต่ละด้าน จำแนกตามคณะที่ศึกษา

ความพึงพอใจ ของนักศึกษาที่มี ต่อการให้บริการ ของศูนย์สนเทศ และหอสมุด มหาวิทยาลัย ราชภัฏจันทรเกษม	คณะบริหารธุรกิจ n = 95		คณะบัญชี n = 65		คณะเศรษฐศาสตร์ n = 65		คณะนิติศาสตร์ n = 68		คณะศิลปศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ n = 63		คณะวิทยาศาสตร์ n = 84		คณะวิศวกรรมศาสตร์ n = 65		คณะเทคโนโลยี สารสนเทศ n = 60	
	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D
ด้านอาคารสถานที่	3.71	0.46	3.56	0.47	3.66	0.49	3.64	0.51	3.55	0.43	3.54	0.51	3.60	0.47	3.58	0.50
ด้านวัสดุห้องสมุด	3.66	0.52	3.55	0.63	3.52	0.62	3.54	0.60	3.50	0.56	3.47	0.65	3.52	0.67	3.59	0.66
ด้านครุภัณฑ์	3.61	0.52	3.44	0.50	3.37	0.68	3.46	0.58	3.34	0.55	3.40	0.54	3.41	0.62	3.33	0.69
ด้านบุคลากร	3.63	0.52	3.48	0.59	3.38	0.65	3.47	0.59	3.35	0.61	3.46	0.61	3.42	0.61	3.35	0.63
ด้านการบริการ	3.58	0.54	3.41	0.56	3.45	0.67	3.45	0.56	3.35	0.55	3.40	0.58	3.45	0.57	3.40	0.65
รวม	3.64	0.45	3.49	0.48	3.50	0.56	3.52	0.49	3.43	0.44	3.46	0.49	3.49	0.51	3.46	0.55

จากตาราง 11 แสดงว่านักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในคณะบริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์ และคณะนิติศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนนักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในคณะบัญชี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่านักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุดทุกด้านในระดับมาก นักศึกษาคณะนิเทศศาสตร์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุดในด้านอาคารสถานที่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษาคณะบัญชี คณะเศรษฐศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุดในด้านอาคารสถานที่ และด้านวัสดุ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 12 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	1 ครั้ง/สัปดาห์ (n = 207)		2-3 ครั้ง/สัปดาห์ (n = 262)		4-5 ครั้ง/สัปดาห์ (n = 56)		มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ (n = 40)	
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD
ด้านอาคารสถานที่	3.61	0.50	3.62	0.45	3.62	0.50	3.52	0.54
ด้านวัสดุ	3.58	0.62	3.52	0.61	3.60	0.63	3.50	0.57
ด้านครุภัณฑ์	3.45	0.60	3.44	0.54	3.41	0.61	3.25	0.71
ด้านบุคลากร	3.44	0.67	3.46	0.55	3.56	0.63	3.37	0.52
ด้านการบริการ	3.43	0.62	3.42	0.57	3.55	0.52	3.50	0.60
รวม	3.51	0.52	3.50	0.47	3.56	0.49	3.44	0.52

จากตาราง 12 แสดงว่า นักศึกษาที่มีความถี่ในการใช้บริการ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการและของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนนักศึกษาที่มีความถี่อื่นๆ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า นักศึกษาที่มีความถี่ในการใช้บริการ 1 ครั้ง/สัปดาห์ และความถี่ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ มี

ความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่ และด้านวัสดุ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษาที่มีความถี่ในการใช้บริการ 4-5 ครั้ง/สัปดาห์ มีความพึงพอใจในด้านครุภัณฑ์ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับมาก นักศึกษาที่มีความถี่ในการใช้บริการ มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์ มีความพึงพอใจในด้านครุภัณฑ์ และบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ ระดับชั้นปีที่ศึกษาคณะที่ศึกษา และความถี่ในการใช้บริการ ดังแสดงในตาราง 13-16

ตาราง 13 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการ ให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	เพศ				t	p
	ชาย (n = 280)		หญิง (n = 285)			
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD		
ด้านอาคารสถานที่	3.64	0.49	3.58	0.47	1.38	0.167
ด้านวัสดุ	3.58	0.62	3.51	0.60	1.37	0.171
ด้านครุภัณฑ์	3.46	0.59	3.40	0.58	1.36	0.176
ด้านบุคลากร	3.51	0.63	3.40	0.57	2.10	0.037
ด้านการบริการ	3.48	0.61	3.41	0.56	1.27	0.204
รวม	3.54	0.52	3.47	0.47	1.62	0.105

จากตาราง 13 แสดงว่า นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านบุคลากร มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 14 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษา

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการ ให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	แหล่งความ แปรปรวน	SS	Df	MS	F	p
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	1.95	7	0.28	1.21	0.294
	ภายในกลุ่ม	128.25	557	0.23		
	รวม	130.21	564			
ด้านวัสดุ	ระหว่างกลุ่ม	2.19	7	0.31	0.84	0.557
	ภายในกลุ่ม	208.21	557	0.37		
	รวม	210.40	564			
ด้านครุภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	4.79	7	0.69	2.01	0.052
	ภายในกลุ่ม	189.61	557	0.34		
	รวม	194.40	564			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	4.87	7	0.70	1.94	0.062
	ภายในกลุ่ม	200.10	557	0.36		
	รวม	204.96	564			
ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.74	7	0.39	1.14	0.333
	ภายในกลุ่ม	190.53	557	0.34		
	รวม	193.28	564			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.49	7	0.36	1.46	0.180
	ภายในกลุ่ม	135.71	557	0.24		
	รวม	138.20	564			

จากตาราง 14 แสดงว่า นักศึกษาที่ศึกษาในระดับชั้นปีที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 15 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามคณะที่ศึกษา

ความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการของ ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์		แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม		1.95	7	0.28	1.21	0.294
	ภายในกลุ่ม		128.25	557	0.23		
	รวม		130.21	564			
ด้านวัสดุ	ระหว่างกลุ่ม		2.19	7	0.31	0.84	0.557
	ภายในกลุ่ม		208.21	557	0.37		
	รวม		210.40	564			
ด้านครุภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม		4.79	7	0.69	2.01	0.052
	ภายในกลุ่ม		189.61	557	0.34		
	รวม		194.40	564			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม		4.87	7	0.70	1.94	0.062
	ภายในกลุ่ม		200.10	557	0.36		
	รวม		204.96	564			
ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม		2.74	7	0.39	1.14	0.333
	ภายในกลุ่ม		190.53	557	0.34		
	รวม		193.28	564			
รวม	ระหว่างกลุ่ม		2.49	7	0.36	1.46	0.180
	ภายในกลุ่ม		135.71	557	0.24		
	รวม		138.20	564			

จากตาราง 15 แสดงว่า นักศึกษาที่ศึกษาในคณะที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 16 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการของ ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์						
	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	0.38	3	0.13	0.54	0.655
	ภายในกลุ่ม	129.83	561	0.23		
	รวม	130.21	564			
ด้านวัสดุ	ระหว่างกลุ่ม	0.78	3	0.26	0.69	0.558
	ภายในกลุ่ม	209.62	561	0.37		
	รวม	210.40	564			
ด้านครุภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	1.50	3	0.50	1.46	0.226
	ภายในกลุ่ม	192.90	561	0.34		
	รวม	194.40	564			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	0.95	3	0.32	0.87	0.457
	ภายในกลุ่ม	204.01	561	0.36		
	รวม	204.96	564			
ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.85	3	0.28	0.83	0.478
	ภายในกลุ่ม	192.42	561	0.34		
	รวม	193.28	564			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.31	3	0.10	0.41	0.743
	ภายในกลุ่ม	137.89	561	0.25		
	รวม	138.20	564			

จากตาราง 16 แสดงว่า นักศึกษาที่มีความถี่ในการใช้บริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยรวมและในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สารสนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ดังแสดงในตาราง 17

ตาราง 17 ความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สารสนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ข้อที่	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ	ความถี่ของ ข้อคำตอบ
ด้านอาคารสถานที่		
1	สภาพทั่วไป และการตกแต่งภายในดี	101
2	ควรปรับปรุงด้านอาคารสถานที่ ให้มีความกว้างขวางมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการจัดวางโต๊ะเพื่อการค้นคว้าได้อย่างเพียงพอต่อนักศึกษา	40
3	สภาพทั่วไป และการตกแต่งภายในดีมาก	15
4	บรรยากาศ แสงสว่าง และการออกแบบที่ทันสมัยสวยงามดี	15
5	สภาพทั่วไปและการตกแต่งภายในอยู่ในขั้นพอใช้	13
6	ควรปรับปรุงในเรื่องการควบคุมอุณหภูมิที่มีความเย็นมากเกินไป	11
7	ควรปรับปรุงในเรื่องการควบคุมการใช้เสียงที่ดังมากเกินไป	6
8	ควรเพิ่มปริมาณห้องค้นคว้าแบบกลุ่มให้มากขึ้น	5
9	ควรเพิ่มปริมาณห้องน้ำและความสะอาดให้มากขึ้น	2
10	ควรเพิ่มการจัดสถานที่นั่งชมโทรทัศน์ วิดีทัศน์ ให้มากขึ้น	1
11	ควรเพิ่มปริมาณลิฟท์	1
ด้านวัสดุ		
1	จำนวนและความหลากหลายของวัสดุดี	60
2	จำนวนและความหลากหลายของวัสดุอยู่ในขั้นพอใช้	27
3	ควรปรับปรุงเรื่องการจัดหาวัสดุใหม่และทันสมัยให้มากขึ้น	19
4	ควรปรับปรุงเรื่องการหาหนังสือใหม่และทันสมัยให้มากขึ้น	12
5	ควรเพิ่มปริมาณหนังสือต่างๆ ให้มากยิ่งขึ้น	8
6	จำนวนและความหลากหลายของวัสดุห้องสมุดดีมาก	7
7	ควรเพิ่มปริมาณเครื่องเล่น DVD ให้มากยิ่งขึ้น	1

ตาราง 17 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ	ความถี่ของ ข้อคำตอบ
<u>ด้านครุภัณฑ์</u>		
1	จำนวนและสภาพของครุภัณฑ์ดี	69
2	ควรเพิ่มปริมาณอุปกรณ์และห้องคันคว่ำให้มากยิ่งขึ้น (โต๊ะ , เก้าอี้)	40
3	จำนวนและสภาพของครุภัณฑ์อยู่ในขั้นพอใช้	25
4	ควรเพิ่มปริมาณคอมพิวเตอร์ให้มากยิ่งขึ้น	10
5	จำนวนและสภาพของครุภัณฑ์ดีมาก	5
6	ควรปรับปรุงความทันสมัยและความใหม่ของครุภัณฑ์ให้ดียิ่งขึ้น	3
7	จำนวนและสภาพของครุภัณฑ์ไม่ดี	2
8	ควรปรับปรุงเรื่องการจัดวัสดุอุปกรณ์ให้เป็นระเบียบยิ่งขึ้นเพื่อสะดวกต่อการ คันคว่ำ	2
9	ควรเพิ่มหนังสือการ์ตูนให้มากยิ่งขึ้น	1
10	ควรใช้ชั้นเหล็กในการจัดชั้นหีบหนังสือที่ไม่ก่อให้เกิดอันตราย	1
<u>ด้านบุคลากร</u>		
1	การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรดี	70
2	ควรเพิ่มปริมาณบุคลากรให้มากยิ่งขึ้น	35
3	ควรปรับปรุงเรื่องบุคลากรในด้านการพุดจาและการยิ้มแย้มแจ่มใส	24
4	การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรอยู่ในขั้นพอใช้	23
5	ควรปรับปรุงด้านความรับผิดชอบและการให้ความสนใจและร่วมมือในการคันคว่ำ	10
6	การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรไม่ดี	7
7	การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรดีมาก	6
8	ควรให้บุคลากรหญิงให้บริการด้านงานการบริการ	2

ตาราง 17 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ	ความถี่ของข้อ คำตอบ
ด้านการบริการ		
1	การบริการดี	86
2	การบริการอยู่ในขั้นพอใช้	25
3	การบริการไม่ดี	24
4	ควรมีการเพิ่มเครื่องถ่ายเอกสารให้มากยิ่งขึ้น	20
5	การบริการดีมาก	18
6	ควรมีการพัฒนาด้านภาพลักษณ์ให้ดียิ่งขึ้นในทุก ๆ ด้าน	11
7	ควรมีมนุษยสัมพันธ์และให้ความสนใจในการให้บริการมากยิ่งขึ้น	9
8	ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่บริการแนะนำและค้นคว้า	8
9	การให้บริการยืม-คืนหนังสือค่อนข้างดี	5
10	ควรให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วขึ้น	4
11	ควรเพิ่มการจัดบริการน้ำดื่มให้มากยิ่งขึ้น	4
12	ควรลดความแออัดในการแต่งกายให้น้อยลง	3
13	ควรเพิ่มความเข้มงวดในการควบคุมเสียงและการนำอาหารเข้ามาทาน	2
14	ควรเพิ่มการบริการยืม-คืนต่างๆให้มากยิ่งขึ้น	1
15	ควรจัดระบบการยืมคืนให้มีลำดับก่อนหลัง	1

จากตาราง 17 แสดงว่า ด้านอาคารสถานที่ สภาพทั่วไปและการตกแต่งภายใน ดี ($f = 101$) ควรปรับปรุงด้านอาคารสถานที่ ให้มีความกว้างขวางมากยิ่งขึ้น เพื่รองรับการจัดวางโต๊ะเพื่อการค้นคว้าได้อย่างเพียงพอต่อนักศึกษา ($f = 40$) สภาพทั่วไปและการตกแต่งภายในดีมาก ($f = 15$) บรรยากาศแสงสว่าง และการออกแบบที่ทันสมัยสวยงามดี ($f = 15$) สภาพทั่วไปและการตกแต่งภายในอยู่ในขั้นพอใช้ ($f = 13$) ควรปรับปรุงในเรื่องการควบคุมอุณหภูมิที่มีความเย็นมากจนเกินไป ($f = 11$) ควรปรับปรุงในเรื่องการควบคุมการใช้เสียงที่ดังมากเกินไป ($f = 6$)

ด้านวัสดุ จำนวนและความหลากหลายของวัสดุดี ($f = 60$) จำนวนและความหลากหลายของวัสดุในขั้นพอใช้ ($f = 27$) ควรปรับปรุงเรื่องการจัดหาวัสดุใหม่และทันสมัยให้มากขึ้น ($f = 19$) ควร

ปรับปรุงเรื่องการหาหนังสือใหม่และทันสมัยให้มากขึ้น ($f = 12$) ควรเพิ่มปริมาณหนังสือต่างๆ ให้มากยิ่งขึ้น ($f = 8$) จำนวนและความหลากหลายของวัสดุดีมาก ($f = 7$)

ด้านครุภัณฑ์ จำนวนและสภาพของครุภัณฑ์ดี ($f = 69$) ควรเพิ่มปริมาณอุปกรณ์และห้องค้นคว้าให้มากยิ่งขึ้น (โต๊ะ, เก้าอี้) ($f = 40$) จำนวนและสภาพของครุภัณฑ์อยู่ในขั้นพอใช้ ($f = 25$) ควรเพิ่มปริมาณคอมพิวเตอร์ให้มากยิ่งขึ้น ($f = 10$) จำนวนและสภาพของครุภัณฑ์ดีมาก ($f = 5$) ควรปรับปรุงความทันสมัยและความใหม่ของครุภัณฑ์ให้ดียิ่งขึ้น ($f = 3$)

ด้านบุคลากร การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรดี ($f = 70$) ควรเพิ่มปริมาณบุคลากรให้มากขึ้นเพียงพอยิ่งขึ้น ($f = 35$) การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรดีมาก ($f = 6$) ควรปรับปรุงเรื่องบุคลากรในด้านการพูดจาและการยิ้มแย้มแจ่มใส ($f = 24$) การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรอยู่ในขั้นพอใช้ ($f = 23$) ควรปรับปรุงด้านความรับผิดชอบและการให้ความสนใจและร่วมมือในการค้นคว้า ($f = 10$) การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรไม่ดี ($f = 7$)

ด้านการบริการ การบริการดี ($f = 86$) การบริการอยู่ในขั้นพอใช้ ($f = 25$) การบริการไม่ดี ($f = 24$) ควรมีการเพิ่มเครื่องถ่ายเอกสารให้มากยิ่งขึ้น ($f = 20$) การบริการดีมาก ($f = 18$) ควรมีการพัฒนาด้านภาพลักษณ์ให้ดียิ่งขึ้นในทุก ๆ ด้าน ($f = 11$) ควรมีมนุษยสัมพันธ์และให้ความสนใจในการให้บริการมากยิ่งขึ้น ($f = 9$) ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่บริการแนะนำและค้นคว้า ($f = 8$) การให้บริการยิ้ม-คืนหนังสือค่อนข้างดี ($f = 5$) ควรให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วขึ้น ($f = 4$) ควรเพิ่มการจัดบริการน้ำดื่มให้มากยิ่งขึ้น ($f = 4$)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การศึกษานี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยรวมและในแต่ละด้าน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุ ด้านครุภัณฑ์ ด้านบุคลากร และ ด้านการบริการ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ ระดับชั้นปีที่ศึกษา คณะที่ศึกษา และความถี่ในการใช้บริการศูนย์สนเทศและหอสมุด

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 - ชั้นปีที่ 4 เฉพาะภาคปกติ ของคณะบริหารธุรกิจ คณะการบัญชี คณะเศรษฐศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2547 รวมทั้งสิ้นจำนวน 565 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถาม เกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 71 ข้อ จำแนกออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ จำนวน 19 ข้อ ด้านวัสดุ จำนวน 13 ข้อ ด้านครุภัณฑ์ จำนวน 12 ข้อ ด้านบุคลากร จำนวน 9 ข้อ และด้านการบริการ จำนวน 18 ข้อ ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .98 โดยแจกแบบสอบถามไปทั้งสิ้น 565 ฉบับ ได้รับกลับคืนมา มีความสมบูรณ์ ร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยรวมและในแต่ละด้าน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุ ด้านครุภัณฑ์ ด้านบุคลากร และด้านการบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยรวมและในแต่ละด้านจำแนกตามเพศ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การทดสอบที (t-test for independent sample) จำแนกตาม ระดับชั้นปีที่ศึกษา คณะที่ศึกษา และความถี่ในการใช้บริการ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Anova) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé)

3. ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาและหาค่าความถี่แล้วนำเสนอข้อมูลในเชิงบรรยายเพื่อใช้ประกอบในการอภิปรายผลเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยรวมและในแต่ละด้าน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุ ด้านครุภัณฑ์ ด้านบุคลากร และด้านการบริการ จำแนกตาม เพศ ระดับชั้นปีที่ศึกษา คณะที่ศึกษา และความถี่ในการใช้บริการ ผลการวิจัยสรุปและนำเสนอได้ ดังนี้

1. นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของศูนย์สนเทศและหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยรวมในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าในด้านอาคารสถานที่ และด้านวัสดุ มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนในด้านครุภัณฑ์ ด้านบุคลากร และด้านการบริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2. นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านบุคลากร มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

3. นักศึกษาที่ศึกษาในระดับชั้นปีที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

4. นักศึกษาที่ศึกษาในคณะที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

5. นักศึกษาที่มีความถี่ในการใช้บริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยรวมและในแต่ละด้าน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุ ด้านครุภัณฑ์ ด้านบุคลากร และ ด้านการบริการ ผู้วิจัยขอนำเสนอการอภิปรายผลเป็นรายด้าน ดังนี้

1.1 ด้านอาคารสถานที่ ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากมหาวิทยาลัยออกแบบสถานที่ทันสมัย สวยงาม มีบรรยากาศที่ดี แสงสว่างเพียงพอ สะอาด ตลอดจนมีระบบความปลอดภัยที่ดี โดยในด้านการจัดสรรพื้นที่ จำนวนห้องค้นคว้า พื้นที่สำหรับวางตู้น้ำดื่ม พื้นที่สำหรับมุมนิทรรศการประชาสัมพันธ์ พื้นที่สำหรับห้องน้ำ และการควบคุมเรื่องเสียง ที่นักศึกษาต้องการให้พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งลักษณะดังกล่าวเป็นไปตามคุณลักษณะที่ดีของห้องสมุด ดังที่ แม้นมาศ ขวลิขิต (2541 : 42-46) ได้เสนอไว้ว่า ห้องสมุดต้องมีพื้นที่เพียงพอ สามารถค้นหาหนังสือได้สะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเท ปราศจากเสียงรบกวน สะดวกในการยืม-คืน มีห้องน้ำสะอาด มีความปลอดภัย และสามารถขยายได้ในภายหน้า นอกจากนี้ ทองอยู่ แก้วไทรชะ (2543 : 39-40) ได้กล่าวว่า บรรยากาศภายในห้องสมุดเป็นสิ่งสำคัญในการดึงดูดให้คนเข้ามาใช้บริการดังนั้นห้องสมุดควรจัดสภาพแวดล้อมให้ผู้รับบริการอยากเข้ามาศึกษาค้นคว้า และใช้เวลาในห้องสมุด เช่น การมีอากาศถ่ายเทสะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ มีการจัดแต่งมุมต่าง ๆ ให้น่าสนใจ เช่น มุมอ่านหนังสือมุมนิทรรศการ มุมห้องโสตทัศนูปกรณ์ เทป วิดีทัศน์ มุมสำหรับการค้นคว้าวิจัย หรือทำงานกลุ่ม มีการทำความสะอาดภายในบริเวณต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ รวมถึงตัวอาคาร พื้นทางเดินห้องน้ำ และมีมาตรการในการป้องกันการส่งเสียงรบกวนผู้อื่น เช่นเดียวกับ นันทา วิฑูฒิสักดิ์ (2540 : 49-50) กล่าวว่า องค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้ห้องสมุดมีความเป็นเลิศ ก้าวหน้า และเกิดผลดี คือ อาคารห้องสมุด ควรมีลักษณะตรงตามมาตรฐาน ห้องสมุดทั้งด้านขนาด รูปแบบ สถานที่ตั้ง ระบบควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่างเหมาะสม ระบบป้องกันสาธารณภัย ประโยชน์ใช้สอย และสถานที่สำหรับคนพิการ ซึ่งอาคารควรอยู่ใน

ทำเลที่เหมาะสม เป็นจุดศูนย์กลางของสถาบันที่ห้องสมุดสังกัดอยู่ หรืออยู่ในบริเวณที่สะดวกในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ครองทรัพย์ เจิดนภาพันท์ (2543 : 154) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่มากที่สุด และ ธนัชชา พุทธธรรม (2545 : 55) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนิสิตระดับปริญญาตรี ภาคสมทบ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง คือ ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอในการศึกษา และค้นคว้าข้อมูล บริเวณทางเข้า-ออกสะดวก การจัดตกแต่งห้องสมุดและสภาพทั่วไปมีความเหมาะสม ห้องสุขาสะอาด มีระบบความปลอดภัยภายในอาคาร ห้องสมุดมีความสงบ อุดมภูมิเย็นสบาย การจัดการบริการน้ำดื่มสะอาดเพื่อการบริโภคเพียงพอ

1.2 ด้านวัสดุ ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ด้านวัสดุ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ศูนย์สนเทศและหอสมุด มีการจัดเก็บหนังสือและวารสารเป็นหมวดหมู่ มีจำนวนหนังสือ ตำราเรียน และวารสารมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา ตลอดจนมีความหลากหลายและทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์เพื่อการศึกษาค้นคว้าไม่ว่าจะเป็นวารสาร สิ่งพิมพ์ ตำราเรียน และซีดี-รอม โดยอาจมีสภาพและจำนวนของหนังสือ วิทยุทัศน์ คีวีดี และสื่อมัลติมีเดีย อย่างไรก็ตามจากการศึกษาพบว่า นักศึกษายังมีความต้องการให้พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น โดยเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ใหม่ และทันสมัยมากขึ้น ดังที่วันชัย ศิริชนะ (2540 : 14) กล่าวว่า การมีจำนวนหนังสือ วารสาร หนังสืออ้างอิง และเอกสารอื่นๆ เพียงพอและทันสมัย จะเป็นการเอื้อต่อการค้นคว้าการวิจัยของอาจารย์และนักศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของครองทรัพย์ เจิดนภาพันท์ (2543 : 154) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนาพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศ หรือวัสดุ อยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของ กรรณิการ์ ภูผาธรรม (2541 : บทคัดย่อ) เรื่องสภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่าผู้ให้บริการมีความต้องการในด้านวัสดุ มากที่สุด ได้แก่ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์

1.3 ด้านครุภัณฑ์ ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ด้านครุภัณฑ์ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจากการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจเกี่ยวกับสภาพของครุภัณฑ์ในระดับมาก แต่พึงพอใจในด้านปริมาณครุภัณฑ์ต่างๆ ในระดับปานกลาง เช่น จำนวนโต๊ะที่นั่งรายบุคคลมีน้อยกว่าที่นั่งกลุ่มทำให้การใช้ประโยชน์ในพื้นที่ไม่เกิดประโยชน์สูงสุด จำนวนคอมพิวเตอร์ เครื่องเล่นวีซีดี เครื่องเสียง โทรทัศน์ จำนวนบอร์ดข่าวสารและกิจกรรม ที่ยังมีปริมาณน้อยเกินไปทำให้เกิดผลในการแนะนำและประชาสัมพันธ์ได้น้อย และที่สำคัญอย่างยิ่งคือ จำนวนเครื่องถ่ายเอกสารภายในหอสมุดไม่เพียงพอต่อความต้องการทำให้

นักศึกษาเสียเวลาในการรอเป็นเวลานาน ดังนั้นจะเห็นได้ว่าครุภัณฑ์เป็นปัจจัยสำคัญต่อการบริการของห้องสมุด และจากข้อเสนอแนะของนักศึกษา พบว่าควรเพิ่มปริมาณ อุปกรณ์ต่างๆ โต๊ะ เก้าอี้ คอมพิวเตอร์ และห้องค้นคว้าให้มากยิ่งขึ้น ดังที่ แม้นมาส ชวลิต (2541 : 58) กล่าวว่า ครุภัณฑ์และเครื่องใช้ต่างๆ มีความจำเป็นแก่ห้องสมุดอยู่หลายประการ คือ ประการแรกเป็นที่สำหรับเก็บหนังสือและวัสดุทัศนวัสดุต่างๆ ซึ่งห้องสมุดมีอยู่และประสงค์จะให้ผู้ใช้ได้ใช้ด้วยความสะดวก ประการที่สองเพื่อเป็นเครื่องอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ ให้มีโต๊ะ เก้าอี้สำหรับนั่งอ่านหนังสือ และประการที่สามเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยมีหลักในการจัดวาง คือ มีโต๊ะ เก้าอี้ และชั้นวางหนังสือเพียงพอ มีความเป็นระเบียบ เหมาะแก่การใช้สอย และสะดวกในการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับ เอื้ออารีย์ ปานพิมพ์ใหญ่ (2543 : 66-67) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการช่วยค้นคว้าของนิสิตในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่านิสิตมีความพึงพอใจในด้านครุภัณฑ์อยู่ในระดับปานกลาง

1.4 ด้านบุคลากร ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ด้านบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการยังไม่เพียงพอทำให้การบริการแนะนำหรือช่วยค้นคว้าล่าช้าและด้วยปริมาณนักศึกษาที่มาใช้บริการมากย่อมทำให้บุคลากรบริการได้ไม่ทั่วถึงส่งผลให้มนุษยสัมพันธ์ การพูดจา กิริยามารยาทที่สุภาพ การยิ้มแย้มแจ่มใสของบุคลากรน้อยลง ตลอดจนทำให้ความกระตือรือร้นและความเต็มใจในการให้บริการก็ลดน้อยลงด้วย จึงควรแก้ไขและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น ดังที่ นักศึกษาให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า บุคลากรควรพูดจาด้วยน้ำเสียงที่น่าฟังและยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจและร่วมมือในการค้นคว้า ให้มีความสนใจต่อการมาใช้บริการของนักศึกษาให้มากขึ้นและแนะนำการค้นคว้าด้วยความเต็มใจ ตลอดจนควรเพิ่มความรับผิดชอบ และเพิ่มปริมาณบุคลากรให้มากเพียงพอยิ่งขึ้น ดังที่ แม้นมาส ชวลิต (2544 : 7) ได้กล่าวว่า บุคลากรต้องมีจรรยาบรรณ มีความสุขในการให้บริการ มีความขยัน มีมนุษยสัมพันธ์ พัฒนาความรู้ของตนอยู่เสมอ หากความรู้เพิ่มเติมในงานวิชาการต่าง ๆ ที่ห้องสมุดของตนให้บริการ เพื่อนำมาจัดบริการสารสนเทศให้สนองความต้องการครบถ้วน ถูกต้อง และทันแก่การใช้ สอดคล้องกับ ชุตติภักดิ์ บุญปาน (2546 : 68) ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง สถาบันราชภัฏราชนครินทร์ พบว่า นักศึกษามีความเห็นว่าการบริการของหอสมุดมีจำนวนเจ้าหน้าที่น้อย ทำให้การให้คำแนะนำแก่นักศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาค้นคว้าภายในหอสมุดของเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยทั่วถึง และอรรถาศัยของเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยยิ้มแย้มแจ่มใส เช่นเดียวกับรายงานการวิจัยของ อังฉกรรณ พึ่งสถาน (2546 : 12-13) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ พบว่าผู้ใช้บริการมีปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการใช้ห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบันยังขาดทักษะและคุณสมบัติที่ดีในการให้บริการ และหากไม่ปรับปรุงแก้ไข

อาจทำให้ผู้ใช้เกิดความเบื่อหน่าย และในที่สุดก็ไม่เข้ามาใช้บริการ ในขณะที่กรณีการ ภูษารม (2541 : 135-144) ซึ่งทำการวิจัยเรื่อง สภาพความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในด้านบุคลากรพบว่า ผู้ใช้บริการต้องการบุคลากรที่พูดไพเราะ มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และมีมนุษยสัมพันธ์ จากการศึกษาแนวคิดเรื่องคุณภาพการให้บริการจาก SERVQUAL ซึ่งเป็นรูปแบบการวัดคุณภาพการให้บริการที่น่าเสนอ โดย พาราสุราแมน, เบอรี่ และซีธัม (นฤมล กิจไพศาลรัตน์. 2545 : 32 ; อ้างอิงจาก Parasuraman, Berry and Zeithaml. 1988. SERVQUAL.pp.12-37) พบว่าความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ ความกระตือรือร้น ความเต็มใจในการให้บริการ จำนวนผู้ให้บริการมีเพียงพอเมื่อผู้ใช้ต้องการความช่วยเหลือ ความสามารถของผู้ให้บริการ ที่มีความรู้ และสามารถช่วยเหลือตอบคำถามได้อย่างเหมาะสม หรือให้คำแนะนำผู้ใช้เพื่อให้เข้าถึงแหล่งข้อมูลที่ต้องการได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีบุคลิกที่เป็นมิตร สุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นองค์ประกอบสำคัญที่แสดงถึงหน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

1.5 ด้านการบริการ ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ด้านการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก จำนวนบุคลากร และครุภัณฑ์ที่มีไม่เพียงพอทำให้ การให้บริการตอบคำถาม ประชาสัมพันธ์ จัดหาและจองทรัพยากรสารสนเทศยังไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึง บริการคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ เครื่องเสียง บริการถ่ายสำเนาไม่เพียงพอต่อนักศึกษา อีกทั้งบริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดและเครือข่ายและบริการหนังสือสารานุกรมมีผู้ทราบว่ามีการดังกล่าวน้อย และควรพัฒนาด้านการบริการให้ดีขึ้น ซึ่งนักศึกษาให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ควรมีการบริการที่สะดวกและรวดเร็วเพิ่มมากยิ่งขึ้น และให้ความสนใจในการให้บริการมากยิ่งขึ้น โดยการเพิ่มเจ้าหน้าที่บริการแนะนำและค้นคว้า และเพิ่มความเข้มงวดในการควบคุมเสียงและการนำอาหารเข้ามาทาน ควรเพิ่มการจัดบริการน้ำดื่มให้มากยิ่งขึ้นเพราะจุดที่ให้บริการไม่อยู่ในจุดที่สะดวกต่อการใช้บริการและยังมีจำนวนน้อย ควรเพิ่มเครื่องถ่ายเอกสารให้มากยิ่งขึ้นเพื่อการใช้บริการที่รวดเร็วไม่ต้องเสียเวลารอในการถ่ายสำเนาเป็นเวลานาน โดยเฉพาะในช่วงใกล้การสอบ ตลอดจนควรมีการพัฒนาคุณภาพให้ดียิ่งขึ้นในทุก ๆ ด้านดังที่สุจิน บุตรดีสุวรรณ (2538 : 27-29) กล่าวว่า บริการห้องสมุดที่สำคัญๆ มีดังนี้ บริการถ่าย-รับ หรือบริการให้ยืม บริการหนังสือจอง บริการอ้างอิงและสารสนเทศ บริการด้านบรรณานุกรม บริการจัดทำสารบัญ บริการจัดทำดัชนี บริการแนะแนวการอ่าน บริการแปล บริการสอนการใช้ห้องสมุด บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการถ่ายเอกสาร บริการจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด และบริการข่าวสารทันสมัย เช่นเดียวกับ สุกัญญา แป้นสุขเย็น (2543 : 13) ได้กล่าวว่า บริการต่าง ๆ จัดเป็นบริการทั่วไปที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรจัดไว้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด และควรต้องมีการพัฒนา ปรับปรุงให้ทันสมัย ทั้งนี้เพื่อหาแนวทางที่ดีที่สุดในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด สอดคล้องกับ ศศิภา เหมทานนท์ (2541 : 124-128) ทำการวิจัยเรื่อง การจัดบริการของสำนักหอสมุด

กลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่าจำนวนคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นข้อมูลมีไม่เพียงพอ ทำให้ล่าช้า ระยะเวลาในการพิมพ์-คั่นหนังสือ และโสตทัศนวัสดุน้อยเกินไป เครื่องช่วยการใช้บริการฐานข้อมูลไม่สามารถติดต่อกับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาอื่นได้ ไม่รู้วิธีการใช้ฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด จึงทำให้หาหนังสือ และเอกสารต่าง ๆ ไม่พบ ไม่ได้รับความสะดวกจากบริการซีดี-รอม เนื่องจากปิดให้บริการก่อนที่นักศึกษาบางชั้นปีจะมาถึง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชูติภักดิ์ บุญปาน (2546 : 70-71) เรื่องการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง สถาบันราชภัฏราชนครินทร์ พบว่าจำนวนคอมพิวเตอร์ที่หอสมุดจัดไว้มีจำนวนน้อย และมีสภาพชำรุด จึงไม่เพียงพอแก่นักศึกษา การให้บริการถ่ายเอกสารค่อนข้างช้า จำนวนเครื่องถ่ายเอกสารมีค่อนข้างน้อย บางครั้งไม่ทันตามเวลาที่นักศึกษาต้องการ ดังนั้นจะเห็นว่าการให้บริการเป็นองค์ประกอบสำคัญของห้องสมุด เพราะเป็นงานที่เกี่ยวกับผู้ใช้โดยตรง

2. ผลการศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ตามความแตกต่างกันจำแนกตาม เพศ ระดับชั้นปีที่ศึกษา คณะที่ศึกษา และความถี่ในการใช้บริการ ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผล ดังนี้

2.1 นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง ได้ใช้บริการห้องสมุดในสภาพแวดล้อมเดียวกัน เช่น สภาพของอาคารสถานที่ ลักษณะของการให้บริการ สภาพและปริมาณครุภัณฑ์ วัสดุอื่นๆ จึงทำให้มีความพึงพอใจต่อการบริการต่างๆ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านบุคลากร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรซึ่งทำหน้าที่ให้บริการมีความผันแปรทางอารมณ์ความรู้สึก เนื่องจากต้องให้บริการแก่นักศึกษาจำนวนมาก ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมในการให้บริการ หรืออาจเป็นเพราะนักศึกษาหญิงมีความละเอียดอ่อนทางด้านอารมณ์ และรับรู้ความรู้สึกได้รวดเร็วกว่านักศึกษาชาย จึงทำให้สัมผัสอารมณ์ต่างๆ ได้มากกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของไอแซกส์ (ล้วน สายยศ. 2545 : 41 ; อ้างอิงจาก Eysenck, H.J. 1958. pp.14 - 17) ศึกษาเรื่อง A short questionnaire for the measure of the dimensions of personality พบว่า เพศหญิงมีบุคลิกลักษณะด้านอารมณ์แปรปรวนมากกว่าเพศชายทุกระดับอายุ ซึ่งความแปรปรวนอาจหมายถึง ความอ่อนไหวและความละเอียดอ่อนที่เพศหญิง มีมากกว่าเพศชาย ทำให้การเปลี่ยนแปลงด้านอารมณ์ และการรับรู้ความรู้สึกมีมากกว่า

2.2 นักศึกษาที่ศึกษาในระดับชั้นปีที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะไม่ว่านักศึกษาจะศึกษาอยู่ชั้นปีใดก็ตามจำเป็นต้องใช้บริการห้องสมุดเดียวกัน จึงมีโอกาสพบสภาพแวดล้อมที่เหมือนกัน การบริการในลักษณะเดียวกัน ซึ่ง

ทางศูนย์สนเทศและหอสมุด มีระเบียบในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ ให้ได้รับความสะดวกในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ (คู่มือการใช้ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. ม.ป.ป. : 1) ทำให้นักศึกษาที่ศึกษาในระดับชั้นปีที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัชชา พุทธธรรม (2545 : 45) เรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนิสิตระดับปริญญาตรี ภาควิชาการศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ (ต่อเนื่อง 2 ปี) คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า นิสิตระดับชั้นปีที่ 3 และ 4 มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางไม่แตกต่างกัน

2.3 นักศึกษาที่ศึกษาในคณะที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเป็นห้องสมุดรวม ซึ่งนักศึกษาทุกคณะสามารถเข้าใช้บริการได้โดยเท่าเทียมกัน มีทรัพยากรห้องสมุดที่มากมายและหลากหลายประเภทรองรับความต้องการของนักศึกษาทุกคณะอย่างเพียงพอ จึงทำให้มีความพึงพอใจโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ดังที่ นฤมล กิจไพศาลรัตน (2545 : 32) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ พิจารณาได้จากความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรในห้องสมุด ความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของบุคลากรห้องสมุด ลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า และสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย เพราะลักษณะเหล่านี้ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่สะท้อนคุณภาพของการบริการได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ครองทรัพย์ เจิดนภาพันท์ (2543 : 154) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา พบว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละคณะมีความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดไม่ต่างกัน เช่นเดียวกับ งานวิจัยของ สิริกันยา พัฒนภูทอง (2546 : 55) ที่ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า คณะที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจรวมในการใช้บริการหอสมุดกลาง ไม่แตกต่างกัน

2.4 นักศึกษาที่มีความถนัดในการใช้บริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการบริการของห้องสมุดที่มีความต่อเนื่อง และให้บริการระบบเดียวกันไม่มีการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นไม่ว่านักศึกษายears จะเข้าใช้บริการห้องสมุดที่มากน้อยเพียงไรก็ตาม ก็ยังได้รับการแบบเดียวกันและ นักศึกษาส่วนใหญ่จะเข้าใช้บริการเมื่อมีเวลาว่างจากการเรียน หรือต้องการค้นคว้าเพิ่มเติมในวิชาที่ศึกษา ห้องสมุดจึงต้องพัฒนาการบริการ หรือจัดกิจกรรมรูปแบบต่างๆ เพื่อดึงดูดความสนใจให้นักศึกษาเข้ามาใช้บริการห้องสมุดยิ่งขึ้น ดังที่วณิ ฐานนวงศ์สานติ (2539 : 163) กล่าวว่า องค์ประกอบสำคัญของการบริการ คือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย มีคุณภาพและปริมาณเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ วิธีการที่เป็นปัจจุบันด้วยระบบเครือข่ายต่างๆ กิจกรรมของห้องสมุดซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการส่งเสริมงานบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และได้รับความ

สนใจจากผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ครอบทรัพย์ เจิดนภาพันท์ (2543 : 154) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา พบว่า นักศึกษาที่เข้าใช้ห้องสมุดตามความถนัดในการใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านอาคารสถานที่ จากการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก เพื่อให้การบริการของศูนย์สนเทศและหอสมุดมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น จึงควรปรับปรุงด้านอาคารสถานที่ ให้มีความกว้างขวางมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับนักศึกษาที่เข้ามาศึกษาค้นคว้าได้อย่างเพียงพอ ควรปรับปรุงในเรื่องการควบคุมอุณหภูมิไม่ให้เย็นจนเกินไปเพราะจะส่งผลสมาธิของนักศึกษา และควบคุมการใช้เสียงในศูนย์สนเทศและหอสมุดเพื่อให้ค้นคว้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควรเพิ่มจำนวนห้องค้นคว้า เพื่อให้ นักศึกษาสามารถปรึกษากันได้สะดวกขึ้นโดยไม่รบกวนผู้อื่น

2. ด้านวัสดุ จากการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก เพื่อให้การบริการของศูนย์สนเทศและหอสมุดมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น จึงควรเพิ่มความหลากหลาย ความทันสมัย และปริมาณของหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ งานวิจัย วิทยานิพนธ์และสื่อต่างๆ ให้มากยิ่งขึ้นทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ เพื่อให้เพียงพอต่อนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการและครอบคลุมหลักสูตรการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ การขึ้นชั้นที่รวดเร็วและการจัดเรียงที่ง่ายต่อการค้นหา

3. ด้านครุภัณฑ์ จากการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เพื่อให้การบริการของศูนย์สนเทศและหอสมุดมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น จึงควรเพิ่มปริมาณอุปกรณ์ต่างๆ โต๊ะ เก้าอี้ คอมพิวเตอร์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา ในการนั่งศึกษาเดี่ยว และศึกษาเป็นกลุ่ม ขั้ววางของ และชั้นวางหนังสือเป็นระเบียบ สามารถหยิบใช้ได้สะดวก

4. ด้านบุคลากร จากการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เพื่อให้การบริการของศูนย์สนเทศและหอสมุดมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น จึงควรพัฒนาบุคลากรให้มีมนุษยสัมพันธ์ และบุคลิกภาพที่ดีขึ้น เช่น ให้มีการพูดจาด้วยน้ำเสียงที่น่าฟังและยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้มาใช้บริการ การให้ความสนใจและร่วมมือในการค้นคว้า รวมถึงแนะนำการค้นคว้าแก่นักศึกษาด้วยความเต็มใจ ตลอดจนควรเพิ่มความรับผิดชอบ และเพิ่มปริมาณบุคลากรให้มากเพียงพอ ควรมีจัดอบรมเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพ ทักษะ และทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ

5. ด้านการบริการ จากการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เพื่อให้การบริการของศูนย์สนเทศและหอสมุดมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น จึงควรปรับปรุงการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วเพิ่มมากยิ่งขึ้น และให้ความสนใจในการให้บริการมากยิ่งขึ้น โดยการเพิ่มเจ้าหน้าที่บริการแนะนำและค้นคว้า และเพิ่มความเข้มงวดในการควบคุมเสียงและการนำอาหารเข้ามาทาน ควรเพิ่มการจัดบริการน้ำดื่มให้มากยิ่งขึ้นเพราะจุดที่ให้บริการไม่อยู่ในจุดที่สะดวกต่อการใช้บริการและยังมีจำนวนน้อย ควรเพิ่มเครื่องถ่ายเอกสารให้มากยิ่งขึ้นเพื่อการใช้บริการที่รวดเร็วไม่ต้องเสียเวลารอในการถ่ายสำเนาเป็นเวลานาน โดยเฉพาะในช่วงใกล้การสอบ ขยายเวลาเปิด-ปิดบริการ เพื่อให้ให้นักศึกษาเข้าใช้บริการได้มากขึ้น พัฒนาระบบเครือข่ายต่างๆ ทั้งในด้านการสืบค้น หรือการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยน และเพิ่มพูนความรู้ ตลอดจนควรมีการประชาสัมพันธ์บริการและกิจกรรมต่างๆ อย่างต่อเนื่องทั้งในรูปของสิ่งตีพิมพ์ และไม่ตีพิมพ์ เช่น รายชื่อหนังสือใหม่ จดหมายข่าวห้องสมุด

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเรื่องการจัดรูปแบบการบริการและประชาสัมพันธ์ เพื่อประโยชน์สูงสุดในการเผยแพร่ข้อมูลการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต แก่ผู้ใช้บริการ
2. ควรทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาบุคลากร ของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
3. ควรทำการศึกษาเรื่องการประกันคุณภาพของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต และมาตรฐานคุณภาพต่างๆ
4. ควรทำการศึกษาเรื่องความต้องการใช้ทรัพยากรต่างๆ ของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เพื่อให้จัดสรรทรัพยากรเหล่านั้น ได้ครอบคลุมและเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ
5. ควรทำการศึกษาเรื่ององค์ประกอบด้านอื่นๆ รวมถึงปัญหาและอุปสรรค ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาศูนย์สนเทศและหอสมุดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกอร ศักดาเดช. (2541). สภาพการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ. ปรินิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ✓ วรรณิการ์ ภูผาธรรม. (2541). สภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ปรินิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. (เทคโนโลยีทางการศึกษา).
มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- กิตติยา เทพสุวรรณ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, จุติมา ผดุงวงศ์เดช เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่มหาวิทยาลัย
ธุรกิจบัณฑิต เมื่อ 19 ธันวาคม 2546.
- ไฉญจนาท จงเจริญ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, จุติมา ผดุงวงศ์เดช เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่มหาวิทยาลัย
ธุรกิจบัณฑิต เมื่อ 19 ธันวาคม 2546.
- ครองทรัพย์ เจิดนภาพันท์. (2543, กรกฎาคม-ธันวาคม). ความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุด
มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
วารสารวิจัย. 2(3) : 161-165.
- ✓ จีราพรรณ สวัสดิพงษ์. (2538). รายงานการวิจัยเรื่องการใช้บริการสำนักหอสมุดของนักศึกษา
ปริญญาตรี. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. (การวัดผลการศึกษา). เชียงใหม่ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- จุราภรณ์ จิตต์พรหม. (2546). แนวโน้มการจัดบริการห้องสมุดในทศวรรษหน้าของสถานศึกษา
ประเภทอาชีวศึกษา. กรุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต. (การบริหารอาชีวศึกษา). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. ถ่ายเอกสาร.
- ฉวีลักษณ์ บุญยะกาญจน. (2540). รังสรรค์คุณภาพ (Quality Creation) ในห้องสมุด. สารนิเทศ. 4 (3) : 9-16.
- เฉลิมศักดิ์ ชูปวา. (2534). รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัญหาและความต้องการใช้บริการห้องสมุดและ
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.
- เจลิข พันธ์สุิดา. (2539). คู่มือการบริหารงานห้องสมุดโรงเรียน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คอมฟอร์ม.
- ชุตีกัด บุญปาน. (2546). การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง
สถาบันราชภัฏราชนครินทร์. การศึกษามหาบัณฑิต. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ชุดิมา สัจจามันท์. (2541). ห้องสมุดและบรรณารักษ์ในกระแสแห่งการปรับเปลี่ยน. *สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี การประชุมใหญ่ประจำปี 2541 และการประชุมทางวิชาการ เรื่องห้องสมุดในกระแสแห่งการปรับเปลี่ยน*. หน้า 56-66. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช.
- ฉรงค์ ป้อมนุปผา. (2529). การบำรุงรักษาวัสดุครุภัณฑ์ห้องสมุด. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- คณัฏ เทียนพูน. (2543). นวัตกรรมบริการลูกค้า. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ O.N.G.
- ทรงศิริ หงษ์บิน. (2544). รูปแบบการพัฒนาห้องสมุดดิจิทัลที่เหมาะสมของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- ทองอยู่ แก้วไทรชะ. (2543, มกราคม-มีนาคม). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติที่เกี่ยวกับห้องสมุด. *วารสารห้องสมุด*. 44 (1) : 5-8.
- _____. (2543). การจัดการบริหาร และการบริการของห้องสมุด เพื่อดำเนินการตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ. *วารสารห้องสมุด*. 44 (1) : 39-40.
- ทิตากร ศิริพันธุ์เมือง. (2543). รายงานการวิจัยเรื่อง การใช้บริการสารนิเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. สกลนคร : สถาบันราชภัฏสกลนคร.
- ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์. (2534). ห้องสมุดและการศึกษาค้นคว้า. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ธัญชา พุทธธรรม. (2545). ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนิสิตระดับปริญญาตรีภาคสมทบ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต.(ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธิดา โพธิ์ทุกขณะ; ปราโมทย์ กระมุก; และ มณีรัตน์ พรหมสุวรรณศิริ. (2538). *ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา*. (เอกสารประกอบการประชุมห้องสมุดเพื่อการอาชีวศึกษาและเทคโนโลยี). กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล.
- ธีรวิทย์ ประทุมณพรัตน์. (2534). *การบริหารกิจการนักเรียน*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์
- นันทา วิทวุฒิศักดิ์. (2532). *การผลิตอุปกรณ์และครุภัณฑ์ห้องสมุด*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- _____. (2540). การนำห้องสมุดสู่ความเป็นเลิศ. ในเอกสารหมายเลข 3 การสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาครั้งที่ 15 วันที่ 26-28 พฤศจิกายน 2540. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยมหาสารคามร่วมมือกับคณะกรรมการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย.

- นฤมล กิจไพศาลรัตนนา. (2545). รายงานการวิจัยเรื่องการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. *ข่าวสารห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. 18(1-4) : 36.
- เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว. (2543). *ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ในการใช้บริการหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ*. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษ์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ปรีศนิยาภรณ์ ศรียาเทพ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, จูติมา ผดุงวงศ์เดช เป็นผู้สัมภาษณ์, ทีมมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เมื่อ 19 ธันวาคม 2546.
- ประกอบ คุปรัตน์. (2539 กรกฎาคม-กันยายน). ปฏิรูประบบห้องสมุดไทยสู่ยุคไฮเทค. *วารสารครุศาสตร์*. 25(1) : 12-27.
- ประทีป จรัสรุ่งรวิวรร. (2533). *ห้องสมุดและการศึกษาค้นคว้า*. กรุงเทพฯ. แสงศิลป์การพิมพ์.
- ประพิศ นพประชา. (2541). *ปัญหาการใช้ห้องสมุดประชาชนของสมาชิกห้องสมุด กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สมาชิกห้องสมุดประชาชนทั้ง 10 แห่ง ในจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ประภารัตน์ นววิภาพันธ์. (2540). *ความต้องการใช้หอสมุดกลางของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล*. วิทยานิพนธ์ อักษรศาสตร์มหาบัณฑิต. (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- พนม พงษ์ไพบูลย์. (2539, มิถุนายน). เจื่อนใจ 10 ประการเพื่อพัฒนาห้องสมุดโรงเรียน. *บรรณศาสตร์*. 11(1) : 1-6.
- พวา พันธุ์เมฆา. (2541). *สารนิเทศกับการศึกษาค้นคว้า*. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์ กรุงเทพฯ.
- พัชรี สว่างทรัพย์. (2543). *สรุปผลการดำเนินงานประจำปี 2543 ชมรมห้องสมุดเพื่อการอาชีวศึกษาและเทคโนโลยี*. กรุงเทพฯ : สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี.
- เพ็ญแข สามารถ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, จูติมา ผดุงวงศ์เดช เป็นผู้สัมภาษณ์, ทีมมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เมื่อ 19 ธันวาคม 2546.
- ภาณี รอดสีเสน เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, จูติมา ผดุงวงศ์เดช เป็นผู้สัมภาษณ์, ทีมมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เมื่อ 19 ธันวาคม 2546.
- มัลลิกา นาดเสวี. (2529). *ความรู้เบื้องต้นทางบรรณารักษศาสตร์*. กรุงเทพฯ . สำนักพิมพ์ โอเดียนสโตร์.

- มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. (2541). 30 ปี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ พุทธศักราช 2511-2541. กรุงเทพฯ : ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยฯ.
- _____. (2544). รายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2544. กรุงเทพฯ : ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยฯ.
- _____. (2546). รายงานประจำปี 2545 ศูนย์สนเทศและหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. กรุงเทพฯ : ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยฯ.
- _____. (ม.ป.ป.). คู่มือการใช้ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. กรุงเทพฯ : ศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยฯ.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2533). การบริการและเผยแพร่สารนิเทศ = Information Services and Dissemination. นนทบุรี. โรงพิมพ์สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- _____. (2544). จิตวิทยาบริการ หน่วยที่ 1-7. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- _____. (2544). จิตวิทยาบริการ หน่วยที่ 8-15. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มะลิวัลย์ บุญอมร เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, จุติมา ผดุงวงศ์เดช เป็นผู้สัมภาษณ์, ทีมมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ เมื่อ 19 ธันวาคม 2546.
- เมธี ปิณฑนานนท์. (2525). การวางแผนอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- แม่นมาศ ขวลิต, คุณหญิง. (2541). คู่มือบรรณารักษ์ฉบับปรับปรุงและแก้ไขเพิ่มเติม. กรุงเทพฯ : บรรณกิจการพิมพ์.
- _____. (2544). ปกิณกะ-ปฏิรูปห้องสมุด. กรุงเทพฯ : บรรณกิจการพิมพ์
- ล้วน สายยศ. (2545). การศึกษานุคลิกภาพบางประการของนักศึกษา หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษาในวิทยาลัย เซาธ์อีสตบางกอก. การศึกษามหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยเซาธ์อีสตบางกอก.
- วันชัย ศิริชนะ. (2541). ห้องสมุดในกระแสแห่งการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- _____. (2540). การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ใน การประชุมทางวิชาการ เรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษา. 4-17. กรุงเทพฯ : ฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วราพรรณ ล้นทสนะโชค. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์
- พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- วณีย์ ฐาปนวงศ์สานติ. (2535). รายงานการวิจัยเรื่อง ปัญหาการใช้ห้องสมุดของอาจารย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- _____. (2539). เอกสารประกอบคำสอนวิชา 202431 การจัดและบริหารงานห้องสมุด. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- _____. (2544). รายงานการวิจัยเรื่อง ระดับมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิทยากร เชิงกุล. (2543). การจัดการบริหารและการบริการของห้องสมุดเพื่อดำเนินการตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ. วารสารห้องสมุด. 44(1) :22.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ . กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- ศศิภา เหมทานนท์. (2541). การจัดบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สนชัย ทองเรือง. (2543). การศึกษาปัญหาการจัดการห้องสมุดของวิทยาลัยเทคนิคเขตการศึกษาที่ 7. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต. (การบริหารอาชีวศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. ถ่ายเอกสาร.
- สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. (2542). มาตรฐานห้องสมุด. กรุงเทพฯ. บริษัท สหธรรมิก จำกัด.
- สราวุธ ฉามประภาส เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, จิตติมา ผดุงวงศ์เดช เป็นผู้สัมภาษณ์, ทีมมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ เมื่อ 19 ธันวาคม 2546.
- สิริกันยา พัฒนภูทอง. (2546). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ปริญญานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุกัญญา เป้นสุขเย็น. (2543). พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของนิสิตปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ปริญญานิพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุจิน บุตรดีสุวรรณ. (2538). การจัดและบริหารงานห้องสมุด. มหาสารคาม : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุรีย์ สุทธิสารกร. (2534). การจัดการห้องสมุด. เพชรบูรณ์ : ฝ่ายเอกสารการพิมพ์. วิทยาลัยครูเพชรบูรณ์.

- สุชาดา เพชรทอง เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, จุติมา ผดุงวงศ์เดช เป็นผู้สัมภาษณ์, ทีมมหาวิทยาลัย
ธุรกิจบัณฑิต เมื่อ 19 ธันวาคม 2546.
- สุทธิลักษณ์ อำพันวงศ์. (2542). การใช้บริการห้องสมุดและการเขียนรายงานการค้นคว้า. พิมพ์
ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สุพัตรา สีนชัยสุข. (2532). การใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาวิทยาลัยอัสสัมชัญบริหารธุรกิจ.
วิทยานิพนธ์ อักษรศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สมน ถนนมเกียรติ. (2541). การใช้ห้องสมุดและแหล่งสารนิเทศ. กรุงเทพฯ : ลินคอร์นโปรโมชัน.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2541). แผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 8
(2540-2544). กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2543). คู่มือการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของ
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- หฤดิรัตน์ รักชล เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, จุติมา ผดุงวงศ์เดช เป็นผู้สัมภาษณ์, ทีมมหาวิทยาลัย
ธุรกิจบัณฑิต เมื่อ 19 ธันวาคม 2546.
- อัจฉราภรณ์ เฟื่องสถาน. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศของ
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ. วารสารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ. 2 (1) : 4-15.
- อภัย ประกอบผล. (2543). การจัดการบริหารและบริการของห้องสมุดเพื่อดำเนินการตามพระราชบัญญัติ
การศึกษาแห่งชาติ. วารสารห้องสมุด. 44(1) : 23-24.
- เอื้ออารีย์ ปานพิมพ์ใหญ่. (2543). ความพึงพอใจในการใช้บริการช่วยค้นคว้าของนิสิตในสำนัก
วิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ปรินญาณิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. (บรรณารักษศาสตร์
และสารสนเทศศาสตร์). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- เอี่ยมพร ทศนประสิทธิ์ผล. (2542). สารนิเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- Allen, Nancy H. and William, James F. (1995). The Technical of Services. *Advances in Librarianship*.
p.159-162.
- Bernhardt, Frances Simonsen. (1979). *Introduction to Library Technical Services*. New York : Wilson.
- Cronbach, Lee J. (1984). *Essential of Psychological Testing*. 2nd ed. New York : Harper and Row.
- Engie, Michael. (1995). Forty-five Year after Lamont : The University Undergraduate Library in
the 1990. *Library Trend*. p.368-372.

- Ferguson, George A. (1981). *Statistical Analysis in Psychology and Education*. 3rd ed. New York : McGraw-Hill Book Company.
- Galbreath, Jeremy. (1999). Preparing the 21st Century Worker : The Link Between computer – Based Technology and Future Skill Sets. *Educational Technology*. 39 (6) : 14 – 22.
- Gorman, Michael. (1995). Feature : Five new laws of librarianship. *American Libraries*. 26 (8) : 784 - 785
- Hannabus, Stuart. (1987, Summer). The Importance of User Studies. *Library Review*. 26 (6) : 122-127.
- Krejcie, Robert V. and Daryle W. Morgan. (1970, Autumn). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*. 30 (3) : 608-610.
- Rui, Chen. (1994, Summer). The Special Libraries and Information Services in China. *Special Libraries*. 85(3) : 139-141.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
จดหมายเชิญผู้เชี่ยวชาญ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/ 555

วันที่ 11 มิถุนายน 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวจิตติมา ผดุงวงศ์เดช นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัจฉรา วัฒนาณรงค์ และ อาจารย์จ้าวรรณ สกุลกู เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์อรรถพร โพธิสุข เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบสอบถามให้ นางสาวจิตติมา ผดุงวงศ์เดช และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญสิริ จีระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/ 5566

วันที่ 11 มิถุนายน 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา

เนื่องด้วย นางสาวฐิติมา ผดุงวงศ์เดช นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อ
การให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัจฉรา
วัฒนาณรงค์ และ อาจารย์จรรวรมณ สกุลกู เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์
ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์รัชนีช์ บุญธิมา เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม
ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ
ตรวจแบบสอบถามให้ นางสาวฐิติมา ผดุงวงศ์เดช และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญสิริ จิระเชษฐกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ 0519.12/ 5556



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

// มิถุนายน 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวฐิติมา ผดุงวงศ์เดช นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรรถา วัฒนาณรงค์ และ อาจารย์จารุวรรณ สกุลกู เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์มานิต บุญประเสริฐ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบแบบสอบถามให้ นางสาวฐิติมา ผดุงวงศ์เดช และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-5871483 มือถือ 01-2936293

ที่ ศธ 0519.12/๔๗๕๘



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

/๕ มิถุนายน 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวฐิติมา ผดุงวงศ์เดช นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์อังฉรา วัฒนาณรงค์ และ อาจารย์จ้าวรรณ สกุลกู เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์สาวิตรี แสงวิริยาภ และ อาจารย์รุ่งนภา พันราบ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นางสาวฐิติมา ผดุงวงศ์เดช และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญสิริ จีระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 01-2936253

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สารสนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

คำชี้แจง

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ นักศึกษาปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1-4 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2547 ทุกคณะ
ของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

2. ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สารสนเทศและหอสมุดจำนวน 5 ด้าน คือ ด้าน
อาคารสถานที่ ด้านวัสดุ ด้านครุภัณฑ์ ด้านบุคลากร และด้านการบริการ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สารสนเทศและ
หอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ในการตอบแบบสอบถามทั้ง 3 ตอน โปรดตอบแบบสอบถามตามสภาพความเป็นจริงที่สุด ทั้งนี้
เพื่อจะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ ทำให้ผลการวิจัยเชื่อถือได้และมีประโยชน์มากที่สุดซึ่งข้อมูลทั้งหมดจากการวิจัย
นี้ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับและนำไปใช้เฉพาะในการวิจัยตลอดจน ไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อการใช้ห้องสมุด
ของท่าน

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวฐิติมา ผดุงวงศ์เดช

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

[] ชาย

[] หญิง

2. ระดับชั้นปีที่ศึกษา

[] ชั้นปีที่ 1

[] ชั้นปีที่ 2

[] ชั้นปีที่ 3

[] ชั้นปีที่ 4

3. ท่านศึกษาอยู่ในคณะใด

[] คณะบริหารธุรกิจ

[] คณะบัญชี

[] คณะเศรษฐศาสตร์

[] คณะนิติศาสตร์

[] คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์

[] คณะนิเทศศาสตร์

[] คณะวิศวกรรมศาสตร์

[] คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

4. ความถี่ในการใช้บริการศูนย์สารสนเทศและหอสมุดต่อสัปดาห์

[] 1 ครั้ง/สัปดาห์

[] 2-3 ครั้ง/สัปดาห์

[] 4-5 ครั้ง/สัปดาห์

[] มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและ
หอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ 5 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านวัสดุ ด้านครุภัณฑ์
ด้านบุคลากร และด้านการบริการ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความคิดเห็นทางขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน
มากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยคำนำหน้าของคะแนนมีดังนี้

- 5 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามข้อความนั้นในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามข้อความนั้นในระดับมาก
- 3 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามข้อความนั้นในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามข้อความนั้นในระดับน้อย
- 1 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามข้อความนั้นในระดับน้อยที่สุด

การให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านอาคารสถานที่					
1. สภาพทั่วไปและการจัดตกแต่งภายในหอสมุด					
2. ความทันสมัยของอาคารหอสมุด					
3. ความสะอาด และความเป็นระเบียบภายในหอสมุด					
4. พื้นที่หอสมุดต่อจำนวนของนักศึกษา ที่เข้ามาใช้บริการ					
5. บรรยากาศภายในหอสมุด					
6. การควบคุมเสียงรบกวนภายในหอสมุด					
7. อุณหภูมิภายในหอสมุด					
8. แสงสว่างภายในหอสมุด					

การให้บริการของศูนย์สารสนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
9. สถานที่ตั้งเคาน์เตอร์บริการ ยืม-คืน หนังสือ					
10. การจัดพื้นที่สำหรับสืบค้นฐานข้อมูล สารสนเทศ					
11. การจัดพื้นที่บริการ โทรทัศน์ วีดิทัศน์ และ เครื่องเสียง					
12. การจัดพื้นที่สำหรับบอร์ดวิชาการ บอร์ดข่าวสาร และประชาสัมพันธ์					
13. การจัดมุมนิทรรศการภายในหอสมุด					
14. การจัดพื้นที่สำหรับมุมหนังสือดี หนังสือ แนะนำ และหนังสือน่าอ่าน					
15. จำนวนห้องค้นคว้าภายในหอสมุด					
16. การจัดพื้นที่สำหรับบริการน้ำดื่ม					
17. จำนวนห้องน้ำ และความสะอาดภายในห้องน้ำ					
18. ความสะดวกในการเข้า – ออก หอสมุด					
19. ระบบความปลอดภัยภายในหอสมุด					
ด้านวัสดุ					
20. ความเป็นหมวดหมู่ของการจัดเก็บหนังสือ และวารสาร					
21. จำนวนหนังสือทั่วไปและตำราเรียนภาษาไทย และภาษาอังกฤษในสาขาวิชาต่าง ๆ ที่ มหาวิทยาลัยเปิดสอน					
22. จำนวนวารสารวิชาการในสาขาวิชาต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน					

การให้บริการของศูนย์สารสนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
23. จำนวนบทความ งานวิจัย พจนานุกรม ปริยฐานิพนธ์ หรือวิทยานิพนธ์					
24. จำนวนวัสดุอุปกรณ์เกี่ยวกับโสตทัศนวัสดุ ต่อจำนวนนักศึกษาที่มาใช้บริการ					
25. จำนวนของสื่อมัลติมีเดีย					
26. ความหลากหลายของหนังสือพิมพ์ วารสาร เอกสาร และหนังสือทั่วไป					
27. ความหลากหลายของวัสดุ อุปกรณ์เพื่อการ ศึกษาค้นคว้า					
28. ความทันสมัยของหนังสือทั่วไป วารสาร สิ่งพิมพ์ และตำราเรียน					
29. ความทันสมัยของข้อมูลในซีดี-รอม					
30. ความทันสมัยของข้อมูลวีดิทัศน์					
31. สภาพของ หนังสือ เอกสาร สิ่งพิมพ์ และ ตำราต่าง ๆ					
32. สภาพของโสตทัศนวัสดุที่มีไว้บริการ เช่น เทป ซีดี วีซีดี ดีวีดี ฯลฯ					
ด้านครุภัณฑ์					
33. การวางชั้นหนังสือ ชั้นวารสารและชั้นวาง หนังสือพิมพ์ ตลอดจนอุปกรณ์อื่นๆ ใน หอสมุด					
34. จำนวนที่นั่งเดียวสำหรับผู้ใช้นั่ง ค้นคว้ารายบุคคล					

การให้บริการของศูนย์สารสนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
35. จำนวน โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับผู้ให้บริการนั่ง กันค้ำเป็นกลุ่ม					
36. จำนวนเครื่องมือและอุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์ ต่าง ๆ ต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ					
37. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีไว้บริการเพื่อ ใช้สืบค้นข้อมูลต่าง ๆ					
38. จำนวนเครื่องเสียง โทรทัศน์ เครื่องเล่นวีซีดี ฯลฯ					
39. จำนวนชั้นวางหนังสือพิมพ์และพจนานุกรม					
40. จำนวนบอร์ดข่าวสาร และบอร์ดกิจกรรม ที่ใช้ประชาสัมพันธ์ในหอสมุด					
41. โต๊ะพักหนังสือ และชั้นวางของสำหรับ ผู้ให้บริการ					
42. สภาพ โต๊ะ เก้าอี้ และอุปกรณ์ต่างๆ ภายใน หอสมุด					
43. ความทันสมัยและความสะอาดของเครื่อง ตรวจเช็คหนังสืออัตโนมัติ					
44. รางไฟแบบประหยัดพลังงาน ระบบ เปิด-ปิด ด้วยตนเองสำหรับการกันค้ำตามชั้นหนังสือ					
ด้านบุคลากร					
45. จำนวนเจ้าหน้าที่หอสมุดที่ให้บริการแก่ ผู้ให้บริการ					
46. ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่					
47. ความมีกิริยามารยาทที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่หอสมุด					

การให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
48. การใช้ถ้อยคำที่น่าฟัง และภาษาที่เข้าใจง่าย ในการสื่อสารกับผู้นำใช้บริการ					
49. ความกระตือรือร้น และความเต็มใจในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่หอสมุด					
50. การแต่งกายสะอาดเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่ หอสมุด					
51. ความสามารถในการช่วยแนะนำและค้นหา ข้อมูลที่ต้องการแก่ผู้ใช้บริการ					
52. ความชำนาญในการช่วยสืบค้นข้อมูล และ ตอบคำถาม					
53. รูปแบบ แนวคิด และกิจกรรมต่างๆ ในการ ส่งเสริม และพัฒนาหอสมุดของเจ้าหน้าที่					
<u>ด้านการบริการ</u>					
54. เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของหอสมุด					
55. การให้บริการสอน และแนะนำการใช้ หอสมุดโดย คู่มือ เอกสาร บอร์ด และตัวบุคคล					
56. การให้บริการตอบคำถาม รวมถึงการช่วย แนะนำในการศึกษาค้นคว้า					
57. การให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย และ น่าสนใจ					

การให้บริการของศูนย์สารสนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
58. การให้บริการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เช่น แผ่นพับ ใบปลิว จดหมายข่าว ฯลฯ					
59. การบริการจัดหาหนังสือและสิ่งพิมพ์ ตามความต้องการและคำแนะนำของ ผู้ให้บริการ					
60. การให้บริการจองทรัพยากรสารสนเทศที่ ต้องการยืมเพื่อใช้ศึกษาค้นคว้าจากผู้อื่น					
61. การให้บริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุด และเครือข่าย					
62. การบริการหนังสือสำรอง					
63. การจัดบริการคอมพิวเตอร์สำหรับพิมพ์งาน และ อินเทอร์เน็ต					
64. การให้บริการโทรทัศน์ โทรทัศน์ตามสาย วีดิทัศน์ เครื่องเสียง ฯลฯ					
65. การจัดบริการถ่ายสำเนาเอกสารภายในหอสมุด					
66. บริการคืนหนังสือด้วยตนเองจากบาร์โค้ด					
67. บริการตู้รับคืนหนังสือนอกเวลา					
68. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ยืม-คืนหนังสือของหอสมุด					
69. การคิดอัตราค่าปรับกรณีส่งคืนหนังสือล่าช้า เกินกำหนด					
70. ความสะดวกในการตรวจสอบสิ่งของก่อน เข้า-ออก จาก หอสมุด					
71. การจัดบริการรับฝากของ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สารสนเทศและหอสมุด
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ด้านอาคารสถานที่

.....

.....

.....

.....

ด้านวัสดุ

.....

.....

.....

.....

ด้านครุภัณฑ์

.....

.....

.....

.....

ด้านบุคลากร

.....

.....

.....

.....

ด้านการบริการ

.....

.....

.....

.....

ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

1. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ .98
2. ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ

ข้อ	ด้านอาคาร สถานที่	ข้อ	ด้านวัสดุ หัตถ์สมุด	ข้อ	ด้าน ครุภัณฑ์	ข้อ	ด้าน บุคลากร	ข้อ	ด้านการ บริการ
1	2.5071	20	3.5456	33	5.9330	45	5.4507	54	3.3865
2	2.1521	21	4.0485	34	3.8453	46	5.5498	55	5.7303
3	2.0525	22	4.2217	35	3.0098	47	4.9343	56	6.0920
4	2.7832	23	4.5842	36	4.9020	48	6.4702	57	5.0098
5	2.5318	24	6.1888	37	4.4497	49	6.2929	58	6.2929
6	2.6386	25	6.3246	38	4.1033	50	4.9072	59	3.8453
7	5.6880	26	2.4584	39	4.2621	51	6.5525	60	5.0099
8	6.4948	27	6.2091	40	5.4733	52	5.2650	61	6.6108
9	2.8617	28	3.6258	41	6.6914	53	4.2745	62	4.1050
10	3.1198	29	3.4128	42	3.6940			63	5.8048
11	5.0143	30	4.4857	43	4.6904			64	6.4702
12	3.6056	31	3.2227	44	3.5269			65	6.6929
13	3.7607	32	3.9969					66	5.7767
14	5.7303							67	4.7150
15	4.5288							68	6.1064
16	2.5606							69	2.9689
17	3.0446							70	3.1875
18	2.1282							71	2.7835
19	3.3444								

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย



๖๖ ธันวาคม 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายกสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวฐิติมา ผดุงวงศ์เดช นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ขณะนี้อยู่ในระหว่างเตรียมการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อัจฉรา วัฒนาณรงค์ และ อาจารย์จารุวรรณ สกุลกู เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้นักศึกษาปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 – 4 ทุกคณะ จำนวน 400 คน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาในการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ในระหว่างเดือนมกราคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวฐิติมา ผดุงวงศ์เดช ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร ะหวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-5871483 มือถือ 01-2936293

ที่ ศธ 0519.12/๒๕๔๕



มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
เลขที่ ๐๘๐๒ ๐๘๕๔
รับวันที่ 13 มิ.ย. ๒๕๔๕ เวลา 10.๑๕
ผู้รับ ๖
นาม.....นาม.....ลำดับ.....
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

16 มิถุนายน 2547

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
เลขที่ ๐๔๐๑/๐๘๒๔
รับวันที่ 13 มิ.ย. ๒๕๔๕
เวลา 11:00 ผู้รับ.....

เนื่องด้วย นางสาวฐิติมา ผดุงวงศ์เดช นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนทนาและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรรถา วัฒนาณรงค์ และ อาจารย์จ้าวรรณ สกุลกู เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้นักศึกษาปริญญาดริ ชั้นปีที่ 1-4 ภาคปกติ จำนวน 50 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนทนาและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ในระหว่างเดือนมิถุนายน - กรกฎาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวฐิติมา ผดุงวงศ์เดช ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณ เป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
เลขที่ ๐๔๐๑/๐๘๒๔
รับวันที่ 14 มิ.ย. ๒๕๔๕
เวลา 9.๕๐ ผู้รับ.....

1๗๖๓๑

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเชษฐกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

13 มิ.ย. ๒๕๔๗

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์มือถือ 01-2936293

(๔)

ที่ ศธ 0519.12/5925



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๒ มิถุนายน 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน นายกสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวจิตติมา ผดุงวงศ์เดช นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์อังฉรา วัฒนาณรงค์ และ อาจารย์จ้าวรรณ สกุลฤ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้นักศึกษาปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 – 4 ภาคปกติ จำนวน 450 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ในระหว่างเดือนมิถุนายน - กรกฎาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวจิตติมา ผดุงวงศ์เดช ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญสิริ จีระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-5871483 มือถือ 01-2936293

ที่ ศธ 0519.12/5724



มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
เลขที่รับมอบ 0๒๐๒/ 0855
วันที่ 13/๐๗ เวลา 10.25
ผู้รับ ๖
บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑๒ มิถุนายน 2547

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ศูนย์วิจัย
เลขที่รับมอบ ๐๔๐๑/ ๐๘๐๑
วันที่ 1๔/๕๖/๔7
เวลา 9.๐๐ ผู้รับ ๐

เนื่องด้วย นางสาวฐิติมา ผดุงวงศ์เดช นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์อังฉรา วัฒนาณรงค์ และ อาจารย์จารุวรรณ สกุลฤ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้นักศึกษาปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1-4 ภาคปกติ จำนวน 450 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ในระหว่างเดือนมิถุนายน - กรกฎาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวฐิติมา ผดุงวงศ์เดช ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

/๑๒๖๖

รศ.ดร.อัครนิต ฟ้าจ๊ะ และ ผอ.ก
เพื่อใช้ดำเนินการตามโครงการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

13 ๕-๑ 47

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-5871483 มือถือ 01-2936293

เรียน รศ.ดร.อัครนิต ฟ้าจ๊ะ และ ผอ.ก
จาก ก.จ.ก
13 ๕-๑ 47

@ 13 ๕-๑ 47



สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย

ASSOCIATION OF PRIVATE HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS OF THAILAND

๗๓ ถนนพระราม ๖ กรุงเทพฯ ๑๐๕๐๐ โทร. ๐-๒๒๔๗-๖๗๖๒-๓ โทรสาร. ๐-๒๒๔๗-๖๗๖๒-๓ <http://www.apheit.or.th>
73 Rama 6 Road, Bangkok 10400, Thailand Tel. 0-2247-6762-3 FAX. 0-2247-6762-3 E-mail. apheit1@ksc.th.or.th

ที่ปรึกษา

ภราดา ดร.ประทีป ม.โกลมต
ดร.ธนุ กุลชล
อาจารย์พรชัย มงคลวนิช
ดร.วัลลภ สุวรรณดี
อาจารย์สุริ นุชนาถนิต
อาจารย์สุริย์ ล.สุภาพันธ์

ที่ สสอท. 188/2547

20 สิงหาคม 2547

นายกสมาคมฯ

ผศ.ดร.จันทร์จิรา วงษ์ชมทอง

นายกแฟ้มพันวาระ

ดร.บุญทอง ภูเจริญ

อุปนายก (๑)

ดร.รัชนิพร พ.พุททกะมาน

อุปนายก (๒)

รศ.ดร.จิรเดช อุสวัสด์

นายกกรรมการเลือก

ภราดา ดร.บัญชา แสงหิรัญ

เลขาธิการ

ดร.เสนีย์ สุวรรณดี

ปฎิคม

อาจารย์วิภา พาสนพัฒน์พาณิชย์

นายทะเบียน

ดร.จินต์ วิมาตะกลัศ

เจริญญิกและประธานฝ่ายพัฒนา

ดร.มานิต บุญประเสริฐ

ประธานฝ่ายหาทุน

อาจารย์บัญชา เกิดมณี

ประธานฝ่ายประชาสัมพันธ์

ดร.พรจิต อรัญยานนท์

ประธานฝ่ายวิชาการและ

ประกันคุณภาพการศึกษา

ผศ.ดร.นิมมวล ศรีจาด

ประธานฝ่ายกิจการนักศึกษา

อาจารย์กนกวรรณ ฉันทะมงคล

กรรมการ

อาจารย์ปราณี วงษ์สวัสดิกุล
ผศ.ดร.เลอเกียรติ วงศ์สารพิกุล
ดร.ศิริพร ตันตพิรุณวิทย์
ดร.สมศักดิ์ รุ่งเรือง
ดร.สรณัทพร ล.สุภาพันธ์
ดร.เลิศลักษณ์ ส.บุรุษพัฒน์
ภราดา ดร.วิศิษฐ์ ศรีวิชัยรัตน์
ดร.ชาลิต หมั่นนุช
ดร.เสาวนีย์ กานต์เดชารักษ์
ผศ.ดร.ประดิษฐ์ เกกิงรังสฤษดิ์
ดร.พรพรรณ วรสิทธิ์ รัตนอมร
ดร.สิทธิพร ประวัติรุ่งเรือง

เรื่อง ขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำปริญญานิพนธ์
เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ด้วย นางสาววิจิตา ผดุงวงศ์เดช นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง
“ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สารสนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัย
ธุรกิจบัณฑิตย์” ทั้งนี้ ผู้ทำวิจัยจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถาม
นักศึกษาปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1-4 ภาคปกติ ของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ จำนวน 450 คน

ในการนี้ สมาคมฯ ได้รับความร่วมมือจาก ดร.มานิต บุญประเสริฐ รองอธิการบดี
มหาวิทยาลัยรังสิต เป็นผู้ตรวจแบบสอบถาม

สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนฯ จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน
ได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้ผู้ทำวิจัยดังกล่าว ได้มีโอกาสเก็บรวบรวมข้อมูลในสถาบัน
ของท่านได้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.เสนีย์ สุวรรณดี)

เลขาธิการสมาคมฯ

ศูนย์ประสานงานสมาคมฯ

โทรศัพท์ / โทรสาร 0-2354-5689-00

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

- | | | |
|----|---------------------------|--|
| 1. | ชื่อ
ตำแหน่ง
สังกัด | ดร. มานิต บุญประเสริฐ
รองอธิการบดี
มหาวิทยาลัยรังสิต |
| 2. | ชื่อ
ตำแหน่ง
สังกัด | ดร. ราชนัย บุญธิมา
อาจารย์ประจำ
สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 3. | ชื่อ
ตำแหน่ง
สังกัด | อาจารย์ รุ่งนภา พันธ์งาม
หัวหน้างานวารสารและหนังสือพิมพ์
ศูนย์สนเทศและหอสมุด
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ |
| 4. | ชื่อ
ตำแหน่ง
สังกัด | อาจารย์ สาวิตรี แสงวิริยภาพ
หัวหน้าแผนกบริการ
ศูนย์สนเทศและหอสมุด
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ |
| 5. | ชื่อ
ตำแหน่ง
สังกัด | ดร.อรรณพ โพธิสุข
รองผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์ และอาจารย์ประจำ
สำนักคอมพิวเตอร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	จิตติมา ผดุงวงศ์เดช
วันเดือน ปีเกิด	วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2518
สถานที่เกิด	เขตดุสิต จังหวัดกรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	52 ซอยไสวสุวรรณ ถนนประชากรราษฎร์ สาย 1 แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ 10800
ประวัติการศึกษา	
ปีการศึกษา 2547	การศึกษามหาบัณฑิต (การอุดมศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2540	ปริญญาตรี เศรษฐศาสตรบัณฑิต (เอก การค้าระหว่างประเทศ) จากมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย กรุงเทพฯ
ปีการศึกษา 2536	จบมัธยมศึกษาตอนปลาย (แผนกศิลป์ – คำนวณ) จากโรงเรียนเซนต์ฟรังซิสซาเวียร์คอนแวนต์