

ความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

ศิริรัตน์ นัจันท์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
ปีการศึกษา 2551
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

**Needs of Users in Desirable Information Services of Academic
Resources Centers and Information Technology,
Rajabhat Universities in Bangkok District**

Sirirat Numjun

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Arts Program in Library and Information Science
Academic Year 2008**

Copyright of Bansomdejchaopraya Rajabhat University

วิทยานิพนธ์ ความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ
และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร
โดย นางศิริรัตน์ นัจจันทร์
สาขา บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์
ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ฉวีวรรณ คูหาภินันท์
กรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิราภรณ์ หนูสวัสดิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรายุทธ์ เศรษฐขจร)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ศาสตราจารย์ ดร.สายหยุด จำปาทอง)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ฉวีวรรณ คูหาภินันท์)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิราภรณ์ หนูสวัสดิ์)

..... กรรมการ
(อาจารย์มนต์ฤดี วัชรประทีป)

..... กรรมการและเลขานุการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประภาพรรณ หิรัญวัชรพฤกษ์)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ เรื่องความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร สำเร็จลงด้วยดี เพราะได้รับความกรุณาอย่างดียิ่งจากรองศาสตราจารย์ฉวีวรรณ คูหาภินันท์ อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์จิราภรณ์ หนูสวัสดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้กรุณาให้แนวคิด คำแนะนำและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในทุกขั้นตอน การวิจัยให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจึงขอกราบขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.สายหยุด จำปาทอง ประธานสอบวิทยานิพนธ์ อาจารย์ มนต์ฤดี วัชรประทีปและผู้ช่วยศาสตราจารย์ประภาพรพรรณ หิรัญวัชรพฤษชัย กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการแก้ไขปรับปรุงวิทยานิพนธ์เพิ่มเติมให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมถึงผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ที่กรุณาใช้เวลาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ ในการวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ ญาติพี่น้องทุกคน คุณสมบัติ นัจฉรินทร์ และครอบครัว ที่ให้ความรัก ความห่วงใยและคอยเป็นกำลังใจตลอดมาจนมีความสำเร็จในวันนี้

คุณประโยชน์และคุณความดีของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบให้บุพการีและคณาจารย์ที่ให้ความรู้ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกๆ ท่านที่ให้ความช่วยเหลือ อุปถัมภ์ค้ำจุนแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด บนเส้นทางเดินของการดำเนินชีวิต รวมถึงกัลยาณมิตรที่รักทุกคน

ศิริรัตน์ นัจฉรินทร์

ศิริรัตน์ น้ำจันทร์ (2551). ความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จ
เจ้าพระยา.

คณะกรรมการควบคุม รองศาสตราจารย์ฉวีวรรณ คูหาภินันท์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิราภรณ์ หนูสวัสดิ์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพการบริการสารสนเทศตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ 2) เพื่อศึกษาความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ 3) เพื่อเปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ และ 4) เพื่อเปรียบเทียบสภาพจริงกับความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร เป็นอาจารย์ประจำและนักศึกษาที่กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร 6 แห่ง จำนวน 1,063 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) T-Test และ F-Test

ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพการบริการสารสนเทศในปัจจุบัน โดยรวมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
2. ความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก
3. ผลการเปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ พบว่า มีความต้องการโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. ผลการเปรียบเทียบสภาพจริงในปัจจุบันกับความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ พบว่าโดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสภาพจริงยังไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการในทุกบริการได้

Sirirat Numjun. (2008). **Needs of Users in Desirable Information Services of Academic Resources Centers and Information Technology, Rajabhat Universities in Bangkok District** Graduate School, Bansomdejchoapraya Rajabhat University. Thesis Committee : Assoc. Prof. Chaweewan Khuhapinant, Asst. Prof. Jiraporn Noosawas

The aims of this research were 1) to study the condition of information services based on users' opinions 2) to study the needs of desirable information services 3) to compare the needs of desirable information services classified by types of users and 4) to compare the needs of desirable information services with real situation in the Academic Resources Centers and Information Technology in Bangkok. The samples used were 1,063 instructors, undergraduate and graduate students from 6 Rajabhat Universities in Bangkok. The questionnaires were used as a research tool. The statistics used were percentage, mean (\bar{X}), standard deviation (S.D.), T-test and F-test.

The results were found that:

1. The condition of information services of the academic resources center and information technology in overall based on the users' opinions was at middle level.
2. The needs of desirable information services were at high level.
3. To compare the needs of desirable information services classified by types of users, it was found that the level of needs in overall was not significantly different at .05
4. The comparison between the real situation and the needs of desirable services, it was statistical significant different at .05.and could not serve the users' needs in all services.

สารบัญ

	หน้า
ประกาศคุณูปการ.....	ง
บทคัดย่อภาษาไทย.....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญแผนภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
การบริการสารสนเทศ	8
ความหมายของการบริการสารสนเทศ	8
ความสำคัญของการบริการสารสนเทศ.....	9
ประเภทการบริการสารสนเทศ.....	10
องค์ประกอบของการบริการสารสนเทศ.....	12
ความต้องการสารสนเทศ.....	14
ความหมายของความต้องการ.....	14
ระดับความต้องการสารสนเทศ.....	14
วัตถุประสงค์ของความต้องการสารสนเทศ.....	14
องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความต้องการสารสนเทศ.....	15
อุปสรรคในการเข้าถึงความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ	15

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	
มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
งานวิจัยในประเทศ	20
งานวิจัยต่างประเทศ	30
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	32
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
การวิเคราะห์ข้อมูล	36
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	39
ตอนที่ 2 สภาพการบริการสารสนเทศในปัจจุบันของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ.....	40
ตอนที่ 3 ความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร	51
ตอนที่ 4 เปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ.....	62
ตอนที่ 5 เปรียบเทียบสภาพจริงกับความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของ ผู้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร	67
ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะด้านบริการสารสนเทศของผู้บริการสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร.....	68

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	71
สรุปผลการวิจัย.....	73
อภิปรายผลการวิจัย	80
ข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย.....	84
บรรณานุกรม	86
ภาคผนวก	93
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาในการทำ วิทยานิพนธ์	94
ภาคผนวก ข จดหมายเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาเครื่องมือใน การทำวิทยานิพนธ์.....	96
ภาคผนวก ค จดหมายขออนุญาตเก็บข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์.....	98
ภาคผนวก ง การอ่านค่าดัชนีความสอดคล้อง(IOC).....	100
ภาคผนวก จ แบบสอบถาม.....	108
ภาคผนวก ฉ ประวัติผู้วิจัย.....	121

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	แสดงการบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร	17
3.1	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนตัวจำแนกตามสถานภาพทั่วไป.....	39
4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริการสารสนเทศ ในภาพรวม.....	40
4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริการ ยืม-คืน.....	41
4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริการทรัพยากร สารสนเทศ.....	42
4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริการตอบคำถามและ ช่วยการค้นคว้า.....	43
4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริการสืบค้น ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภท ฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด	44
4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริการสืบค้น ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลซีดีรอม.....	45
4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริการสืบค้น ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลฐานข้อมูลออนไลน์.....	46
4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริการสืบค้น ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลฐานข้อมูลอื่นๆ.....	47
4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริการสืบค้น ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายนอกห้องสมุด	48
4.11	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริการการสอน/แนะนำ การใช้ห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์.....	49
4.12	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริการจัดทำบรรณานุกรม รายชื่อหนังสือใหม่.....	50
4.13	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการการบริการสารสนเทศ ที่พึงประสงค์ ในภาพรวม.....	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.14	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการบริการ ยืม-คืน ที่พึงประสงค์.....	52
4.15	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการบริการทรัพยากร สารสนเทศที่พึงประสงค์.....	53
4.16	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการบริการตอบคำถามและ ช่วยการค้นคว้าที่พึงประสงค์.....	54
4.17	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการบริการสืบค้น ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุด ประเภทฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด ที่พึงประสงค์.....	55
4.18	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการบริการสืบค้น ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุด ประเภทฐานข้อมูลซีดีรอมที่พึงประสงค์.....	56
4.19	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการบริการสืบค้น ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุด ประเภทฐานข้อมูลออนไลน์ที่พึงประสงค์....	57
4.20	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการบริการสืบค้น ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุด ประเภทฐานข้อมูลอื่นๆ ที่พึงประสงค์.....	58
4.21	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการบริการสืบค้น ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายนอกห้องสมุด.....	59
4.22	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการบริการการสอน/แนะนำ การใช้ห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่พึงประสงค์.....	60
4.23	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการบริการจัดทำบรรณานุกรม รายชื่อหนังสือใหม่ที่พึงประสงค์.....	61
4.24	เปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ.....	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.25	เปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ ในด้านความต้องการบริการ ยืม - คืน	65
4.26	เปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภท ของผู้ใช้บริการ ในด้านความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายใน ห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด	65
4.27	เปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ประเภทของผู้ใช้บริการ ในด้านความต้องการบริการสืบค้นการบริการฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลออนไลน์.....	66
4.28	เปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตาม ประเภทของผู้ใช้บริการในด้านความต้องการบริการสอน/แนะนำการใช้ห้องสมุดและ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	66
4.29	เปรียบเทียบสภาพจริงกับความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร.....	67
4.30	ข้อเสนอแนะด้านการบริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร.....	68

สารบัญแผนภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคข้อมูลข่าวสารที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งได้รับผลกระทบมาจากกระแสโลกาภิวัตน์และด้วยความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสาร ตลอดจนมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมืองการปกครอง เพื่อให้การมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ “ทั้งนี้ย่อมต้องอาศัยการศึกษาเพื่อเป็นกลไกในการพัฒนาคน” (พล.อ.ชวลิต ยงใจยุทธ 2539 : คำนำ) มหาวิทยาลัยราชภัฏในฐานะเป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่งที่อยู่ในยุคแห่งการปฏิรูปการศึกษาและการเรียนรู้ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 จึงได้รับผลกระทบต่อการจัดการเรียนการสอนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ มหาวิทยาลัยต้องปรับเปลี่ยนการจัดการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับสังคม ยุคปัจจุบัน มีการผลิตผู้รู้ ผู้สร้างความรู้ และองค์ความรู้ สร้างขีดความสามารถให้คนไทยในศตวรรษหน้าไม่เป็นเพียงผู้บริโภคความรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศเท่านั้น แต่พึงเป็นนักประดิษฐ์ คิดค้น นักวิจัย นักวิทยาศาสตร์มากขึ้น (อมรวิชัย นาคทรพ 2544 : 27) ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 (2547 : 12-14) มาตรา 22 ระบุว่า “การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติ และเต็มตามศักยภาพ” และมาตราที่ 25 ระบุว่า “รัฐต้องส่งเสริมการดำเนินงาน และการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบได้แก่ ห้องสมุดประชาชน พิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ สวนสัตว์ สวนสาธารณะ สวนพฤกษศาสตร์ อุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์การศึกษาและนันทนาการ แหล่งข้อมูล และแหล่งเรียนรู้อื่นอย่างพอเพียงและมีประสิทธิภาพ” “จากข้อความที่กล่าวมานั้น เน้นถึงความสำคัญของห้องสมุดที่ต้องมีระบบการจัดการให้เป็นศูนย์การเรียนรู้ หรือเป็นแหล่งรวบรวมเพื่อบริการทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายประเภท และให้ความสำคัญกับการให้บริการเป็นเครือข่าย เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดได้ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็ตาม” (ประพัฒน์พงศ์ เสนาฤทธิ์ 2543 : 22-23) เพื่อปรับปรุงการศึกษาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม มุ่งสร้างสังคมไทยให้เป็น “สังคมแห่งการเรียนรู้” ซึ่งในปัจจุบันมีข้อมูลข่าวสารที่ต้องเรียนรู้ใหม่ ๆ จึงต้องเน้นการให้คิดเป็นทำเป็น เป็นตัวของตัวเองในด้านของความคิด สามารถจินตนาการ ริเริ่ม สร้างสรรค์ การเรียนการสอนจึงต้องเปลี่ยนจากระบบป้อนให้ มาเป็นระบบเรียนรู้ด้วยตนเอง สามารถรู้วิธีการเรียนรู้ (เย็น กุวรรรณ และ โอนมา สุวรรณภิกษาติ 2543 : 11) และถ้าจะสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ให้สำเร็จ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความพร้อมในเรื่องของข้อมูล ข่าวสารที่ตอบสนองต่อความต้องการใน

การนำไปใช้ประโยชน์ของผู้ใช้บริการ “แหล่งที่สามารถตอบสนองความต้องการที่ดีที่สุดก็คือ ห้องสมุด” นันทา วิทยุติศักดิ์ (2545 : 9) กล่าวว่า ในปัจจุบันห้องสมุดซึ่งเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญ ในสถาบันศึกษานอกจากนั้นห้องสมุดยังเป็นแหล่งรวบรวมความรู้ ข้อมูลข่าวสารที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตประจำวันของมนุษย์ ดังที่ ทรงพันธ์ เจริมประยงค์ (2547 : 15) เห็นด้วยว่า ห้องสมุดเป็น สังคมแห่งข้อมูล ข่าวสารที่มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตและรวมถึงเรื่องของการศึกษาที่เยาวชนและ ประชาชนทั่วไปควรทราบความเคลื่อนไหวของข้อมูล ข่าวสารในแต่ละวันเพื่อสามารถนำสารสนเทศ หรือข้อมูลข่าวสาร มาใช้ประโยชน์กับตนเอง และประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในฐานะที่ห้องสมุดเป็นแหล่งบริการสารสนเทศ จึงมีความสำคัญเป็นทวีคูณ ความมีเอกภาพและ อิสระภาพในการบริการเป็นปัจจัยหลักอันจะนำมาซึ่งความสามารถในการบริการสารสนเทศได้อย่าง สอดคล้องกับกระแสความเปลี่ยนแปลงของสังคม ดังนั้นห้องสมุดจึงต้องปรับเปลี่ยนบทบาทจากเดิม ไปสู่บทบาทใหม่ดังนี้ 1) จากห้องสมุดเป็นศูนย์กลาง เปลี่ยนเป็นห้องสมุดสารนิเทศเป็นศูนย์กลาง 2) จากห้องสมุดในฐานะเป็นสถาบันเปลี่ยนเป็นสำนักวิทยบริการ 3) จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สมัยใหม่เปลี่ยนเป็นการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าถึง การใช้บริการสารสนเทศ 4) จากหน่วยงานห้องสมุดเพื่อจัดหาสารสนเทศ เปลี่ยนเป็นหน่วยงานที่กว้างขวาง เพื่อเตรียมสารสนเทศทุกรูปแบบไว้บริการ (สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์ 2539 : 37-47) การบริหารจัดการ ห้องสมุดในยุคปัจจุบัน อยู่ในระหว่างการปฏิรูปการศึกษาต้องมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลง แนวความคิดหลายประการ ได้แก่ “การปรับเปลี่ยนแนวคิดการบริการจากเชิงรับมาเป็นเชิงรุก จัดให้มีการ บริการเสมือนจริงสอนให้ลูกค้ำมีวิธีเข้าถึงระบบสารสนเทศ เพื่อลูกค้ำจะได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ได้ตลอดชีวิต และได้มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน และการคัดสรรระบบสารสนเทศเพื่อบริการ ลูกค้ำเพราะลูกค้ำเป็นผู้ใช้บริการของระบบสารสนเทศ” (อภัย ประกอบผล 2543 : 24) เนื่องจาก ห้องสมุดเป็นแหล่งรวมวิทยาการ เป็นศูนย์ปฏิบัติการ ที่ทำหน้าที่เป็นสื่อระหว่างบุคคลกับความรู้ ดังนั้น ห้องสมุดจึงเป็นปัจจัยหลักหรือปัจจัยสำคัญที่เป็นเครื่องมือในการสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการ สนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเองตลอดชีวิต ทั้งการศึกษาในระบบ นอกระบบ และตามอัธยาศัย บริการ วิชาการทั้งในสถาบัน นอกสถาบัน อย่าง ไร้ขอบเขต เวลา และสถานที่ ทั้งเพื่อการศึกษา การดำรงชีวิต เพื่อสุขภาพ และคุณภาพชีวิตที่ดี ภารกิจจะกว้างขวางกว่าภารกิจในปัจจุบันมาก "และเป็นส่วนหนึ่งของ สังคม ไม่ได้อยู่โดดเดี่ยวและไม่ได้ตั้งขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้ใดผู้หนึ่งเท่านั้น หากเพื่อประโยชน์ของ สังคมเป็นส่วนใหญ่" (คุณหญิงแมนมาส ขวลิต 2543 : 45) โลกปัจจุบันเป็นยุคแห่งการทะลักทะลายนของ ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ หลากหลายรูปแบบ ทำให้เกิดผลกระทบต่อการเรียนการสอนที่ครูหรือผู้ให้ ความรู้ จำเป็นต้องเปลี่ยนวิถีทางการเรียนการสอนใหม่ โดยผู้เรียนต้องเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ รู้จัก สืบค้นและแสวงหาข่าวสารความรู้ด้วยตนเองและนำความรู้ที่นำมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและ สังคมด้วยตนเองมากยิ่งขึ้น เพื่อปรับตัวให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ ตลอดเวลาได้

ผู้วิจัยตระหนักถึงภาระหน้าที่ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นหน่วยบริการทางสารสนเทศหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ดังนั้นการให้บริการสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นเรื่องสำคัญ ผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลนั้นมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
2. เพื่อศึกษาความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ
4. เพื่อเปรียบเทียบสภาพจริงกับความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ประจำและนักศึกษาที่กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา ในปีการศึกษา 2550 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 แห่ง คือ 1) มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา 2) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี 3) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 4) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 5) มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม 6) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จำนวนประชากรแยกได้ดังนี้

1.1 อาจารย์ประจำ	จำนวน	1,665	คน
1.2 นักศึกษา			
1.2.1 ระดับปริญญาตรี	จำนวน	128,822	คน
1.2.2 ระดับบัณฑิตศึกษา	จำนวน	4,947	คน
รวมประชากรทั้งหมด		135,434	คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้มาจากประชากรในข้อ 1 โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย และใช้สูตรของยามานะ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ 2544 : 127) เพื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

2.1 อาจารย์ประจำ	จำนวน	318	คน
2.2 นักศึกษา			
2.2.1 ระดับปริญญาตรี	จำนวน	387	คน
2.2.2 ระดับบัณฑิตศึกษา	จำนวน	358	คน
รวมประชากรทั้งหมด		1,063	คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ

3.1.1 การบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

3.1.2 ผู้ใช้บริการ

3.1.2.1 อาจารย์ประจำ

3.1.2.2 นักศึกษา แบ่งเป็น

(1) นักศึกษา ระดับปริญญาตรี

(2) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์เฉพาะ

บริการสารสนเทศ หมายถึง บริการที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจัดขึ้นเพื่อ มุ่งเน้นให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศที่ถูกต้องสมบูรณ์ และตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด ได้แก่ 1)บริการ ยืม – คืน 2)บริการทรัพยากรสารสนเทศ 3)บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า 4)บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุด ประเภทฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด 5)บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุด ประเภทฐานข้อมูลซีดีรอม 6)บริการสืบค้น ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุด ประเภทฐานข้อมูลออนไลน์ 7)บริการสืบค้นฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุด ประเภทฐานข้อมูลอื่นๆ 8)บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ภายนอกห้องสมุด 9)บริการสอน/แนะนำการใช้ห้องสมุดและข้อมูลฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ 10)บริการ จัดทำบรรณานุกรมรายชื่อหนังสือใหม่

ความต้องการสารสนเทศที่พึงประสงค์ หมายถึง ความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจัดบริการสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของตนเอง ซึ่งสามารถวัดได้โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

สภาพการบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ข้อเท็จจริงในปัจจุบันเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ห้องสมุดกลางหรือหน่วยงานที่มีชื่อ เป็นอย่างอื่นแต่ทำหน้าที่เป็นห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 6 แห่ง ดังนี้

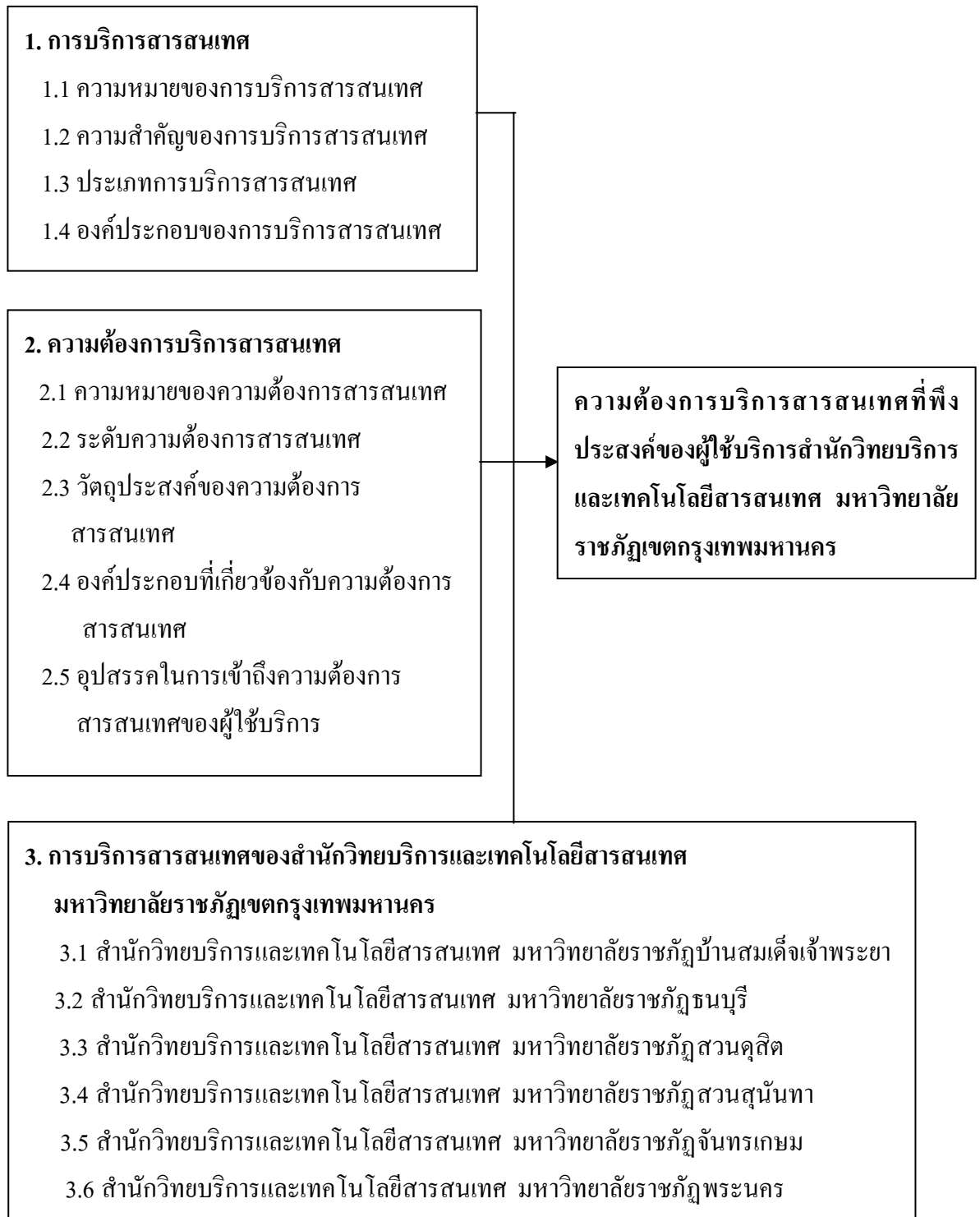
- 1) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
- 2) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- 3) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- 4) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- 5) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
- 6) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ผู้ใช้บริการ หมายถึง อาจารย์ประจำ นักศึกษาที่กำลังศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา ในปีการศึกษา 2550 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครที่เข้ามาใช้บริการสำนัก วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบสภาพการบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
2. ทราบความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร
3. เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาการบริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏ เขตกรุงเทพมหานคร ให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้อย่างแท้จริง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง ความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะนำเสนอตามหัวข้อดังนี้

1. การบริการสารสนเทศ

- 1.1 ความหมายของการบริการสารสนเทศ
- 1.2 ความสำคัญของการบริการสารสนเทศ
- 1.3 ประเภทการบริการสารสนเทศ
- 1.4 องค์ประกอบของการบริการสารสนเทศ

2. ความต้องการสารสนเทศ

- 2.1 ความหมายของความต้องการสารสนเทศ
- 2.2 ระดับความต้องการสารสนเทศ
- 2.3 วัตถุประสงค์ของความต้องการสารสนเทศ
- 2.4 องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความต้องการสารสนเทศ
- 2.5 อุปสรรคในการเข้าถึงความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ

3. การบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

- 3.1 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
- 3.2 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- 3.3 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- 3.4 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- 3.5 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
- 3.6 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 4.1 งานวิจัยในประเทศ
- 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. การบริการสารสนเทศ

1.1 ความหมายของการบริการสารสนเทศ

การบริการสารสนเทศ (Information Service) เป็นงานหนึ่งในแผนกบริการ จัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว งานบริการสารสนเทศประกอบด้วย บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า งานบริการจ่าย-รับ หรือ การบริการ ยืม-คืน งานบริการจองหนังสือหรือบริการหนังสือจอง งานบริการวารสาร หนังสือพิมพ์ และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง งานบริการยืมคืนระหว่างห้องสมุด งานบริการค้นหาสารสนเทศ การบริการสารสนเทศ มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

มาลี กาปมาลา (2536 : 10) ให้ความหมายของการบริการสารสนเทศว่า หมายถึง งานบริการที่ให้ข้อมูลอย่างละเอียดลึกซึ้ง ช่วยค้นหาข้อมูลหรือเรื่องราวในสาขาวิชาต่าง ๆ ให้บริการหลายประเภท เช่น บริการจัดทำบรรณานุกรมและสารระสังเขป บริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล บริการข่าวสาร ทันสมัย เป็นต้น และยังคงติดต่อกับศูนย์เอกสารและศูนย์สารสนเทศต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลตามความต้องการของผู้ใช้ในการค้นหาข้อมูล โดยใช้แหล่งสารสนเทศ (Information Sources) นั้น นอกจากเอกสารสิ่งพิมพ์แล้วยังรวมถึงสารสนเทศที่บรรจุอยู่ในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ สามารถค้นข้อมูลออกมาในรูปแบบปรนุกรมได้

ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ (2537 : 112) ให้ความหมายของการบริการสารสนเทศ หมายถึง งานบริการที่จะให้ข่าวสารข้อเท็จจริงอย่างละเอียดลึกซึ้ง โดยมุ่งเน้นให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศตามที่ต้องการอย่างสะดวกรวดเร็วถูกต้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด นอกจากนี้ยังติดต่อกับแหล่งสารสนเทศอื่นๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ผู้ใช้ต้องการรวมทั้งการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ บริการสารสนเทศจะเน้นให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ดี ครบถ้วนตรงกับความต้องการและรวดเร็ว ดังนั้นนักสารสนเทศจึงมีบทบาทที่สำคัญในการจัดเตรียมสารสนเทศที่มีคุณค่า สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศ และในขั้นสุดท้ายนักสารสนเทศจะเป็นผู้เตรียมสารสนเทศไว้ให้ผู้ใช้ โดยผู้ใช้ไม่ต้องไปค้นหาเอง

นำทิพย์ วิภาวิน (2546 : 93) ให้ความหมายของการบริการสารสนเทศหมายถึง การบริการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดได้รับสารสนเทศตามความต้องการ ซึ่งหัวใจของงาน ห้องสมุดคือการบริการสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่ต้องการ สารสนเทศทุกรูปแบบ ได้รวดเร็วและตามความต้องการไม่ว่าจะอยู่ในรูปสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนศึกษา และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ยุพิน จันทรเจริญสิน (2548 : 12) ให้ความหมายของการบริการสารสนเทศ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือกับผู้ใช้บริการให้มากที่สุด เท่าที่จะมากได้ อาจจะเป็นการสอน ให้คำแนะนำการใช้ทรัพยากร แนะนำแหล่ง สารสนเทศ ซึ่งเป็นการบริการที่ต้องมีความเป็นมืออาชีพ เพราะรูปแบบ

สารสนเทศ ในปัจจุบัน ได้เปลี่ยนไปตามความต้องการของผู้ใช้โดยมุ่งเน้นการบริการเฉพาะรายตามคำขอเป็นบริการแบบ 24/7 คือ ตลอดเวลา 24 ชั่วโมงต่อวัน 7 วันต่อสัปดาห์

ดังนั้น การบริการสารสนเทศ หมายถึง การบริการกิจกรรมต่างๆ ที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกและสนองความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด และสนองความต้องการของผู้ใช้บริการของห้องสมุด ให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรห้องสมุดได้อย่างเต็มที่และให้ผู้ใช้ได้รับจากการใช้บริการมากที่สุด ทั้งนี้การบริการแก่ผู้ใช้บริการเป็นหัวใจสำคัญของงานห้องสมุด โดยเฉพาะห้องสมุดมหาวิทยาลัยถือว่าการเข้าใช้บริการห้องสมุดเป็นส่วนสำคัญและมีคุณค่าที่สุดในการส่งเสริมการเรียนการสอนการค้นคว้าและการวิจัย ตลอดจนการศึกษาอย่างต่อเนื่องของนิสิตเพื่อให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่างๆ มีความพร้อมในการจัดเก็บรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศ และเผยแพร่ทรัพยากรทางปัญญาอย่างกว้างขวาง และจัดบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการในมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ความสำคัญของการบริการสารสนเทศ

ความสำคัญของการบริการสารสนเทศ เป็นบริการที่เกิดขึ้นควบคู่กับการจัดตั้งห้องสมุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ทุกประเภทได้เข้าถึงสารสนเทศ และส่งเสริมให้ผู้ใช้ได้เรียนรู้ด้วยตนเอง ผู้ใช้บริการต้องปรับเปลี่ยนความคิดและทัศนคติจากการใช้บริการจากการค้นคว้าเพียงอย่างเดียว มาเป็นสามารถสืบค้น เปรียบเทียบ วิเคราะห์ เรียบเรียง ความรู้อย่างกว้างขวางลึกซึ้ง (นันทา วิทวุฒิสักดิ์ 2545 : 7) เพื่อมุ่งเน้นให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศ ที่ถูกต้องสมบูรณ์ ทันสมัยและตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด แต่ละห้องสมุดจึงต้องหาวิธีการ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัยและโทรคมนาคมที่จำเป็น เนื่องจากความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับงานห้องสมุด ช่วยให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศอย่างรวดเร็ว ครบถ้วน และสนองความต้องการได้มากขึ้น ด้วยบริการสารสนเทศเป็นบริการที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้ตามความต้องการ งานบริการสารสนเทศจึงเป็นงานที่ทำทายความสามารถของบรรณารักษ์เป็นอย่างมาก เนื่องจากความสลับซับซ้อนของสารสนเทศที่เพิ่มปริมาณมากขึ้นทุกวัน ความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วและไม่เคยหยุดนิ่งของเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการจัดการสารสนเทศ ห้องสมุดแต่ละแห่งจึงมีบริการสารสนเทศมากน้อยแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ โครงสร้าง ขอบเขต และหน้าที่ของห้องสมุด แต่ควรมีการให้บริการที่หลากหลาย รวดเร็ว บริการอย่างสม่ำเสมอสำหรับผู้ใช้บริการสารสนเทศจึงมีทั้งแบบให้เปล่าและบริการที่ต้องเสียค่าธรรมเนียม

ดังนั้น ความสำคัญของการบริการสารสนเทศมีคุณค่าและเป็นหัวใจของห้องสมุด เสริมสร้างความสามารถให้กับผู้ใช้บริการสารสนเทศในอันที่จะตั้งดวงประโยชน์และความรู้ต่าง ๆ ในการสร้างระเบียบแบบแผนในการค้นคว้าเกี่ยวกับงานวิจัย สร้างวิธีการใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหา อีกทั้ง

ยังช่วยในด้านการผลิตสารสนเทศ เสริมสร้าง การบริการ และทำให้การตัดสินใจมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 ประเภทการบริการสารสนเทศ

การบริการสารสนเทศของห้องสมุดแบ่งออกได้ดังนี้

1.3.1 บริการจ่าย-รับหนังสือ (Circulation Service) บริการจ่าย-รับ หรือบริการให้ยืม (Borrowing Service) หมายถึง การให้ยืมวัสดุสารสนเทศของห้องสมุดบางประเภทที่ห้องสมุดกำหนดไว้ให้ยืมได้ บริการนี้เป็นบริการพื้นฐานที่ห้องสมุดทุกแห่งจัดบริการไว้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุดที่ต้องการนำหนังสือไปใช้นอกห้องสมุด โดยห้องสมุดจะกำหนดระเบียบการยืมส่งและทำหลักฐานการยืมไว้

1.3.2 บริการหนังสือจองและหนังสือสำรอง (Service Reserved Book) บริการหนังสือจอง คือ บริการที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้จองหนังสือตามที่ตนต้องการ ไว้ล่วงหน้า เนื่องจากหนังสือมีจำนวนน้อยและถูกยืมออกจากห้องสมุดไปแล้ว ส่วนบริการหนังสือสำรอง คือ หนังสือที่อาจารย์ผู้สอนในสาขาวิชาต่าง ๆ แจ้งให้ทางห้องสมุดจัดสำรองไว้ให้นักศึกษาเรียกใช้ได้โดยจัดบริการ ในระยะเวลาที่จำกัดให้สั้นกว่าบริการจ่าย-รับตามปกติ ซึ่งมักเป็นหนังสือที่มีจำนวนน้อยแต่มีผู้ใช้เป็นจำนวนมาก

1.3.3 บริการจัดทำดัชนี (Indexing Service) ดัชนีเป็นเครื่องมือช่วยค้นหาบทความหรือเรื่องที่ต้องการได้โดยสะดวกและรวดเร็ว เพราะดัชนีจะให้รายละเอียดเกี่ยวกับชื่อคน ชื่อสถานที่ ชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง หัวเรื่อง ฯลฯ คำหรือข้อความอื่น ๆ ที่ใช้เป็นกุญแจสำคัญในการค้นหาบทความหรือเรื่องนั้น ๆ

1.3.4 บริการแนะแนวการอ่าน (Readers Advisory Service) บริการแนะแนวการอ่าน เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อส่งเสริมการอ่าน และปลูกฝังนิสัยรักการอ่านให้แก่ผู้ใช้ห้องสมุด เป็นการช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดที่มีปัญหาในการอ่าน เช่น เลือกหนังสืออ่านไม่ได้ตามความต้องการหรือเหมาะสม เลือกหนังสือไม่ถูก เป็นต้น การแนะแนวการอ่านนี้อาจจะกระทำแก่ผู้ใช้เป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม โดยทางห้องสมุดจะต้องทราบความสนใจ ความต้องการรสนิยม และความสามารถในการอ่านของผู้ใช้ในบางกรณีห้องสมุดอาจจะต้องทราบถึงสภาพจิตใจ ร่างกาย และอารมณ์อีกด้วย ในการให้บริการนี้ห้องสมุดอาจจะรวบรวมชื่อหนังสือที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น รายชื่อหนังสือที่จัดทำขึ้นควรจะเรียงลำดับจากหนังสือที่อ่านเข้าใจง่ายที่สุดไปหาหนังสือที่ อ่านเข้าใจยากขึ้นตามลำดับ นอกจากนี้ห้องสมุดยังอาจจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริม การอ่าน ได้อีกหลายวิธี เช่น การเล่าเรื่องจากหนังสือ การวิจารณ์หนังสือ การจัดอภิปรายและการสนทนาเรื่องหนังสือ เป็นต้น

1.3.5 บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Inter-Library Loan) เป็นบริการที่ห้องสมุดขอยืมหนังสือ เอกสาร สิ่งพิมพ์ และวัสดุสารสนเทศซึ่งไม่มีอยู่ในห้องสมุดของตนจากห้องสมุดอื่นที่มี ซึ่งเป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างห้องสมุดต่างสถาบัน หรือผู้ใช้ห้องสมุดแห่งหนึ่ง นับเป็นบริการที่

อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ให้มีโอกาสใช้สารสนเทศที่กว้างขวางขึ้น เพราะห้องสมุดเพียงแห่งเดียวไม่สามารถจะจัดหาและรวบรวมสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ได้สมบูรณ์ครบถ้วน

1.3.6 บริการบรรณานุกรม (Bibliographical Service) ได้แก่ การรวบรวมรายชื่อหนังสือ และสารสนเทศ วัสดุการอ่านอื่น ๆ อย่างมีแบบแผน ตามประเภทของวัสดุสารสนเทศนั้น ๆ ด้วยการให้รายละเอียดแต่ละเรื่องเกี่ยวกับชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง สถานที่พิมพ์ สำนักพิมพ์ หรือโรงพิมพ์ ปีที่พิมพ์ เลขหน้า รวมทั้งอาจมีบรรณนิทัศน์สังเขปหรือสาระสังเขปตามความเหมาะสมหรือความจำเป็นในการใช้ การบริการด้านบรรณานุกรม อาจจัดทำได้หลายวิธี เช่น การทำบรรณานุกรมเฉพาะสาขาวิชา เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาสิ่งพิมพ์ในสาขาวิชาที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วบริการ ช่วยค้นหา รายละเอียดทางบรรณานุกรมในการเขียนบทนิพนธ์ ซึ่งผู้เขียนบทนิพนธ์จำเป็นต้องใช้เขียนเชิงอรรถ และบรรณานุกรมเพื่อประกอบการค้นคว้า

1.3.7 บริการสอนวิธีใช้ห้องสมุด (Library Instruction Service) คือบริการที่ห้องสมุดจัดสอนให้ผู้ใช้บริการรู้จักใช้ห้องสมุด ทรัพยากรห้องสมุด และบริการต่างๆ ของห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้คุ้นเคยและรู้จักใช้ห้องสมุดเพื่อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองได้ การสอนการใช้ห้องสมุด อาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ การสอนอย่างเป็นทางการ และการสอนอย่างไม่เป็นทางการ การสอนอย่างเป็นทางการอาจจัดได้ด้วยการปฐมนิเทศ (Orientation) และการสอน (Instruction) ส่วนการสอนอย่างไม่เป็นทางการอาจทำได้หลายวิธี เช่น ทำเอกสารประชาสัมพันธ์งานห้องสมุด จัดนิทรรศการ จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน และจัดทำคู่มือแนะนำห้องสมุด เป็นต้น

1.3.8 บริการถ่ายเอกสาร (Photocopying Service) เป็นบริการที่จำเป็นสำหรับผู้ใช้ห้องสมุด เพราะช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุดที่ต้องการอย่างรวดเร็ว ช่วยประหยัดเวลาในการคัดลอกในกรณีที่ไม่สามารถนำหนังสือออกนอกห้องสมุดได้ อีกทั้งช่วยลดความสูญเสียบางอย่างของห้องสมุดอันเนื่องมาจากผู้ใช้ฉีกหรือกรีดสิ่งพิมพ์ นอกจากนี้การถ่ายเอกสารสามารถให้รายละเอียดต่าง ๆ ได้เกือบครบถ้วนเช่นเดียวกับต้นฉบับเดิม

1.3.9 บริการอ้างอิงและสารสนเทศ (Reference and Information Service) เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดเพื่อให้คำตอบในเรื่องทั่วไป และช่วยเหลือการค้นคว้าเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่ม รวมทั้งมีระบบการจัดเก็บและการรวบรวมข่าวสารความรู้ต่าง ๆ ตลอดจนจัดหาคู่มือที่อำนวยความสะดวกที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ห้องสมุด

1.3.10 บริการจัดทำสาระสังเขป (Abstracting Service) สาระสังเขป คือ การสรุปเรื่องราวของหนังสือ สิ่งพิมพ์ หรือวัสดุสารสนเทศต่าง ๆ อย่างย่อ ประกอบรายละเอียดทางบรรณานุกรม ซึ่งแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

1.3.10.1 สาระสังเขปประเภทบรรยายหรือบอกเล่า (Descriptive or Indicative Abstracts) คือ บอกให้ทราบว่าสิ่งพิมพ์นั้นมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องใดบ้าง

1.3.10.2 สารสังเขปประเภทให้ความรู้ (Information Abstracts) เป็น การสรุปเนื้อหาหรือบอจุดเด่นของเรื่อง

1.3.11 บริการจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด (Handbook or Guide to the Library) เป็น บริการที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเพื่อแจ้งให้ผู้ใช้บริการ ได้ทราบกฎระเบียบต่าง ๆ ของห้องสมุด และ วิธีการใช้ห้องสมุด เช่น เวลาทำงานของห้องสมุด วิธีใช้บัตรรายการ เป็นต้น คู่มือการใช้ห้องสมุดอาจ จัดทำเป็นรูปเล่มในลักษณะของหนังสือ หรือจุลสาร หรือแผ่นพับ ก็ได้ตามความเหมาะสม

1.3.12 บริการข่าวสารทันสมัย (Current Awareness Service) เป็นบริการที่จะช่วย ให้ผู้ใช้ห้องสมุดได้ทราบข้อเท็จจริง ข่าวสาร หรือความก้าวหน้าใหม่ ๆ ในวิชาที่เกี่ยวข้องให้เร็วที่สุด มี วิธีการดังนี้ คือ

1.3.12.1 ถ่ายสำเนาสารบัญเรื่องในวารสารเล่มใหม่ล่าสุดที่ห้องสมุด ได้รับเผยแพร่แก่ผู้ใช้ หรืออาจแปลชื่อบทความให้เป็นภาษาที่ผู้ใช้จะเข้าใจง่ายขึ้น หรืออาจรวม หน้าสารบัญของวารสารในสาขาวิชาเดียวกันเผยแพร่ไปด้วยกัน หรืออาจแยกออกตามหัวข้อย่อย ๆ

1.3.12.2 แจกรายการสิ่งพิมพ์ใหม่ ๆ ที่ได้รับประจำวันให้ผู้ใช้สนใจทราบ ในประเทศที่พัฒนาแล้วใช้คอมพิวเตอร์จัดทำเพื่อความรวดเร็ว

1.3.12.3 หมุนเวียนวารสารเล่มใหม่ให้ผู้ใช้จัดส่งต่อ ๆ กันไปตามรายชื่อ ผู้ใช้ ซึ่งจะมีอยู่ในแผ่นป้ายติดไว้ที่หน้าปกวารสาร ผู้ที่อ่านแล้วจะขีดชื่อของตนออกและส่งต่อไปตาม กำหนดเวลา

1.3.12.4 ออกสิ่งพิมพ์โดยสม่ำเสมอ เสนอรายชื่อสิ่งพิมพ์ใหม่ ๆ เป็น ประจำพร้อมกับรายงานข่าวหรือความเคลื่อนไหวอื่น ๆ ของห้องสมุด

บริการข่าวสารทันสมัยมีในห้องสมุดเฉพาะและห้องสมุดภาควิชาของ มหาวิทยาลัยบางแห่ง

1.3.13 บริการเลือกสรรสารสนเทศเพื่อเผยแพร่บุคคล (Selective Dissemination of information - S.D.I.) เป็นการคัดเลือกสารสนเทศเฉพาะเรื่องให้แก่ผู้ใช้ที่แสดงความจำนงไว้

1.3.14 บริการความรู้แก่ชุมชน ห้องสมุดที่มีห้องประชุม เช่น ห้องสมุดประชาชน หอสมุดแห่งชาติ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย อาจจัดปาฐกถา อภิปราย โต้วาที ฉายภาพยนตร์สารคดีให้ ประชาชนเข้าฟังหรือชมเป็นการเพิ่มพูนความรู้ (สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์ 2542 : 7-9)

1.4 องค์ประกอบของบริการสารสนเทศ

การบริการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพนั้น จะต้องมีการดำเนินงานที่เป็นระบบโดยมี องค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ประเภทของสารสนเทศ สถาบันบริการสารสนเทศ ผู้ใช้สารสนเทศ และ ผู้ให้บริการสารสนเทศ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.4.1 ประเภทของสารสนเทศ

ประเภทของสารสนเทศแบ่งตามแหล่งเผยแพร่(Sources)ได้เป็น 4 ประเภทดังนี้

- 1.4.1.1 แหล่งปฐมภูมิ หมายถึง แหล่งที่เผยแพร่ความรู้เป็นครั้งแรก เช่น รายงานการวิจัย
- 1.4.1.2 แหล่งทุติยภูมิ หมายถึง แหล่งที่เป็นคู่มือ นำผู้ใช้ไปยังแหล่งปฐมภูมิ เช่น บทความที่แปล หรือวิจารณ์
- 1.4.1.3 แหล่งตติยภูมิ หมายถึง แหล่งที่ทำหน้าที่ชี้นำผู้ใช้ไปยังแหล่งปฐมภูมิและแหล่งทุติยภูมิ ได้แก่ นามานุกรม บรรณานุกรม
- 1.4.1.4 แหล่งที่ไม่ใช่เอกสาร แหล่งนี้เป็นแหล่งก่อให้เกิดแหล่งปฐมภูมิ เพราะมีโอกาสได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือ แหล่งที่เป็นทางการ ได้แก่ องค์กรวิจัย องค์กรวิชาชีพ แหล่งที่ไม่เป็นทางการ ได้แก่ การสนทนากับเพื่อนร่วมงาน การสนทนาหรือปรึกษากันในการประชุมวิชาการ เป็นต้น

1.4.2 สถาบันบริการสารสนเทศ

ปัจจุบันมีการเรียกชื่อแหล่งที่รวบรวมสารสนเทศอยู่ด้วยกันหลายๆ ชื่อ เนื่องจากมีการให้บริการที่หลากหลายรูปแบบ และเพื่อเน้นให้เห็นถึงหน้าที่เด่นชัดของหน่วยงานนั้นๆ จึงแบ่งออกเป็นห้องสมุดและแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ ดังนี้

1.4.2.1 ห้องสมุด (Library) มาจากภาษาละติน แปลว่า หนังสือ ปัจจุบันมีการเรียกชื่อห้องสมุดต่าง ๆ เช่น หอสมุด หอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ ศูนย์วิทยบริการ สำนักบรรณสารการพัฒนา ศูนย์สารสนเทศ ศูนย์เอกสาร ฯลฯ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของอาคารสถานที่ การบริการ งบประมาณ วัสดุ บุคลากร

1.4.2.2 แหล่งสารสนเทศอื่น ๆ แหล่งบริการสารสนเทศที่นอกเหนือจากห้องสมุดได้แก่ ศูนย์เอกสารหรือศูนย์สารสนเทศ ศูนย์ข้อมูล ศูนย์วิเคราะห์สารสนเทศ ศูนย์ประมวลและแจกแจงสารสนเทศ ศูนย์แนะแหล่งสารสนเทศ หอจดหมายเหตุ สถาบันบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์

1.4.3 ผู้ใช้สารสนเทศ

ผู้ใช้บริการสารสนเทศ เป็นผู้ที่มาติดต่อขอความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ อาจแบ่งประเภทผู้ใช้ ออกได้หลายๆ แบบขึ้นอยู่กับลักษณะการจำแนกบริการ

1.4.4 ผู้ให้บริการสารสนเทศ

ผู้ให้บริการสารสนเทศ หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการสารสนเทศ ซึ่งมีความสำคัญมีหน้าที่และบทบาทมากในการดำเนินงาน มีชื่อเรียกต่างๆ กัน เช่น บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา ผู้เชี่ยวชาญการแนะแหล่งสารสนเทศ นักจดหมายเหตุ นายหน้าค้าสารสนเทศ เป็นต้น

2. ความต้องการบริการสารสนเทศ

2.1 ความหมายของความต้องการสารสนเทศ

ความต้องการสารสนเทศ หมายถึง สารสนเทศที่จำเป็นต่อการศึกษา ค้นคว้า และการใช้เพื่อการปฏิบัติงานของบุคคลแต่ละคน และความจำเป็นนี้ต้องมีความสัมพันธ์กับภาระหน้าที่และอาชีพของบุคคลนั้น ศิริพร สุวรรณะ (2529 : 7) กล่าวว่า ความต้องการสารสนเทศเกิดขึ้นจากการที่คนเราตระหนักถึงความไม่รู้หรือความไม่แน่ใจในการปฏิบัติงาน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์และบุคคลที่สังเกตเห็นความต้องการของตน ดังนั้น “ความต้องการสารสนเทศจึงเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและทุกสถานที่ในชีวิตประจำวัน” (ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ 2537 : 91)

2.2 ระดับความต้องการสารสนเทศ

ระดับความต้องการสารสนเทศตามลำดับขั้นทางจิตวิทยา สามารถแบ่งได้ 4 ระดับ (ศิริพร สุวรรณะ 2529 : 7-8) ดังนี้

2.2.1 ความต้องการที่อยู่ในจิตใต้สำนึก (Subconscious Needs) คือ ความต้องการที่มีอยู่ในจิตใจของผู้ใช้ ซึ่งบางครั้งผู้ใช้เองอาจไม่มีความรู้สึกว่าตนเองมีความต้องการสิ่งนั้น

2.2.2 ความต้องการที่อยู่ในจิตสำนึก (Conscious Needs) คือ ความต้องการที่ผู้ใช้เริ่มตระหนักว่าตนเองมีความต้องการสารสนเทศอย่างใด

2.2.3 ความต้องการที่แสดงออก (Formalized Needs) คือ การที่ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการศูนย์สารสนเทศพร้อมทั้งระบุสารสนเทศที่ต้องการ และต้องการภายใต้ขอบเขตใด

2.2.4 ความต้องการที่ปรับตามระบบสารสนเทศ (Compromised Needs) เมื่อผู้ใช้สามารถระบุความต้องการของตนแล้ว จะต้องสอดคล้องกับระบบและกลยุทธ์ ซึ่งผู้ใช้อาจได้รับสารสนเทศที่ต้องการทั้งหมด หรืออาจได้รับเพียงบางส่วนก็ได้

2.3 วัตถุประสงค์ของความต้องการสารสนเทศ

บุคคลมีความต้องการสารสนเทศเพื่อวัตถุประสงค์ต่างกัน แบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้ (Goggin 1982 : 7)

2.3.1 ความต้องการสารสนเทศเพื่อการอยู่รอด (Survival Needs) เป็นความต้องการสารสนเทศเพื่อการดำรงชีวิตประจำวัน อาจเป็นการรับข่าวสาร เหตุการณ์ปัจจุบัน ตลอดจนการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิต ซึ่งอาจเป็นปัญหาที่เป็นวิกฤตการณ์

2.3.2 ความต้องการสารสนเทศเพื่อความสำเร็จ (Success Needs) เป็นความต้องการสารสนเทศเพื่อให้ชีวิตประสบความสำเร็จในด้านต่าง ๆ เช่น สารสนเทศเพื่อการลงทุนสารสนเทศที่ใช้ในการปรับปรุงการทำงาน สารสนเทศที่ใช้ในการปรับปรุงพัฒนาตนเอง

2.3.3 ความต้องการสารสนเทศเฉพาะ (Specialized Needs) เป็นความต้องการซึ่งเกี่ยวข้องกับโดยตรงต่อลักษณะเฉพาะบุคคล เช่น ความสนใจส่วนบุคคลในด้านศาสนา วัฒนธรรม

ความต้องการสารสนเทศเพื่อความบันเทิง รวมทั้งความต้องการสารสนเทศเพื่อบุคคลกลุ่มพิเศษ อาทิ ผู้พิการทางร่างกาย เป็นต้น

2.4 องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความต้องการสารสนเทศ

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการกระตุ้นหรือลดความต้องการสารสนเทศของแต่ละบุคคลที่สำคัญมี 3 ประการ คือ (ประภาวดี สืบสนธิ์ 2533 : 312-314)

2.4.1 องค์ประกอบด้านผู้ใช้ เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับบุคคลแต่ละคน รวมถึงลักษณะทางสรีรวิทยาและจิตวิทยาต่าง ๆ ซึ่งเป็นความต้องการพื้นฐานทางร่างกาย ทางจิตใจ และทางปัญญา ความต้องการตามลักษณะอาชีพ ตามบทบาทและหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน ความต้องการเฉพาะบุคคลและสังคม และความต้องการตามลักษณะอื่น ๆ เช่น ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นต้น

2.4.2 องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม หรือระบบที่บุคคลเป็นสมาชิกอยู่ ซึ่งอาจเริ่มจากระบบที่อยู่ใกล้ตัวมากที่สุด ได้แก่ ครอบครัว โครงสร้างองค์กรหรือโครงสร้างการบริหารงาน สภาพการจัดพื้นที่และทรัพยากรสารสนเทศที่มีในองค์กร บรรยากาศของการใช้สารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานในองค์กร

2.4.3 องค์ประกอบด้านแหล่งสารสนเทศ ในปัจจุบันมีแหล่งสารสนเทศจำนวนมากมีทั้งแหล่งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามความต้องการคู่กับค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไป

2.5 อุปสรรคในการเข้าถึงความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้

การเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้มีอุปสรรคหลายประการ ดังที่ นิโคลัส (Nicholas 1996 : 35-41) กล่าวว่า อุปสรรคในการเข้าถึงความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ มี 5 ประการ คือ

2.5.1 บุคลิกลักษณะ

2.5.1.1 ความใส่ใจติดตามสารสนเทศ หมายถึง ความใส่ใจติดตามสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง ในช่วงเวลาที่เหมาะสม มีความพยายามที่จะนำวิธีการกลยุทธ์ใหม่ๆ เข้ามาใช้ เมื่อสิ่งที่ทำในครั้งก่อนไม่ประสบความสำเร็จ

2.5.1.2 ความละเอียดถี่ถ้วน หมายถึง ความละเอียดถี่ถ้วนและระแวดระวังในการค้นหาสารสนเทศ และประเมินสารสนเทศ

2.5.1.3 ความเป็นระบบ/ระเบียบ หมายถึง ความเป็นระบบ/ระเบียบในการสืบค้น และจัดเก็บสารสนเทศ

2.5.1.4 การกระตุ้น หมายถึง พันธะสัญญาระหว่างงานกับตัวผู้ใช้ ผู้ร่วมงานเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการเข้าถึงความต้องการสารสนเทศทั้งสิ้น

2.5.1.5 การยอมรับ หมายถึง ความเต็มใจที่จะยอมรับสารสนเทศจากบุคคลอื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เจ้าหน้าที่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

2.5.2 เวลา

การไม่มีเวลามักเป็นอุปสรรคในการเข้าถึงสารสนเทศ ผู้ใช้มักต้องเผชิญกับปัญหาและการเปลี่ยนแปลงบ่อย ๆ เนื่องจากต้องทำงานหนักขึ้น เร็วขึ้นกว่าแต่ก่อน จึงไม่มีเวลาที่จะแสวงหารับและแยกแยะสารสนเทศที่จำเป็น

2.5.3 การเข้าถึง

ผู้ใช้จะเข้าถึงสารสนเทศได้นั้น ต้องมีแหล่งสารสนเทศ หรือระบบสารสนเทศที่สามารถช่วยเหลือผู้ใช้ได้อย่างทันทีทันใด ซึ่งเป็นแหล่งหรือระบบที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและไม่ห่างไกลจนเกินไป

2.5.4 ทรัพยากร/ต้นทุน

การเข้าถึงสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับต้นทุน ถ้าผู้ใช้ต้องการสารสนเทศที่มีความรวดเร็ว ทันสมัย สะดวกแก่การค้นหา ผู้ใช้จำเป็นต้องพึ่งพาการบริการสารสนเทศที่อาศัยอุปกรณ์ เทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งล้วนแต่มีต้นทุนในการจัดซื้อมาทั้งสิ้น เมื่อมีต้นทุนที่สูงจึงต้องมีการคิดค่าใช้จ่ายสูงตามมา ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละแห่ง

2.5.5 ปริมาณของสารสนเทศ

ปัจจุบันมีช่องทางการสื่อสารมากขึ้น ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่หลากหลายและปริมาณมาก ทั้งจากโทรทัศน์ วิทยุทัศน์ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต โทรสาร ซึ่งในอดีตไม่เคยมี ดังนั้น ปริมาณสารสนเทศที่ผ่านช่องทางเหล่านี้ จึงมีมากจนทะลักทะลายน ผู้ใช้ไม่สามารถคัดสรรสารสนเทศได้ทัน

3. การบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

ในการทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สอบถามข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับงานบริการสารสนเทศของแต่ละมหาวิทยาลัย ทั้งการศึกษาคู่มือและสัมภาษณ์บรรณารักษ์และหัวหน้างานบริการสารสนเทศเกี่ยวกับการจัดบริการสารสนเทศในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงการบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

บริการสารสนเทศ	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร					
	บ้านสมเด็จเจ้าพระยา	ธนบุรี	สวนดุสิต	สวนสุนันทา	จันทราเกษม	พระนคร
หนังสือ ทั่วไป ทั้งภาษาไทยและอังกฤษ	/	/	/	/	/	/
งานวิจัยและวิทยานิพนธ์	/	/	/	/	/	/
บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	/	/	/	/	/	/
บริการวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	/	/	/	/	/	/
บริการหนังสืออ้างอิงและสารนิเทศพิเศษ	/	/	/	/	/	/
บริการสิ่งพิมพ์รัฐบาล	/	/	/	/	/	/
บริการโสตทัศนวัสดุ	/	/		/	/	/
บริการค้นคว้าบัณฑิตศึกษา	/	/	/	/	/	/
บริการอินเทอร์เน็ต	/	/	/	/	/	/
บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุด ประเภทฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด	/	/	/	/	/	/
บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุด ประเภทฐานข้อมูลซีดีรอม	/	/	/	/	/	/
บริการฐานข้อมูลออนไลน์	/	/	/	/	/	/
บริการข้อมูลท้องถิ่น	/					
บริการหนังสือจอง			/			
บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	/	/	/	/	/	/

ตารางที่ 2.1 แสดงการบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร (ต่อ)

บริการสารสนเทศ	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร					
	บ้านสมเด็จ เจ้าพระยา	ธนบุรี	สวนดุสิต	สวนสุนันทา	จันทระเกษม	พระนคร
บริการสืบค้นฐานข้อมูลหนังสือ/ ซีดีรอม/วารสาร อิเล็กทรอนิกส์พร้อมสำเนา	/	/	/	/	/	/
บริการแนะนำการใช้และนำชมห้องสมุด	/	/	/	/	/	/
บริการ Account Internet	/	/	/	/	/	/
บริการจัดทำบรรณานุกรมรายชื่อหนังสือใหม่	/	/	/	/	/	/
บริการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัลเช่น ฐานข้อมูลหนังสือและวารสาร วิกิทัศน์	/	/	/	/	/	/
บริการงานพิมพ์และงานสแกน	/	/	/	/	/	/
บริการห้องประชุมกลุ่มย่อย และสัมมนา	/	/	/	/	/	/
บริการเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษาและบุคลากร เพื่อใช้งานบริการต่างๆ			/			
บริการสำเนาสื่อโสตทัศน์เพื่อการศึกษา	/		/			
คำปรึกษา ฝึกอบรม ทำวิจัยเกี่ยวกับสื่อ สารสนเทศ	/		/			
บริการห้องปฏิบัติการในการผลิตสื่อ ผู้ใช้บริการทั่วไป			/			
บริการสื่อโสตทัศนอุปกรณ์ ผลิตสื่อมัลติมีเดีย ผลิตสื่อ วิกิทัศน์ สื่อเสียง ผลิตงานกราฟิกและภาพนิ่ง ผลิตหนังสือ อิเล็กทรอนิกส์ โดยมีจุดมุ่งหมายในการผลิตเพื่อนำไปใช้เป็น สื่อการเรียนการสอนและสื่อประชาสัมพันธ์			/			
บริการจัดระบบกระบวนการเรียนการสอนต่าง ๆ ที่ใช้ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสาร ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน			/			
บริการจัดตั้งหน่วยงานให้คำปรึกษาในการสร้างบทเรียน e-Learning	/		/	/		

ตารางที่ 2.1 แสดงการบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร (ต่อ)

บริการสารสนเทศ	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร						
	บ้านสมเด็จ เจ้าพระยา	ธนบุรี	สวนดุสิต	สวนสุนันทา	จันทระเกษม	พระนคร	
บริการของหอจดหมายเหตุ				/			
บริการฝากของ	/	/	/	/	/	/	
ห้องค้นคว้าเฉพาะบุคคล	/				/		
บริการเสียงตามประสงค์					/		

จากตารางที่ 2.1 พบว่าการบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร มีบริการที่เหมือนกัน ได้แก่ บริการหนังสือ ทั่วไป ทั้งภาษาไทยและอังกฤษ งานวิจัยและวิทยานิพนธ์ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการวารสาร และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง บริการหนังสืออ้างอิงและสารนิเทศพิเศษ บริการสิ่งพิมพ์รัฐบาล บริการ โสตทัศนวัสดุ บริการค้นคว้าบัณฑิตศึกษา บริการอินเทอร์เน็ต บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ภายในห้องสมุด ประเภทฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายใน ห้องสมุด ประเภทฐานข้อมูลซีดีรอม บริการฐานข้อมูลออนไลน์ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการสืบค้นฐานข้อมูลหนังสือ/ ซีดีรอม/วารสารอิเล็กทรอนิกส์พร้อมสำเนา บริการแนะนำการใช้และ นำชมห้องสมุด บริการ Account Internet บริการจัดทำบรรณานุกรมรายชื่อหนังสือใหม่ บริการ ทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัลเช่น ฐานข้อมูลหนังสือและวารสาร วิดิทัศน์ บริการงานพิมพ์ และงานสแกน บริการห้องประชุมกลุ่มย่อย และสัมมนา บริการสำเนาสื่อโสตทัศนศึกษา บริการฝากของ ส่วนบริการที่แตกต่างจากมหาวิทยาลัยราชภัฏอื่น ได้แก่ สำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยามีบริการข้อมูลท้องถิ่น บริการให้ คำปรึกษา ฝึกอบรม ทำวิจัยเกี่ยวกับสื่อ สารสนเทศ บริการจัดตั้งหน่วยงานให้คำปรึกษาในการสร้าง บทเรียน e-Learning และ ห้องค้นคว้าเฉพาะบุคคล ได้แก่ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมีบริการหนังสือจอง บริการเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับนักศึกษาและ บุคลากรเพื่อใช้งานบริการต่างๆ บริการให้คำปรึกษา ฝึกอบรม ทำวิจัยเกี่ยวกับสื่อ สารสนเทศ บริการ ห้องปฏิบัติการในการผลิตสื่อ ผู้ใช้บริการทั่วไป บริการสื่อโสตทัศนอุปกรณ์ ผลิตสื่อมัลติมีเดีย ผลิตสื่อ วิดิทัศน์ สื่อเสียง ผลิตงานกราฟิกและภาพนิ่ง ผลิตหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ โดยมีจุดมุ่งหมายในการผลิตเพื่อ

นำไปใช้เป็นสื่อการเรียนการสอนและสื่อประชาสัมพันธ์ และบริหารจัดการระบบกระบวนการเรียนการสอนต่าง ๆ ที่ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน ได้แก่ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามีบริการบริหารจัดการตั้งหน่วยงานให้คำปรึกษาในการสร้างบทเรียน e-Learning บริการของหอจดหมายเหตุ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมมีบริการเสียงตามประสงค์

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

จิราภรณ์ กรอบกระจก (2540 : 138-146) ได้ศึกษาสภาพการให้บริการและเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาสภาพการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานและเปรียบเทียบเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานจำแนกตามสภาพทางภูมิศาสตร์ของที่ตั้งห้องสมุด สภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานบริการตอบคำถามและประสบการณ์ทำงานของบรรณารักษ์ ผลการวิจัย สรุปได้ว่า 1) ประเภทของเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาให้บริการสืบค้นสารสนเทศในห้องสมุดต่างๆ มากที่สุด คือ โทรสารรองลงมาคือ ฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี-รอม ฐานข้อมูล OPACs และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ 2) เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม โดยรวมทุกด้านพบว่า มีระดับเจตคติสูงเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านผลกระทบที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการมีค่าสูงสุด โดยมีระดับเจตคติสูง 3) เปรียบเทียบเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถาม จำแนกตามสภาพภูมิศาสตร์ของที่ตั้งห้องสมุดที่บรรณารักษ์ปฏิบัติงานอยู่ พบว่า ระดับเจตคติโดยรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกัน 4) เปรียบเทียบเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามจำแนกตามสภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานบริการตอบคำถามของห้องสมุดที่บรรณารักษ์ปฏิบัติงานอยู่ พบว่า มีระดับเจตคติโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยบรรณารักษ์ในห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานการบริการตอบคำถามในระดับมากมีระดับเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานสูงกว่าบรรณารักษ์ในห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานบริการตอบคำถามในระดับน้อย เพื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ในด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยบรรณารักษ์ในห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานบริการตอบคำถามในระดับมากมีระดับเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยี

สารสนเทศในการปฏิบัติงานสูงกว่าบรรณารักษ์ในห้องสมุดที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการ
งานบริการตอบคำถามในระดับน้อย 5) เปรียบเทียบเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการ
ปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำแนกตาม
ประสบการณ์การทำงานในฝ่ายบริการตอบคำถามพบว่า มีระดับเจตคติโดยรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อ
พิจารณารายด้านก็พบว่าทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

พิชชชดา ศรีอนันต์ (2541 : 94-100) ได้ศึกษาเรื่องการใช้สารนิเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้าและ
การทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมี
วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้ ปัญหาและอุปสรรคการใช้สารนิเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้าและการ
ทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อ
เปรียบเทียบสภาพการใช้ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารนิเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้าและการทำ
วิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาใน
มหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 372 คน ได้มาจากการสุ่มแบบชั้นภูมิ ผลสรุป
การวิจัยได้ว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครใช้สื่อสิ่งพิมพ์
มากกว่าสื่ออิเล็กทรอนิกส์สำหรับประกอบการศึกษาค้นคว้าและการทำวิทยานิพนธ์ วัสดุสารนิเทศที่มี
การใช้มากที่สุดคือ หนังสือทั่วไปภาษาไทย และฐานข้อมูลซีดีรอม (DAO) โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์
สืบค้นข้อมูลของห้องสมุด (OPAC) เป็นเครื่องช่วยในการเข้าถึงและการค้นคืนสารนิเทศ ส่วนปัญหา
และอุปสรรคในการใช้สารนิเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้าและการทำวิทยานิพนธ์โดยรวมอยู่ในระดับ
ปานกลาง ซึ่งปัญหาและอุปสรรคในการใช้วัสดุสารนิเทศจัดเรียงลำดับวัสดุสารนิเทศจากมากไปหา
น้อยคือ วารสาร หนังสือทั่วไป สิ่งพิมพ์รัฐบาล ฐานข้อมูลซีดีรอม ฐานข้อมูลออนไลน์ วิทยานิพนธ์
และหนังสืออ้างอิง โดยที่นักศึกษาระดับปริญญาเอกมีสภาพการใช้สารนิเทศมากกว่านักศึกษาระดับ
ปริญญาโท นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาต่างกันมีการใช้สารนิเทศที่ไม่แตกต่างกัน
และนักศึกษาที่มีประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุดและศูนย์สารนิเทศมากกว่า 11 ปีใช้สารนิเทศมากกว่า
นักศึกษาที่มีประสบการณ์น้อยกว่า นักศึกษาระดับปริญญาเอกประสบปัญหาและอุปสรรคในการใช้
สารนิเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้าและการทำวิทยานิพนธ์มากกว่านักศึกษาระดับปริญญาโท นักศึกษา
ระดับบัณฑิตศึกษาที่ศึกษาในสาขาวิชาต่างกันไม่มีความแตกต่างกันของปัญหาและอุปสรรคในการใช้
สารนิเทศและนักศึกษาที่มีประสบการณ์ในการใช้ห้องสมุดและศูนย์สารนิเทศมากกว่า 11 ปี
ประสบปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารนิเทศมากกว่านักศึกษาที่มีประสบการณ์น้อยกว่า

ฉัตรพร ศรีทอง (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการระบบจ่าย-รับ
ด้วยรหัสแท่ง ในหอสมุดวิทยาลัยพลศึกษา จังหวัดมหาสารคาม ปีการศึกษา 2541 ที่มีต่อการใช้บริการ
จ่าย-รับด้วยระบบแท่ง ในหอสมุดวิทยาลัยพลศึกษาจังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามี
ความพึงพอใจในการใช้บริการระบบจ่าย-รับด้วยรหัสแท่งในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็น
รายด้านพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจด้านความสะดวกในการใช้บริการระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ มี

ความพึงพอใจระดับปานกลางเรียงตามลำดับ คือ ความรวดเร็วในการใช้บริการ ผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการ และอุปกรณ์ที่ให้บริการ

เอื้ออารีย์ ปานพิมพ์ใหญ่ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการช่วยค้นหาของนิสิตในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม การศึกษาค้นคว้ามีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการช่วยค้นหาของนิสิตในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามปีการศึกษา 2541 จำนวน 368 คน ซึ่งได้มาโดยการใช่วิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการช่วยค้นหาของนิสิตในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณจำนวน 61 ข้อ โดยแบ่งเป็น 5 ด้านคือ ด้านบรรณารักษ์ ด้านครุภัณฑ์และอุปกรณ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านบริการมีค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้ออยู่ระหว่าง .25 ถึง .72 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ .95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการช่วยค้นหา โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ระดับ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำ ดังนี้ ด้านบรรณารักษ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านครุภัณฑ์และอุปกรณ์

สุริทอง ศรีสะอาด (2544 : 193-211) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่เกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัจจุบันของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาโดยภาพรวมได้รับการปรับปรุงดีขึ้น โดยเฉพาะในมาตรฐานเชิงคุณภาพ เช่น โครงสร้างการบริหาร การบริการ ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดและประเภทของทรัพยากร เมื่อเปรียบเทียบสภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐาน พ.ศ. 2529 และ พ.ศ. 2544 พบว่า ส่วนใหญ่บรรลุเกณฑ์เฉพาะมาตรฐานคล้ายคลึงกัน ด้านที่บรรลุเกณฑ์มาตรฐานมากที่สุดทั้งสองฉบับ คือ ด้านบริการ รองลงมาคือ ด้านความร่วมมือระหว่างห้องสมุด เกณฑ์มาตรฐานเชิงปริมาณในด้านงบประมาณ ส่วนมาตรฐานในด้านอื่นๆพบว่ามีห้องสมุดจำนวนไม่ถึงครึ่งที่บรรลุเกณฑ์มาตรฐาน เช่น ด้านอาคารห้องสมุดและครุภัณฑ์ ด้านจำนวนทรัพยากรห้องสมุด จำนวนผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด และด้านการประเมินคุณภาพห้องสมุด ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้นอกจากจะชี้ให้เห็นความไม่เพียงพอในด้านงบประมาณแล้วยังชี้ให้เห็นจุดสำคัญที่ควรริบพัฒนาและให้การสนับสนุนโดยเร็วคือเรื่องโอกาสความก้าวหน้าและสถานภาพของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

นันทา วิฑูฒิสักดิ์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การวางแผนกลยุทธ์สำนักวิทยบริการสถาบันราชภัฏ ในทศวรรษหน้า (2544-2553) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันกับภาพที่พึงประสงค์ของสถาบันราชภัฏและสถาบันอุดมศึกษา เพื่อศึกษาเปรียบเทียบสภาพปัจจุบันกับภาพที่พึงประสงค์ของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏและสถาบันอุดมศึกษา ในทศวรรษหน้า (2544-2553) และเพื่อพัฒนาและตรวจสอบแผนกลยุทธ์ สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏและ

สถาบันอุดมศึกษาในทศวรรษหน้า (2544-2553) ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัจจุบันของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏและสถาบันอุดมศึกษา 3 ใน 4 ด้านมีการดำเนินการปรากฏอยู่ในระดับปานกลาง คือ 1) ด้านเอกลักษณ์ของสำนักวิทยบริการ 2) ด้านมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2544 3) ด้านห้องสมุดสมัยใหม่ ยกเว้นด้านทฤษฎีและบริบทการบริการสารสนเทศและระบบการจัดการห้องสมุดในหลักการอุดมศึกษามีการดำเนินการปรากฏอยู่อย่างมากในระดับสูงสุด 2. ผลการเปรียบเทียบสภาพปัจจุบันกับภาพที่พึงประสงค์ แล้วกำหนดเป็นช่องว่างอันเป็นความจำเป็นในการวางแผนกลยุทธ์ ช่องว่างที่มีค่าความแตกต่างสูงสุดตามลำดับ คือ 1) ด้านมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 2) ด้านเอกลักษณ์ของสำนักวิทยบริการด้านการมีส่วนร่วมกับท้องถิ่นในการรวบรวมสื่อปฏิสัมพันธ์วัฒนธรรมของชาติฯและการสร้างความเข้มแข็งของท้องถิ่น และ 3) ด้านห้องสมุดสมัยใหม่ คือ การนำผลการวิจัย ICTs เพื่อการศึกษามาใช้การผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์และการมีส่วนร่วมพัฒนาศูนย์การเรียนรู้สำหรับการอุดมศึกษา ส่วนทฤษฎีและบริบทการบริการสารสนเทศและระบบการจัดการห้องสมุดในหลักการอุดมศึกษาที่ควรสร้างให้เกิดเป็นลำดับแรกนั้นมีช่องว่างในระดับต่ำสุด 3. แผนกลยุทธ์ 1) ด้านมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา คือจัดทำแผนงบประมาณการลงทุน/การดำเนินงานอย่างมุ่งผลงานเพื่อขยายมูลค่าสินทรัพย์และการบริการสู่ผู้พิการและมวลชนฝึกทักษะวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง พัฒนาโครงสร้างและการบริหารงานสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ.2542 2) ด้านเอกลักษณ์ คือ จัดสรรงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดสำหรับพัฒนากระบวนการผลิตและบริการสารสนเทศท้องถิ่นเชื่อมโยงสากลเพื่อเป็นกลไกในการพัฒนาท้องถิ่น 3) ด้านห้องสมุดสมัยใหม่ คือ จัดบริการอย่างหลากหลายและมีคุณภาพครบวงจร พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานตามแผนพัฒนา IT ภาคการศึกษาและใช้เต็มศักยภาพ

สายฝน บุญชา (2545 : 67-75) ได้ทำการวิจัยเรื่องความต้องการและสภาพการใช้สารนิเทศของนักศึกษาและอาจารย์ในสถาบันวิทยบริการสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้สารนิเทศและความต้องการสารนิเทศ เปรียบเทียบความต้องการและสภาพการใช้สารนิเทศของนักศึกษาและอาจารย์ รวมทั้งนักศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการในสถาบันฯ โดยผลการวิจัยพบว่า สภาพการใช้สารนิเทศของนักศึกษาและอาจารย์ พบว่านักศึกษาและอาจารย์ใช้สารนิเทศจากห้องสมุดคณะมากที่สุดเฉลี่ยสัปดาห์ละ 2-5 ครั้ง ในวันจันทร์-ศุกร์โดยเข้าถึงสารนิเทศด้วยวิธีการค้นจากโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติมากที่สุด ส่วนใหญ่เคยใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ ความต้องการและสภาพการใช้สารนิเทศของนักศึกษาและอาจารย์พบว่าใช้สารนิเทศประเภทหนังสือทั่วไป/ตำรา หนังสือพิมพ์ ผลงานทางวิชาการ วารสารวิชาการ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัยอยู่ในระดับมาก รวมทั้งการบริการยืม-คืน และบริการอินเทอร์เน็ตบริการคอมพิวเตอร์พิมพ์งาน และถ่ายเอกสารอยู่ในระดับมากเช่นกัน

วิไลวรรณ คงคาเขตร (2546 : 94-100) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของ ศูนย์เยาวชน กรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา ศูนย์เยาวชนสวนอ้อย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์เยาวชนสวนอ้อยและเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์ ด้านกิจกรรม ด้านบุคลากร และด้านคุณภาพการบริการ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 301 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์ ด้านกิจกรรมและบุคลากร และด้านคุณภาพของบรากร อยู่ระดับปานกลางและเมื่อเปรียบเทียบแบบความพึงพอใจด้านต่างๆ พบว่ามีความแตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และความถี่ในการใช้บริการและระยะเวลาในการใช้บริการต่างก็มีความพึงพอใจในการใช้บริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกรายการ

นันทินี ปาจิณะ (2546 : 104-109) ได้ศึกษาความต้องการในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการของนักศึกษา สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความต้องการในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการของนักศึกษา สถาบันราชภัฏพิบูลสงครามและเพื่อเปรียบเทียบความต้องการในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการของนักศึกษาสถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม โดยจำแนกตามเพศ ชั้นที่ และคณะ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาสถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม มีความต้องการในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์แล้วพบว่า นักศึกษามีความต้องการในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการในระดับมากทุกด้าน ด้านสูงสุดคือ ด้านการให้บริการครุภัณฑ์ รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่และอำนวยความสะดวกทั่วไป และด้านการให้บริการด้านเอกสารตำราและสื่อโสตทัศนวัสดุ ตามลำดับ

วินัย ราพรรณ (2546 : 210-214) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน: กรณีศึกษานักงานใหญ่ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของธนาคารออมสิน ตามองค์ประกอบของความพึงพอใจ 4 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพของการให้บริการของพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านประเภทที่ให้บริการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของการใช้บริการ ประเภทของบริการที่ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน และผลการวิจัยเปรียบเทียบสภาพความพึงพอใจด้านบุคลิกภาพการให้บริการของพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านประเภทที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาของการใช้บริการ พบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

น้ำทิพย์ วิภาวิน (2547 : 24-35) ได้ทำการวิจัยเรื่องการใช้และความต้องการสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในมหาวิทยาลัยของรัฐ และเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนในกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยรัฐ และเอกชนในกรุงเทพมหานคร และเพื่อเปรียบเทียบสภาพการใช้สารสนเทศของนักศึกษาระดับ

ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 27 แห่ง ผลการวิเคราะห์ด้านสภาพการใช้ ปรากฏว่านักศึกษาส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการมากกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนและนักศึกษาส่วนใหญ่เรียนรู้ด้วยตนเองผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพการใช้และความต้องการสารสนเทศด้านสื่อสิ่งพิมพ์และความต้องการด้านสืบค้นสารสนเทศ พบในระดับปานกลาง แต่ส่วนใหญ่มีความต้องการในระดับมากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพการใช้และความต้องการบริการสารสนเทศด้านสื่อโสตฯ ส่วนใหญ่มีสภาพการใช้และความต้องการในระดับปานกลาง สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพการใช้และความต้องการสารสนเทศด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ปรากฏว่าส่วนใหญ่มีการใช้ระดับปานกลาง แต่ความต้องการอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพการใช้บริการและความต้องการสารสนเทศด้านสื่อสิ่งพิมพ์ ความต้องการสารสนเทศด้านสื่อสิ่งพิมพ์ส่วนใหญ่มีสภาพการใช้ระดับปานกลางแต่ความต้องการใช้อยู่ในระดับมากส่วนความต้องการด้านบริการสารสนเทศพบว่าอยู่ในระดับมากโดยเฉพาะบริการอินเทอร์เน็ตในห้องสมุด ด้านสภาพการใช้และความต้องการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าส่วนใหญ่มีความต้องการในระดับมาก โดยเฉพาะอันดับแรกคือเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ผลการเปรียบเทียบสภาพการใช้และความต้องการสารสนเทศของนักศึกษา พบว่ามีความต้องการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกรายการ ผลการวิจัยทำให้เห็นว่านักศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ มีสภาพการใช้สารสนเทศแตกต่างกันกับนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเอกชนบางรายการที่เป็นสื่อเฉพาะด้าน ส่วนรายการที่นักศึกษานิยมใช้เป็นประจำ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ และนั่งอ่านภายในห้องสมุด มีสภาพไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อำเภอ สิริชัยพนงศ์ (2546 : 69-73) ศึกษาความต้องการใช้และปัญหาการใช้สารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ด้านความต้องการใช้สารสนเทศ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง ในด้านจำนวนนักศึกษา พบว่าคณะศึกษาศาสตร์ใช้สารสนเทศมากที่สุดและในด้านระดับการศึกษา นักศึกษาระดับปริญญาโทใช้สารสนเทศมากกว่าปริญญาเอก ส่วนเวลาที่นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุด คือมากที่สุด วันเสาร์ และวันอาทิตย์ ในด้านเนื้อหาวิชา พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความต้องการใช้สิ่งพิมพ์ที่มีอายุ 1-3 ปีมากที่สุด ประเภทสารสนเทศพบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความต้องการใช้สื่อสิ่งพิมพ์ และวัสดุไม่ตีพิมพ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีความต้องการใช้โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ในด้านปัญหาการใช้สารสนเทศ พบว่าสารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางมีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการใช้ และ ไม่มีสารสนเทศตามที่นักศึกษาต้องการใช้ เมื่อเปรียบเทียบความต้องการใช้สารสนเทศแต่ละประเภท จำแนกตามคณะที่ศึกษา โดยรวมพบว่าให้เกิดความแตกต่าง

ประภาพันท์ พลายจันทร์ (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อค้นคว้าหาความรู้ประกอบการเรียน และมีวิธีค้นหาหนังสือเอกสาร โดยค้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ห้องสมุดจัดไว้ให้บริการในระบบ OPAC ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดที่นักศึกษามีความพึงพอใจ ในระดับมากคือ หนังสือพิมพ์ หนังสือทั่วไปภาษาไทย และ วารสารวิชาการภาษาไทย ส่วนบริการที่นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากคือ บริการยืม – คืนหนังสือโดยใช้คอมพิวเตอร์ บริการค้นหาหนังสือด้วยระบบ OPAC และบริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

พิชชดา ศรีอนันต์ (2548 : 95-100) ศึกษาความพึงพอใจในการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์ของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง การศึกษารังนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบ สภาพการใช้ ความพึงพอใจ ปัญหาและอุปสรรคในการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์ ของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง กลุ่มตัวอย่างได้แก่ อาจารย์ข้าราชการ / เจ้าหน้าที่ / นักศึกษาปริญญาตรี/ ปริญญาโท/ และนักศึกษาปริญญาเอก จำนวน 364 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่าง 1) ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์รวม อยู่ในระดับน้อย โดยใช้ฐานข้อมูล DAO (Disseration Abstracts Online) อยู่ในระดับมาก และจัดเรียงลำดับการใช้ฐานข้อมูลจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ฐานข้อมูล H.W.Wilson, Science Direct, ABI/Inform, Academic Research Library, Gale Expended Academic, ASAP, Psychology Journal, ACM Digital library และLeexisNexis ตามลำดับ 2) ความพึงพอใจ ในการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้สามารถนำผลการสืบค้นไปใช้ประโยชน์ได้ สืบค้นได้เร็วกว่า สืบค้นจากสิ่งพิมพ์ ความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งข้อมูล ผลการสืบค้นได้ข้อมูลตรงตามความต้องการ ข้อมูลครอบคลุมสาขาวิชาที่ต้องการ และการพิมพ์ผลการสืบค้นข้อมูลทำได้สะดวกรวดเร็ว 3) ปัญหาและอุปสรรคในการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งประสบปัญหาและอุปสรรคมาก ในด้านจำนวนเครื่อง

พัชร พิพิธกุล (2547 : บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการใช้บริการและความต้องการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์และนักศึกษาศาสนาบัณฑิตวิทยาลัย ในด้านการใช้บริการสารสนเทศ ปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ปัญหาและความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุด ตลอดจนเปรียบเทียบการใช้บริการ ปัญหาและความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุด ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) การบริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์ สถาบันบัณฑิตวิทยาลัย มีดังนี้ อาจารย์มีเหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุดสูงสุด เพื่อเตรียมการสอน และรองลงมาคือเพื่อศึกษากลุ่มความรู้ใหม่ๆ เพิ่มเติมเพื่อติดตามข่าวสารด้านการบินให้ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อยืม-คืน หนังสือ และสอดทัศนวัสดุของห้องสมุด อาจารย์ใช้วิธีการค้นหาสารสนเทศโดยเดินดูตามชั้นหนังสือ ในระดับ

มากที่สุด 2) อาจารย์สถาบันการbinพลเรือนมีปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยทรัพยากรที่มีปริมาณการใช้ในระดับมากที่สุดได้แก่ หนังสือ ตำราวิชาการทั่วไป วิกิพีเดียและซีดีรอม 3) อาจารย์สถาบันการbinพลเรือนมีปัญหาการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดโดยรวมในระดับปานกลาง โดยปัญหาที่พบในระดับมากที่สุด คือ หนังสือวิชาการภาษาไทยมีน้อย และปัญหาที่พบบรองลงไปคือบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าตอบคำถามได้ไม่ตรงความต้องการ เครื่องคอมพิวเตอร์ ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอกับการใช้ จำนวนวารสารวิชาการภาษาอังกฤษที่ใช้ประกอบการสอนในสาขามีน้อยเกินไป 4) ความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดอาจารย์สถาบันการbinพลเรือน มีค่าในระดับมากที่สุดมีดังนี้ ต้องการให้ห้องสมุดขยายความร่วมมือบริการยืมระหว่างห้องสมุดเฉพาะด้านการbinในประเทศไทยเพิ่มเติม 5) เปรียบเทียบปริมาณการใช้ และความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของอาจารย์สถาบันการbinพลเรือน จำแนกตามกองวิชาที่สังกัด พบว่า อาจารย์ที่สังกัดกองวิชาต่างกันมีปริมาณการใช้ ปัญหาและความต้องการบริการสารสนเทศโดยรวมไม่แตกต่างกัน 6) สภาพการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการbinพลเรือน มีดังนี้ นักศึกษามีเหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุดในระดับมากที่สุด คือ เพื่ออ่านเพิ่มพูนความรู้ เพื่ออ่านเรื่องราวที่น่าสนใจจากวารสารและหนังสือพิมพ์ เพื่อติดตามข่าวสารด้านการbinให้ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อยืม-คืนหนังสือ นักศึกษามีวิธีในการค้นหาวัสดุสารสนเทศโดยเดินดูตามชั้นหนังสือในระดับมากที่สุด 7) ด้านปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการbinพลเรือน พบว่านักศึกษามีปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดในระดับมากที่สุดคือ หนังสือเทคนิค-คู่มือด้านการbinเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับมาตรฐานการbinพลเรือนระหว่างประเทศ และมีปริมาณการใช้ในระดับมากที่สุด 8) ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการbinพลเรือน พบว่า นักศึกษามีปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหาที่พบในระดับมากที่สุดคือ ปัญหาจำนวนหนังสือวิชาการทั่วไปภาษาอังกฤษมีน้อย ปัญหาจำนวนวารสารวิชาการภาษาอังกฤษที่ใช้ประกอบการเรียนในสาขามีน้อย ปัญหาจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการไม่เพียงพอกับการใช้ 9) ความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการbinพลเรือน พบว่า นักศึกษามีความต้องการบริการต่างๆ ที่นอกเหนือจากที่ห้องสมุดจัดให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่นักศึกษามีความต้องการมากที่สุดมี คือ ต้องการให้ห้องสมุดขยายบริการสืบค้นโอแพกให้สามารถออนไลน์บนอินเทอร์เน็ตได้ ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการรับทำสำเนาสื่อโสตทัศนวัสดุ ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการถ่ายเอกสารหน้าสารบัญวารสารหมุนเวียน ต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะสาขาวิชา และต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มบริการแจ้งรายชื่อหนังสือที่จัดซื้อเข้ามาใหม่ทุกเดือน 10) เปรียบเทียบปริมาณการใช้ ปัญหา และความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดของนักศึกษาสถาบันการbinพลเรือน พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาหลักสูตรต่างกันมีปริมาณการใช้ ปัญหาและความต้องการบริการสารสนเทศห้องสมุดโดยรวมไม่แตกต่างกัน

กอบกุล สุวลักษณ์ (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาความต้องการและการใช้สารสนเทศของนักศึกษาในสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ พบว่า 1) นักศึกษามีความต้องการสารสนเทศโดยภาพรวมในระดับมากมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียน ทำรายงาน ติดตามข่าวสารและเพิ่มพูนความรู้ในระดับมาก ลักษณะของสารสนเทศที่ต้องการมากเป็นอันดับแรกคือ หนังสือตำราภาษาไทย ที่มีระดับความแตกต่างของเนื้อหา ปานกลาง ส่วนบริการสารสนเทศที่ต้องการมากคือ บริการยืม-คืน บริการถ่ายเอกสาร และ บริการสืบค้น สารสนเทศออนไลน์ (OPAC) 2) นักศึกษามีการใช้สารสนเทศโดยภาพรวมในระดับปานกลาง โดยมีความถี่ในการใช้สารสนเทศ 3-4 ครั้ง / สัปดาห์ วิธีการที่ใช้ค้นหาสารสนเทศในระดับมากคือ การใช้เครื่องมือช่วยค้น ค้นหาที่ชั้น โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 3) นักศึกษาประสบปัญหาในการใช้สารสนเทศทั้งด้านที่เกิดจากนักศึกษาและด้านที่เกิดจากสำนักหอสมุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาที่พบในระดับมาก คือ สารสนเทศเฉพาะสาขาวิชาน้อย ไม่เพียงพอ สารสนเทศมีจำนวนน้อย และไม่มีสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ 4) นักศึกษาส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะว่า สำนักหอสมุดควรจัดหาหนังสือภาษาไทยที่มีเนื้อหาทันสมัยให้มากขึ้น และควรปรับปรุงเรื่องมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่รวมทั้งขยายเวลาเปิดทำการ

วารากรณ์ พิชิตกุล (2549 : 75-78) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักหอสมุดในด้านการบริหาร ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ พร้อมทั้งเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการ โดยจำแนกตามคณะวิชาที่สังกัด ผลการวิจัยพบว่า 1) นักศึกษาที่เข้าใช้บริการสำนักหอสมุดส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สังกัดคณะนิเทศศาสตร์ เข้าใช้ห้องสมุดเมื่อมีเวลาว่างจากการเรียน โดยส่วนมากจะอ่านหนังสือในห้องสมุด ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศโดยใช้วิธีค้นจากชั้นหนังสือ 2) นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆทั้งห้าด้านอยู่ในระดับปานกลาง 3) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดโดยจำแนกตามคณะวิชาที่สังกัดและโดยรวมทุกด้านพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อเปรียบเทียบรายกลุ่มพบว่า นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ มีความพึงพอใจสูงกว่าคณะวิทยาศาสตร์และนิเทศศาสตร์ และนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ มีความพึงพอใจสูงกว่าคณะนิเทศศาสตร์ ส่วนกลุ่มอื่นไม่พบความแตกต่าง

ศิริสุภา เอมหยวก (2549 : 112-115) การวิจัยเรื่อง การใช้สารสนเทศในการเรียนของนักศึกษาภาคปกติ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้สารสนเทศในการเรียนของนักศึกษาภาคปกติ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามตลอดจนเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคใช้สารสนเทศด้านแหล่งสารสนเทศ และด้านรูปแบบสารสนเทศ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ การใช้สารสนเทศด้านแหล่ง

สารสนเทศที่เป็นตัวบุคคลพบว่า นักศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นตัวบุคคลอยู่ในระดับมาก โดยสอบถามและขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ส่วนนักศึกษาสาขาวิชาอื่นๆ ใช้สารสนเทศแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างเพื่อนอยู่ในระดับปานกลาง การใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นสถาบันบริการสารสนเทศพบว่าใช้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามอยู่ในระดับปานกลาง และการใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์พบว่า นักศึกษาใช้ในระดับปานกลางโดยใช้เว็บไซต์เพื่อการเรียนรู้ การใช้สารสนเทศด้านรูปแบบสารสนเทศที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์พบว่า นักศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ และสาขาวิชาภาษาไทยใช้สื่อสิ่งพิมพ์อยู่ในระดับมากโดยใช้หนังสือตำรา/วิชาการ ส่วนนักศึกษาสาขาวิชาอื่นๆ ใช้ในระดับปานกลาง สื่อโสตทัศน์พบว่านักศึกษาทุกสาขาวิชาใช้วีซีดีอยู่ในระดับปานกลาง และสื่ออิเล็กทรอนิกส์พบว่า นักศึกษาทุกสาขาวิชาใช้เว็บไซต์สาธารณะอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นนักศึกษาสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ใช้ฐานข้อมูล OPAC ในระดับมาก ปัญหาและอุปสรรคการใช้สารสนเทศด้านแหล่งสารสนเทศที่เป็นตัวบุคคลพบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง และยกเว้นนักศึกษาสาขาวิชาภาษาไทยที่มีปัญหาอยู่ในระดับมาก ด้านผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาเฉพาะมีจำนวนจำกัด ด้านแหล่งสารสนเทศที่เป็นสถาบันบริการสารสนเทศ พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นนักศึกษาสาขาวิชาภาษาไทยมีปัญหาอยู่ในระดับมาก ด้านสารสนเทศที่ต้องการมีจำนวนน้อยและไม่เพียงพอ และด้านแหล่งสารสนเทศที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการเชื่อมต่อระบบข่ายงานคอมพิวเตอร์ไปยังแหล่งสารสนเทศที่ต้องการใช้เป็นเวลานานในระดับปานกลาง ยกเว้นนักศึกษาสาขาวิชาภาษาไทยมีปัญหาอยู่ในระดับมากด้านยูอาร์แอลที่ต้องการสารสนเทศยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงบ่อย ปัญหาและอุปสรรคการใช้สารสนเทศด้านรูปแบบสารสนเทศสื่อสิ่งพิมพ์พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางด้านวิธีการใช้บางประเภทยากแก่การใช้งาน สื่อโสตทัศน์พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางด้านภาพ เสียง ขนาด และความคมชัดสมบูรณ์ของสื่อและสื่ออิเล็กทรอนิกส์นักศึกษาสาขาวิชาภาษาไทยมีปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนสาขาวิชาอื่นๆ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางด้านความเมื่อยล้าของสายตาในการรับรู้สารสนเทศผ่านจอเทอร์มินัลเป็นเวลานาน

อมรา เกรอด (2549 : 69-73) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพการบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี โดยใช้ LibQUAL การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี โดยใช้ LibQUAL และเปรียบเทียบคุณภาพการบริการสารสนเทศระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศ (ตลอดจนศึกษาปัญหาที่ประสบเมื่อใช้บริการสารสนเทศ) การประเมินดังกล่าวใช้กรอบแนวคิด “แบบจำลองช่องว่าง” ของพาราสุรามาน ไชแธมอลและเบอร์รี่ โดยประเมินความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและ

ความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความเป็นจริงของการได้รับบริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการรวมทุกด้านมีค่าเป็นบวก แสดงว่าคุณภาพการบริการสารสนเทศดีกว่าที่คาดหวัง เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในด้านลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น และการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความเห็นต่อการบริการสารสนเทศตามสภาพความเป็นจริงที่ได้รับ ในด้านลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น และการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้บริการต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

สแนบเวลลีและคูเปอร์ (Snaveley and Cooper 1997 : 9) ได้ศึกษากลยุทธ์ในการสืบค้นสารสนเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่านักศึกษาสามารถค้นคืนสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ และแนวทางในการสอนเนื้อหาที่จะสอนนักศึกษาให้มีความรู้ ความสามารถในการใช้กลยุทธ์ในการค้นหาสารสนเทศไว้ดังนี้

- 1) นักศึกษาต้องรู้ว่าเมื่อไรที่เขาจะต้องใช้สารสนเทศ
- 2) สามารถกำหนดกรอบความต้องการสารสนเทศให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหาได้
- 3) มีความสามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 4) มีความสามารถในการประเมินค่าสารสนเทศมีความหมายในการวิเคราะห์

สารสนเทศหรือการจัดการความรู้ทางสารสนเทศได้

- 5) สามารถใช้สารสนเทศในการแก้ปัญหา หรือดำเนินงานตามความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ซาวาวิ และ มาเจส (Zawawi and Majid 2001: abstract) ได้ศึกษาความต้องการบริการสารสนเทศและพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศของนักวิทยาศาสตร์สุขภาพ ในสถาบันวิจัยทางการแพทย์ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า นักวิทยาศาสตร์สุขภาพใช้ วารสาร ตำรา หนังสืออ้างอิง เพื่อการสอนเพื่อการวิจัย ส่วนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อทำการสืบค้นในการจัดทำงานวิจัย

โรเบิร์ต และ เดนนิส (Robert and Dennis 2003 : abstract) ได้ศึกษาความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของช่างฝีมือของยูกันดา ศึกษาโดยวิธีการสำรวจและการสัมภาษณ์พบว่าความต้องการสารสนเทศของช่างฝีมือเนื้อหาที่สนใจ วิธีการ การใช้แหล่งสารสนเทศ และลักษณะของประชากรที่ศึกษาประเภทของกิจกรรมที่สนับสนุนในการทดสอบความต้องการเบื้องต้นที่จะสนับสนุนการเข้าถึงสารสนเทศ บทบาทของการจัดการ โดยเน้นสารสนเทศเฉพาะด้านช่างฝีมือในกลุ่มงานศิลปะ

โคลแมน และคนอื่นๆ (Coleman and et al. 1997 : 237-251) ได้ศึกษาการวัดคุณภาพ การบริการจากการสำรวจบริการที่ได้รับ และระดับความต้องการบริการจากห้องสมุดที่ มหาวิทยาลัยเท็กซัส-เอแอนด์เอ็ม กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นบุคลากรของคณะ เจ้าหน้าที่ นักศึกษาที่ สำเร็จการศึกษาและผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ โดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL วัดปัจจัยคุณภาพ 5 ด้าน โดยมี วัดอุปสรรคคือ อธิบายคุณภาพการบริการห้องสมุด เพื่อหาวิธีปรับปรุงคุณภาพเพื่อประเมินว่าปัจจัย คุณภาพอะไรที่สำคัญที่สุดสำหรับผู้ให้บริการห้องสมุด การศึกษาต้องการวัดการจัดการกับความคาดหวังของผู้ใช้ ความถี่ที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ใช้บริการจะทำให้คุณภาพบริการชัดเจนได้อย่างไร คุณภาพการบริการของห้องสมุดสามารถทำให้ดีขึ้นได้อย่างไร และปัจจัยใดที่สำคัญที่สุดต่อผู้ให้บริการ ห้องสมุด ผลการวิจัยพบว่า แบบสอบถามที่ผู้ใช้บริการห้องสมุดมาก่อนแล้วมากกว่า เป็น นักศึกษา และบุคลากรของคณะที่มาห้องสมุด ทุกสัปดาห์ เป็นบุคลากรและผู้ใช้ทั่วไปที่มาห้องสมุดทุก เดือน คำแนะนำที่ผู้ใช้บริการห้องสมุด ส่วนใหญ่ ไม่พึงพอใจ เช่น ความยากในการค้นหาแหล่ง ทรัพยากรสารสนเทศ นโยบายการหมุนเวียน ความไม่เป็นมิตรของบุคลากร ค่าใช้จ่ายที่เสียให้กับ บริการที่ซ้ำๆ กัน แหล่งทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันสมัย ชั่วโมงในการใช้บริการไม่เหมาะสม ความขาด แคลนเครื่องมือหรืออุปกรณ์สารสนเทศ

ลู และ เรดเฟิน (Liu and Redfern 1997 : 348-54) ได้ศึกษาพฤติกรรมการแสวงหา สารสนเทศของนักศึกษาที่ต่างวัฒนธรรมกัน : กรณีศึกษาที่มหาวิทยาลัยซานโฮเซ (San Jose State University) พบว่า กลุ่มนักศึกษาที่มาจากเชื้อชาติแตกต่างกันมีการค้นหาส่วนใหญ่เลือก และใช้ สารสนเทศทั้งแหล่งสารสนเทศอย่างไร ที่มหาวิทยาลัยซานโฮเซ ในปี 1995 นักศึกษาที่มากกว่า ของ จำนวนนักศึกษาทั้งหมด ซึ่งเป็นนักศึกษาที่พูดภาษาอังกฤษเป็นภาษาแรก มักจะประสบความสำเร็จใน การใช้ห้องสมุดมากกว่านักศึกษาที่ไม่พูดภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ยังมีข้อบ่งชี้ว่านักศึกษาที่มีความถี่ใน การใช้ห้องสมุดสูง จะประสบความสำเร็จ ในการค้นหาสารสนเทศที่ต้องการมากกว่าผู้ใช้ห้องสมุด น้อยหรือไม่เคยใช้เลย พื้นฐานทางวัฒนธรรม มีความสัมพันธ์กับเหตุผลในการใช้ห้องสมุด นักศึกษา จากเอเชียที่ไม่ประสบความสำเร็จในการใช้ห้องสมุดยังคงหลีกเลี่ยงในการใช้บริการตอบคำถาม

จากงานวิจัยทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ สรุปได้ว่า งานวิจัยที่เกี่ยวกับการความ ต้องการใช้บริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องการ ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของตนแต่ต้องการเข้าถึงข้อมูลด้วยตนเอง ผู้ใช้ต้องการเข้าถึงข้อมูลอย่าง สะดวกรวดเร็วและต้องการสถานที่สงบเงียบ น่าใช้ มีอุปกรณ์พร้อมเพียงและทันสมัย และเมื่อมีปัญหา ผู้ใช้บริการต้องการให้บรรณารักษ์ช่วยด้วยความเต็มใจ และต้องการให้ห้องสมุดรับประกันความ ถูกต้องของตน รวมทั้งผู้ใช้บริการส่วนร่วมในการคัดเลือกสื่อทรัพยากรสารสนเทศและมีการประเมิน การใช้บริการสารสนเทศ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการต้องการมีส่วนร่วม ในส่วนที่เห็นว่าเกี่ยวข้องกับ ตน และมีการแสดงออกมากขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยกำหนดวัตถุประสงค์และวิธีการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
2. เพื่อศึกษาความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ
4. เพื่อเปรียบเทียบสภาพจริงกับความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ประจำและนักศึกษาที่กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา ในปีการศึกษา 2551 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 แห่ง คือ 1) มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา 2) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี 3) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 4) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 5) มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม 6) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จำนวนประชากรแยกได้ดังนี้

1.1 อาจารย์ประจำ	จำนวน	1,665 คน
1.2 นักศึกษา		
1.2.1 ระดับปริญญาตรี	จำนวน	128,822 คน
1.2.2 ระดับบัณฑิตศึกษา	จำนวน	4,947 คน
	รวมประชากรทั้งหมด	135,434 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้มาจากประชากรในข้อ 1 โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย และใช้สูตรของยามานะ จากประชากร 135,434 คน เมื่อกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.5 ได้ขนาดตัวอย่าง 1,054 คน เพื่อความแม่นยำของข้อมูลจึงใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 1,063 คน (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ 2544 : 127) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างดังนี้ได้แก่

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

มหาวิทยาลัย	จำนวนประชากร			กลุ่มตัวอย่าง		
	อาจารย์	นักศึกษา ป.ตรี	นักศึกษา บัณฑิต	อาจารย์	นักศึกษา ป.ตรี	นักศึกษา บัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา	239	23,003	1,557	46	69	113
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี	207	10,911	605	40	33	44
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	802	39,964	1,914	152	120	136
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	198	26,605	334	38	80	25
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม	116	18,691	525	22	56	39
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	103	9,648	12	20	29	1
รวม	1,665	128,822	4,947	318	387	358
รวมทั้งหมด		135,434			1,063	

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 สภาพการบริการสารสนเทศในปัจจุบันและความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ

2.1 สภาพการบริการสารสนเทศในปัจจุบัน

- | | | |
|---|---------|-----------------------------|
| 5 | หมายถึง | ระดับความเป็นจริงมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ระดับความเป็นจริงมาก |
| 3 | หมายถึง | ระดับความเป็นจริงปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ระดับความเป็นจริงน้อย |
| 1 | หมายถึง | ระดับความเป็นจริงน้อยที่สุด |

2.2 ความต้องการสารสนเทศที่พึงประสงค์

- | | | |
|---|---------|-------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความต้องการมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีความต้องการมาก |
| 3 | หมายถึง | มีความต้องการปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีความต้องการน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีความต้องการน้อยที่สุด |

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะด้านการบริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

วิธีการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามลำดับขั้นดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการสารสนเทศในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

2. ศึกษาคู่มือและสัมภาษณ์บรรณารักษ์และหัวหน้างานบริการสารสนเทศเกี่ยวกับการจัดบริการสารสนเทศในสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

2.1 นางสาวรสสุคนธ์ ไตรรงค์ วุฒิการศึกษา ปริญญาตรี

ปัจจุบันดำรงตำแหน่งหัวหน้างานบริการสารสนเทศ

สถานที่ทำงาน สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

2.2 นางสาวอารีย์ คนแรงดี วุฒิการศึกษาปริญญาตรี

ปัจจุบันดำรงตำแหน่งบรรณารักษ์

สถานที่ทำงาน สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

2.3 นางสาวรัชฌาวรรณ ชูทอง วุฒิการศึกษาปริญญาตรี

ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดระดับ 6

สถานที่ทำงาน สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

2.4 นางศิริพร ป้อมจตุรัส วุฒิการศึกษาปริญญาตรี

ปัจจุบันดำรงตำแหน่งบรรณารักษ์

สถานที่ทำงาน สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

2.5 นางสาวนาถ มัสตุล วุฒิการศึกษาปริญญาตรี
ปัจจุบันดำรงตำแหน่งบรรณารักษ์
สถานที่ทำงาน สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

2.6 นางสาวปิยะนุช เทพวงศ์ วุฒิการศึกษาปริญญาตรี
ปัจจุบันดำรงตำแหน่งหัวหน้างานบริการ
สถานที่ทำงาน สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

3. สร้างแบบสอบถามจากข้อมูลที่ได้ศึกษา โดยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ

- | | | |
|---|---------|---|
| 5 | หมายถึง | ระดับความเป็นจริงมากที่สุด / มีความต้องการมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ระดับความเป็นจริงมาก / มีความต้องการมาก |
| 3 | หมายถึง | ระดับความเป็นจริงปานกลาง / มีความต้องการปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ระดับความเป็นจริงน้อย / มีความต้องการน้อย |
| 1 | หมายถึง | ระดับความเป็นจริงน้อยที่สุด / มีความต้องการน้อยที่สุด |

ให้มีเนื้อหาครอบคลุมเรื่อง การบริการสารสนเทศในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

4. ทำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอประธานและกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของสำนวนภาษา

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและภาษาที่ใช้สื่อความหมายของข้อคำถาม โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence : IOC) ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาค่า IOC ดังนี้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 – 1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้ ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

$$\text{สูตร } IOC = \frac{R}{N}$$

IOC แทน ค่าดัชนีความสอดคล้อง

R แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

6. ปรับปรุงแบบสอบถามแล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แบบแอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2543 : 125) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 ถือว่าใช้ได้ แล้วเสนอต่อประธานและกรรมการ ควบคุมวิทยานิพนธ์แล้วจึงนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยขอหนังสือจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ถึง ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 แห่ง คือ 1) มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา 2) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี 3) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 4) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 5) มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม 6) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 ผู้วิจัยจัดส่งแบบสอบถามพร้อมแนบหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อส่งไปให้ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อแจก ผู้ใช้บริการ โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลประมาณ 1 เดือน ตั้งแต่วันที่ 4 กรกฎาคม – 15 สิงหาคม 2551 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบทุกฉบับ

3.3 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้วิธีแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการบริการสารสนเทศในปัจจุบันและความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายข้อ จากนั้นนำเสนอในรูปตารางประกอบคำอธิบายโดยการวิเคราะห์ตามเกณฑ์ของ ประคองกรรมสูตร (2540) ดังนี้

4.50 - 5.00	หมายถึง ระดับความเป็นจริงมากที่สุด / มีความต้องการมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง ระดับความเป็นจริงมาก / มีความต้องการมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง ระดับความเป็นจริงปานกลาง / มีความต้องการปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง ระดับความเป็นจริงน้อย / มีความต้องการน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง ระดับความเป็นจริงน้อยที่สุด / มีความต้องการน้อยที่สุด

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะด้านการบริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยใช้วิธีแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ตอบ}}{\text{จำนวนผู้ตอบทั้งหมด}} \times 100$$

ค่าเฉลี่ย (\bar{X})

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

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum fx$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

(พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2543: 137)

ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.$)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ $S.D.$ แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนยกกำลังสอง
 $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

(พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2543: 143)

5.2 สถิติการตรวจสอบความแตกต่างของความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance-ANOVA) โดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยค่าทดสอบเอฟ (F-Test) และทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method) และตรวจสอบความแตกต่างของสภาพความเป็นจริงกับสภาพความต้องการที่พึงประสงค์ใช้การทดสอบค่าที (Paired-Samples T-Test)

5.3 สถิติการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่ ∞ - Coefficient ของ ครอนบาค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2543 : 125)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากวิจัยเรื่อง ความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลที่ได้รับกลับมาทำการวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิเคราะห์ โดยแบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 สภาพการบริการสารสนเทศในปัจจุบันของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
- ตอนที่ 3 ความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร
- ตอนที่ 4 เปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ
- ตอนที่ 5 เปรียบเทียบสภาพจริงกับความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร
- ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะด้านบริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูลจัดกระทำโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS/PC ได้ผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ ประเภทผู้ใช้บริการและความถี่ในการเข้าใช้บริการฯ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนตัวจำแนกตามสถานภาพทั่วไป

ข้อ	สถานภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	496	46.67
	หญิง	567	53.33
2. อายุ	16 -25 ปี	304	28.56
	26-35 ปี	248	23.33
	36-45 ปี	497	46.80
	46 ปีขึ้นไป	14	1.31
3. ประเภทผู้ใช้บริการ	อาจารย์	318	29.91
	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	387	36.40
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	358	33.69
4. คณะ	ครุศาสตร์	153	14.39
	มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	373	35.10
	วิทยาการจัดการ	302	28.41
	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	235	22.1
5. ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	มากกว่า 1 ครั้ง ต่อสัปดาห์	485	45.62
	สัปดาห์ละครั้ง	415	39.04
	2 สัปดาห์ต่อครั้ง	79	7.43
	เดือนละครั้ง	84	7.91
รวม		1063	100.00

จากตารางที่ 4.1 สภาพข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.33 และเพศชาย คิดเป็น ร้อยละ 46.67 โดยส่วนใหญ่มีอายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.80 และรองลงมามีอายุ 16 -25 ปี คิดเป็น ร้อยละ 28.56 และส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 36.40และรองลงมาเป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คิดเป็น ร้อยละ 33.69 และส่วนใหญ่สังกัดคณะ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์คิดเป็นร้อยละ 35.10 รองลงมาก็คือ สังกัดคณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 28.41 และความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่า 1 ครั้ง /สัปดาห์ คิดเป็น ร้อยละ 45.62 และรองลงมาก็คือ สัปดาห์ละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 39.04

ตอนที่ 2 สภาพการบริการสารสนเทศในปัจจุบันของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ แสดงดังตารางที่ 4.2-4.12

สรุปสภาพการบริการสารสนเทศ ในภาพรวม แสดงดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริการสารสนเทศในภาพรวม

ที่	สภาพการบริการสารสนเทศ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	บริการ ยืม – คืน	3.18	0.70	ปานกลาง
2.	บริการทรัพยากรสารสนเทศ	3.29	0.64	ปานกลาง
3.	บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.20	0.73	ปานกลาง
4.	บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุด ประเภทฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด	3.30	0.68	ปานกลาง
5.	บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุด ประเภทฐานข้อมูลซีดีรอม	3.24	0.71	ปานกลาง
6.	บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุด ประเภทฐานข้อมูลออนไลน์	3.29	0.74	ปานกลาง
7.	บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุด ประเภทฐานข้อมูลอื่นๆ	3.18	0.78	ปานกลาง
8.	บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายนอกห้องสมุด	3.22	0.69	ปานกลาง
9.	บริการสอน/แนะนำการใช้ห้องสมุดและข้อมูลฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	3.26	0.66	ปานกลาง
10.	บริการจัดทำบรรณานุกรมรายชื่อหนังสือใหม่	3.23	0.56	ปานกลาง
รวม		3.24	0.40	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 แสดงว่าสภาพการบริการสารสนเทศในปัจจุบันของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุดมีระดับความเป็นจริงมากที่สุด ($\bar{X}=3.30$) รองลงมาคือ บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลออนไลน์และบริการทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.29$) เท่ากัน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน

สภาพการบริการสารสนเทศจำแนกเป็นรายบริการ แสดงดังตารางที่ 4.3-4.12

1) สภาพการบริการ ยืม-คืน

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริการ ยืม-คืน

ที่	สภาพการบริการ ยืม-คืน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	มีอุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับให้บริการยืม-คืนอย่างมีประสิทธิภาพ	3.20	1.10	ปานกลาง
2.	มีเคาน์เตอร์การให้บริการยืม-คืน กว้างขวาง สะดวกและผู้ใช้เข้าถึงง่าย	3.37	1.07	ปานกลาง
3.	ผู้ใช้สามารถตรวจสอบข้อมูลการยืม-คืน ของตนเอง ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	2.98	1.12	ปานกลาง
4.	มีบริการยืม-คืนด้วยระบบมือผ่านบรรณารักษ์ทั้งในและนอกสถานที่	3.02	1.11	ปานกลาง
5.	มีบริการยืม-คืนด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านบรรณารักษ์	3.48	1.03	ปานกลาง
6.	มีบริการยืม-คืนด้วยตนเอง(Self-Service) ด้วยเครื่องยืม-คืน อัตโนมัติ	2.93	1.14	ปานกลาง
7.	มีบริการจองหนังสือด้วยระบบมือโดยผ่านบรรณารักษ์	3.14	1.08	ปานกลาง
8.	มีบริการจองหนังสือโดยผ่านระบบ OPAC	3.20	1.03	ปานกลาง
9.	มีบริการแจ้งผู้ใช้ให้มารับหนังสือที่จองไว้ทางe-mailหรือโทรศัพท์	3.08	1.11	ปานกลาง
10.	มีบริการยืม-คืนหนังสือระหว่างห้องสมุด(Inter-Library Loan : ILL)	3.18	1.04	ปานกลาง
11.	มีบริการแจ้งผู้ใช้ให้มารับเอกสาร(Inter-Library Loan : ILL) ทางe-mailหรือโทรศัพท์	3.11	1.07	ปานกลาง
12.	บรรณารักษ์มีความรู้/ความชำนาญในการ ใช้เทคโนโลยีเพื่อให้บริการ	3.29	0.97	ปานกลาง
13.	บรรณารักษ์ให้บริการอย่างรวดเร็ว และ ถูกต้อง	3.14	1.00	ปานกลาง
14.	บรรณารักษ์มีความสามารถในการสื่อสารกับผู้ใช้	3.36	0.97	ปานกลาง
15.	บรรณารักษ์มีบุคลิกภาพดีและยิ้มแย้มแจ่มใส	3.17	1.07	ปานกลาง
รวม		3.18	0.70	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 แสดงว่าสภาพการบริการยืม-คืน ในปัจจุบันของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บริการยืม-คืนด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านบรรณารักษ์มีระดับความเป็นจริงมากที่สุด ($\bar{X} = 3.48$) รองลงมาคือ เคาน์เตอร์การให้บริการยืม-คืน กว้างขวาง สะดวกและผู้ใช้เข้าถึงง่าย ($\bar{X} = 3.37$) ซึ่งทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง

2) สภาพการบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ที่	สภาพการบริการทรัพยากรสารสนเทศ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์อย่างเพียงพอและทันสมัย	3.19	1.10	ปานกลาง
2.	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภท สื่อ โสตทัศนวัสดุอย่างเพียงพอและทันสมัย	3.49	1.03	ปานกลาง
3.	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์อย่างเพียงพอและทันสมัย	3.15	1.16	ปานกลาง
4.	มีที่นั่งบริการอ่านสื่อสิ่งพิมพ์อย่างเพียงพอ	3.52	1.04	มาก
5.	มีที่นั่งบริการสื่อโสตทัศนวัสดุอย่างเพียงพอ	3.22	1.21	ปานกลาง
6.	มีที่นั่งบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์อย่างเพียงพอ	3.11	1.13	ปานกลาง
7.	มีชั้นวาง/เก็บทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอ และจัดวางอย่างเป็นระเบียบ คั่นหาง่าย	3.41	1.06	ปานกลาง
8.	ผู้ใช้สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการจากที่จัดเก็บได้อย่างรวดเร็ว	3.36	1.06	ปานกลาง
9.	มีบริการ video on demand	3.03	1.09	ปานกลาง
10.	มีบริการระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless LAN)	3.32	0.88	ปานกลาง
11.	บรรณารักษ์จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศขึ้นชั้นอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	3.28	1.05	ปานกลาง
12.	บรรณารักษ์ให้บริการสื่อโสตทัศนวัสดุอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	3.31	0.85	ปานกลาง
13.	บรรณารักษ์มีความสามารถในการสื่อสารกับผู้ใช้	3.34	1.00	ปานกลาง
14.	บรรณารักษ์มีบุคลิกภาพดีและยิ้มแย้มแจ่มใส	3.23	1.06	ปานกลาง
รวม		3.29	0.64	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 แสดงว่าสภาพการบริการทรัพยากรสารสนเทศในปัจจุบันของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีที่นั่งบริการอ่านสื่อสิ่งพิมพ์อย่างเพียงพอมีระดับความเป็นจริงมากที่สุด ($\bar{X}= 3.52$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภท สื่อ โสตทัศนวัสดุอย่างเพียงพอและทันสมัย ($\bar{X}= 3.49$) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

3) สภาพการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ที่	สภาพการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	มีบรรณารักษ์นั่งบริการตอบคำถามฯที่ผู้ใช้ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก	3.25	1.11	ปานกลาง
2.	มีเครื่องมือหรืออุปกรณ์สำหรับให้บริการ ตอบคำถามอย่างสะดวกและรวดเร็ว	3.20	1.00	ปานกลาง
3.	ผู้ใช้ได้รับคำตอบหรือการแนะนำการค้นคว้าอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	3.07	1.16	ปานกลาง
4.	มีแบบฟอร์มการใช้บริการสารสนเทศทุกประเภทและมีการจัดเก็บสถิติอย่างเป็นระบบ	3.15	1.10	ปานกลาง
5.	มีบริการตอบคำถามผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์	3.28	1.09	ปานกลาง
6.	บรรณารักษ์สามารถตอบคำถามหรือแนะนำ การค้นคว้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	3.07	1.13	ปานกลาง
7.	บรรณารักษ์มีความรู้/ความชำนาญในการใช้ เทคโนโลยีเพื่อให้บริการ	3.27	1.07	ปานกลาง
8.	บรรณารักษ์มีความสามารถในการสื่อสารกับ ผู้ใช้	3.36	1.06	ปานกลาง
9.	บรรณารักษ์มีบุคลิกภาพดีและยิ้มแย้มแจ่มใส	3.09	1.10	ปานกลาง
	รวม	3.19	0.73	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 แสดงว่าสภาพการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในปัจจุบันของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บรรณารักษ์มีความสามารถในการสื่อสารกับผู้ใช้มีระดับความเป็นจริงมากที่สุด ($\bar{X}= 3.36$) รองลงมาคือ มีบริการตอบคำถามผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X}= 3.28$) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน

4) สภาพการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูล ทรัพยากรห้องสมุด

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริการสืบค้น

ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภท ฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด

ที่	สภาพการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุด ประเภทฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	มีระบบ OPAC สำหรับให้บริการสืบค้นภายในห้องสมุด	3.24	0.99	ปานกลาง
2.	ระบบ OPAC สามารถสืบค้นทรัพยากร สารสนเทศได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	3.18	1.10	ปานกลาง
3.	ผู้ใช้บริการสืบค้นทรัพยากรของห้องสมุดผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้	3.31	0.93	ปานกลาง
4.	ฐานข้อมูลทรัพยากรของห้องสมุดมีความทันสมัยและมีทรัพยากรครบถ้วน	3.41	1.03	ปานกลาง
5.	ฐานข้อมูลทรัพยากรของห้องสมุดสอดคล้อง กับความต้องการของผู้ใช้	3.30	1.02	ปานกลาง
6.	เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นเพียงพอ และสะดวกต่อการเข้าใช้	3.15	1.09	ปานกลาง
7.	เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา	3.29	1.11	ปานกลาง
8.	มีการจัดทำคู่มือแนะนำการสืบค้นอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.39	1.09	ปานกลาง
รวม		3.29	0.74	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 แสดงว่าสภาพการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุดในปัจจุบันของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ฐานข้อมูลทรัพยากรของห้องสมุดมีความทันสมัยและมีทรัพยากรครบถ้วนมีระดับความเป็นจริงมากที่สุด ($\bar{X}= 3.41$) รองลงมาคือ มีการจัดทำคู่มือแนะนำการสืบค้นอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X}= 3.39$) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน

5) สภาพการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลซีดีรอม

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลซีดีรอม

ที่	สภาพการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลซีดีรอม	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	มีบริการฐานข้อมูลซีดีรอม	3.21	1.14	ปานกลาง
2.	โปรแกรมการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล ซีดีรอมต่างๆ เป็นระบบที่ใช้ง่าย สะดวกและ รวดเร็ว	3.49	1.01	ปานกลาง
3.	ผู้ใช้สามารถสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอมของห้องสมุดผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้	3.27	1.13	ปานกลาง
4.	ฐานข้อมูลซีดีรอมมีจำนวนเพียงพอและมีความทันสมัย	3.22	1.08	ปานกลาง
5.	ฐานข้อมูลซีดีรอมสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้	3.37	1.06	ปานกลาง
6.	เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นเพียงพอและ สะดวกต่อการเข้าใช้	3.31	0.90	ปานกลาง
7.	เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีความ พร้อมในการให้บริการตลอดเวลา	3.14	1.14	ปานกลาง
8.	มีการจัดทำคู่มือแนะนำการสืบค้นอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	3.34	1.03	ปานกลาง
รวม		3.30	0.68	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 แสดงว่าสภาพการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลซีดีรอมในปัจจุบันของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าโปรแกรมการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล ซีดีรอมต่างๆ เป็นระบบที่ใช้ง่าย สะดวกและรวดเร็วมีระดับความเป็นจริงมากที่สุด ($\bar{X}=3.49$) รองลงมาคือ ฐานข้อมูลซีดีรอมสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X}=3.37$) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน

6) สภาพการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลออนไลน์

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลออนไลน์

ที่	สภาพการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลออนไลน์	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	มีบริการฐานข้อมูลออนไลน์เพียงพอ และทันสมัย	3.24	1.01	ปานกลาง
2.	โปรแกรมการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ต่างๆ เป็นระบบใช้ง่ายสะดวกและรวดเร็ว	3.26	0.95	ปานกลาง
3.	ผู้ใช้สามารถสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุดผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้	3.25	1.09	ปานกลาง
4.	ฐานข้อมูลออนไลน์มีจำนวนเพียงพอและมีความทันสมัย	3.20	1.06	ปานกลาง
5.	ฐานข้อมูลออนไลน์สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้	3.26	1.02	ปานกลาง
6.	เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีเพียงพอ และสะดวกต่อการเข้าใช้	3.22	1.12	ปานกลาง
7.	เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา	3.24	1.15	ปานกลาง
8.	มีการจัดทำคู่มือแนะนำการสืบค้นอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	3.25	0.99	ปานกลาง
รวม		3.24	0.71	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 แสดงว่าสภาพการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลออนไลน์ ในปัจจุบันของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าฐานข้อมูลออนไลน์สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และโปรแกรมการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ต่างๆ เป็นระบบใช้ง่ายสะดวกและรวดเร็วมีระดับความเป็นจริงมากที่สุด ($\bar{X} = 3.26$) รองลงมาคือผู้ใช้สามารถสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุดผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้และมีการจัดทำคู่มือแนะนำการสืบค้นอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{X}=3.25$) เท่ากัน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน

7) สภาพการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลอื่นๆ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลอื่นๆ

ที่	สภาพการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลอื่นๆ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	มีบริการฐานข้อมูลอื่นๆ เช่น e-Book e-Journal ข้อมูลท้องถิ่นเป็นต้น	3.12	1.05	ปานกลาง
2.	โปรแกรมการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล เหล่านี้เป็นระบบที่ใช้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว	3.29	1.08	ปานกลาง
3.	ผู้ใช้สามารถสืบค้นฐานข้อมูลเหล่านี้ของ ห้องสมุดผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้	3.16	1.09	ปานกลาง
4.	ฐานข้อมูลเหล่านี้มีจำนวนเพียงพอและมีความทันสมัย	3.19	1.11	ปานกลาง
5.	ฐานข้อมูลเหล่านี้มีความสอดคล้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้	3.20	1.08	ปานกลาง
6.	เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นเพียงพอและ สะดวกต่อการเข้าใช้	3.11	1.08	ปานกลาง
7.	เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีความ พร้อมในการให้บริการตลอดเวลา	3.18	1.08	ปานกลาง
8.	มีการจัดทำคู่มือแนะนำการสืบค้นอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	3.17	1.07	ปานกลาง
รวม		3.18	0.78	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 แสดงว่าสภาพการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลอื่นๆในปัจจุบันของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า โปรแกรมการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลเหล่านี้เป็นระบบที่ใช้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว มีระดับความเป็นจริงมากที่สุด ($\bar{X} = 3.29$) รองลงมาคือ ฐานข้อมูลเหล่านี้มีความสอดคล้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X} = 3.20$) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน

8) สภาพการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายนอกห้องสมุด

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายนอกห้องสมุด

ที่	สภาพการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายนอกห้องสมุด	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	มีบริการสืบค้นฐานข้อมูลภายนอกห้องสมุด เช่น ThaiLIS Journal Link เป็นต้น	3.31	1.08	ปานกลาง
2.	มีบริการขอสำเนาบทความวารสารจากบริการ Journal Link	3.22	0.99	ปานกลาง
3.	โปรแกรมการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล ภายนอกห้องสมุด เป็นระบบที่ใช้งานสะดวกและรวดเร็ว	3.02	1.00	ปานกลาง
4.	ผู้ใช้สามารถสืบค้นฐานข้อมูลภายนอก ห้องสมุดผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้	3.09	1.14	ปานกลาง
5.	ฐานข้อมูลภายนอกห้องสมุดมีจำนวนเพียงพอและมีความทันสมัย	3.44	1.00	ปานกลาง
6.	ฐานข้อมูลภายนอกห้องสมุดสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้	3.16	1.08	ปานกลาง
7.	เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีความพร้อมและเพียงพอต่อการเข้าใช้	3.21	1.13	ปานกลาง
8.	มีการจัดทำคู่มือแนะนำการสืบค้นอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	3.28	1.12	ปานกลาง
9.	บรรณารักษ์มีความรู้/ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	3.23	1.12	ปานกลาง
10.	บรรณารักษ์ให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	3.22	1.03	ปานกลาง
	รวม	3.22	0.69	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 แสดงว่าสภาพการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายนอกห้องสมุดในปัจจุบันของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X}=3.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ฐานข้อมูลภายนอกห้องสมุดมีจำนวนเพียงพอและมีความทันสมัยมีระดับความเป็นจริงมากที่สุด ($\bar{x}= 3.44$) รองลงมาคือมีบริการสืบค้นฐานข้อมูลภายนอกห้องสมุด เช่น ThaiLIS, Journal Link เป็นต้น ($\bar{X}= 3.31$) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน

9) สภาพการบริการการสอน/แนะนำการใช้ห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริการการสอน/แนะนำการใช้ห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ที่	สภาพการบริการการสอน/แนะนำการใช้ห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	มีคู่มือการใช้ห้องสมุดแจกหรือประกาศแจ้งให้ผู้ใช้ทราบอย่างชัดเจน	3.26	1.03	ปานกลาง
2.	ข้อมูลในคู่มือการใช้ห้องสมุดมีความละเอียด ชัดเจนและทันสมัย	3.21	1.11	ปานกลาง
3.	มีเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการอบรมการใช้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ	3.07	0.98	ปานกลาง
4.	ผู้ใช้มีความสะดวกในการเข้ารับบริการนำชมห้องสมุด	3.29	1.01	ปานกลาง
5.	ผู้ใช้มีความสะดวกในการเข้ารับบริการอบรมการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ	3.21	0.98	ปานกลาง
6.	มีการจัดชั่วโมงการสอนหรือนำชมห้องสมุด สม่ำเสมอ	3.19	1.06	ปานกลาง
7.	มีการจัดอบรมการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ	3.36	1.01	ปานกลาง
8.	มีบริการ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน และสอบถามผู้ใช้ตามหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย	3.30	1.12	ปานกลาง
9.	มีการจัดทำเว็บไซต์เพื่อประชาสัมพันธ์และแนะนำการใช้ห้องสมุดที่มีคุณภาพ	3.32	1.05	ปานกลาง
10.	บรรณารักษ์มีความรู้/ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	3.46	1.00	ปานกลาง
11.	บรรณารักษ์ให้บริการแนะนำ/สอนการใช้ให้ สมุดอย่างถูกต้อง	3.26	0.99	ปานกลาง
12.	บรรณารักษ์มีความสามารถในการสื่อสารกับผู้ใช้	3.25	1.09	ปานกลาง
13.	บรรณารักษ์มีมนุษยสัมพันธ์และยิ้มแย้มแจ่มใส	3.21	1.08	ปานกลาง
รวม		3.26	0.66	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 แสดงว่าสภาพการบริการการสอน/แนะนำการใช้ห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ในปัจจุบันของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าบรรณารักษ์มีความรู้/ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มีระดับความเป็นจริงมากที่สุด($\bar{X}=3.46$) รองลงมาคือมีการจัดอบรมการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}=3.36$) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน

10) สภาพการบริการจัดทำบรรณานุกรมรายชื่อนั่งสือใหม่

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพการบริการจัดทำบรรณานุกรมรายชื่อนั่งสือใหม่

ที่	สภาพการบริการจัดทำบรรณานุกรมรายชื่อนั่งสือใหม่	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	มีการจัดทำบรรณานุกรมรายชื่อนั่งสือทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ เป็นประจำทุกเดือน (รูปเล่มหรือแผ่นประกาศ)	3.25	1.12	ปานกลาง
2.	มีการจัดทำบรรณานุกรมรายชื่อนั่งสือทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ เป็นประจำทุกเดือน (รูปอิเล็กทรอนิกส์)	3.16	1.15	ปานกลาง
3.	ผู้มีความสะดวกในการติดตามตัวทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ เหล่านั้น	3.19	1.12	ปานกลาง
4.	มีการแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบด้วยการแจกเอกสารบรรณานุกรมรายชื่อนั่งสือทรัพยากรใหม่หรือคิด ประกาศบนป้ายนิทรรศการอย่างชัดเจน	3.20	1.02	ปานกลาง
5.	มีการแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบด้วยการแนะนำ บรรณานุกรมรายชื่อนั่งสือทรัพยากรใหม่บนเว็บไซต์ของห้องสมุด	3.13	1.14	ปานกลาง
6.	ผู้ใช้เข้าถึงบรรณานุกรมรายชื่อนั่งสือทรัพยากรใหม่ ๆ ของห้องสมุดอย่างรวดเร็วและสะดวก	3.30	1.06	ปานกลาง
7.	ผู้มีความสะดวกในการติดตามตัวทรัพยากรใหม่ ๆ เหล่านั้น	3.29	1.02	ปานกลาง
8.	มีการแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบด้วยการแจกเอกสารบรรณานุกรมรายชื่อนั่งสือทรัพยากรใหม่หรือคิดประกาศบนป้ายนิทรรศการอย่างชัดเจน	3.25	1.07	ปานกลาง
9.	มีการแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบด้วยการแนะนำบรรณานุกรมรายชื่อนั่งสือทรัพยากรใหม่บนเว็บไซต์ของห้องสมุด	3.29	1.05	ปานกลาง
10.	บรรณารักษ์มีความรู้/ความชำนาญในการจัดทำบรรณานุกรม	3.24	1.10	ปานกลาง
11.	บรรณารักษ์ให้บริการแนะนำการใช้บรรณานุกรม อย่างถูกต้อง	3.30	0.97	ปานกลาง
12.	บรรณารักษ์มีความสามารถในการสื่อสารกับผู้ใช้	3.08	1.19	ปานกลาง
13.	บรรณารักษ์มีบุคลิกภาพดีและยิ้มแย้มแจ่มใส	3.17	1.07	ปานกลาง
รวม		3.23	0.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 แสดงว่าสภาพการบริการจัดทำบรรณานุกรมรายชื่อนั่งสือใหม่ ในปัจจุบันของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ใช้เข้าถึงบรรณานุกรมรายชื่อนั่งสือทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ ของห้องสมุดอย่างรวดเร็วและสะดวก

และบรรณารักษ์ให้บริการแนะนำการใช้บรรณานุกรมอย่างถูกต้อง มีระดับความเป็นจริงมากที่สุด ($\bar{X}=3.30$) เท่ากัน รองลงมาคือ มีการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบด้วยการแนะนำบรรณานุกรมรายชื่อทรัพยากรใหม่บนเว็บไซต์ของห้องสมุดและผู้ใช้มีความสะดวกในการติดตามตัวทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ เหล่านั้น ($\bar{X}= 3.29$) เท่ากัน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน

ตอนที่ 3 ความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครแสดงดังตารางที่ 4.13 – 4.23

สรุปความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ในภาพรวมแสดงดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการบริการสารสนเทศ
ที่พึงประสงค์ ในภาพรวม

ที่	ความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	บริการ ยืม – คืน	4.07	0.68	มาก
2.	บริการทรัพยากรสารสนเทศ	4.10	0.68	มาก
3.	บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	4.13	0.74	มาก
4.	บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูล ทรัพยากรห้องสมุด	4.09	0.76	มาก
5.	บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลซีดีรอม	4.05	0.71	มาก
6.	บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลออนไลน์	4.13	0.68	มาก
7.	บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลอื่นๆ	4.08	0.71	มาก
8.	บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายนอกห้องสมุด	4.10	0.70	มาก
9.	บริการสอน/แนะนำการใช้ห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	4.13	0.72	มาก
10.	บริการจัดทำบรรณานุกรมรายชื่อหนังสือใหม่	4.09	0.70	มาก
รวม		4.10	0.59	มาก

จากตารางที่ 4.13 แสดงว่า ความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการบริการตอบคำถามและ
ช่วยการค้นคว้า บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลออนไลน์
และบริการสอน/แนะนำการใช้ห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด ($\bar{X} = 4.13$) เท่ากัน
รองลงมาคือ บริการทรัพยากรสารสนเทศและบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายนอกห้องสมุด
($\bar{X} = 4.10$) ซึ่งอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

ความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์จำแนกที่ละบริการ แสดงดังตารางที่ 4.14-4.23

1) ความต้องการบริการ ยืม-คืนที่พึงประสงค์

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการบริการ ยืม-คืนที่พึงประสงค์

ที่	ความต้องการ บริการ ยืม-คืนที่พึงประสงค์	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	มีอุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับให้บริการยืม-คืนอย่างมีประสิทธิภาพ	4.16	0.83	มาก
2.	มีเคาน์เตอร์การให้บริการยืม-คืน กว้างขวาง สะดวกและผู้ใช้เข้าถึงง่าย	4.01	0.92	มาก
3.	ผู้ใช้สามารถตรวจสอบข้อมูลการยืม-คืน ของตนเองได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	3.99	0.89	มาก
4.	มีบริการยืม-คืนด้วยระบบมือผ่านบรรณารักษ์ทั้งในและนอกสถานที่	4.03	0.81	มาก
5.	มีบริการยืม-คืนด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านบรรณารักษ์	4.05	0.87	มาก
6.	มีบริการยืม-คืนด้วยตนเอง(Self-Service) ด้วยเครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ	4.11	0.78	มาก
7.	มีบริการจองหนังสือด้วยระบบมือโดยผ่านบรรณารักษ์	4.10	0.84	มาก
8.	มีบริการจองหนังสือโดยผ่านระบบ OPAC	3.98	0.89	มาก
9.	มีบริการแจ้งผู้ใช้ให้มารับหนังสือที่จองไว้ ทาง e-mail หรือ โทรศัพท์	4.05	0.79	มาก
10.	มีบริการยืม-คืนหนังสือระหว่างห้องสมุด (Inter-Library Loan : ILL)	4.09	0.88	มาก
11.	มีบริการแจ้งผู้ใช้ให้มารับเอกสาร(Inter-Library Loan : ILL) ทาง e-mail หรือ โทรศัพท์	4.05	0.83	มาก
12.	บรรณารักษ์มีความรู้/ความชำนาญในการ ใช้เทคโนโลยีเพื่อให้บริการ	4.09	0.86	มาก
13.	บรรณารักษ์ให้บริการอย่างรวดเร็วและ ถูกต้อง	4.03	0.93	มาก
14.	บรรณารักษ์มีความสามารถในการสื่อสารกับผู้ใช้	4.13	0.89	มาก
15.	บรรณารักษ์มีบุคลิกภาพดีและยิ้มแย้มแจ่มใส	4.16	0.81	มาก
รวม		4.07	0.68	มาก

จากตารางที่ 4.14 แสดงว่าความต้องการบริการ ยืม-คืน ที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการให้มีอุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับให้บริการยืม-คืนอย่างมีประสิทธิภาพและบรรณารักษ์มีบุคลิกภาพดีและยิ้มแย้มแจ่มใสมากที่สุด ($\bar{X} = 4.16$) เท่ากัน รองลงมาคือบรรณารักษ์มีความสามารถในการสื่อสารกับผู้ใช้ ($\bar{X} = 4.13$) ซึ่งอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

2) ความต้องการบริการทรัพยากรสารสนเทศที่พึงประสงค์

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการบริการทรัพยากรสารสนเทศที่พึงประสงค์

ที่	ความต้องการบริการทรัพยากรสารสนเทศที่พึงประสงค์	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์อย่างเพียงพอและทันสมัย	4.21	0.86	มาก
2.	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภท สื่อโสตทัศนวัสดุอย่างเพียงพอและทันสมัย	4.07	0.79	มาก
3.	ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภท สื่ออิเล็กทรอนิกส์อย่างเพียงพอและทันสมัย	4.14	0.08	มาก
4.	มีที่นั่งบริการอ่านสื่อสิ่งพิมพ์อย่างเพียงพอ	4.02	1.00	มาก
5.	มีที่นั่งบริการสื่อโสตทัศนวัสดุอย่างเพียงพอ	4.05	0.85	มาก
6.	มีที่นั่งบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์อย่างเพียงพอ	4.09	0.85	มาก
7.	มีชั้นวาง/เก็บทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอ และจัดวางอย่างเป็นระเบียบ ค้นหาง่าย	4.03	0.91	มาก
8.	ผู้ใช้สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการจากที่จัดเก็บได้อย่างรวดเร็ว	4.15	0.84	มาก
9.	มีบริการ video on demand	4.07	0.81	มาก
10.	มีบริการระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless LAN)	4.14	0.83	มาก
11.	บรรณารักษ์จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศชั้นชั้นอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.10	0.88	มาก
12.	บรรณารักษ์ให้บริการสื่อโสตทัศนวัสดุอย่าง ถูกต้องและรวดเร็ว	4.09	0.96	มาก
13.	บรรณารักษ์มีความสามารถในการสื่อสารกับผู้ใช้	4.15	0.90	มาก
14.	บรรณารักษ์มีบุคลิกภาพดีและยิ้มแย้มแจ่มใส	4.06	0.90	มาก
รวม		4.10	0.68	มาก

จากตารางที่ 4.15 แสดงว่า ความต้องการบริการทรัพยากรสารสนเทศ ที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการให้ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์อย่างเพียงพอและทันสมัยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$) รองลงมาคือผู้ใช้สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการจากที่จัดเก็บได้อย่างรวดเร็วและบรรณารักษ์มีความสามารถในการสื่อสารกับผู้ใช้ ($\bar{X} = 4.15$) เท่ากัน ซึ่งอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

3) ความต้องการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่พึงประสงค์

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ที่พึงประสงค์

ที่	ความต้องการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่พึงประสงค์	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	มีบรรณารักษ์นั่งบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ผู้ใช้ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก	4.09	0.82	มาก
2.	มีเครื่องมือหรืออุปกรณ์สำหรับให้บริการ ตอบคำถามอย่างสะดวกและรวดเร็ว	4.11	0.85	มาก
3.	ผู้ใช้ได้รับคำตอบหรือการแนะนำการค้นคว้าอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	4.06	0.95	มาก
4.	มีแบบฟอร์มการใช้บริการสารสนเทศทุกประเภทและมีการจัดเก็บสถิติอย่างเป็นระบบ	4.04	1.00	มาก
5.	มีบริการตอบคำถามผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์	4.17	0.84	มาก
6.	บรรณารักษ์สามารถตอบคำถามหรือแนะนำ การค้นคว้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.16	0.77	มาก
7.	บรรณารักษ์มีความรู้/ความชำนาญในการใช้ เทคโนโลยีเพื่อให้บริการ	4.17	0.80	มาก
8.	บรรณารักษ์มีความสามารถในการสื่อสารกับ ผู้ใช้	4.16	0.86	มาก
9.	บรรณารักษ์มีบุคลิกภาพดีและยิ้มแย้มแจ่มใส	4.19	0.89	มาก
รวม		4.13	0.74	มาก

จากตารางที่ 4.16 แสดงว่าความต้องการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการให้บรรณารักษ์มีบุคลิกภาพดีและยิ้มแย้มแจ่มใส มากที่สุด ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมาคือมีบริการตอบคำถามผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และบรรณารักษ์มีความรู้/ความชำนาญในการใช้ เทคโนโลยีเพื่อให้บริการ ($\bar{X} = 4.17$) เท่ากัน ซึ่งอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

4) ความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูล ทรัพยากรห้องสมุดที่พึงประสงค์

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูล
อิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุดที่พึงประสงค์

ที่	ความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ภายในห้องสมุด ประเภทฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุดที่พึงประสงค์	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	มีระบบ OPAC สำหรับให้บริการสืบค้นภายในห้องสมุด	4.15	0.90	มาก
2.	ระบบ OPAC สามารถค้นคืนทรัพยากร สารสนเทศได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	4.07	0.83	มาก
3.	ผู้ใช้บริการสืบค้นทรัพยากรของห้องสมุดผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้	4.19	0.87	มาก
4.	ฐานข้อมูลทรัพยากรของห้องสมุดมีความทันสมัยและมีทรัพยากรครบถ้วน	4.09	0.85	มาก
5.	ฐานข้อมูลทรัพยากรของห้องสมุดสอดคล้อง กับความต้องการของผู้ใช้	4.07	0.85	มาก
6.	เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นเพียงพอ และสะดวกต่อการเข้าใช้	4.09	0.86	มาก
7.	เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา	4.06	0.84	มาก
8.	มีการจัดทำคู่มือแนะนำการสืบค้นอย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.02	0.91	มาก
รวม		4.09	0.76	มาก

จากตารางที่ 4.17 แสดงว่าความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุด
ประเภทฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุดที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อพบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการให้สืบค้นทรัพยากรของห้องสมุดผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
ได้มากที่สุด ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมาคือมีระบบ OPAC สำหรับให้บริการสืบค้นภายในห้องสมุดซึ่งอยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) ซึ่งอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

5) ความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูล ซีดีรอมที่พึงประสงค์

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูล
อิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลซีดีรอมที่พึงประสงค์

ที่	ความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุด ประเภทฐานข้อมูลซีดีรอมที่พึงประสงค์	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	มีบริการฐานข้อมูลซีดีรอม	4.07	0.86	มาก
2.	โปรแกรมการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล ซีดีรอมต่างๆ เป็นระบบที่ใช้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว	4.11	0.84	มาก
3.	ผู้ใช้สามารถสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอมของห้องสมุดผ่านเครือข่าย อินเทอร์เน็ตได้	4.08	0.86	มาก
4.	ฐานข้อมูลซีดีรอมมีจำนวนเพียงพอและมีความทันสมัย	4.14	0.85	มาก
5.	ฐานข้อมูลซีดีรอมสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้	4.17	0.86	มาก
6.	เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นเพียงพอและ สะดวกต่อการเข้าใช้	4.14	0.84	มาก
7.	เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีความ พร้อมในการให้บริการตลอดเวลา	4.17	0.82	มาก
8.	มีการจัดทำคู่มือแนะนำการสืบค้นอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	4.06	0.93	มาก
รวม		4.12	0.68	มาก

จากตารางที่ 4.18 แสดงว่าความต้องการการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายใน
ห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลซีดีรอมที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.12$) เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อพบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการให้ฐานข้อมูลซีดีรอมสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้
และเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา มากที่สุด ($\bar{X}=4.17$)
เท่ากัน รองลงมาคือ ฐานข้อมูลซีดีรอมมีจำนวนเพียงพอและมีความทันสมัยและเครื่องคอมพิวเตอร์
สำหรับสืบค้นเพียงพอและสะดวกต่อการเข้าใช้ ($\bar{X}=4.14$) เท่ากัน ซึ่งอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

6) ความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลออนไลน์ที่พึงประสงค์

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลออนไลน์ที่พึงประสงค์

ที่	ความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลออนไลน์ที่พึงประสงค์	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	มีบริการฐานข้อมูลออนไลน์เพียงพอ และทันสมัย	4.00	0.90	มาก
2.	โปรแกรมการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ต่างๆ เป็นระบบใช้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว	4.04	0.82	มาก
3.	ผู้ใช้สามารถสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุดผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้	4.08	0.78	มาก
4.	ฐานข้อมูลออนไลน์มีจำนวนเพียงพอและมีความทันสมัย	4.02	0.81	มาก
5.	ฐานข้อมูลออนไลน์สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้	4.11	0.90	มาก
6.	เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีเพียงพอ และสะดวกต่อการเข้าใช้	4.06	0.88	มาก
7.	เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา	4.10	0.79	มาก
8.	มีการจัดทำคู่มือแนะนำการสืบค้นอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	4.03	0.86	มาก
รวม		4.05	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.19 แสดงว่าความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลออนไลน์ที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการให้ฐานข้อมูลออนไลน์สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ มากที่สุด ($\bar{X}=4.11$) รองลงมาคือ เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา ($\bar{X}=4.10$) ซึ่งอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

7) ความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลอื่นๆ ที่พึงประสงค์

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลอื่นๆ ที่พึงประสงค์

ที่	ความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลอื่นๆ ที่พึงประสงค์	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	มีบริการฐานข้อมูลอื่นๆ เช่น e-Book e-Journal ข้อมูลท้องถิ่นเป็นต้น	4.12	0.85	มาก
2.	โปรแกรมการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล เหล่านี้เป็นระบบที่ใช้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	4.04	0.83	มาก
3.	ผู้ใช้สามารถสืบค้นฐานข้อมูลเหล่านี้ของ ห้องสมุดผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้	4.04	0.84	มาก
4.	ฐานข้อมูลเหล่านี้มีจำนวนเพียงพอและมีความ ทันสมัย	4.10	0.85	มาก
5.	ฐานข้อมูลเหล่านี้มีความสอดคล้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้	4.04	0.90	มาก
6.	เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นเพียงพอและ สะดวกต่อการเข้าใช้	4.09	0.86	มาก
7.	เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีความ พร้อมในการให้บริการตลอดเวลา	4.16	0.80	มาก
8.	มีการจัดทำคู่มือแนะนำการสืบค้นอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.07	0.83	มาก
รวม		4.08	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.20 แสดงว่าความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลอื่นๆ ที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการให้เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลามากที่สุด ($\bar{X} = 4.16$) รองลงมาคือมีบริการฐานข้อมูลอื่นๆ เช่น e-Book, e-Journal ข้อมูลท้องถิ่นเป็นต้น ($\bar{X} = 4.12$) ซึ่งอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

8) ความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายนอกห้องสมุดที่พึงประสงค์

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายนอกห้องสมุดที่พึงประสงค์

ที่	ความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายนอกห้องสมุดที่พึงประสงค์	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	มีบริการสืบค้นฐานข้อมูลภายนอกห้องสมุด เช่น ThaiLIS Journal Link เป็นต้น	4.07	0.90	มาก
2.	มีบริการขอสำเนาบทความวารสารจากบริการ Journal Link	4.00	0.95	มาก
3.	โปรแกรมการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล ภายนอกห้องสมุด เป็นระบบที่ใช้งานสะดวกและรวดเร็ว	4.19	0.80	มาก
4.	ผู้ใช้สามารถสืบค้นฐานข้อมูลภายนอกห้องสมุดผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้	4.07	0.82	มาก
5.	ฐานข้อมูลภายนอกห้องสมุดมีจำนวนเพียงพอและมีความทันสมัย	4.12	0.86	มาก
6.	ฐานข้อมูลภายนอกห้องสมุดสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้	4.16	0.80	มาก
7.	เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีความพร้อมและเพียงพอต่อการเข้าใช้	4.00	0.93	มาก
8.	มีการจัดทำคู่มือแนะนำการสืบค้นอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	4.10	0.93	มาก
9.	บรรณารักษ์มีความรู้/ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	4.09	0.90	มาก
10.	บรรณารักษ์ให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	4.04	0.95	มาก
รวม		4.09	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.21 แสดงว่าความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายนอกห้องสมุดที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการให้โปรแกรมการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลภายนอกห้องสมุดเป็นระบบที่ใช้งานสะดวกและรวดเร็วมากที่สุด ($\bar{X}=4.19$) รองลงมาคือฐานข้อมูลภายนอกห้องสมุดสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X}=4.16$) ซึ่งอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

9) ความต้องการบริการการสอน/แนะนำการใช้ห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่พึงประสงค์

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการบริการการสอน/แนะนำการใช้ห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่พึงประสงค์

ที่	ความต้องการบริการการสอน/แนะนำการใช้ห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่พึงประสงค์	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	มีคู่มือการใช้ห้องสมุดแจกหรือประกาศแจ้งให้ผู้ใช้ทราบอย่างชัดเจน	4.12	0.90	มาก
2.	ข้อมูลในกลุ่มมือการใช้ห้องสมุดมีความละเอียด ชัดเจนและทันสมัย	4.19	0.81	มาก
3.	มีเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการอบรมการใช้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ	4.08	0.86	มาก
4.	ผู้ใช้มีความสะดวกในการเข้ารับบริการนำชมห้องสมุด	4.08	0.91	มาก
5.	ผู้ใช้มีความสะดวกในการเข้ารับบริการอบรมการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ	4.08	0.96	มาก
6.	มีการจัดชั่วโมงการสอนหรือนำชมห้องสมุด สม่ำเสมอ	4.15	0.84	มาก
7.	มีการจัดอบรมการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ	4.12	0.84	มาก
8.	มีบริการ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน และสอบถามผู้ใช้ตามหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย	4.08	0.84	มาก
9.	มีการจัดทำเว็บไซต์เพื่อประชาสัมพันธ์และแนะนำการใช้ห้องสมุดที่มีคุณภาพ	4.15	0.81	มาก
10.	บรรณารักษ์มีความรู้/ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	4.18	0.84	มาก
11.	บรรณารักษ์ให้บริการแนะนำ/สอนการใช้ในห้องสมุดอย่างถูกต้อง	4.18	0.85	มาก
12.	บรรณารักษ์มีความสามารถในการสื่อสารกับผู้ใช้	4.13	0.85	มาก
13.	บรรณารักษ์มีมนุษยสัมพันธ์และยิ้มแย้มแจ่มใส	4.12	0.96	มาก
รวม		1.13	0.72	มาก

จากตารางที่ 4.22 แสดงว่าความต้องการบริการการสอน/แนะนำการใช้ห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 1.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการให้ข้อมูลในกลุ่มมือการใช้ห้องสมุดมีความละเอียด ชัดเจนและทันสมัยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมาคือ บรรณารักษ์มีความรู้/ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และบรรณารักษ์ให้บริการแนะนำ/สอนการใช้ในห้องสมุดอย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.18$) ซึ่งอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

10) ความต้องการบริการจัดทำบรรณานุกรมรายชื่อหนังสือใหม่ที่พึงประสงค์

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการบริการจัดทำบรรณานุกรมรายชื่อหนังสือใหม่ ที่พึงประสงค์

ที่	ความต้องการบริการจัดทำบรรณานุกรมรายชื่อหนังสือใหม่ที่พึงประสงค์	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.	มีการจัดทำบรรณานุกรมรายชื่อทรัพยากรใหม่ เป็นประจำทุกเดือน (รูปเล่มหรือแผ่นกระดาษ)	4.07	0.85	มาก
2.	มีการจัดทำบรรณานุกรมรายชื่อทรัพยากรใหม่เป็นประจำทุกเดือน (รูปอิเล็กทรอนิกส์)	4.16	0.81	มาก
3.	ผู้ใช้เข้าถึงบรรณานุกรมรายชื่อทรัพยากรใหม่ของห้องสมุดอย่างรวดเร็วและสะดวก	4.06	0.84	มาก
4.	ผู้ใช้มีความสะดวกในการติดตามตัวทรัพยากรใหม่ๆ เหล่านั้น	4.05	0.82	มาก
5.	มีการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบด้วยการแจกเอกสารบรรณานุกรมรายชื่อทรัพยากรใหม่หรือติดประกาศบนป้ายนิทรรศการอย่างชัดเจน	4.02	0.87	มาก
6.	มีการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบด้วยการแนะนำ บรรณานุกรมรายชื่อทรัพยากรใหม่บนเว็บไซต์ของห้องสมุด	4.11	0.84	มาก
7.	ผู้ใช้มีความสะดวกในการติดตามตัวทรัพยากรใหม่ๆ เหล่านั้น	4.14	0.85	มาก
8.	มีการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบด้วยการแจกเอกสารบรรณานุกรมรายชื่อทรัพยากรใหม่หรือติดประกาศบนป้ายนิทรรศการอย่างชัดเจน	4.09	0.86	มาก
9.	มีการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบด้วยการแนะนำบรรณานุกรมรายชื่อทรัพยากรใหม่บนเว็บไซต์ของห้องสมุด	4.11	0.87	มาก
10.	บรรณารักษ์มีความรู้/ความชำนาญในการจัดทำบรรณานุกรม	4.18	0.82	มาก
11.	บรรณารักษ์ให้บริการแนะนำการใช้บรรณานุกรมฯ อย่างถูกต้อง	4.08	0.85	มาก
12.	บรรณารักษ์มีความสามารถในการสื่อสารกับผู้ใช้	4.11	0.84	มาก
13.	บรรณารักษ์มีบุคลิกภาพดีและยิ้มแย้มแจ่มใส	4.09	0.87	มาก
รวม		4.10	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.23 แสดงว่าความต้องการบริการจัดทำบรรณานุกรมรายชื่อหนังสือใหม่ที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการให้บรรณารักษ์มีความรู้/ความชำนาญในการจัดทำบรรณานุกรมมากที่สุด ($\bar{X} = 4.18$) รองลงมาคือมีการจัดทำบรรณานุกรมรายชื่อทรัพยากรใหม่เป็นประจำทุกเดือน (รูปอิเล็กทรอนิกส์) ($\bar{X} = 4.16$) ซึ่งอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ แสดง ดังตารางที่ 4.24 – 4.28

ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ

ความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์	df	SS	MS	F	P
ความต้องการบริการ ยืม – คืน					
ระหว่างกลุ่ม	2	3.10	1.55	3.15*	.043*
ภายในกลุ่ม	1060	520.16	0.49		
รวม	1062				
ความต้องการบริการทรัพยากรสารสนเทศ					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.57	0.28	0.69	.50
ภายในกลุ่ม	1060	436.44	0.41		
รวม	1062				
ความต้องการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.72	0.36	0.68	.50
ภายในกลุ่ม	1060	5.61.99	0.53		
รวม	1062				
ความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด					
ระหว่างกลุ่ม	2	3.62	1.81	3.31*	.037*
ภายในกลุ่ม	1060	579.66	0.54		
รวม	1062				
ความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลซีดีรอม					
ระหว่างกลุ่ม	2	2.03	1.01	2.21	.11
ภายในกลุ่ม	1060	486.88	0.46		
รวม	1062				

ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร
จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ (ต่อ)

ความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์	df	SS	MS	F	P
ความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลฐานข้อมูลออนไลน์					
ระหว่างกลุ่ม	2	12.41	6.20	12.47*	.00
ภายในกลุ่ม	1060	527.64	0.50		
รวม	1062				
ความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลอื่นๆ					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.49	0.24	0.40	.67
ภายในกลุ่ม	1060	640.92	0.60		
รวม	1062				
ความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ภายนอกห้องสมุด					
ระหว่างกลุ่ม	2	2.69	1.34	2.86	.06
ภายในกลุ่ม	1060	496.75	0.47		
รวม	1062				
ความต้องการบริการสอน/แนะนำการใช้ห้องสมุดและ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์					
ระหว่างกลุ่ม	2	2.70	1.35	3.09*	.046
ภายในกลุ่ม	1060	4.64.17	0.44		
รวม	1062				
ความต้องการบริการจัดทำบรรณานุกรมรายชื่อ หนังสือใหม่					
ระหว่างกลุ่ม	2	1.27	0.63	1.99	.14
ภายในกลุ่ม	1060	335.50	0.31		
รวม	1062				

ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร
จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ (ต่อ)

ความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์	df	SS	MS	F	P
ผลรวม					
ระหว่างกลุ่ม	2	0.72	0.36	2.25	.106
ภายในกลุ่ม	1060	169.88	0.16		
รวม	1062	170.60			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2.24 แสดงว่าความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ พบว่ามีความต้องการโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่าความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 ด้าน คือ 1) ด้านความต้องการบริการยืม – คืน 2) ด้านความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด 3) ด้านความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลออนไลน์ และ 4) ด้านความต้องการบริการสอน/แนะนำการใช้ห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

เพื่อให้ทราบต่อไปว่าความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการที่มีความแตกต่างกัน 4 ด้านนั้น มีผู้ใช้บริการประเภทบ้างมีความต้องการบริการสารสนเทศแตกต่างกันจึงใช้การทดสอบด้วย Studentiaed range statistic (q-statistic) แบบ Newman-Keuls Method โดยใช้การคำนวณด้วยคอมพิวเตอร์ แสดงผลดังตารางที่ 4.25-4.28

ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ ในด้านความต้องการบริการ ยืม – คืน

ด้านความต้องการบริการ ยืม – คืน

ประเภทของผู้ใช้บริการ		อาจารย์	นักศึกษาปริญญาตรี	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
	ค่าเฉลี่ย	3.10	3.18	3.24
อาจารย์	3.10	-	.079	-.135*
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.18		-	-.057
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3.24			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.25 แสดงว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ในด้านบริการยืม-คืนสูงกว่า อาจารย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ ในด้านความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด

ด้านความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด

ประเภทของผู้ใช้บริการ		อาจารย์	นักศึกษาปริญญาตรี	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
	ค่าเฉลี่ย	3.34	3.32	3.21
อาจารย์	3.34	-	.021	.134
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.32		-	.113
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3.21			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.26 แสดงว่าอาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ในด้านความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุดไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.27 เปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ ในด้านความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุด ประเภทฐานข้อมูลออนไลน์

ด้านความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลออนไลน์

ประเภทของผู้ใช้บริการ		อาจารย์	นักศึกษาปริญญาตรี	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
	ค่าเฉลี่ย	3.36	3.11	3.29
อาจารย์	3.36	-	.252*	.064
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.11		-	-.188*
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3.29			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.27 แสดงว่าอาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลออนไลน์สูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.28 เปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ ในด้านความต้องการบริการสอน/แนะนำการใช้ห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ด้านความต้องการบริการสอน/แนะนำการใช้ห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ประเภทของผู้ใช้บริการ		อาจารย์	นักศึกษาปริญญาตรี	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
	ค่าเฉลี่ย	3.34	3.24	3.22
อาจารย์	3.34	-	.101	.118
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	3.24		-	.016
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	3.22			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.28 แสดงว่าอาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ในด้านความต้องการบริการสอน/แนะนำ การใช้ห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบสภาพจริงกับความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร แสดงดัง ตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 เปรียบเทียบสภาพจริงกับความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

บริการสารสนเทศ	สภาพจริงในปัจจุบัน		ความต้องการที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ		t
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
บริการ ยืม – คืน	3.18	0.70	4.07	0.68	-29.92*
บริการทรัพยากรสารสนเทศ	3.29	0.64	4.10	0.68	-28.90*
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.20	0.73	4.13	0.74	-29.37*
บริการสืบค้นการบริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด	3.29	0.74	4.09	0.76	-24.83*
บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลซีดีรอม	3.30	.678	4.12	.68	-28.55*
บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลฐานข้อมูลออนไลน์	3.24	.713	4.05	.71	-26.36*
บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลอื่นๆ	3.18	0.78	4.08	0.71	-28.09*
บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายนอกห้องสมุด	3.22	0.69	4.09	0.70	-28.37*
บริการสอน/แนะนำการใช้ห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	3.26	0.66	4.13	0.72	-29.91*
บริการจัดทำบรรณานุกรมรายชื่อหนังสือใหม่	3.23	0.56	4.10	0.70	-32.12*
รวม	3.23	.563	4.10	0.59	-39.66*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.29 แสดงว่าสภาพจริงกับความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสภาพจริงยังไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการในทุกบริการได้

เมื่อจัดลำดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการจากมากไปหาน้อยแสดงได้ดังนี้

- 1) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- 2) บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายนอกห้องสมุด
- 3) บริการยืม-คืน
- 4) บริการสอน/แนะนำการใช้ห้องสมุด
- 5) ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และบริการจัดทำบรรณานุกรมรายชื่อหนังสือใหม่
- 6) บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลอื่นๆ
- 7) บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลซีดีรอม
- 8) บริการทรัพยากรสารสนเทศ
- 9) บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลออนไลน์
- 10) บริการสืบค้นการบริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะด้านบริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร แสดงดังตารางที่ 30

ตารางที่ 4.30 ข้อเสนอแนะด้านบริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

บริการสารสนเทศ	จำนวน	ร้อยละ
1. บริการ ยืม – คืน		
1.1 ให้มีการบริการที่ทันสมัย ควรมีการจองหนังสือผ่านอินเทอร์เน็ตได้	70	6.58
1.2 ในการส่งคืนหนังสือเจ้าหน้าที่ควรรีบให้บริการโดยเร็วและควรมีอัตราค่าคืนในการให้บริการ	170	15.99
1.3 ค่าปรับหนังสือแพงเกินไป	79	7.43
2. บริการทรัพยากรสารสนเทศ		
2.1 สภาพเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีความทันสมัยสามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตให้รวดเร็ว ปัจจุบันสภาพเก่า เครื่องทำงานช้าเกินไป	356	33.49
2.2 ให้มีหนังสือใหม่ๆ ทันสมัยที่ตรงกับเนื้อหาวิชาที่เรียนมากกว่านี้	508	47.78
2.3 ให้มีการเพิ่มรายงานการวิจัยและจำนวนวารสารที่บริการมากขึ้น	347	32.64

ตารางที่ 4.30 ข้อเสนอแนะด้านบริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร (ต่อ)

บริการสารสนเทศ	จำนวน	ร้อยละ
3. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า		
3.1 การบริการควรเพิ่มความรวดเร็ว บริการได้ทั่วถึง	31	2.91
3.2 ควรให้บริการด้วยถ้อยคำที่สุภาพมีความเป็นกันเองและบริการด้วยรอยยิ้ม	370	34.80
3.3 เจ้าหน้าที่ควรมีจำนวนเพียงพอต่อการบริการตอบคำถามโดยเฉพาะและมีคุณวุฒิ ด้านบรรณารักษ์ ควรเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการมากกว่านี้	63	59.26
4. ความต้องการการบริการสืบค้นการบริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุด ประเภทฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด		
4.1 เครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้นมีไม่เพียงพอต่อผู้ให้บริการ	332	31.23
4.2 ควรมีคู่มือแนะนำการสืบค้นอย่างชัดเจน	58	5.45
5. บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลซีดีรอม		
5.1 ฐานข้อมูลซีดีรอม มีไม่เพียงพอต่อผู้ให้บริการ	106	9.97
5.2 เครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้นฐานข้อมูลซีดี-รอมไม่เพียงพอต่อผู้ให้บริการ	91	8.56
6. บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลฐานข้อมูล ออนไลน์		
6.1 การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ไม่สามารถสืบค้นได้ทุกฐานและควรมี การแนะนำให้มากกว่าปัจจุบันที่มี	415	39.04
7. บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลอื่นๆ		
7.1 ขาดการประชาสัมพันธ์ในการบริการฐานข้อมูลต่างๆ	321	30.19
7.2 เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการใช้และไม่สามารถสืบค้นฐานข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตได้	289	27.18
8. บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายนอกห้องสมุด		
8.1 ควรมีการจัดอบรมในการศึกษาค้นในการใช้ฐานข้อมูลในการทำงานวิจัย	123	11.57
8.2 เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับใช้ค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ต, E-book, E-Journal และใช้พิมพ์รายงาน	166	15.61
9. บริการสอน/แนะนำการใช้ห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์		
9.1 ควรมีบริการสอนแนะนำวิธีการใช้ห้องสมุดและฐานข้อมูลที่สามารถเข้าใช้ บริการได้ง่ายทันสมัยมากกว่านี้	372	34.99
9.2 ควรมีการประชาสัมพันธ์ในการใช้ห้องสมุด	131	12.32
9.3 ควรมีบรรณารักษ์บริการมากกว่านี้	36	3.38

ตารางที่ 4.30 ข้อเสนอแนะด้านบริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร (ต่อ)

บริการสารสนเทศ	จำนวน	ร้อยละ
10. บริการจัดทำบรรณานุกรมรายชื่อนั่งสือใหม่		
10.1 การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศล่าช้าและมีการแจ้งทางอินเทอร์เน็ตช้า	253	23.80
10.2 มีการประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่น้อยเกินไป	71	6.67
รวม	1,063	100.00

จากตารางที่ 4.30 แสดงว่าผู้ใช้บริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ต้องการให้มีการปรับปรุงบริการทรัพยากรสารสนเทศในเรื่อง เจ้าหน้าที่ควรมีจำนวนเพียงพอต่อการบริการตอบคำถาม โดยเฉพาะและมีคุณวุฒิด้านบรรณารักษ์ ควรเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการมากกว่านี้ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.26 รองลงมาคือ ควรจัดให้มีหนังสือใหม่ๆ ที่ทันสมัยที่ตรงกับเนื้อหาวิชาที่ผู้ใช้เรียน คิดเป็นร้อยละ 47.78

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครผลการศึกษารูปได้ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
2. เพื่อศึกษาความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ
4. เพื่อเปรียบเทียบสภาพจริงกับความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

2. วิธีดำเนินการวิจัย

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ประจำและนักศึกษาที่กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา ในปีการศึกษา 2550 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 แห่ง คือ 1) มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา 2) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี 3) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 4) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 5) มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม 6) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จำนวน 135,434 คน

2.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้มาจากกลุ่มตัวอย่างประชากรในข้อ 1 โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างง่าย และใช้สูตรของยามานะ จากประชากร 135,434 คน เมื่อกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.5 ได้ขนาดตัวอย่าง 1,054 คน เพื่อความแกร่งของข้อมูลจึงใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 1,063 คน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 สภาพการบริการสารสนเทศในปัจจุบันและความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะด้านการบริการสารสนเทศของผู้ให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอหนังสือจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ถึง ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครทั้ง 6 แห่ง คือ 1) มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา 2) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี 3) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 4) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 5) มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม 6) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามพร้อมแนบหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อส่งไปให้ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อแจก ผู้ให้บริการ โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลประมาณ 1 เดือน ตั้งแต่วันที่ 4 กรกฎาคม – 15 สิงหาคม 2551 ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ครบทุกฉบับ ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืน

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมาแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการนำแบบสอบถามที่รวบรวมมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science) ดังนี้

2.4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ นำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

2.4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการบริการสารสนเทศในปัจจุบันและความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นรายชื่อและความแตกต่างของสภาพความเป็นจริงกับสภาพความต้องการที่พึงประสงค์ที่ใช้การทดสอบค่าที (Paired-Samples T Test) เพื่อเปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏเขต

กรุงเทพมหานคร โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance-ANOVA) โดยใช้สถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยค่าทดสอบเอฟ (F-Test)

2.4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะด้านการบริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์โดยใช้วิธีแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

3. สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยสรุปเป็นประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้
ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

สภาพข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.33 และเพศชาย คิดเป็น ร้อยละ 46.67 โดยส่วนใหญ่ มีอายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.80 และรองลงมาคืออายุ 16 -25 ปี คิดเป็น ร้อยละ 28.56 และส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 36.40 และรองลงมาคือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาคิดเป็นร้อยละ 33.69 และส่วนใหญ่สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์คิดเป็นร้อยละ 35.10 รองลงมาคือ สังกัดคณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 28.41 และความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่า 1 ครั้ง /สัปดาห์ คิดเป็น ร้อยละ 45.62 และรองลงมาคือ สัปดาห์ละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 39.04

ตอนที่ 2 สภาพการบริการสารสนเทศในปัจจุบันของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

สภาพการบริการสารสนเทศในปัจจุบันโดยรวม ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุดมีระดับความเป็นจริงมากที่สุด ($\bar{X}=3.30$) รองลงมาคือ บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลออนไลน์และบริการทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.29$) เท่ากัน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน

เมื่อจำแนกทีละบริการพบว่า

1) **สภาพการบริการยืม-คืนในปัจจุบัน** ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บริการยืม-คืนด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านบรรณารักษ์มีระดับความเป็นจริงมากที่สุด ($\bar{X} = 3.48$) รองลงมาคือ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการยืม-คืนกว้างขวาง สะดวกและผู้ใช้เข้าถึงง่าย ($\bar{X} = 3.37$) ซึ่งทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง

2) สภาพการบริการทรัพยากรสารสนเทศในปัจจุบัน ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ที่นั่งบริการอ่านสื่อสิ่งพิมพ์อย่างเพียงพอมีระดับความเป็นจริงมากที่สุด ($\bar{X}= 3.52$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศนวัสดุอย่างเพียงพอและทันสมัย ($\bar{X}= 3.49$) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

3) สภาพการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในปัจจุบัน ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X}=3.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บรรณารักษ์มีความสามารถในการสื่อสารกับผู้ที่มีระดับความเป็นจริงมากที่สุด ($\bar{X}= 3.36$) รองลงมาคือ มีบริการตอบคำถามผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X}= 3.28$) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน

4) สภาพการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุดในปัจจุบัน ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ฐานข้อมูลทรัพยากรของห้องสมุดมีความทันสมัยและมีทรัพยากรครบถ้วนมีระดับความเป็นจริงมากที่สุด ($\bar{X}= 3.41$) รองลงมาคือ มีการจัดทำคู่มือแนะนำการสืบค้นอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย ($\bar{X}= 3.39$) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน

5) สภาพการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลซีดีรอมในปัจจุบัน ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าโปรแกรมการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล ซีดีรอมต่างๆ เป็นระบบที่ใช้งาน สะดวกและรวดเร็ว มีระดับความเป็นจริงมากที่สุด ($\bar{X}= 3.49$) รองลงมาคือ ฐานข้อมูลซีดีรอมสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X}= 3.37$) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน

6) สภาพการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลออนไลน์ ในปัจจุบันของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ฐานข้อมูลออนไลน์สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และโปรแกรมการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ต่างๆ เป็นระบบใช้งานสะดวกและรวดเร็วมีระดับความเป็นจริงมากที่สุด ($\bar{X}= 3.26$) รองลงมาคือผู้ใช้สามารถสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุดผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้และมีการจัดทำคู่มือแนะนำการสืบค้นอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย ($\bar{X}=3.25$) เท่ากัน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน

7) สภาพการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลอื่นๆ ในปัจจุบันของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า โปรแกรมการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลเหล่านี้เป็นระบบที่ใช้ง่าย สะดวกและรวดเร็วมีระดับความเป็นจริงมากที่สุด ($\bar{X} = 3.29$) รองลงมาคือ ฐานข้อมูลเหล่านี้มีความสอดคล้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X} = 3.20$) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน

8) สภาพการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายนอกห้องสมุด ในปัจจุบัน ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X}=3.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ฐานข้อมูลภายนอกห้องสมุดมีจำนวนเพียงพอและมีความทันสมัย มีระดับความเป็นจริงมากที่สุด ($\bar{X} = 3.44$) รองลงมาคือมีบริการสืบค้นฐานข้อมูลภายนอกห้องสมุด เช่น ThaiLIS, Journal Link เป็นต้น ($\bar{X} = 3.31$) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน

9) สภาพการบริการการสอน/แนะนำการใช้ห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ในปัจจุบัน ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บรรณารักษ์มีความรู้/ ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ มีระดับความเป็นจริงมากที่สุด($\bar{X}=3.46$) รองลงมาคือมีการจัดอบรมการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.36$) ซึ่งอยู่ในระดับ ปานกลางเหมือนกัน

10) สภาพการบริการจัดทำบรรณานุกรมรายชื่อหนังสือใหม่ ในปัจจุบัน ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X}=3.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ใช้เข้าถึงบรรณานุกรมรายชื่อทรัพยากรฯใหม่ของห้องสมุดอย่างรวดเร็วและสะดวก และบรรณารักษ์ให้บริการแนะนำการใช้บรรณานุกรมฯ อย่างถูกต้องมีระดับความเป็นจริงมากที่สุด ($\bar{X}=3.30$) เท่ากัน รองลงมาคือ มีการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบด้วยการแนะนำบรรณานุกรมรายชื่อทรัพยากรใหม่บนเว็บไซต์ของห้องสมุดและผู้ใช้มีความสะดวกในการติดตามตัวทรัพยากรฯใหม่ๆ เหล่านั้นและผู้ใช้เข้าถึงบรรณานุกรมรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศใหม่ของห้องสมุดอย่างรวดเร็วและสะดวก ($\bar{X} = 3.29$) เท่ากัน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน

ตอนที่ 3 ความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

ความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการต้องการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าและบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลออนไลน์ และบริการสอน/แนะนำการใช้ห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด ($\bar{X} = 4.13$) เท่ากัน รองลงมาคือ บริการทรัพยากรสารสนเทศและบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายนอกห้องสมุด ($\bar{X} = 4.10$) ซึ่งอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

เมื่อจำแนกความต้องการที่ละบริการพบว่า

1) ความต้องการบริการ ยืม-คืน ที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการให้มีอุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับให้บริการยืม-คืนอย่างมีประสิทธิภาพและบรรณารักษ์มีบุคลิกภาพดีและยิ้มแย้มแจ่มใส มากที่สุด ($\bar{X} = 4.16$) เท่ากัน รองลงมาคือบรรณารักษ์มีความสามารถในการสื่อสารกับผู้ใช้ ($\bar{X} = 4.13$) ซึ่งอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

2) ความต้องการบริการทรัพยากรสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการให้ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์อย่างเพียงพอและทันสมัยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$) รองลงมาคือผู้ใช้สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการจากที่จัดเก็บได้อย่างรวดเร็วและบรรณารักษ์มีความสามารถในการสื่อสารกับผู้ใช้ ($\bar{X} = 4.15$) เท่ากัน ซึ่งอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

3) ความต้องการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการให้บรรณารักษ์มีบุคลิกภาพดีและยิ้มแย้มแจ่มใส มากที่สุด ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมาคือมีบริการตอบคำถามผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และบรรณารักษ์มีความรู้/ความชำนาญในการใช้ เทคโนโลยีเพื่อให้บริการ ($\bar{X} = 4.17$) เท่ากัน ซึ่งอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

4) ความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุดที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการให้สืบค้นทรัพยากรของห้องสมุดผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้มากที่สุด ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมา

คือมีระบบ OPAC สำหรับให้บริการสืบค้นภายในห้องสมุดซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) ซึ่งอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

5) ความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุดที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการให้ฐานข้อมูลซีดีรอมสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา มากที่สุด ($\bar{X} = 4.17$) เท่ากัน รองลงมาคือ ฐานข้อมูลซีดีรอมมีจำนวนเพียงพอและมีความทันสมัยและเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นเพียงพอและสะดวกต่อการเข้าใช้ ($\bar{X} = 4.14$) เท่ากัน ซึ่งอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

6) ความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลออนไลน์ที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการให้ฐานข้อมูลออนไลน์สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมาคือ เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.10$) ซึ่งอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

7) ความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลอื่นๆที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการให้เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลามากที่สุด ($\bar{X} = 4.16$) รองลงมาคือมีบริการฐานข้อมูลอื่นๆ เช่น e-Book, e-Journal ข้อมูลท้องถิ่นเป็นต้น ($\bar{X} = 4.12$) ซึ่งอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

8) ความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายนอกห้องสมุด ที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการให้โปรแกรมการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล ภายนอกห้องสมุด เป็นระบบที่ใช้งานสะดวกและรวดเร็วมากที่สุด ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมาคือฐานข้อมูลภายนอกห้องสมุดสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X} = 4.16$) ซึ่งอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

9) ความต้องการบริการการสอน/แนะนำการใช้ห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการให้ข้อมูลในกลุ่มการใช้อาคารใช้ห้องสมุดมีความละเอียด ชัดเจนและทันสมัย มากที่สุด ($\bar{X} = 4.19$)

รองลงมาคือ บรรณารักษ์มีความรู้/ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และบรรณารักษ์ให้บริการแนะนำ/สอนการใช้ในสมุดอย่างถูกต้อง ($\bar{X}=4.18$) ซึ่งอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

10) ความต้องการบริการจัดทำบรรณานุกรมรายชื่อหนังสือใหม่ ที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ให้บริการมีความต้องการให้บรรณารักษ์มีความรู้/ความชำนาญในการจัดทำบรรณานุกรมมากที่สุด ($\bar{X}=4.18$) รองลงมาคือมีการจัดทำบรรณานุกรมรายชื่อทรัพยากรใหม่เป็นประจำทุกเดือน(รูปอิเล็กทรอนิกส์)($\bar{X}=4.16$) ซึ่งอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ

ความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ พบว่ามีความต้องการ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แต่เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่า ความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 ด้าน คือ 1) ด้านความต้องการบริการยืม – คืน 2) ด้านความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด 3) ด้านความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลออนไลน์ และ 4) ด้านความต้องการบริการสอน/แนะนำการใช้ห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านความต้องการบริการ ยืม – คืน จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ แสดงว่านักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ ในด้านบริการยืม-คืนสูงกว่าอาจารย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) ด้านความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุดจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ แสดงว่าอาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ในด้านความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุดไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) ด้านความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลออนไลน์ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ แสดงว่าอาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความต้องการ

บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลออนไลน์สูงกว่านักศึกษา
ระดับปริญญาตรีอย่างน้อยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4) ด้านความต้องการบริการสอน/แนะนำการใช้ห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ จำแนก
ตามกลุ่มผู้ใช้บริการ แสดงว่าอาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและนักศึกษาระดับปริญญาตรี มี
ความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ในด้านความต้องการบริการสอน/แนะนำการใช้ห้องสมุด
และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบสภาพจริงกับความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของ
ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

สภาพจริงกับความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการ
และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสภาพจริงยังไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการใน
ทุกบริการได้

เมื่อจัดลำดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- 2) บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายนอกห้องสมุด
- 3) บริการยืม-คืน
- 4) บริการสอน/แนะนำการใช้ห้องสมุด
- 5) ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และบริการจัดทำบรรณานุกรมรายชื่อหนังสือใหม่
- 6) บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลอื่นๆ
- 7) บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลซีดีรอม
- 8) บริการทรัพยากรสารสนเทศ
- 9) บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลออนไลน์
- 10) บริการสืบค้นการบริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภท

ฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะด้านบริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้ให้บริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ต้องการให้มีการปรับปรุงบริการทรัพยากรสารสนเทศในเรื่อง เจ้าหน้าที่ควรมีจำนวนเพียงพอต่อการบริการตอบคำถามโดยเฉพาะและมีคุณสมบัติด้านบรรณารักษ์ ควรเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการมากกว่านี้ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.26 รองลงมาคือ ควรจัดให้มีหนังสือใหม่ๆ ที่ทันสมัยที่ตรงกับเนื้อหาวิชาที่ผู้ใช้เรียน คิดเป็นร้อยละ 47.78

4. อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร มีประเด็นในการอภิปรายผลเป็น 4 ส่วน ดังนี้

4. 1 สภาพการบริการสารสนเทศในปัจจุบันของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

ผลการวิจัยแสดงว่า สภาพการบริการสารสนเทศในปัจจุบันโดยรวม ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายบริการพบว่า ทุกบริการอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกันทั้งหมด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ได้รับงบประมาณจากมหาวิทยาลัยไม่เพียงพอต่อการจัดซื้อฐานข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศเข้ามาบริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งฐานข้อมูลในการให้บริการในปัจจุบันมีฐานข้อมูลเพิ่มขึ้นและผู้ใช้บริการมีเพิ่มมากขึ้นซึ่งรูปแบบสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงในแต่ละปีทำให้ทางสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศขาดอัตรากำลัง โดยเฉพาะบุคลากรวิชาชีพที่ปฏิบัติงานได้เต็มเวลา เช่น นักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับบุคลากรของสำนักวิทยบริการฯนั้นส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งมีการลาออกบ่อย ทำให้การพัฒนาบุคลากรควบคู่กับการพัฒนาระบบการทำงาน ไม่สามารถเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้และในการส่งบุคลากรไปอบรมมีข้อจำกัดในด้านงบประมาณและเมื่อไปอบรมแล้วก็ลาออกเนื่องจากได้งานใหม่ที่เหมาะสมกว่า จึงทำให้เสียงบประมาณในการอบรมไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนนทา วิฑูรย์ศักดิ์ (2545 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า สภาพปัจจุบันของสำนักวิทยบริการสถาบันราชภัฏและสถาบันอุดมศึกษา ในภาพรวมทุกด้านมีการดำเนินการปรากฏอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะสถานภาพมหาวิทยาลัยมีฐานะที่เป็นนิติบุคคล สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีสถานภาพไม่ชัดเจน การดำเนินงานจึงมีปัญหามากหลายประการ เช่น การจำกัดด้านงบประมาณในการ

จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ การขาดแคลนบุคลากรประจำ การบริการที่ล่าช้า การขาดแคลนทรัพยากรสารสนเทศ ทำให้สภาพปัจจุบันการบริการของสำนักวิทยบริการตามองค์ประกอบของมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุริทอง ศรีสะอาด (2544 : 193-211) ที่พบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่บรรลุเกณฑ์มาตรฐานเชิงคุณภาพที่คล้ายคลึงกันด้านบริหาร และความร่วมมือระหว่างห้องสมุด ส่วนเกณฑ์ที่ไม่บรรลุตามเกณฑ์มาตรฐานคือ ด้านงบประมาณ ด้านอาคารและครุภัณฑ์ ด้านจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ ด้านผู้ปฏิบัติงานของห้องสมุดและด้านการประเมินคุณภาพของห้องสมุดทั้งนี้เป็นเพราะ งบประมาณและศักยภาพและความพึงพอใจในการทำงาน ความก้าวหน้าในงานของบรรณารักษ์ในสำนักวิทยบริการ ความต้องการสารสนเทศที่เพิ่มมากขึ้นของผู้ใช้และรูปแบบที่เปลี่ยนไปของสารสนเทศ เช่น สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ

4.2 ความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยแสดงว่า ความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการต้องการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าและบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลออนไลน์และบริการสอน/แนะนำการใช้ห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ ปัจจุบันสารสนเทศมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างมากมาย และปรากฏอยู่ในรูปแบบที่หลากหลาย โดยเฉพาะสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิษชญา ศรีอนันต์ (2548 : 95-100) พบว่าผู้บริการส่วนใหญ่สืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถนำผลจากการสืบค้นมาใช้ประโยชน์ได้อย่างรวดเร็วกว่าสิ่งพิมพ์ เพราะความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งข้อมูล ผลการสืบค้นได้ข้อมูลตรงกับความต้องการและครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่ต้องการและการพิมพ์ผลการสืบค้นข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ในปัจจุบันที่ต้องการสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เพราะสะดวกในการค้นหาและการใช้ เนื่องจากสามารถค้นหาจากที่ใดก็ได้ นอกจากนั้นบางฐานข้อมูลสามารถสำเนาอิเล็กทรอนิกส์ได้ทันที ทำให้ประหยัดเวลาในการพิมพ์ได้มาก ด้วยเหตุผลหลายประการดังกล่าวจะพบว่า สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมดถึง 6 แห่ง ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ด้วยการจัดให้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ประเภทฐานข้อมูลออนไลน์ เช่น ฐานข้อมูล H.W.Wilson, Science Direct, ABI/Inform, Academic Research Library, Gale Expanded Academic, ASAP, Psychology Journal, ACM Digital library และ LexisNexis เป็นต้น แต่ฐานข้อมูลส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษและแต่ละฐานข้อมูลมีโปรแกรมการสืบค้นที่แตกต่างกัน ซึ่งแล้วแต่บริษัทผู้ผลิตแต่ละแห่งพัฒนาขึ้นมา นอกจากนั้นความก้าวหน้าของ

เทคโนโลยีบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นไปอย่างรวดเร็ว การพัฒนาโปรแกรมการสืบค้นก็พัฒนาอย่างรวดเร็วตามไปด้วย สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่ก่อให้เกิดปัญหาให้กับผู้ใช้บริการในการสืบค้นทั้งสิ้น ดังนั้นผู้ใช้จึงมีความต้องการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าและบริการสอน/แนะนำการใช้ห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด เพื่อให้ตนเองสามารถสืบค้นข้อมูลที่ต้องการได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริสุภา เอมหยวก (2549 : 112-115) ผลการวิจัยพบว่า การใช้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการสอบถามและขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ทั้งนี้เพราะผู้ใช้บริการต้องการสืบค้นฐานต่างๆได้ด้วยตนเอง แต่ฐานนั้นจะต้องมีรหัสผ่านเพื่อจะได้สืบค้นฐานข้อมูลจากที่บ้านหรือที่ทำงานได้โดยไม่ต้องสืบค้นที่มหาวิทยาลัยเท่านั้น ทั้งนี้ส่วนใหญ่ฐานข้อมูลต่างๆ เป็นภาษาอังกฤษและแต่ละฐานข้อมูลมีโปรแกรมการสืบค้นที่แตกต่างกัน ดังนั้นทางสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจึงจำเป็นต้องส่งบุคลากรทางสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศไปอบรมการใช้ฐานข้อมูลเหล่านี้เป็นประจำเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการให้บริการแต่ละฐานด้วยและจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการอบรมนั้นมาแนะนำการสืบค้นฐานข้อมูลต่างๆให้แก่ผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

4.3 เปรียบเทียบความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ พบว่ามีความต้องการโดยรวมไม่แตกต่างกัน

แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนี้

- 1) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความต้องการบริการยืม-คืนสูงกว่าอาจารย์
- 2) อาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความต้องการบริการสืบค้น

ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลออนไลน์สูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ อาจารย์มีความต้องการสืบค้นในการค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อประกอบการสอนและทำผลงานทางวิชาการต่างๆ จึงทำให้ต้องเข้าไปใช้บริการสารสนเทศสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งก่อให้เกิดการมีประสบการณ์ใช้บริการสารสนเทศมากจึงต้องใช้การบริการจากผู้ให้บริการมากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการอื่นๆจึงมีความเป็นเป็นต้องการใช้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลออนไลน์ ส่วนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความต้องการยืม-คืน และการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าในการเรียน การทำงานวิจัย วิทยานิพนธ์ต่อไป

นอกจากนี้มีบางด้านที่มีความต้องการไม่แตกต่างกัน ดังนี้

- 1) อาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุด ประเภทฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุดไม่แตกต่างกัน

2) อาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความต้องการบริการสอน/แนะนำ การใช้ห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ อาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุด ประเภทฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด และมีความต้องการบริการสอน/แนะนำ การใช้ห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากอาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาระดับ ปริญญาตรีต้องการข้อมูลเหล่านั้น ไปใช้ประกอบการเรียนการสอน การทำผลการทางวิชาการต่างๆ การทำวิทยานิพนธ์ และงานวิจัย โดยที่อาจารย์ส่วนใหญ่จะแสวงหาสารสนเทศในสาขาวิชาต่างๆ เพื่อนำมาใช้ประกอบการสอนเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงวิชาการใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วส่วนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความต้องการข้อมูลเหล่านั้นไปประกอบในการจัดทำรายงาน ผลงานวิจัย และวิทยานิพนธ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชร พิพิธกุล (2547 : บทคัดย่อ) พบว่าอาจารย์นักศึกษาสถาบันการบิณพลเรือนมีความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุด ประเภทฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด ความต้องการบริการสอน/แนะนำ การใช้ห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกันตามลำดับ

4.4 เปรียบเทียบสภาพจริงกับความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีความแตกต่างกัน โดยสภาพจริงยังไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการในทุกบริการได้ เมื่อจัดลำดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการจากมากไปหาน้อยได้จะจัดเรียงได้ดังนี้

- 1) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- 2) บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายนอกห้องสมุด
- 3) บริการยืม-คืน
- 4) บริการสอน/แนะนำการใช้ห้องสมุด
- 5) ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และบริการจัดทำบรรณานุกรมรายชื่อหนังสือใหม่
- 6) บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลอื่นๆ
- 7) บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลซีดีรอม
- 8) บริการทรัพยากรสารสนเทศ
- 9) บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภทฐานข้อมูลออนไลน์
- 10) บริการสืบค้นการบริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดประเภท

ฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศไม่สามารถให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพได้ แม้ว่าจะมีบุคลากรบริการทุกงานบริการก็ตามแต่พอผู้ใช้บริการมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก จึงทำให้บุคลากรไม่เพียงพอต่อการ

ให้บริการเนื่องจากทางสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศขาดอัตรากำลัง โดยเฉพาะบุคลากรวิชาชีพที่ปฏิบัติงานได้เต็มเวลา เช่น นักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ นั้นส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งมีการลาออกบ่อย ทำให้การพัฒนาบุคลากรควบคู่กับการพัฒนาระบบการทำงานไม่สามารถเป็นไปได้ตามเป้าหมายที่วางไว้และในการส่งบุคลากรไปอบรมมีข้อจำกัดในด้านงบประมาณและเมื่อไปอบรมแล้วก็ลาออกเนื่องจากได้งานใหม่ที่เหมาะสมกว่า จึงทำให้เสียงบประมาณในการอบรมไปด้วยดังนั้น ผู้ใช้บริการจึงต้องการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ต่างๆ จึงต้องการให้ทางสำนักมีการจัดการสอนและการใช้ฐานข้อมูลทุกมหาวิทยาลัยโดยที่ทางสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศต้องมีการอบรมเกี่ยวกับการใช้ฐานข้อมูลต่างๆแก่ผู้ใช้บริการด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันท์ินี ปาจิณะ (2546 : 104-109) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์แล้วพบว่า นักศึกษามีความต้องการในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการในระดับมากทุกด้าน

4.5 ข้อเสนอแนะด้านบริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้มีการปรับปรุงบริการทรัพยากรสารสนเทศในเรื่อง ควรจัดให้มีหนังสือใหม่ๆ ที่ทันสมัยที่ตรงกับเนื้อหาวิชาที่ผู้ใช้เรียนมากที่สุด รองลงมาคือ ต้องให้มีการปรับปรุงบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุด ประเภทฐานข้อมูลออนไลน์ เกี่ยวกับการจัดให้ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ได้ทุกฐานและควรมีการแนะนำการใช้ฐานข้อมูลให้มากกว่าปัจจุบัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโดยรวมสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศยังขาดการประชาสัมพันธ์ในการบริการสืบค้นฐานข้อมูลต่างๆ ยังไม่ทั่วถึงเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือสืบค้นและแหล่งทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ใช้บริการได้ทราบหลายๆสื่อ เช่น ป้ายประกาศและทางเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรพัฒนางานบริการทรัพยากรสารสนเทศ โดยจัดให้มีหนังสือใหม่ๆ ที่ทันสมัยและตรงกับเนื้อหาวิชาที่เรียนมากขึ้น จัดทำคู่มือการให้บริการและการแนะนำ การสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดทุกฐานข้อมูลต่างๆ แจกแก่ผู้ใช้บริการให้เพียงพอ ควรพัฒนาบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการสืบค้นฐานข้อมูลทางวิชาการต่างๆ และควรให้เข้าร่วมประชุมสัมมนากับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการให้บริการร่วมกันต่อไป

ข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย

จากผลการวิจัยความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรมีการพัฒนางานบริการทรัพยากรสารสนเทศ โดยจัดให้มีหนังสือใหม่ๆ ที่ทันสมัยและตรงกับเนื้อหาวิชาที่เรียนมากขึ้น

2. ควรพัฒนางานบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุด ประเภทฐานข้อมูลออนไลน์ โดยจัดอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการได้ทุกฐาน โดยอาจแจกรหัสผ่านเพื่อให้สามารถสืบค้นจากที่ใดๆ ก็ได้ และควรจัดอบรม/แนะนำการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น

3. ควรจัดทำคู่มือการให้บริการและการแนะนำการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายในห้องสมุดทุกฐานข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการให้เพียงพอและสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้

4. ควรจัดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือสืบค้นและแหล่งทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ใช้บริการได้ทราบหลายๆ สื่อ เช่น ป้ายประกาศและทางเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

5. ควรจัดอบรมเกี่ยวกับการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ประเภทฐานข้อมูลออนไลน์ โดยเน้นผู้ใช้บริการประเภทอาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ต้องค้นคว้าสารสนเทศจากฐานข้อมูลทางวิชาการที่ทันสมัยเพื่อประกอบการสอนและการทำวิจัยค่อนข้างมาก

6. ควรพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานตนเอง โดยสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการสืบค้นฐานข้อมูลทางวิชาการต่างๆ และควรให้เข้าร่วมประชุมสัมมนากับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการให้บริการร่วมกัน

7. ควรเสนอให้ทางมหาวิทยาลัยที่ตนเองสังกัดจัดเนื้อหาเกี่ยวกับ การสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เข้าไปในวิชาศึกษาทั่วไป เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ให้สามารถแสวงหาความรู้ได้ด้วยตนเอง

8. ควรจัดอำนวยความสะดวกในการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ให้กับผู้ใช้ เช่น การแจกรหัสผ่านในการสืบค้นฐานข้อมูลต่างๆ ซึ่งจะทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่ามากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ
2. ศึกษาปัญหาการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ
3. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้หรือไม่ใช้บริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ
4. ศึกษาแนวโน้มของรูปแบบการบริการสารสนเทศในอีก 10 ปีข้างหน้า ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

บรรณานุกรม

- กมลเศร์น สันติเวชชกุล. (2542). การพัฒนาระบบเครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร : ทบวงมหาวิทยาลัย.
- กอบกุล สุวลักษณ์. (2547). ความต้องการและการใช้สารสนเทศของนักศึกษาในสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- คณาภรณ์ ศรีทอง. (2542). ความพึงพอใจในการใช้บริการระบบจ่าย-รับด้วยรหัสแท่งในหอสมุดวิทยาลัยพลศึกษาจังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ครรรชิต มาลัยวงศ์. (2541). “ทิศทางของสารสนเทศศึกษาของไทย,” ใน เอกสารประกอบการสัมมนาเรื่อง ทิศทางการวิจัยและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในทศวรรษ. หน้า 41. กรุงเทพมหานคร : สภาวิจัยแห่งชาติ.
- จันทร์เพ็ญ สิงหนุต. (2544). พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิน บุตรดีสุวรรณ. (2538). การจัดและบริหารงานห้องสมุด. มหาสารคาม : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จิราภรณ์ กรอบกระจก. (2540). สภาพการให้บริการและเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามในห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ. ปริญญานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ชาลิต ขงใจยุทธ. (2539). “คำนำ,” ใน แผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544). หน้า ก. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. (2544). การจัดการบริการสารสนเทศ. ปทุมธานี : สาขาวิชาการจัดการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- (2548). การจัดการบริการสารสนเทศ. พิมพ์ครั้งที่ 2. ปทุมธานี : สาขาวิชาการจัดการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- (2545, กรกฎาคม-ธันวาคม). “การพัฒนาระบบการจัดการบริการสารสนเทศ.” วารสารรังสิต สารสนเทศ. 8,2 : 1-6.

- ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. (2537). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสารนิเทศศาสตร์**. ปทุมธานี : สาขาวิชา
การจัดการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ชุมพล ศฤงคารศิริ. (2540). **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร :
ป.สัมพันธ์พาณิชย์.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2545). **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- คณยศศักดิ์ โกวิทวิบูล. (2543). **ความต้องการและลักษณะการใช้สารนิเทศของนักศึกษาในสำนักหอสมุด
กลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชา
บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ทรงพันธ์ เจริมประยงค์. (2547, มกราคม-มีนาคม). “ห้องสมุดกับทักษะการเรียนรู้สารสนเทศ,”
วารสารห้องสมุด. 48,1 : 15-30.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2545). **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร :
เอส แอนด์ จี กราฟฟิค.
- นันทา วิฑูฒิสักดิ์. (2545). **การวางแผนกลยุทธ์ สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏในทศวรรษหน้า
2544–2553**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาอุดมศึกษา ภาควิชาอุดมศึกษา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2535). **สารนิเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : ดี ดี บั๊คส โตร์.
- นันทินี ปาจิณะ . (2546). **ความต้องการในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการของนักศึกษา สถาบันราชภัฏ
พิบูลสงคราม**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ
สารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2547, เมษายน-มิถุนายน). “การใช้และความต้องการสารสนเทศของนักศึกษา
ระดับปริญญาตรีในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนในกรุงเทพมหานคร,”
วารสารห้องสมุด. 48,2 : 24-35.
- . (2548). **การบริหารห้องสมุดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2546). **ทักษะการใช้ห้องสมุดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร : เอสอาร์ พรินต์ติ้ง แมสโปรดักส์.
- นิภาภรณ์ คำเจริญ. (2545). **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร : เอส.พี.ซี.พรินต์ติ้ง.
- ปทีป เมธาคูณวุฒิ. (2544). **เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถาบันอุดมศึกษา**. กรุงเทพมหานคร:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปภาดา เจียวกั๊ก. (2547). **การรู้สารสนเทศของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ปริญญาโทศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร**.

- ประพัฒน์พงศ์ เสนาฤทธิ์. (2543, กรกฎาคม-กันยายน). “สรุปการอภิปรายเรื่อง การจัดการบริหาร และบริการของห้องสมุดเพื่อดำเนินการตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ,” วารสาร **ห้องสมุด**. 44,1 : 22-23.
- ประภาพันธุ์ พลายนจันทร์. (2546). รายงานการวิจัย ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้ **ทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องสมุด คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2530). **การใช้และการแสวงหาสารสนเทศของเกษตรกร อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี**. กรุงเทพมหานคร : คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2533). **การใช้และการแสวงหาสารสนเทศของเกษตรกร กิ่งอำเภอมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี**. กรุงเทพมหานคร : คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2543). **สารสนเทศในบริบทสังคม**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- ปิยะวรรณ ประทุมรัตน์. (2544). **สภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด สถาบันราชภัฏ นครพนม**. นครพนม : สถาบันราชภัฏนครพนม.
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545**. (2547). กรุงเทพมหานคร : สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิชชุดา ศรีอนันต์. (2541). **การใช้สารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้าและการทำวิทยานิพนธ์ของ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- (2548). **รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์ของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิมลพรรณ เรพเพอร์ และคณะ. (2539). **การใช้ห้องสมุด Using the Library LB 103**. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มาลี กาบมาลา. (2536 สิงหาคม). “สารสนเทศสาขามนุษยศาสตร์.” **บรรณารักษศาสตร์ มข.** 11, 3 : 35-46
- แม่นมาส ชวลิต, คุณหญิง. (2541). **คู่มือบรรณารักษ์ ฉบับปรับปรุงและแก้ไขเพิ่มเติม**. กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจการพิมพ์.
- (2543). **คู่มือบรรณารักษ์ (ฉบับปรับปรุงแก้ไข) เล่ม 1**. กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ (1991).
- (2533). **สารสนเทศและสารนิเทศศาสตร์**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- ยูพิน จันท์เจริญสิน (2548). การพัฒนางานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้วยวิธีเบ็นซ์มาร์คกึ่งกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์.
สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ยีน ภู่วรรณ และ อโนมา สุวรรณภิกษาติ. (2543). “การปฏิรูปการเรียนรู้ในสหัสวรรษหน้า กรณีศึกษา
Education System Reform in the Next Millennium a Case Study,” ข่าวสารกองบริการการศึกษา.
11,83 : 8-21.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์.
ลมูล รัตตากร. (2530). การใช้ห้องสมุด. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ.
วารากรณ์ พิชิตกุล. (2549). ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม.
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
วัชรชัย พลวิฑูรย์. (2540). การศึกษาความต้องการใช้ระบบสารสนเทศทางการบริหารเพื่อการ
พัฒนาองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีมหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วินัย รำพรรณ (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน : กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่.
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
- วิภากรณ์ บำรุงจิตต์. (2542). ทักษะทางสารนิเทศและการใช้ทรัพยากรสารนิเทศของนักศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิลาวัณย์ ฉิมประเสริฐ. (2543). การใช้ทรัพยากรแสวงหาสารนิเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัย
มหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิไล นวลแสง. (2533). ปัญหาและความต้องการของอาจารย์และนิสิตในการใช้สารนิเทศของสำนัก
หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน. ปริญญานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน.
- วิไลวรรณ คงคาเขตร. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของศูนย์เยาวชน
กรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา ศูนย์เยาวชนสวนอ้อย. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- ศศิภา เหมทานนท์. (2541). การจัดบริการของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ปริญญานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

- ศิริพร สุวรรณะ. (2529). “การศึกษาความต้องการสารสนเทศในสาขาวิชาสังคมศาสตร์,” ใน เอกสาร
ประกอบการสัมมนาทางสังคมศาสตร์ ความต้องการและแหล่งสารสนเทศ : (หน้า 7-8.)
 กรุงเทพมหานคร : สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริสุภา เอมหยวก. (2549). **การใช้สารสนเทศในการเรียนของนักศึกษาภาคปกติ คณะมนุษยศาสตร์และ
 สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. พิษณุโลก :** มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- ศุภิมิน สุภโสภาส. (2544). **การใช้และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดตลาด
 หลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
 บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.**
- สายฝน นูชา. (2545, กรกฎาคม-กันยายน). “ความต้องการและสภาพการใช้สารสนเทศของนักศึกษา
 และอาจารย์ในสถาบันวิทยบริการสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล,” **วารสารห้องสมุด.** 46,3 : 67-75.
- สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ. (2543). **การเตรียมความพร้อมของสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏเพื่อ
 รองรับการเปลี่ยนแปลงตามพระราชบัญญัติการศึกษา แห่งชาติ พ.ศ.2542. กรุงเทพมหานคร :**
 สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ.
- สุกัญญา เป็นสุขเย็น. (2543). **พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของนิสิตปริญญาตรีคณะเภสัชศาสตร์
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์
 และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.**
- สุกัญญา มกุฏอรอดฤดี. (2545, มกราคม-มิถุนายน). “ห้องสมุดมหาวิทยาลัยกับทางเลือกใหม่ของ
 การให้บริการ.” **โดมทัศน์.** 23,1 : 13-17.
- สุชาดา กิระนันท์. (2542). **เทคโนโลยีสารสนเทศ: ข้อมูลในระบบสารสนเทศ. พิมพ์ครั้งที่ 2.**
 กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2544). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพมหานคร :**
 เพื่อฟ้าพรินติ้ง.
- สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์. (2542). **การใช้บริการห้องสมุดและการเขียนรายงานการค้นคว้า.**
 กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์. (2539, มิถุนายน). “ห้องสมุดและการจัดการเทคโนโลยี,” **บรรณศาสตร์.** 11,1 : 37-47.
- สุวรรณ อภัยวงศ์. (2542). **การตลาดในงานบริการสารสนเทศ. มหาสารคาม : สถาบันราชภัฏมหาสารคาม.**
- อนุภาพ ธีรลาภ. (2534, กรกฎาคม-ธันวาคม). “การตลาดสำหรับสารสนเทศ บันทึกและเรียบเรียง
 โดย แววดา เตชาทวีวรรณ,” **โดมทัศน์.** 12,2 : 12-23.
- อภัย ประกอบผล. (2543, กรกฎาคม-กันยายน). “สรุปการอภิปรายเรื่อง การจัดการบริหารและบริการ
 ของห้องสมุดเพื่อดำเนินการตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ,” **วารสารห้องสมุด.** 44,1 : 22-24.

- อมรวิรัช นาคทรพรและคณะ. (2544). รายงานการวิจัยเรื่องการพัฒนาระบบประกันคุณภาพสำหรับสถาบันอุดมศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ทบวงมหาวิทยาลัย.
- อมรา เกรอด. (2549). การประเมินคุณภาพการบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี โดยใช้ LibQUAL. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
- อัญชลี ภูมิดิษฐ์และวีระวรรณ คงมั่น. (2530). รายงานการวิจัยเรื่อง การสำรวจความต้องการและความสามารถในการเข้าถึงแหล่งวัสดุเพื่อการค้นคว้าและบริการเพื่อสืบค้นสารสนเทศของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อำไพ ศิริชัยวงศ์. (2546). ความต้องการใช้สารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เอื้ออารีย์ ปานพิมพ์ใหญ่. (2543). ความพึงพอใจในการใช้บริการช่วยค้นคว้าของนิสิตในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- Aldage, Ramon J., and Stearns, Timothy M. (1987). **Management**. Cincinnati : South Western.
- Allen Kent and Harold Lancour. (1995). **Encyclopedia of Library and Information Science**. New York : Dekker.
- American Library Association. (1989). **The ALA Glossary of Library and Information Science**. Chicago: American Library Association.
- Buckland, Michael. (1991). **Information and Information Systems**. New York : Praeger.
- Burch, John G., Strater, Felin R. and Grudithski, Grun. (1979). **Information System : Theory and Practice**. 3rd ed. New York : John Wiley & Sons.
- Coleman, Vicki. et al. (1997, May). "Toward a TQM Paradigm : Using SERVQUAL to Measure Library Service Quality." **College & Research Libraries**. 58,3 : 237-251.
- Davis Richard William. (1987, September). Study of the Information Needs, Behaviors and Required Information Services of Oregon Educators. **Dissertation Abstracts International**. 48(3): 634.
- Davis, Nicholas. (1996). **Assessing Information Needs tool and Techniques**. London : Aslib.

- Gordon, Judith R., and Gordon, Steven R. (1999). **Information Systems : A Management Approach.**
2nd ed. Forth Worth : The Dryden.
- Goggin, Margaret Knox. (1982). "Meeting personal needs" in Robert D. Stueart (ed.),
Information Needs of the 1980's. London : Jai Press.
- Haag,S., M. Cummings and Dawkins, J. (2000). **Management Information Systems for the
Information Age.** 2nd ed. Toronto: Irwin McGraw Hill.
- Harrod, Leonard Montage. (1990). **Harrod's Librarians' Glossary of Term Used in Librarian Ship,
Documentation and the Book Crafts and Reference Book.** 7th ed. Alersshot : Gower.
- McLeod, Jr., Raymond and Schell,George. (2001). **Management Information Systems.** Upper
Saddle, NJ. : Prentice Hall International.
- Goggin, Margaret Knox. (1982). 'Meeting Personal Needs' in Robert D. Stueart (ed.), **Information
Needs of the 1980's** London : Jai Press.
- Miski, A. (1986). **Leaning Information Skills With Technology.** New York : Webster.
- O'Brien, James. (1995). **Interoduction to Information Systems : Essentials for the Internet
Worked E- business Enterprice"** 10th ed. Boston : McGraw-Hill.
- Raderl, Hannelary B. (1995). "Information literacy and the undergraduate culliculun," **Library
Trends.** 43,2 : 44
- Saracevic, T., and Wood, J.B. (1981). **Consolidation of Information : A Handbook
Onevaluation, Restruing and Repackaging of Scientific and Technical Information.**
Paris: UNESCO.
- Snavely, Lianne and Cooper, Natasha. (1997, Jan). "The Information Literacy Debate," **Journal
of Academic Librarianship.** 23,1 : 9
- The Oxford English Dictionary.** (1989). 2nd ed. Oxford : Clarendon Press.
- Wilson, T.D. (1981, March). "On user Studies and Information Needs," **The Journal of
Documentation.** 37,3 : 3-15.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาในการทำวิทยานิพนธ์

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาในการทำวิทยานิพนธ์

1. รองศาสตราจารย์ ดร.จุมพจน์ วณิชกุล ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

2. รศ.हरररररर ธีวรักรัษ อาจารย์ประจำโปรแกรมวิชาวัตผลการศึกษา
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จ
เจ้าพระยา

3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุนิตย์ เย็นสบาย ผู้ทรงคุณวุฒิ โปรแกรมวิชา
บรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จ
เจ้าพระยา

4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลลดา พงษ์พัฒนโยธิน ประธานโปรแกรมสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์
และสารสนเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

5. นางสาวรัชนีวรรณ ชูทอง บรรณารักษ์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ภาคผนวก ข

จดหมายเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาเครื่องมือในการทำวิทยานิพนธ์



ที่ ศธ.0564.14/ 23

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

20 มิถุนายน 2551

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาเครื่องมือในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางศิริรัตน์ น้าจันทร์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง
“ความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ ดังนี้

- | | |
|---------------------------|---------------|
| 1. รศ.ฉวีวรรณ คูหาภินันท์ | ประธานกรรมการ |
| 2. ผศ.จิราภรณ์ หนูสวัสดิ์ | กรรมการ |

ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของเครื่องมือ
เพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์ที่สุด ทางบัณฑิตศึกษา ได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความรู้
ความสามารถด้านการทำวิจัยเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา
เครื่องมือดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยจะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรายุทธ์ เศรษฐขจร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ค

จดหมายขออนุญาตเก็บข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์



ที่ ศธ.0564.11/ 1332

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

5 สิงหาคม 2551

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน

เนื่องด้วย นางศิริรัตน์ น้าจันทร์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง
“ความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ ดังนี้

- | | |
|---------------------------|---------------|
| 1. รศ.ฉวีวรรณ คูหาภินันท์ | ประธานกรรมการ |
| 2. ผศ.จิราภรณ์ หนูสวัสดิ์ | กรรมการ |

การทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ นักศึกษาที่ทำการวิจัยจำเป็นต้องใช้เครื่องมือในสำนักวิทยบริการฯ ของท่าน ดังนั้นจึง
ใคร่ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล เพื่อนำข้อมูลไปประกอบการวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาหวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรายุทธ์ เศรษฐขจร)

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายงานบัณฑิตศึกษา

ภาคผนวก ง

การอ่านค่าดัชนีความสอดคล้อง(IOC)

การบริการสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น					รวม	เฉลี่ย	ความหมาย
	1	2	3	4	5			
บริการ ยืม – คืน								
1. มีอุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับให้บริการยืม-คืนอย่างมีประสิทธิภาพ	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
2. มีคาน์เตอร์การให้บริการยืม-คืนกว้างขวางสะดวกและผู้ใช้เข้าถึงง่าย	1	1	1	0	1	4	0.8	เหมาะสม
3. ผู้ใช้สามารถตรวจสอบข้อมูลการยืม-คืนของตนเองได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
4. มีบริการยืม-คืนด้วยระบบมือผ่านบรรณารักษ์ทั้งในและนอกสถานที่	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
5. มีบริการยืม-คืนด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านบรรณารักษ์	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
6. มีบริการยืม-คืนด้วยตนเอง (Self-Service) ด้วยเครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
7. มีบริการจองหนังสือด้วยระบบมือโดยผ่านบรรณารักษ์	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
8. มีบริการจองหนังสือโดยผ่านระบบ OPAC	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
9. มีบริการแจ้งผู้ใช้ให้มารับหนังสือที่จองไว้ทาง e-mail หรือ โทรศัพท์	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
10. มีบริการยืม-คืนหนังสือระหว่างห้องสมุด (Inter-Library Loan : ILL)	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
11. มีบริการแจ้งผู้ใช้ให้มารับเอกสาร (Inter-Library Loan : ILL) ทาง e-mail หรือ โทรศัพท์	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
12. บรรณารักษ์มีความรู้/ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้บริการ	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
13. บรรณารักษ์ให้บริการอย่างรวดเร็วและ ถูกต้อง	1	1	1	0	1	4	0.8	เหมาะสม
14. บรรณารักษ์มีความสามารถในการสื่อสารกับ ผู้ใช้	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
15. บรรณารักษ์มีบุคลิกภาพดีและยิ้มแย้มแจ่มใส	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม

การบริการสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ/คน					รวม	เฉลี่ย	ความหมาย
	1	2	3	4	5			
บริการทรัพยากรสารสนเทศ								
16. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภท สื่อสิ่งพิมพ์อย่างเพียงพอและทันสมัย	1	1	1	0	1	4	0.8	เหมาะสม
17. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภท สื่อโสตทัศนวัสดุอย่างเพียงพอและทันสมัย	1	1	1	0	1	4	0.8	เหมาะสม
18. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศประเภท สื่ออิเล็กทรอนิกส์อย่างเพียงพอและทันสมัย	1	1	1	0	1	4	0.8	เหมาะสม
19. มีที่นั่งบริการอ่านสื่อสิ่งพิมพ์อย่างเพียงพอ	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
20. มีที่นั่งบริการสื่อโสตทัศนวัสดุอย่างเพียงพอ	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
21. มีที่นั่งบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์อย่างเพียงพอ	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
22. มีชั้นวาง/เก็บทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอ และจัดวางอย่างเป็นระเบียบ ค้นหาง่าย	1	1	1	0	1	4	0.8	เหมาะสม
23. ผู้ใช้สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ ต้องการจากที่จัดเก็บได้อย่างรวดเร็ว	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
24. มีบริการ video on demand	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
25. มีบริการระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless LAN)	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
26. บรรณารักษ์จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศชั้น ชั้นอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	1	1	0	0	1	3	0.6	เหมาะสม
27. บรรณารักษ์ให้บริการสื่อโสตทัศนวัสดุอย่าง ถูกต้องและรวดเร็ว	1	1	0	0	1	3	0.6	เหมาะสม
28. บรรณารักษ์มีความสามารถในการสื่อสารกับ ผู้ใช้	1	1	0	1	1	4	0.8	เหมาะสม
29. บรรณารักษ์มีบุคลิกภาพดีและยิ้มแย้มแจ่มใส	1	1	0	1	1	4	0.8	เหมาะสม
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า								
30. มีบรรณารักษ์นั่งบริการตอบคำถามฯที่ผู้ใช้ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก	1	1	0	1	1	4	0.8	เหมาะสม
31. มีเครื่องมือหรืออุปกรณ์สำหรับให้บริการ ตอบคำถามอย่างสะดวกและรวดเร็ว	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
32. ผู้ใช้ได้รับคำตอบหรือการแนะนำการค้นคว้า อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	1	1	1	0	1	4	0.8	เหมาะสม

การบริการสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ/คน					รวม	เฉลี่ย	ความหมาย
	1	2	3	4	5			
33. มีแบบฟอร์มการใช้บริการสารสนเทศทุกประเภทและมีการจัดเก็บสถิติอย่างเป็นระบบ	1	1	1	0	1	4	0.8	เหมาะสม
34. มีบริการตอบคำถามผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
35. บรรณารักษ์สามารถตอบคำถามหรือแนะนำการค้นคว้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
36. บรรณารักษ์มีความรู้/ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้บริการ	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
37. บรรณารักษ์มีความสามารถในการสื่อสารกับผู้ใช้	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
38. บรรณารักษ์มีบุคลิกภาพดีและยิ้มแย้มแจ่มใส	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์								
ฐานข้อมูลภายในห้องสมุด								
39. มีระบบ OPAC สำหรับให้บริการสืบค้นภายในห้องสมุด	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
40. ระบบ OPAC สามารถค้นคืนทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
41. ผู้ใช้บริการสืบค้นทรัพยากรของห้องสมุดผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
42. ฐานข้อมูลทรัพยากรของห้องสมุดมีความทันสมัยและมีทรัพยากรครบถ้วน	1	1	1	0	1	4	0.8	เหมาะสม
43. ฐานข้อมูลทรัพยากรของห้องสมุดสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
44. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นเพียงพอและสะดวกต่อการเข้าใช้	1	1	1	0	1	4	0.8	เหมาะสม
45. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
46. มีการจัดทำคู่มือแนะนำการสืบค้นอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
47. มีบริการฐานข้อมูลซีดีรอม	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
48. โปรแกรมการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลซีดีรอมต่างๆ เป็นระบบที่ใช้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม

การบริการสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ/คน					รวม	เฉลี่ย	ความหมาย
	1	2	3	4	5			
49. ผู้ใช้สามารถสืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอมของห้องสมุดผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
50. ฐานข้อมูลซีดีรอมมีจำนวนเพียงพอและมีความทันสมัย	1	1	1	0	1	4	0.8	เหมาะสม
51. ฐานข้อมูลซีดีรอมสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
52. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นเพียงพอและสะดวกต่อการเข้าใช้	1	1	1	0	1	4	0.8	เหมาะสม
53. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
54. มีการจัดทำคู่มือแนะนำการสืบค้นอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
55. มีบริการฐานข้อมูลออนไลน์เพียงพอและทันสมัย	1	1	1	0	1	4	0.8	เหมาะสม
56. โปรแกรมการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ต่างๆ เป็นระบบใช้ง่ายสะดวกและรวดเร็ว	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
57. ผู้ใช้สามารถสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุดผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
58. ฐานข้อมูลออนไลน์มีจำนวนเพียงพอและมีความทันสมัย	1	1	1	0	1	4	0.8	เหมาะสม
59. ฐานข้อมูลออนไลน์สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
60. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีเพียงพอและสะดวกต่อการเข้าใช้	1	1	1	0	1	4	0.8	เหมาะสม
61. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
62. มีการจัดทำคู่มือแนะนำการสืบค้นอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
63. มีบริการฐานข้อมูลอื่นๆ เช่น e-Book e-Journal ข้อมูลท้องถิ่น เป็นต้น	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
64. โปรแกรมการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลเหล่านี้เป็นระบบที่ใช้ง่ายสะดวก และรวดเร็ว	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม

การบริการสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ/คน					รวม	เฉลี่ย	ความหมาย
	1	2	3	4	5			
65. ผู้ใช้สามารถสืบค้นฐานข้อมูลเหล่านี้ของห้องสมุดผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
66. ฐานข้อมูลเหล่านี้มีจำนวนเพียงพอและมีความทันสมัย	1	1	1	0	1	4	0.8	เหมาะสม
67. ฐานข้อมูลเหล่านี้มีความสอดคล้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
68. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นเพียงพอและสะดวกต่อการเข้าใช้	1	1	1	0	1	4	0.8	เหมาะสม
69. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
70. มีการจัดทำคู่มือแนะนำการสืบค้นอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
ฐานข้อมูลภายนอกห้องสมุด								
71. มีบริการสืบค้นฐานข้อมูลภายนอกห้องสมุด เช่น ThaiLIS, Journal Link เป็นต้น	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
72. มีบริการขอสำเนาบทความวารสารจากบริการ Journal Link	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
73. โปรแกรมการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลภายนอกห้องสมุด เป็นระบบที่ใช้ง่ายสะดวกและรวดเร็ว	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
74. ผู้ใช้สามารถสืบค้นฐานข้อมูลภายนอกห้องสมุดผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
75. ฐานข้อมูลภายนอกห้องสมุดมีจำนวนเพียงพอและมีความทันสมัย	1	1	1	0	1	4	0.8	เหมาะสม
76. ฐานข้อมูลภายนอกห้องสมุดสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
77. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีความพร้อมและเพียงพอต่อการเข้าใช้	1	1	1	0	1	4	0.8	เหมาะสม
78. มีการจัดทำคู่มือแนะนำการสืบค้นอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
79. บรรณารักษ์มีความรู้/ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม

การบริการสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ /คน					รวม	เฉลี่ย	ความหมาย
	1	2	3	4	5			
80. บรรณารักษ์ให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
บริการสอน/แนะนำการใช้ห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์								
81. มีคู่มือการใช้ห้องสมุดแจกหรือประกาศแจ้งให้ผู้ใช้ทราบอย่างชัดเจน	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
82. ข้อมูลในกลุ่มมือการใช้ห้องสมุดมีความละเอียดชัดเจนและทันสมัย	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
83. มีเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการอบรมการใช้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
84. ผู้ใช้มีความสะดวกในการเข้ารับบริการนำชมห้องสมุด	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
85. ผู้ใช้มีความสะดวกในการเข้ารับบริการอบรมการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
89. มีการจัดชั่วโมงการสอนหรือนำชมห้องสมุดสม่ำเสมอ	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
86. มีการจัดอบรมการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
87. มีบริการ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและสอบถามผู้ใช้ตามหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
88. มีการจัดทำเว็บไซต์เพื่อประชาสัมพันธ์และแนะนำการใช้ห้องสมุดที่มีคุณภาพ	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
89. บรรณารักษ์มีความรู้/ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
90. บรรณารักษ์ให้บริการแนะนำ/สอนการใช้ให้สมุดอย่างถูกต้อง	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
91. บรรณารักษ์มีความสามารถในการสื่อสารกับ ผู้ใช้	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
92. บรรณารักษ์มีบุคลิกภาพดีและยิ้มแย้มแจ่มใส	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม

การบริการสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ/คน					รวม	เฉลี่ย	ความหมาย
	1	2	3	4	5			
บริการจัดทำบรรณานุกรมรายชื่อหนังสือใหม่								
93. มีการจัดทำบรรณานุกรมรายชื่อทรัพยากรฯ ใหม่เป็นประจำทุกเดือน (รูปเล่มหรือแผ่นประกาศ)	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
94. มีการจัดทำบรรณานุกรมรายชื่อทรัพยากรฯ ใหม่เป็นประจำทุกเดือน (รูปอิเล็กทรอนิกส์)	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
95. ผู้ใช้เข้าถึงบรรณานุกรมรายชื่อทรัพยากรฯ ใหม่ของห้องสมุดอย่างรวดเร็วและสะดวก	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
96. ผู้ใช้มีความสะดวกในการติดตามตัวทรัพยากรฯ ใหม่ๆ เหล่านั้น	1	1	1	1	-1	3	0.6	เหมาะสม
97. มีการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบด้วยการแจกเอกสาร บรรณานุกรมรายชื่อทรัพยากรใหม่หรือตีพิมพ์ประกาศบนป้ายนิเทศการอย่างชัดเจน	1	1	1	1	-1	3	0.6	เหมาะสม
98. มีการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบด้วยการแนะนำ บรรณานุกรมรายชื่อทรัพยากรใหม่บนเว็บไซต์ของห้องสมุด	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
99. ผู้ใช้มีความสะดวกในการติดตามตัวทรัพยากรฯ ใหม่ๆ เหล่านั้น	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
100. มีการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบด้วยการแจกเอกสาร บรรณานุกรมรายชื่อทรัพยากรใหม่หรือตีพิมพ์ประกาศบนป้ายนิเทศการอย่างชัดเจน	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
101. มีการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบด้วยการแนะนำ บรรณานุกรมรายชื่อทรัพยากรใหม่บนเว็บไซต์ของห้องสมุด	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
102. บรรณารักษ์มีความรู้/ความชำนาญในการจัดทำบรรณานุกรม	1	1	0	1	0	3	0.6	เหมาะสม
103. บรรณารักษ์ให้บริการแนะนำการใช้บรรณานุกรมอย่างถูกต้อง	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
104. บรรณารักษ์มีความสามารถในการสื่อสารกับผู้ใช้	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
105. บรรณารักษ์มีบุคลิกภาพดีและยิ้มแย้มแจ่มใส	1	1	1	1	1	5	1	เหมาะสม
ค่าเฉลี่ย	99.6							เหมาะสม

ภาคผนวก จ

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อทำวิทยานิพนธ์

เรื่อง ความต้องการบริการสารสนเทศที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ
และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ มีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 สภาพการบริการสารสนเทศในปัจจุบันและความต้องการบริการสารสนเทศที่
พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏ
เขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะด้านการบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูลไปปรับปรุงพัฒนา
ห้องสมุดของท่านให้ดีขึ้นต่อไป การตอบแบบสอบถามนี้ไม่มีผลกระทบต่อการทำงานในหน้าที่ของ
ท่านแต่อย่างใด

ผู้วิจัย ศิริรัตน์ น้าจันทร์

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ○ หน้าข้อความที่เป็นจริงและกรอกข้อความในช่องว่างที่กำหนด

1. เพศ ชาย หญิง

2. อายุ 16-25 ปี 26-35 ปี
 36-45 ปี 46 ปีขึ้นไป

3. ประเภทผู้ใช้บริการ

- อาจารย์
- นักศึกษาระดับปริญญาตรี
- นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
- อื่น ๆ

4. คณะ

- วิศวกรรมศาสตร์
- มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- วิทยาการจัดการ
- วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- อื่น ๆ

5. ความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ

- มากกว่า 1 ครั้ง ต่อสัปดาห์
- สัปดาห์ละครั้ง
- 2 สัปดาห์ต่อครั้ง
- เดือนละครั้ง
- อื่นๆ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะด้านการบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

บริการ ยืม – คืน.....

.....

บริการทรัพยากรสารสนเทศ.....

.....

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

.....

บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

ฐานข้อมูลภายในห้องสมุด

.....

ฐานข้อมูลภายนอกห้องสมุด

.....

บริการสอน/แนะนำการใช้ห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์.....

.....

บริการจัดทำบรรณานุกรมรายชื่อนักศึกษาใหม่.....

.....



ขอขอบคุณในความร่วมมือนี้อตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ข

ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล นางศิริรัตน์ น้ำจันทร์

สถานที่เกิด ตำบลหัวเขา อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2532 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนธรรมโชติศึกษาลัย จังหวัดสุพรรณบุรี

พ.ศ. 2537 ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ) บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

ชื่อย่อภาษาอังกฤษ B.A. (Library and Information Science)

สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี

ประวัติการทำงาน

2537- ปัจจุบัน บรรณารักษ์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

