

V83496



วิทยานิพนธ์

รูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการ สำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

THE DESIRABLE CENTRAL LIBRARY SERVICES MODEL
OF SOUTH EAST ASIA UNIVERSITY

นางสาวพรพรรณ กันสิงห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จฯ
เดือน ปี..... 28 ก.ย. 2553.....
ลงทะเบียน..... 14225086.....

ราคาเรียกหนังสือ
04
27.7593
12474
2552

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์
ปีการศึกษา 2552
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

วิทยานิพนธ์ รูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
โดย นางสาวพรพรรณ กันสิงห์
หลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์
ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ฉวีวรรณ คูหาภินันท์
กรรมการ รองศาสตราจารย์ ดร.จุมพจน์ วนิชกุล

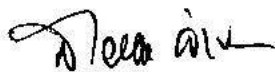
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และ
สารสนเทศศาสตร์



คณบดีบัณฑิตศึกษา

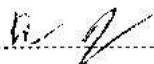
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรายุทธ์ เศรษฐขจร)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



ประธานกรรมการ

(ศาสตราจารย์ ดร.สายหยุด จำปาทอง)



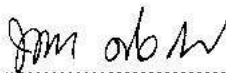
กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ฉวีวรรณ คูหาภินันท์)



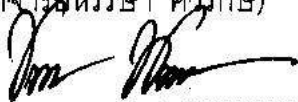
กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.จุมพจน์ วนิชกุล)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์นรรษา ศิวรักษ์)



กรรมการและเลขานุการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลลดา พงศ์พัฒน์โยธิน)

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก อาจารย์ที่ปรึกษาทั้งสองท่าน คือ รองศาสตราจารย์ฉวีวรรณ คูหาภินันท์ และรองศาสตราจารย์ ดร.จุมพจน์ วนิชกุล ซึ่งได้ให้ความอนุเคราะห์เป็นที่ปรึกษาแนะนำ และให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยในครั้งนี้ ให้ความช่วยเหลือและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดีมาตั้งแต่ต้น จนสำเร็จเรียบร้อย ผู้ศึกษาค้นคว้าขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. พิมลวรรณ (ประเสริฐวงศ์) เรพเพอร์ คณบดี คณะศิลปศาสตร์และอาจารย์ประจำคณะศิลปศาสตร์ สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย รองศาสตราจารย์ ดร. น้ำทิพย์ วิภาวิน ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีประทุม ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิเศษ ดร.ปรัชญนันท์ นิลสุข อาจารย์ประจำภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กาญจนา ใจกว้าง อาจารย์ประจำแขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และอาจารย์ศิริกาญจน์ (ศรีเคลือบ) โพธิ์เขียว ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความถูกต้องและความเที่ยงตรงในด้านเนื้อหาของแบบสอบถาม

ขอขอบคุณ บุคลากร และ นักศึกษา มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกคน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ที่ให้การสนับสนุนการศึกษา ในการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัย

ขอขอบพระคุณ คุณปู่สอาด คุณย่าพิบูลย์ กันสิงห์ คุณย่าอ่อนเรือน ประจันตเสน คุณพ่อ ดต.วิวัฒน์ คุณแม่ทัศนีย์ กันสิงห์ คุณวรวรรณ โพธิ์จำเริญ และคุณศิริพงษ์ เอี่ยมมกล้า ที่ได้ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจแก่ผู้ศึกษาค้นคว้ามาโดยตลอด

คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา-มารดา ผู้ที่ให้ชีวิต ความรัก และความอบอุ่น ตลอดจนบูรพาจารย์ที่มีส่วนสร้างพื้นฐานการศึกษาและถ่ายทอดวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัยตั้งแต่นั้นจนงานวิจัยสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

พรพรรณ กันสิงห์

พรพรรณ กันลิ่งห์. (2552). รูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์. วิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. คณะกรรมการควบคุม รองศาสตราจารย์ฉวีวรรณ คุณาภินันท์ รองศาสตราจารย์ ดร.จุมพจน์ วนิชกุล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ และเพื่อเสนอรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็น ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ได้แก่ บุคลากรระดับอาจารย์ บุคลากรระดับเจ้าหน้าที่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับปริญญาโท เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าดัชนีความสอดคล้อง ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ควรมีลักษณะดังนี้

ด้านอาคารสถานที่ แสงสว่างภายในสำนักหอสมุดกลางเป็นไปอย่างพอเพียง อุณหภูมิภายในสำนักหอสมุดกลางเย็นสบายเหมาะกับการศึกษาค้นคว้า ตำแหน่งที่ตั้งเคาน์เตอร์บริการ ยืม-คืน หนังสือมีความเหมาะสม สภาพโต๊ะเก้าอี้และอุปกรณ์ต่างๆ ภายในห้องสมุดพร้อมที่จะให้บริการ สำนักหอสมุดกลางมีระบบความปลอดภัยที่เหมาะสมกับความต้องการ จำนวนโต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งอ่าน (ชั้น 3) จัดไว้บริการเพียงพอต่อความต้องการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ เนื้อหาหนังสือพิมพ์ที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางตรงกับความต้องการ

ด้านการบริการ การให้บริการ ยืม-คืน หนังสือของสำนักหอสมุดกลาง มีความสะดวกและรวดเร็ว ตรงกับความต้องการ เวลาเปิด - ปิด ในการให้บริการของสำนักหอสมุดกลางมีความเหมาะสมกับความต้องการ การให้บริการทำบัตรสมาชิกของสำนักหอสมุดกลางมีความสะดวกและรวดเร็ว การให้บริการ โอเพ็ก (OPAC) มีความรวดเร็วและใช่ง่าย การคิดอัตราค่าปรับกรณีส่งคืนหนังสือล่าช้าเกินกำหนดมีความเหมาะสม

ด้านระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศ ฐานข้อมูล OPAC ใช่ง่ายและรวดเร็วตรงกับความต้องการ

ด้านบุคลากร บุคลากรมีบุคลิกภาพการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย จำนวนบุคลากรเพียงพอกับการให้บริการแก่ผู้ใช้ บุคลากรมีความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ มีความรู้ความสามารถในการช่วยแนะนำ และค้นหาข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี บุคลากรมีกิริยามารยาทที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร บุคลากรมีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ บุคลากรมีการใช้ถ้อยคำที่น่าฟัง และภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารกับผู้มาใช้บริการตรงกับความต้องการ

PORNPAN KANSING. (2009). THE DESIRABLE CENTRAL LIBRARY SERVICE MODEL OF SOUTH-EAST ASIA UNIVERSITY. MASTER'S DEGREE THESIS. GRADUATE SCHOOL. BANSOMDEJCHAOPRAYA RAJABHAT UNIVERSITY. THESIS COMMITTEE: ASSOC. PROF. CHAWEEWAN KHUHAPINANT, ASSOC. PROF. DR. CHUMPOT WANHICHAGUL.

The aims of this study were 1) to investigate the needs of patrons towards Central Library service model of Southeast Asia University and 2) to propose the desirable service model of Central Library to the Administration Board of Southeast Asia University. The sample of this study consisted of instructors, officers, undergraduates, and graduates. The questionnaires were used as the research tool. The data collected were analyzed by percentage, mean, standard deviation and Index of Consistency (IOC).

The research results were as follows:

On physical environment aspect, it was found that the light and the temperature inside the building were sufficient. The position of circulation counter was also appropriate. The facilities like tables and chairs including other equipment served the patrons' needs.

On information sources aspect, it was found that the newspapers were appropriate and served their needs also.

On service aspect, it was found that the speed of circulation service served their needs and it was also comfortable. The library opening hours were appropriate. The services on member cards, OPAC including the fine were appropriate.

On information technology system, it was found that online databases and OPAC were easy to access.

On staff aspect, it was found that their dressing was nice and neat. The amount of Staff was sufficient. Their computer literacy was good. The staff was friendly, polite and helpful.

สารบัญ

	หน้า
ประกาศคุณูปการ.....	ก
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพประกอบ.....	ฉ
สารบัญแผนภูมิ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	6
กรอบความคิดในการวิจัย.....	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ตอนที่ 1 งานบริการห้องสมุด.....	9
1.1 ความสำคัญของงานบริการห้องสมุด.....	9
1.2 วัตถุประสงค์ของงานบริการห้องสมุด.....	10
1.3 หน้าที่ของงานบริการห้องสมุด.....	11
1.4 คุณภาพของงานบริการห้องสมุด.....	11
1.5 ประเภทของงานบริการห้องสมุด.....	19
1.6 องค์ประกอบของงานบริการห้องสมุด.....	21
ตอนที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการ	24
2.1 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ.....	24
2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ.....	25
2.3 ความหมายของความพึงพอใจ.....	28

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ).....	
ตอนที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการ (ต่อ)	
2.4 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ.....	30
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ.....	32
ตอนที่ 3 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.....	35
3.1 ประวัติและพัฒนาการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.....	36
3.2 วัตถุประสงค์ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.....	39
3.3 ระบบการบริหารงานและจัดองค์การของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.....	39
3.4 บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	42
3.4.1 ระเบียบการยืมทรัพยากร.....	48
3.4.2 เวลาทำการ.....	51
3.4.3 ระเบียบข้อปฏิบัติโดยทั่วไป.....	51
ตอนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	55
4.1 งานวิจัยในประเทศ.....	55
4.2 งานวิจัยต่างประเทศ.....	66
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	70
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	70
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	72
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	73
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
4.1 การจัดกระทำวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	74

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	75
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	101
1. วิธีดำเนินการวิจัยแบบย่อ.....	101
2. สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย.....	102
3. การอภิปรายผลการวิจัย.....	114
4. ข้อเสนอแนะ.....	117
บรรณานุกรม.....	120
ภาคผนวก.....	127
ภาคผนวก ก. รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	128
ภาคผนวก ข. จดหมายเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิง เนื้อหาเครื่องมือในการทำวิทยานิพนธ์.....	130
ภาคผนวก ค. จดหมายขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์.....	132
ภาคผนวก ง. ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบัน อุดมศึกษา.....	134
ภาคผนวก จ. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	144
ภาคผนวก ฉ. ประวัติย่อผู้วิจัย.....	156

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1	สัญลักษณ์ของทรัพยากรสารสนเทศ..... 43
ตารางที่ 2	บริการพิเศษของสำนักหอสมุดกลาง..... 47
ตารางที่ 3	จำนวนประชากรของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ 70
ตารางที่ 4	จำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ 71
ตารางที่ 5	รายละเอียดทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพบุคลากร..... 76
ตารางที่ 6	รายละเอียดทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพนักศึกษา..... 76
ตารางที่ 7	ความต้องการบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านอาคารสถานที่... 77
ตารางที่ 8	ความต้องการของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 80
ตารางที่ 9	ความต้องการของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านการบริการ..... 84
ตารางที่ 10	ความต้องการของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านระบบและเทคโนโลยี.. 87
ตารางที่ 11	ความต้องการของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านบุคลากร..... 88
ตารางที่ 12	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านอาคารสถานที่..... 90
ตารางที่ 13	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 92
ตารางที่ 14	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านการบริการ.. 93
ตารางที่ 15	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านระบบและเทคโนโลยี.. 95
ตารางที่ 16	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านบุคลากร..... 96

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 17 รูปแบบของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านอาคารสถานที่	97
ตารางที่ 18 รูปแบบของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	98
ตารางที่ 19 รูปแบบของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านการบริการ.....	99
ตารางที่ 20 รูปแบบของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านระบบและเทคโนโลยี.....	100
ตารางที่ 21 รูปแบบของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านบุคลากร.....	100

สารบัญญภาพประกอบ

	หน้า
แผนภาพที่ 1 การเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ.....	18
แผนภาพที่ 2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ.....	32
แผนภาพที่ 3 วงจรของความสำเร็จในงานบริการ.....	33

สารบัญแผนภูมิ

		หน้า
แผนภูมิที่ 1	โครงสร้างองค์กรสำนักหอสมุดกลาง.....	40
แผนภูมิที่ 2	โครงสร้างระบบคุณภาพสำนักหอสมุดกลาง.....	41
แผนภูมิที่ 3	โครงสร้างองค์กรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ (กลุ่มงานบริการ).....	41
แผนภูมิที่ 4	รูปแบบงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านอาคารสถานที่.....	109
แผนภูมิที่ 5	รูปแบบงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ.....	110
แผนภูมิที่ 6	รูปแบบงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านการบริการ.....	111
แผนภูมิที่ 7	รูปแบบงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านระบบและเทคโนโลยี.....	112
แผนภูมิที่ 8	รูปแบบงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านบุคลากร.....	113

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย ของอาจารย์ นักศึกษา ตลอดจนบุคลากรมหาวิทยาลัย ห้องสมุดจึงเป็นแหล่งรวบรวมสารสนเทศ ประเภทต่างๆ ที่จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ เพื่อให้แก่นักศึกษามีต้นทุนแห่งความรู้เพิ่มเติม ทั้งยังเป็นแหล่ง เสริมสร้างให้เป็นผู้มีทักษะทางปัญญา ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงมีบทบาทสำคัญ เป็นหัวใจและชุมทรัพย์ ทางปัญญาของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดหน้าที่ของห้องสมุด ไว้ว่า "ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย ทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม และบริการทางวิชาการแก่สถาบันอุดมศึกษาทุกระบบการศึกษา และแก่สังคม ตลอดจน ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต" และสิ่งสำคัญประการหนึ่ง คือ ความต้องการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการของห้องสมุด จะเป็นเกณฑ์สำคัญที่ใช้วัดงานบริการ ของห้องสมุดว่าสามารถสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ได้แค่ไหน และสามารถนำไปปรับปรุงงาน บริการเพื่อเพิ่มพูนความพึงพอใจให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งผลของการศึกษาวิจัยจะเป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพ งานบริการของห้องสมุดว่าสามารถสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากน้อยเพียงใดและ ความพึงพอใจของผู้ใช้จะสังเกตได้จากความถี่ในการใช้บริการย่อมแสดงว่าบริการนั้นเป็นที่พอใจ และเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ ความต้องการของผู้ใช้จะขึ้นอยู่กับ ความเร็วในการให้บริการ การใช้เวลา ในการให้บริการ ความถูกต้องแน่นอนและตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ ความละเอียดครบคลุม ปัญหาที่ต้องการทราบทั้งหมด และความสะดวกในการใช้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ดึงดูดความสนใจได้ (สุนทร แก้วลาย 2533 : 85-87)

ดังนั้นงานบริการของห้องสมุดต้องสอดคล้องกับความต้องการและเกิดประโยชน์กับผู้ใช้บริการ ได้อย่างแท้จริง ความต้องการของผู้ใช้เป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดรูปแบบของงานบริการที่ได้ผล อีกทั้งความต้องการของผู้ใช้แต่ละรายจะไม่มีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานเสมอไป จะเปลี่ยนแปลงไปตามลักษณะ ของงานที่ต้องการ การกำหนดรูปแบบในการพัฒนางานบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและ ความเหมาะสมของผู้ใช้บริการ การให้บริการของห้องสมุดถือได้ว่าเป็นกิจกรรมเพื่อเชิญชวนให้ผู้ใช้ บริการได้เข้ามาศึกษาค้นคว้าในสิ่งที่ตนเองสนใจ การจัดบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของ ผู้ใช้บริการจึงถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญที่จะเรียกลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการเพื่อวัดถึงประสิทธิภาพของ

การให้บริการ การปฏิบัติงานของห้องสมุด ก็เพื่อนำผลรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการมาปรับปรุงบริการที่มีอยู่หรือจะจัดขึ้นในอนาคต เพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพ

ห้องสมุดต้องจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ มาให้บริการให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ รวมทั้งต้องมีการจัดระบบและจัดบริการที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศต่างๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะสนองความต้องการของผู้ใช้ได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับกระบวนการดำเนินงาน และการให้บริการของห้องสมุด การศึกษารูปแบบงานบริการของห้องสมุดจึงเป็นวิธีการหนึ่งที่จะศึกษาว่าผู้ใช้มีความต้องการและพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดหรือไม่ ห้องสมุดควรจะปรับปรุงการดำเนินงานและบริการอย่างไร โดยรวบรวมข้อมูลมาศึกษารูปแบบที่พึงประสงค์ แล้วนำมาปรับปรุงงานบริการของห้องสมุดต่อไป

ดังนั้นห้องสมุดในยุคปัจจุบัน ต้องปรับตัวให้เข้ากับยุคข้อมูลข่าวสาร หรือยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ สภาพของสังคมยุคนี้ เป็นสังคมที่มนุษย์จำเป็นต้องรับข้อมูลข่าวสาร เพื่อประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ เกือบทุกเรื่อง ข้อมูลข่าวสารเป็นเรื่องสำคัญมาก จนเป็นปัจจัยที่สามของการผลิตควบคู่ไปกับแรงงานและทุนซึ่งเป็นปัจจัยการผลิตดั้งเดิม มนุษย์จึงจำเป็นต้องได้รับข่าวสารข้อมูล หรือสารสนเทศที่รวดเร็วที่สุด เพื่อนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจ ผู้ที่ได้รับสารสนเทศที่เร็วกว่าย่อมมีโอกาสที่ดีกว่า และเป็นที่ทราบกันทั่วไปว่าเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีอิทธิพลต่องานบริการของห้องสมุดเป็นอย่างยิ่ง จากอิทธิพลดังกล่าวทำให้มีผลกระทบต่อการทำงานในห้องสมุด ซึ่งส่งผลให้ห้องสมุดต้องปรับกระบวนการทำงานในด้านต่างๆ เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

นอกจากนี้รูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศ ที่เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้กลายมาเป็นส่วนสำคัญของการให้บริการสารสนเทศ ผู้ใช้ยุคปัจจุบันจะมีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีความต้องการที่เปลี่ยนไปจากเดิม กล่าวคือผู้ใช้นักจะต้องการรู้แหล่งสารสนเทศและได้รับสารสนเทศอย่างทันท่วงที โดยคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อการใช้งาน ดังนั้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของงานบริการ ห้องสมุดจึงต้องพัฒนาและปรับปรุงงานบริการให้ทันกับความเจริญก้าวหน้าของโลกในยุคปัจจุบัน และให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ อันเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินงานด้านการให้บริการผู้ใช้นักมากยิ่งขึ้น ดังนั้นหากห้องสมุดดำเนินงานบริการที่มีคุณภาพ ตอบสนองต่อภารกิจของมหาวิทยาลัย ผู้ใช้ได้รับบริการที่ดีตั้งแต่ครั้งแรกที่ติดต่อขอรับบริการและครั้งต่อไป ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจมาใช้บริการเพื่อร่วมกันประกอบภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย พันธกิจของมหาวิทยาลัยก็จะลุล่วงไปด้วยดี (อิมจิต เลิศพงษ์สมบัติ 2542 : 59)

สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ เป็นแหล่งวิชาการที่รวบรวมความรู้ทุกประเภท เพื่อช่วยให้นักศึกษารู้จักพัฒนาความรู้ ความคิดสร้างสรรค์และเหตุผล จึงตระหนักถึงความสำคัญของห้องสมุดที่มีต่อการเรียนการสอน การวิจัย และการศึกษาค้นคว้าอื่นๆ อย่างไรก็ตามแม้ว่าห้องสมุด

เป็นหัวใจและมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการศึกษาแล้ว สำนักหอสมุดกลาง ยังต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงการจัดบริการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย ตรงกับความต้องการสะดวก รวดเร็ว โดยตลอดไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ การสืบค้นข้อมูลด้วยระบบออนไลน์ การสืบค้นข้อมูลห้องสมุดโดยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (OPAC) ด้านการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามหลักสูตรการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย ด้านบุคลากรที่ให้บริการห้องสมุดได้พัฒนาให้มีความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการจัดบริการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ การจัดชั้นหนังสือ/เอกสาร ความสะดวกสบายในอาคารห้องสมุด ดังนั้นรูปแบบการดำเนินงานห้องสมุดจำเป็นต้องปรับเปลี่ยน ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและความต้องการของผู้ใช้บริการ แต่รูปแบบของห้องสมุดมหาวิทยาลัยยังไม่มีหลักการหรืองานวิจัยชี้แนะ

จากเหตุผลดังกล่าว สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ จึงควรมีการศึกษารูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อหาทางปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้นจึงทำให้ผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึง รูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ในด้านต่างๆ คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านระบบและเทคโนโลยี ด้านบุคลากร ตลอดจนระเบียบการใช้สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ทั้งนี้มีเป้าหมายในการนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางในการดำเนินงานของห้องสมุดอย่างมีหลักการและสนองตอบพันธกิจของมหาวิทยาลัย เพื่อประกอบการวางแผนและกำหนดนโยบาย ในการปรับปรุงบริการต่างๆ และพัฒนาคุณภาพการบริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
2. เพื่อเสนอรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษารูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ได้แก่ บุคลากรระดับอาจารย์ บุคลากรระดับเจ้าหน้าที่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 7,792 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ได้แก่ บุคลากรระดับอาจารย์ บุคลากรระดับเจ้าหน้าที่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 367 คน จากจำนวนที่สามารถแทนกลุ่มประชากรได้ โดยใช้ตารางของ เครซี และ มอร์แกน (Krejcie and Morgan 1970 : 607-608)

3. ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย

3.1 สถานภาพของผู้ใช้บริการ แบ่งเป็น

- 3.1.1 บุคลากรระดับอาจารย์
- 3.1.2 บุคลากรระดับเจ้าหน้าที่
- 3.1.3 นักศึกษาระดับปริญญาตรี
- 3.1.4 นักศึกษาระดับปริญญาโท

3.2 หน่วยงานที่สังกัด/คณะที่ศึกษา แบ่งเป็น

- 3.2.1 คณะวิศวกรรมศาสตร์
- 3.2.2 คณะบริหารธุรกิจ
- 3.2.3 คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์
- 3.2.4 คณะนิติศาสตร์

3.3 รูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

ในด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านระบบและเทคโนโลยี และด้านบุคลากร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. รูปแบบที่พึงประสงค์

หมายถึง รูปแบบงานบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1.1 ด้านอาคารสถานที่

หมายถึง อาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม บรรยากาศในการใช้บริการ และครุภัณฑ์ของสำนักหอสมุดกลาง ได้แก่ สถานที่ตั้งอยู่ในที่ปราศจากเสียงรบกวนต่างๆ แสงสว่าง และอุณหภูมิเพียงพอ ความสะอาดภายในพื้นที่สำนักหอสมุดกลาง จำนวนโต๊ะเก้าอี้ คอมพิวเตอร์ และความสะอาดของห้องน้ำ

1.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

หมายถึง ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดกลาง ได้แก่ ความตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ สภาพของทรัพยากร ความทันสมัยของทรัพยากร ความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากร เช่น หนังสือทั่วไป หนังสืออ้างอิง หนังสือสำรอง วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ และ ซีดี-รอม เป็นต้น

1.3 ด้านการบริการ

หมายถึง ประสิทธิภาพและความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้ใช้บริการในการให้บริการในด้านต่างๆ ที่สำนักหอสมุดกลางจัดขึ้น ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการโอแพ็ค (OPAC) บริการจัดหนังสือขึ้นชั้น บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการหนังสือสำรอง เป็นต้น

1.4 ด้านระบบและเทคโนโลยี

หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงานของสื่อ อุปกรณ์ และเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งนำมาใช้สำหรับการจัดหา ประมวลผล จัดเก็บและการเผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบของเสียง ภาพ ตัวอักษร และตัวเลข โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์และโทรคมนาคม ในที่นี้ หมายถึง เทคโนโลยีที่นำมาให้บริการต่างๆ ในงานบริการตอบคำถาม ได้แก่ ฐานข้อมูล OPAC ฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี-รอม (CD-ROM) ฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) บริการดูวีดิทัศน์ แผ่นวีซีดี (video CD, DVD) และรายการโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม (UBC) บริการทั้งเป็นกลุ่มบุคคลและรายบุคคล

1.5 ด้านบุคลากร

หมายถึง พฤติกรรมการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานสำนักหอสมุดกลาง เช่น ความรู้ ความสามารถ ความกระตือรือร้น การใช้ถ้อยคำที่สุภาพ การมีมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกภาพ และการแต่งกาย เป็นต้น

2. งานบริการ

หมายถึง งานบริการที่สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ที่จัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

3. ความต้องการ

หมายถึง ความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

4. ความพึงพอใจ

หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

5. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

หมายถึง หน่วยงานเทียบเท่าคณะของมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มีวัตถุประสงค์เป็นแหล่งเรียนรู้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในการให้บริการทางวิชาการด้วยทรัพยากรสารสนเทศ ทุกประเภทที่สอดคล้องกับการเรียนการสอนและการวิจัย ตามหลักสูตรที่เปิดสอนทั้งระดับปริญญาตรี และปริญญาโท โดยเปิดให้บริการแก่บุคลากรของมหาวิทยาลัย ได้แก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับปริญญาโท ของสถาบัน

6. สถานภาพของผู้ใช้

หมายถึง สถานภาพของบุคคล ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง บุคลากรระดับอาจารย์ บุคลากรระดับเจ้าหน้าที่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับปริญญาโท ของสถาบัน

6.1 อาจารย์ หมายถึง อาจารย์ประจำที่ปฏิบัติหน้าที่สอนในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

6.2 เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ประจำที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

6.3 นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ทุกชั้นปีการศึกษาที่มีการจัดการเรียนการสอนตามเวลาราชการ ปีการศึกษาหนึ่ง แบ่งออกเป็น 3 ภาคการศึกษา คือ ภาคต้น ภาคปลาย และภาคฤดูร้อน

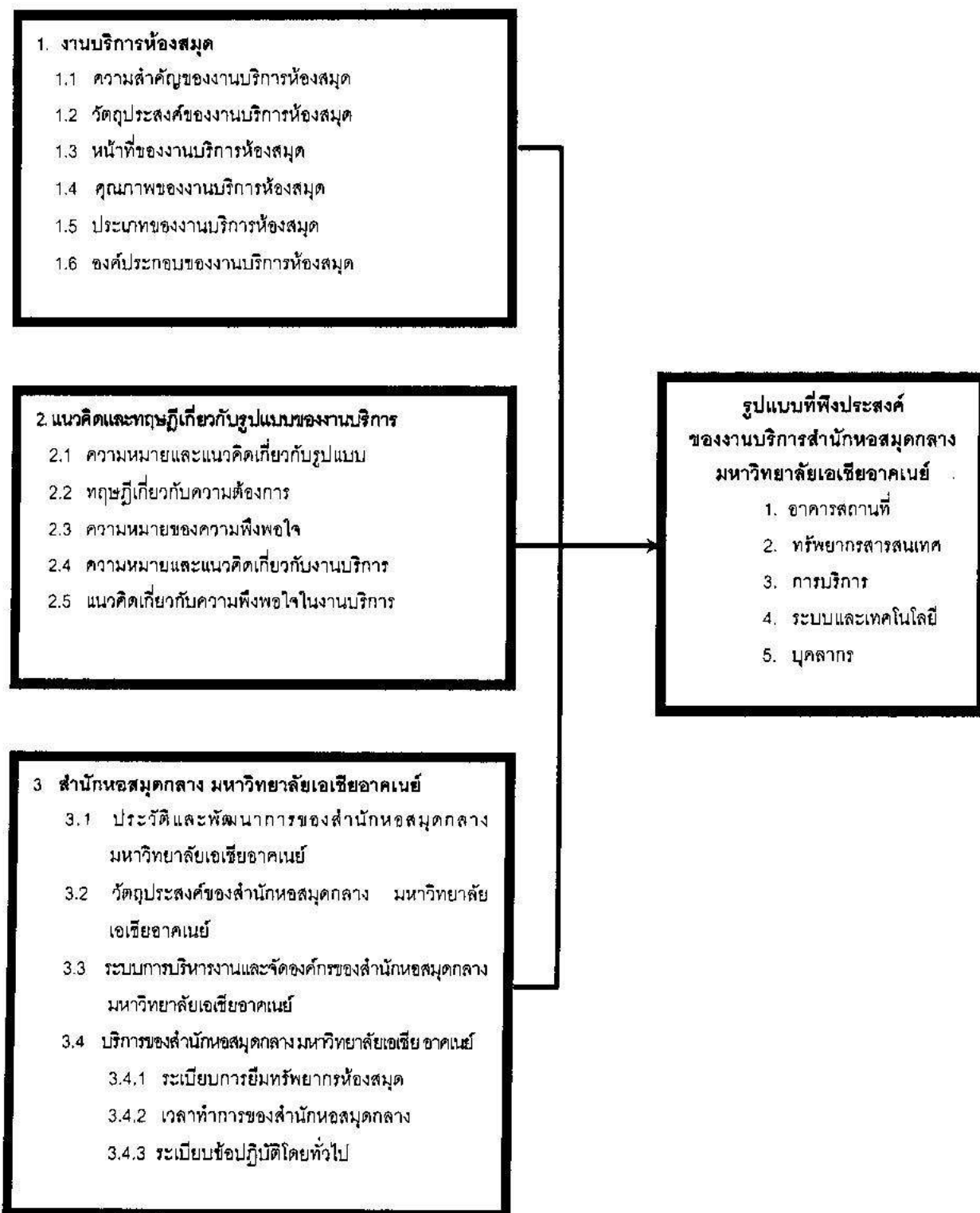
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทราบความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

2. ได้รูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ โดยผู้บริหารมหาวิทยาลัยสามารถนำรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มาเป็นแนวทางสำหรับวางแผน แก้ไขปรับปรุง และพัฒนางานบริการของสำนักหอสมุดกลางให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและส่งผลให้สำนักหอสมุดกลางมีความก้าวหน้าเป็นแหล่งความรู้ที่ทันสมัยต่อไป

กรอบความคิดในการวิจัย

จากทฤษฎีและแนวคิดข้างต้น ผู้วิจัยนำมาสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อศึกษารูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ดังนี้



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา เรื่อง รูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารแนวคิดทฤษฎีตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา พอสรุปได้ดังนี้

ตอนที่ 1 งานบริการห้องสมุด

- 1.1 ความสำคัญของงานบริการห้องสมุด
- 1.2 วัตถุประสงค์ของงานบริการห้องสมุด
- 1.3 หน้าที่ของงานบริการห้องสมุด
- 1.4 คุณภาพของงานบริการห้องสมุด
- 1.5 ประเภทของงานบริการห้องสมุด
- 1.6 องค์ประกอบของงานบริการห้องสมุด

ตอนที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบของงานบริการ

- 2.1 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ
- 2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ
- 2.3 ความหมายของความพึงพอใจ
- 2.4 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ

ตอนที่ 3 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

- 3.1 ประวัติและพัฒนาการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
- 3.2 วัตถุประสงค์ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
- 3.3 ระบบการบริหารงานและจัดองค์กรของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
- 3.4 บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
 - 3.4.1 ระเบียบการยืมทรัพยากร
 - 3.4.2 เวลาทำการ
 - 3.4.3 ระเบียบข้อปฏิบัติโดยทั่วไป

ตอนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 4.1 งานวิจัยในประเทศ
- 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. งานบริการห้องสมุด

1.1 ความสำคัญของงานบริการห้องสมุด

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา นับเป็นส่วนที่มีความสำคัญยิ่งของสถาบันการศึกษา เป็นศูนย์รวมที่ผสมผสานระหว่าง คน ทรัพยากรการเรียนรู้ และอาคารสถานที่ โดยมุ่งที่จะช่วยเหลือผู้ใช้ในกระบวนการเปลี่ยนสารสนเทศไปสู่ความรู้ ทั้งสารสนเทศและความรู้ ต่างก็เป็นเป้าหมายสำคัญอย่างหนึ่งของมหาวิทยาลัย ห้องสมุดมีบทบาทในกระบวนการศึกษาในระดับอุดมศึกษาวิธีการในการเลือกจัดหา จัดเก็บ และจัดให้ผู้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของ ห้องสมุดในฐานะเป็นแหล่งรวมทรัพยากรการเรียนรู้ต่างๆ ที่นิสิตนักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรจะได้ใช้ประโยชน์ ในการศึกษาค้นคว้าอย่างกว้างขวาง เป็นเครื่องบอกถึงระดับความสำเร็จด้านการสอน ด้านวิชาการ และด้านการวิจัย สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาต่างๆ จัดตั้งห้องสมุดขึ้นเพื่อเป็นแหล่งรวมทรัพยากรการเรียนรู้ และแหล่งบริการสารสนเทศทางวิชาการแก่อาจารย์และนิสิตนักศึกษา เมื่อสถาบันอุดมศึกษามีการประกันคุณภาพการศึกษา ห้องสมุดเป็นส่วนหนึ่งที่จะต้องมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างเร่งด่วน ให้มีความสอดคล้องกับสถาบันการศึกษาด้านสังกัด ในการประกันคุณภาพการสร้างบัณฑิตให้มีคุณภาพ

ศิริพร สุวรรณะ (2542 : 1) กล่าวว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีลักษณะเป็นห้องสมุดทางวิชาการ (academic library) ซึ่งหมายถึงการเป็นส่วนหนึ่งของสถาบันอุดมศึกษา ตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ถ้าเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยหรือสถาบันที่มีสารสนเทศและให้บริการที่เน้นในเฉพาะ สาขาวิชาใดวิชาหนึ่งหรือหลายสาขาห้องสมุดนั้นจะมีลักษณะเป็นห้องสมุดสำหรับค้นคว้าวิจัย (research library) ดังนั้นโดยภาพรวม ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จึงเป็นทั้งห้องสมุดทางวิชาการและห้องสมุดเพื่อการวิจัย ซึ่งมีการจัดองค์กร และบุคลากรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งแตกต่างไปจากการดำเนินงานห้องสมุดประเภทอื่นๆ ด้านสังกัด

นอกจากนี้ องค์ประกอบของห้องสมุดจะเป็นส่วนที่สำคัญต่อการให้บริการทางวิชาการในสถานศึกษาประกอบไปด้วยปัจจัยหลายอย่าง เช่น อาคารสถานที่ วัสดุเพื่อการศึกษาและค้นคว้าวิจัย บรรณารักษ์ที่มีคุณวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในจำนวนที่เพียงพอ เพื่อทำหน้าที่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ตามวัตถุประสงค์ของห้องสมุด และเงินงบประมาณอย่างเพียงพอที่ได้รับเป็นประจำทุกปี ล้วนแล้วแต่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของห้องสมุด (สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์ 2542 : 1)

ดังนั้น งานบริการของห้องสมุดจึงเป็นหน้าที่หลักที่ห้องสมุดต้องจัดเพื่ออำนวยความสะดวกและสนองความต้องการให้ผู้เข้าบรรลุมรรฐผล ประสงค์ และได้รับประโยชน์สูงสุดด้วยกระบวนการนำทรัพยากรสารสนเทศที่สรรหาด้วยวิธีการที่เหมาะสม และจัดระบบแต่ละประเภทให้บริการผู้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนองวัตถุประสงค์ของห้องสมุดในการส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง การบริหารข่าวสาร

ที่เป็นปัจจุบัน การบริการข้อมูลงานวิจัย การสนับสนุนการใช้เวลาให้เป็นประโยชน์ และผลิตผลผลิต ตลอดจนเกิดความจรรโลงใจ ความสำคัญของการบริการ มีดังนี้

1. การอำนวยความสะดวกในงานบริการต่างๆ ให้รวดเร็วด้วยวิธีการต่างๆ คือ
 - 1.1 จัดบริการวัสดุให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของสถาบันและผู้ใช้
 - 1.2 ให้บริการยืม คืน ด้วยระเบียบที่เหมาะสม
 - 1.3 จัดทำคู่มือและแผนผังการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ
2. การสนองความต้องการและความสนใจของผู้ใช้ทุกระดับ ด้วยทรัพยากรสารสนเทศที่ถูกต้องและเหมาะสม
3. การพัฒนาวิธีการบริการให้ทันสมัยด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อก้าวทันโลก ยุคข่าวสารข้อมูล
4. การสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง โดยการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพ มีจำนวนเพียงพอและจัดเก็บเป็นระบบถูกต้อง
5. การส่งเสริมการใช้เวลาให้เป็นประโยชน์ ด้วยทรัพยากรสารสนเทศประเภทบันเทิง ทั้งนวนิยาย นิตยสาร และสื่อโสตทัศน
6. การสนับสนุนให้ผู้ใช้เป็นบุคคลทันสมัย ก้าวทันโลก ด้วยการบริการข่าวสารประจำวันจากหนังสือพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ระบบต่างๆ
7. การส่งเสริมนักวิจัยและนักอ่าน ด้วยบริการข้อมูลหลากหลายที่เป็นปัจจุบันอย่างเป็นระบบ (วณิ ฐาปนวงศ์คานติ 2543 : 145-152)

1.2 วัตถุประสงค์ของงานบริการห้องสมุด

งานบริการเป็นหัวใจของห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกและสนองความต้องการอย่างถูกต้อง ห้องสมุดจึงมีวัตถุประสงค์ในงานบริการ ดังนี้

1. เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทของห้องสมุดอย่างสะดวกและรวดเร็ว
2. เพื่อให้ผู้ใช้มีโอกาสเลือกสรรทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการ
3. เพื่อบริการทรัพยากรสารสนเทศอย่างประหยัดทั้งเวลา และวัสดุ
4. เพื่อบริการข่าวสาร ข้อมูล อย่างละเอียด ลึกซึ้ง ทันสมัย ทันเหตุการณ์
5. เพื่อพัฒนาวิธีการบริการให้ทันเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลอย่างมีคุณภาพและรวดเร็ว
6. เพื่อส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และมีนิสัยรักการอ่านอย่างยั่งยืน
7. เพื่อบริการแก่บุคคลกลุ่มใหญ่มากกว่าเฉพาะบุคคล

1.3 หน้าที่ของงานบริการห้องสมุด

หน้าที่ของงานบริการ เพื่อสนองนโยบายและวัตถุประสงค์ของห้องสมุด งานบริการจึงมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. จัดบริการทรัพยากรสารสนเทศ โดยทำหน้าที่ประสานงานกับฝ่ายจัดหาทรัพยากร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัยสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างเหมาะสม ทั้งปริมาณและคุณภาพ
2. จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ ด้วยระบบที่ทันสมัยเป็นหมวดหมู่ตาม ลักษณะของวัสดุสารสนเทศ ที่ได้วิเคราะห์อย่างถูกต้อง และจัดเก็บเป็นระบบเรียบร้อย เพื่อให้ผู้ใช้เลือกได้สะดวกอย่างเสรี
3. จัดวิธีการบริการ เป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้ มีหลายวิธีคือ
 - 3.1 จัดบริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศทั่วไป และให้บริการถ่ายเอกสาร
 - 3.2 จัดบริการข้อมูล ข่าวสารที่ทันสมัย ด้วยป้ายประกาศ แผ่นพับและจุลสาร หรือจดหมายข่าว
 - 3.3 จัดบริการค้นหาข้อมูลด้วยตนเองจากบัตรรายการ ระบบคอมพิวเตอร์ (OPAC) และระบบอินเทอร์เน็ต
 - 3.4 จัดทำคู่มือการใช้บริการทุกประเภท และวิธีใช้ทรัพยากรสารสนเทศ
4. พัฒนางานบริการ เพื่อให้ผู้ใช้จะได้รับบริการที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน ดังนี้
 - 4.1 ปรับปรุงวิธีการบริการให้สะดวกรวดเร็ว และทันสมัย
 - 4.2 ปรับปรุงสถานที่ให้สะอาด เป็นระเบียบ สวยงาม
 - 4.3 ปรับปรุงทรัพยากรสารสนเทศให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย สมบูรณ์ถูกต้อง
5. สำรองทรัพยากรสารสนเทศ นอกจากให้บริการแล้ว ต้องมีหน้าที่สำรวจ ตรวจสอบสภาพของวัสดุสารสนเทศต่างๆ ให้อยู่สภาพเดิม พร้อมทั้งจะให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้อย่างมีคุณภาพ ถ้าพบชำรุดต้องนำส่ง เพื่อซ่อมแซมให้คงสภาพเดิม หรือถ้าสูญหายต้องดำเนินการจัดหาทดแทน หรือพิจารณาจำหน่ายออกถ้าสภาพเก่า ล้าสมัย ไม่มีประโยชน์

1.4 คุณภาพของงานบริการห้องสมุด

การบริการที่มีประสิทธิภาพ ขึ้นอยู่กับคุณภาพของงานบริการ โดยเข้าถึงความต้องการของผู้ใช้บริการและเสนอบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ในแต่ละจากเหตุการณ์ของวงจรแห่งการให้บริการ ที่ผู้ใช้บริการเห็นว่าสำคัญ ผู้ใช้บริการย่อมเกิดความพึงพอใจและประทับใจในบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจให้กลับมาใช้บริการอีกในโอกาสต่อไปห้องสมุดก็ย่อมประสบความสำเร็จและเจริญก้าวหน้า เพราะมีผู้ใช้บริการประจำหมุนเวียนมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ ดังที่นักวิชาการได้ให้ความหมายคุณภาพของงานบริการไว้ดังนี้

ฮราเดสกี (Hradesky 1995 : 7) ได้อธิบายคำว่า คุณภาพ หมายถึง ความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์และบริการที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

โกสท์และเดวิส (Goetsch and Davis 1994 : 4) กล่าวว่า คุณภาพเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ ที่ขึ้นอยู่กับปัจจัย ซึ่งได้แก่ การผลิต การบริการ บุคคล กระบวนการและสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งการปรับปรุงหรือพัฒนาอย่างต่อเนื่องที่คาดว่าจะดีขึ้นกว่าเดิม

ไซเธลัม พาราสุรามัน และแบร์รี่ (Zeithaml, Parasuraman and Berry 1990 : 20-22) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการ พบว่าปัจจัยที่จัดได้ว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของงานบริการที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ มีดังต่อไปนี้

1. จับต้องได้ (tangibility) หมายถึง สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ ซึ่งได้แก่ การเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ บุคลากร และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารต่างๆ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ
2. ความเชื่อถือได้ (reliability) หมายถึง ความเชื่อถือในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ ความเชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมีความน่าไว้วางใจ มีความเชื่อถือและมีความซื่อสัตย์
3. การตอบสนองต่อความต้องการ (responsiveness) หมายถึง ความรู้สึกของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่ต้องจับใจ ซึ่งประกอบ ด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
4. ความสามารถในการให้บริการ (competence) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ ทั้งในด้านการสื่อสารและในด้านความรู้ทางวิชาการ หรือให้บริการอย่างมืออาชีพ
5. ความสุภาพ (courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติและต้อนรับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่ก้าวร้าว
6. ความปลอดภัย (security) หมายถึง ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการในขณะที่ใช้บริการ
7. การเข้าถึงการบริการ (access) หมายถึง การเข้าถึงการบริการ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้สะดวก รวดเร็ว รวมทั้งขั้นตอนต่างๆ ไม่ยุ่งยาก
8. การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสื่อสาร เพื่อให้สัมพันธ์กับสิ่งที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต้องการ เช่น การใช้ภาษาที่สะดวกและเข้าใจง่าย การรับฟังความคิดเห็นในด้านต่างๆ ของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ
9. การเข้าใจลูกค้า (customer understanding) หมายถึง การทำความเข้าใจ และเอาใจใส่ต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

วันชัย ศิริชนะ (2542 : 2-5) กล่าวว่า การพัฒนาห้องสมุดให้มีคุณภาพนั้น ห้องสมุดควรเป็น ศูนย์ทรัพยากรการเรียนรู้ที่แท้จริง ดัชนีชี้คุณภาพของห้องสมุดจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่อไปนี้

1. การมีเนื้อหาสาระทางวิชาการที่บรรจุอยู่ในรูปแบบต่างๆ เช่น หนังสือโปรแกรมคอมพิวเตอร์
2. การมีเนื้อหาสาระทางวิชาการครอบคลุมถึงความก้าวหน้าทางวิชาการด้านต่างๆ อย่างพร้อมมูล พร้อมที่จะนำมาศึกษาได้

3. มีความทันสมัย และสามารถตอบสนองความต้องการในการค้นคว้าของผู้ใช้ห้องสมุด
4. มีระบบการสืบค้น และบริการที่เอื้อต่อผู้ใช้
5. มีระบบของการติดตามและประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้ห้องสมุดเป็นประจำ

นวนิตย์ อินทามะ (2542 : 13-15) กล่าวถึงประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพห้องสมุด คือ

1. การพัฒนาองค์กร
2. การพัฒนาบุคลากร
3. การพัฒนาด้านบริการ
4. การพัฒนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุด
5. การควบคุมคุณภาพภายในห้องสมุด

การประเมินประสิทธิผลบริการของห้องสมุดนั้น ประเมินได้จาก

1. ส่วนของคุณภาพ (quality) ส่วนของคุณค่า (value)
2. ส่วนของคุณภาพการประเมิน ประเมินจากความสามารถ (capability) การตอบสนองความต้องการ (need) ของผู้ใช้บริการ

3. ส่วนของคุณค่าการประเมิน ประเมินจากทรัพยากร (resource) ความสามารถ (capability) ของการบริการ การใช้ประโยชน์ (utilization) ผลผลิต (outputs) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่ผลิตขึ้นมาในลักษณะผลของกระบวนการหรือการดำเนินงาน ผลตอบแทน (benefit) คือผลประโยชน์ที่ผู้ใช้ได้รับ เป็นต้นว่า ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย

ห้องสมุดที่ดีต้องเพาะบ่มปัญญาและความรู้เพื่อภารกิจพัฒนาคน พัฒนาประเทศชาติ การนำห้องสมุดสู่ความเป็นเลิศ มีองค์ประกอบ ดังนี้

1. ฮาร์ดแวร์ (hardware) อาคารสถานที่ ครุภัณฑ์ และอุปกรณ์ต่างๆ
2. ซอฟต์แวร์ (software) ทรัพยากรสารสนเทศ โปรแกรมต่างๆ
3. พีเพิลแวร์ (peopleware) บุคลากร ผู้บริการ ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการ
4. บัджет (budget) งบประมาณ
5. เทคโนโลยี (technology) นวัตกรรมหรือเทคนิควิธี
6. อีแวลลูเอชัน (evaluation) ระบบตรวจสอบ (นันทา วิฑูฒิศักดิ์ 2540 : 8-13)

ดังนั้นสรุปได้ว่า คุณภาพของงานบริการ ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ แต่สิ่งสำคัญที่สุดของคุณภาพการให้บริการคือ การจัดบริการที่ต้องตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้งานบริการของห้องสมุด จึงนับว่าเป็นหัวใจหลักของห้องสมุดตามบทบาทที่กำหนดไว้ในมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2544 ว่า ห้องสมุดต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และควรมีระบบการประเมินคุณภาพของห้องสมุดสถาบัน อุดมศึกษา เพื่อจะได้ทราบทิศทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องสมุดให้ดียิ่งขึ้น

การที่ห้องสมุดจะดำเนินงานบริการได้อย่างราบรื่นและให้บริการที่ดีได้ จำเป็นต้องตระหนักถึงการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการอย่างจริงจังและสร้างสรรค์ โดยทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ เกณฑ์การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ และแนวทางการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ

1.4.1 แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ

คุณภาพของการบริการ (service quality) ขึ้นอยู่กับการมองหรือทรรศนะของผู้ใช้บริการ กล่าวคือ ผู้ใช้บริการเห็นว่าดีเป็นที่ถูกใจพอใจ จะหมายถึงคุณภาพไม่ว่าจะเป็นสินค้าหรือบริการใดๆ ด้วยเหตุนี้ การทำความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการจึงเป็นเรื่องจำเป็น (จิตตินันท์ เตชะคุปต์ 2539 : 55-59)

1.4.1.1 เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ แบ่งเป็น 7 ลักษณะ คือ

(1) คุณภาพของการบริการจะถูกกำหนดโดยผู้ใช้บริการหรือผู้รับบริการ ผู้ใช้บริการจะเป็นผู้พิจารณาและตัดสินใจว่าจะอะไรเรียกว่า คุณภาพจากสิ่งที่ผู้ใช้บริการคิดว่าสำคัญและไม่สำคัญในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น คุณภาพของการบริการจะมีลักษณะอย่างไร และตรงจุดใดจึงเรียกว่าคุณภาพนั้นอยู่ที่ผู้ใช้บริการจะเป็นผู้กำหนดขึ้นซึ่งผู้ใช้บริการแต่ละคนอาจมองคุณภาพของการบริการในแต่ละฉากแต่ละเหตุการณ์ของการให้บริการที่แตกต่างกันได้

(2) คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งที่ต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดจบ เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพของการบริการให้เฉพาะเจาะจงหรือเป็นสูตรตายตัวลงไปได้ การให้บริการที่มีคุณภาพที่ดีจะต้องกระทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปด้วยดีและไม่ดี และคอยสังเกตความต้องการของผู้ใช้บริการขณะรับบริการ ซึ่งแม้จะเป็นผู้ใช้บริการประจำก็อาจมีความต้องการที่แปรเปลี่ยนไปได้

(3) คุณภาพของการบริการจะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกคนที่เกี่ยวข้อง ความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องกับงานบริการ ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานบริการ ส่วนหน้าหรือผู้ปฏิบัติงานที่อยู่เบื้องหลัง และการควบคุมคุณภาพของการให้บริการของผู้ร่วมงานแต่ละคน ล้วนส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพสำหรับผู้รับบริการทั้งสิ้น ผู้ปฏิบัติงานบริการ

ทุกคนต้องสำนึกถึงความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อผู้ร่วมงานด้วยกันและผู้ให้บริการที่มาใช้บริการ

(4) คุณภาพของการบริการ การบริหารการบริการ และการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกจากกันได้ ในการนำเสนอการบริการที่มีคุณภาพดี ผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องได้รับความรู้ คำติชมผลงาน การให้การสนับสนุนและกำลังใจ จากผู้บริหารกิจการหรือหัวหน้าหน่วยงาน ในการนี้ผู้บริหารการบริการจะต้องเอาใจใส่บริหารจัดการหรือสั่งการ และปฏิสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ เพื่อมุ่งหวังให้งานบริการที่ออกมามีคุณภาพดี

(5) คุณภาพของการบริการจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นธรรม การบริการจะมีคุณภาพดีเพียงใดขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมการบริการ (corporate culture) ภายในองค์การที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของความเป็นคน องค์การบริการที่ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการและบุคลากรขององค์การอย่างเท่าเทียมกัน จะสะท้อนให้เห็นคุณภาพของการบริการที่แท้จริงได้

(6) คุณภาพของการบริการขึ้นอยู่กับความพร้อมในการบริการ แม้ว่าคุณภาพของการบริการจะไม่สามารถกำหนดตายตัวลงไปได้ แต่การวางแผนเตรียมความพร้อมของการบริการไว้ล่วงหน้าในสิ่งที่เรียนรู้จากพฤติกรรมของผู้ใช้บริการว่ามีความต้องการหรือความคาดหวังอะไรบ้างย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดีได้

(7) คุณภาพของการบริการ หมายถึง การรักษาความมั่นใจสัญญาขององค์การบริการผู้ใช้บริการมักจะคาดหวังว่าผู้ปฏิบัติงานบริการจะให้บริการในสิ่งที่องค์การได้แสดงเจตจำนงหรือความมั่นใจสัญญาไว้ หากเป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการต้องการก็จะเกิดความพอใจในคุณภาพของบริการที่ได้รับ หากองค์การบริการหรือผู้ปฏิบัติงานบริการไม่รักษาสัญญา คุณภาพของการบริการก็ไม่อาจเกิดขึ้นได้เช่นเดียวกัน

1.4.1.2 การรับรู้คุณภาพของการบริการ โดยทั่วไปแล้ว คุณภาพของการบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้ได้จะมีอยู่ 2 ด้าน คือ

(1) คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ จะเกี่ยวข้องกับผลของการบริการที่ลูกค้าได้รับ เช่น ผู้ใช้บริการต้องการค้นหาหนังสือและหาหนังสือพบ

(2) คุณภาพของกระบวนการบริการ จะเกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการแต่ละฉากเหตุการณ์ของช่วงเวลาของความจริง และพฤติกรรมบริการของผู้ปฏิบัติงานบริการ เช่น ในงานบริการตอบคำถามและช่วยค้นหา ผู้ใช้บริการต้องการหนังสือ จึงขอความช่วยเหลือผู้ให้บริการสามารถสืบค้นหาหนังสือเล่มที่ต้องการมาให้ผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วโดยมีการพูดจาได้ตอบที่สุภาพนุ่มนวล

1.4.1.3 เกณฑ์การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ

การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการมักขึ้นอยู่กับความรู้ภาพลักษณ์ขององค์กรต่างๆ และความต้องการส่วนบุคคล โดยทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นองค์กรแบบใดหรือให้บริการอย่างไรก็ตาม ผู้ใช้บริการมักจะใช้เกณฑ์ การพิจารณาคุณภาพของการบริการในเรื่องที่ตนเห็นว่าสำคัญ เกณฑ์ที่ผู้ใช้บริการ หรือผู้รับบริการเห็นว่าสำคัญต่อการเลือกใช้บริการ 9 ลักษณะ ดังนี้

- (1) การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
- (2) ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
- (3) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
- (4) การให้ความสำคัญต่อผู้ใช้บริการแต่ละคน
- (5) ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของการบริการ
- (6) คุณภาพของการให้บริการทั้งในระหว่างรับบริการและภายหลังรับบริการ
- (7) ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับการยกย่องชมเชย
- (8) ความปลอดภัยของการให้บริการโดยผู้เชี่ยวชาญ
- (9) ความรวดเร็วในการให้บริการ

1.4.1.4 เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ

ในการประเมินคุณภาพของการบริการต่างๆ ไป ผู้ใช้บริการมักใช้เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของการบริการที่ได้รับ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะ 10 ประการ ดังนี้

- (1) ลักษณะของการบริการ (apperance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การตกแต่งอาคารสถานที่ การใช้เครื่องมืออุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ และการแต่งกายของผู้ปฏิบัติงานบริการ เอกสารสิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น
- (2) ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง เช่น ผู้ใช้บริการต้องการหนังสือของ สามารถกำหนดเวลาให้มารับหนังสือได้ตามระยะเวลาที่กำหนด แสดงว่าสำนักหอสมุดมีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ
- (3) ความกระตือรือร้น (reponsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ และพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทันทีทันใด เช่น ผู้ใช้บริการมาสอบถามเกี่ยวกับการสืบค้น วิทยานิพนธ์ ผู้ให้บริการให้ความสนใจต่อคำถามของผู้ใช้บริการและให้ข้อมูลกับผู้ใช้บริการโดยตรง เป็นต้น
- (4) ความเชี่ยวชาญ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน บริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น บรรณารักษ์มีความเข้าใจในการลงรายการ ให้เลขเรียกหนังสือ ให้หัวข้อ เรื่อง ของทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ที่ห้องสมุดมีไว้บริการอย่างถูกต้อง

(5) ความมีอัธยาศัยอ่อนน้อม (courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อม เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ให้บริการ ที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

(6) ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ

(7) ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัย และปัญหาต่างๆ

(8) การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก เช่น การให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด และการให้บริการอินเทอร์เน็ต เพียงมีบัตรนักศึกษาที่มหาวิทยาลัยจัดทำขึ้นก็สามารถใช้บริการได้เลย

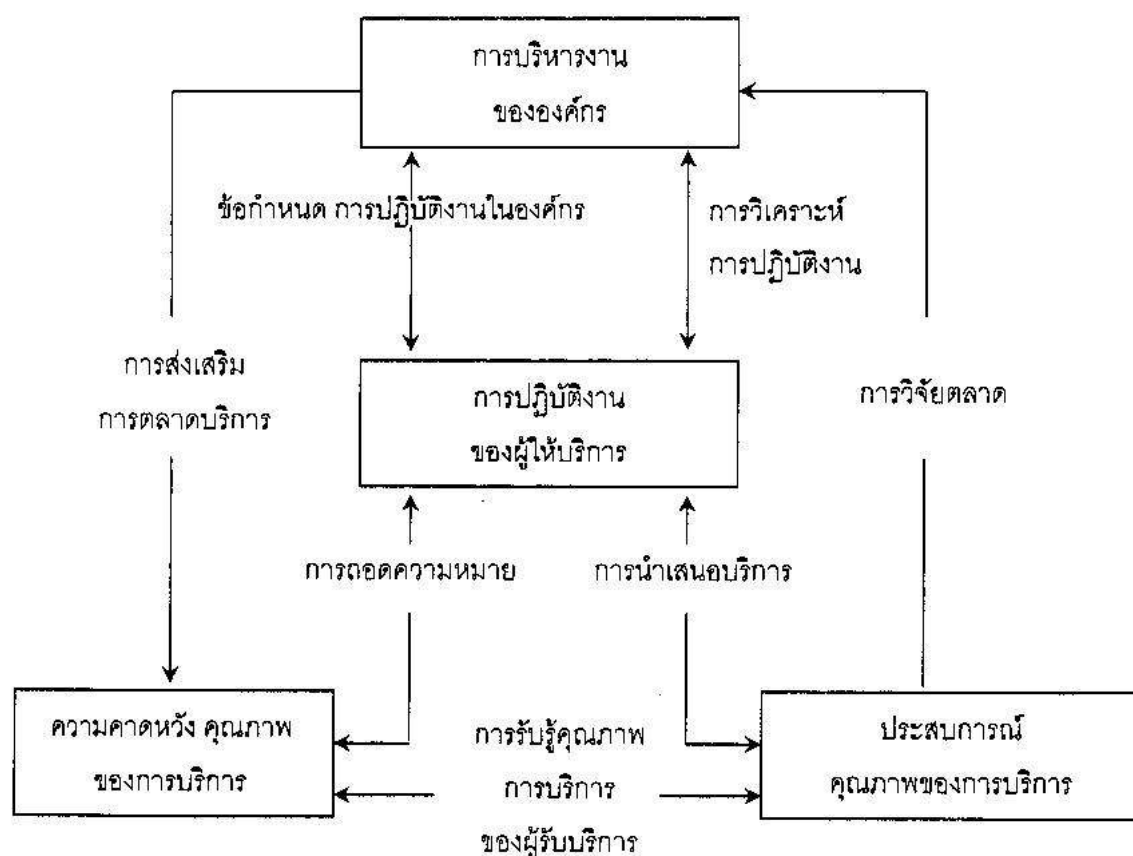
(9) การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ เช่น ผู้ให้บริการสามารถอธิบายวิธีการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจาก Web opac ให้กับผู้ใช้บริการจนสามารถสืบค้นสารสนเทศนั้นๆ ได้

(10) ความเข้าใจผู้ใช้บริการหรือผู้รับบริการ (understanding) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว เช่น บรรณารักษ์จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งสิ่งตีพิมพ์ และ ไม่ตีพิมพ์ ที่ตรงกับความต้องการและเหมาะสมกับการเรียนการสอน ในสาขาวิชาที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน

คุณลักษณะเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง หากองค์การบริการใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้ใช้บริการประทับใจในบริการที่ได้รับ และตั้งใจในการบริการ จนมาเป็นลูกค้าประจำ ก็จำเป็นต้องวางแผนนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว และทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย พร้อมทั้งมีการพัฒนา กลยุทธ์การบริการตามนโยบายที่วางไว้อย่างจริงจัง

1.4.2 การเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ

องค์การที่เล็งเห็นการณ์ไกลในการดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จในระยะยาว จะตระหนักถึงความสำคัญของการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ด้วยความพยายามเพิ่มพูนคุณภาพของการแสดงออกในทุกส่วนของกระบวนการจัดการระบบการบริการ นับตั้งแต่การบริหารการบริการ จนถึงการปฏิบัติงานบริการอย่างจริงจัง แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ จึงมีส่วนสัมพันธ์กับองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ การบริหารการบริการขององค์กร การปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ และการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ดังภาพ



แผนภาพที่ 1 การเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ

ที่มา : (Christian 1990 : 55)

จากภาพ ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการจะส่งผลต่อคุณภาพของการบริการที่ดีได้ ดังนี้

1.4.2.1 การบริหารการบริการขององค์กรให้มีคุณภาพ จะต้องดำเนินการโดยการวิเคราะห์ความต้องการและคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง รวมทั้งการวิเคราะห์การรับรู้คุณลักษณะและการแสดงออกในการบริการที่ผู้ให้บริการเห็นว่ามีคุณภาพ นำมากำหนดเป็นเกณฑ์หรือมาตรฐานการบริการที่มีคุณภาพดี จะมีคุณลักษณะ 6 ประการ คือ

- (1) ความสามารถรอบรู้ในงานบริการ
- (2) การมีเจตคติที่ดีต่อพฤติกรรมบริการของผู้ให้บริการ
- (3) การเข้าถึงบริการได้สะดวกและมีความยืดหยุ่น
- (4) ความเสมอต้นเสมอปลายในการบริการที่ไว้วางใจได้
- (5) ความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างรอบคอบ
- (6) ความน่าเชื่อถือและมีคุณค่าของการบริการ

1.4.2.2 การปฏิบัติงานบริการของผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ การแสดงพฤติกรรม การบริการที่มีคุณภาพและนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการที่ได้มาตรฐานของผู้ให้บริการ ขึ้นอยู่กับการรับรู้คุณภาพของการบริการ ความเต็มใจและความสามารถในการให้บริการตรงกับคุณลักษณะที่กำหนด ทั้งนี้ผู้ให้บริการ จำเป็นต้องรู้จักสังเกตและวิเคราะห์ความต้องการ รวมทั้งความปรารถนาของผู้ใช้บริการ ไปพร้อมๆ กับการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานบริการจึงต้องมีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับลักษณะงานและจิตสำนึกของการให้บริการที่แท้จริง รวมทั้งมีการพัฒนาทักษะการบริการและการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

1.4.2.3 การรับรู้คุณภาพของการบริการของผู้ใช้บริการ ผู้รับบริการจะเป็นผู้ที่กำหนดความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากความต้องการของตนเอง การได้ยินผู้อื่นกล่าวถึง ภาพลักษณ์ที่เกิดจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และประสบการณ์ที่เคยรับบริการในอดีต การประเมินคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการอยู่ที่การพิจารณาเปรียบเทียบคุณภาพของบริการที่ดีกับคุณภาพของการบริการที่คาดหวัง ฉะนั้นคุณภาพของการบริการที่ดี หมายถึง การได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้บริหารการบริการจำเป็นต้องเข้าใจความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และคำนึงถึงการรักษาคุณค่าของการบริการที่มีคุณภาพดีเป็นวัตถุประสงค์หรือนโยบายหลักขององค์กร โดยการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรที่เน้นคุณภาพของการบริการที่ประทับใจผู้ให้บริการเป็นหลัก (จิตตินันท์ เตชะคุปต์ 2539 : 60)

คุณภาพของการบริการเป็นเรื่องที่สำคัญ จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการ ผู้บริหารการบริการหรือผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนมีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการจัดการระบบการบริการทั้งสิ้น การให้ความสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพของการบริการของผู้ใช้บริการเป็นเรื่องที่มีอาจจะเลยได้ด้วยการทำงานวิจัย เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการส่งเสริมคุณภาพของการบริการอย่างทั่วถึงต่อเนื่องและสม่ำเสมอ "หัวใจของการบริการที่แท้จริง อยู่ที่คุณภาพของการบริการที่สามารถสร้างความประทับใจอย่างแนบแน่นให้กับผู้รับบริการ" ซึ่งหัวใจของห้องสมุดก็คือ การบริการนั่นเอง และผู้ให้บริการจะต้องมีจิตใจบริการ (service mind) ด้วย

1.5 ประเภทของงานบริการห้องสมุด

ห้องสมุดจัดบริการต่างๆ ตามประเภทของวัตถุ และผู้ใช้ โดยแบ่งประเภทได้ดังนี้

1.5.1 บริการพื้นฐานเป็นบริการทั่วไปที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ตามลักษณะของทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่

1.5.1.1 บริการยืม-คืน เป็นบริการปกติที่ห้องสมุดกำหนดระเบียบและวิธีการปฏิบัติให้ผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงาน ยึดปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพทั้งสองฝ่าย ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจและผู้ปฏิบัติงานได้บริหารงานตรงตามวัตถุประสงค์นอกจากบริการ ยืม-คืน ทั่วไปแล้วยังต้องทำหน้าที่

ดูแลรักษาระเบียบ ให้ดำเนินไปอย่างถูกต้อง เรียบร้อย รวมทั้งการติดตามทวงทรัพย์สินจากผู้ใช้บริการที่ไม่ปฏิบัติตามระเบียบ และดูแลเมื่อมีทรัพยากรขาด

1.5.1.2 บริการหนังสือกรณีพิเศษ หนังสือเป็นวัสดุที่จัดให้บริการเป็นปกติ แต่มีหนังสือบางเล่ม อาจมีผู้ต้องการใช้เป็นจำนวนมาก ห้องสมุดจึงจัดบริการพิเศษ เป็นการช่วยให้ผู้ใช้ได้รับบริการอย่างทั่วถึงด้วยวิธีดังนี้

(1) บริการหนังสือสำรองห้องสมุดสถาบันศึกษาจะจัดสถาบันอุดมศึกษาจะจัดบริการนี้ เพราะผู้สอนกำหนดให้อ่านเฉพาะตอนจากหนังสือที่มีจำนวนจำกัด หรือบรรณารักษ์พิจารณาจากผู้ใช้ที่ต้องการหนังสือชื่อเดียวกันเป็นจำนวนมาก จะนำหนังสือดังกล่าวมาจัดเป็นหนังสือสำรอง (reserve book) กำหนดระเบียบเฉพาะ ปกติจะให้ยืมได้หนึ่งคืน ปัจจุบันมีหนังสือเนื้อหาเหมือนกันจำนวนมากขึ้นไม่จำเป็นต้องเล่มเดียวกัน บริการหนังสือสำรองในห้องสมุดจึงลดลง

(2) บริการหนังสือจอง เป็นบริการพิเศษสำหรับผู้ที่ต้องการหนังสือที่มีจำนวนน้อย แต่มีผู้ต้องการใช้จำนวนมาก ซึ่งไม่ใช่เป็นหนังสือสำรอง ผู้ใช้ไม่สามารถหาได้จากชั้นหนังสือ เพราะมีผู้ยืมต่อเนื่องสม่ำเสมอจะบริการให้จองเพื่อไม่ให้หนังสืออยู่ที่คนใดคนหนึ่งระยะนานไปจะกำหนดวันรับหนังสือจองต่อจากผู้ยืมไปก่อนเป็นการหมุนเวียนให้ทุกคนได้ใช้หนังสือ

1.5.2 บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า เป็นบริการอย่างหนึ่งของห้องสมุดที่ช่วยผู้ใช้ให้ประสบความสำเร็จในการค้นคว้า ซึ่งมีบริการหลายอย่างดังนี้

1.5.2.1 บริการตอบคำถาม เป็นบริการช่วยผู้ใช้ที่มีปัญหาการใช้ห้องสมุดและการค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศ โดยการกำหนดระเบียบ วิธีการ ช่วยแก้ปัญหาให้ได้รับคำตอบอย่างถูกต้องและพอใจ

1.5.2.2 บริการช่วยค้นคว้า เป็นบริการส่งเสริมการใช้ห้องสมุดแนะนำวิธีการค้นหาทรัพยากรทั้งระบบการใช้บัตรรายการ และระบบคอมพิวเตอร์ ถ้าห้องสมุดจัดบริการ ซีดีรอม และอินเทอร์เน็ต ต้องจัดบริการช่วยค้นหาด้วยตนเอง และบริการจากเจ้าหน้าที่ให้ครบถ้วนบริการช่วยค้นคว้าจะรวมการแนะนำวิธีใช้ห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้ทราบแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอื่นๆ ที่จะช่วยให้ได้ข้อมูลเพิ่มขึ้นอย่างสมบูรณ์

1.5.2.3 บริการส่งเสริมการอ่านและแนะนำการอ่าน ห้องสมุดต้องจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ให้ครบตามความต้องการของผู้ใช้ จัดสถานที่ให้สะอาด เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้บริการ จัดทำป้ายแนะนำหนังสือหรือข่าวสารเผยแพร่อย่างสม่ำเสมอ วางในตำแหน่งที่เห็นชัดเจน

1.5.3 บริการสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่ห้องสมุดมี เช่น วิดีทัศน์ ซีดีรอม ภาพนิ่ง มัลติมีเดีย ระบบคอมพิวเตอร์ จะจัดวิธีบริการให้ได้ 2 วิธี คือ

1.5.3.1 บริการภายในห้องสมุด ซึ่งห้องสมุดต้องจัดสถานที่พร้อมอุปกรณ์กำหนดระเบียบ ตารางการให้ไม่ให้ซ้ำซ้อน เพื่อผู้ใช้จะได้ใช้บริการอย่างทั่วถึง และเลือกใช้ตามความต้องการอย่างเหมาะสม

1.5.3.2 บริการยืมเพื่อใช้นอกสถานที่ ห้องสมุดจัดบริการให้ยืมเฉพาะวัสดุประเภท วีดทัศน์ ซีดีรอม กำหนดระเบียบการยืม เช่นเดียวกับหนังสือ ต่างกันในรายละเอียดตามลักษณะของประเภทสื่อโทรทัศน์

1.6 องค์ประกอบของงานบริการห้องสมุด

ตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 มีข้อกำหนดเกี่ยวกับการบริการไว้ในตอนที่ 6 ว่า ทบวงมหาวิทยาลัย (2544 : 1-6) การบริการต้องมุ่งส่งเสริมให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ทุกประเภท และส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ต้องหาวิธีการ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และโทรคมนาคมที่จำเป็น เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ อย่างรวดเร็วและครบถ้วนตามความต้องการ ทั้งบริการให้เปล่าและบริการที่ต้องเสียค่าธรรมเนียม

ห้องสมุดต้องจัดให้มีการปฐมนิเทศนักศึกษา การสอน หรือร่วมสอนการค้นคว้า ทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนช่วยค้นคว้า ให้คำปรึกษาทางวิชาการ และจัดให้มีบริการยืม - คืน โดยกำหนดระเบียบเพื่อให้ผู้ใช้รับบริการอย่างเสมอภาคตามสิทธิที่ควรและต้องมีบริการสืบค้นผ่านเครือข่ายภายในประเทศ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และการสอนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ต้องมีชั่วโมงบริการอย่างสม่ำเสมอและเหมาะสม หากมีการเรียนการสอนนอกสถาบันอุดมศึกษาควรจัดให้มีการบริการ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ตามความต้องการ และต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างกว้างขวางและประหยัด และงานบริการของห้องสมุดมีองค์ประกอบสำคัญ คือ

1.6.1 ทรัพยากร ได้แก่ วัสดุสารสนเทศทุกประเภทที่ห้องสมุดเลือกจัดให้บริการทั้ง วัสดุตีพิมพ์ สื่อโทรทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งพิจารณาตามความเหมาะสมกับผู้ใช้ ทั้งคุณภาพและจำนวนให้เพียงพอสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.6.2 ผู้ใช้บริการ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้งานบริการสามารถดำเนินไปได้ อดีห้องสมุดต้องพิจารณาประเภทผู้ใช้ทุกระดับทั้งวัยวุฒิและความรู้ นอกจากผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกประจำห้องสมุด ควรพิจารณาสมาชิกในชุมชนทั่วไปด้วย ผู้ใช้บริการห้องสมุดเป็นผู้กำหนดให้ห้องสมุดจัดวิธีการให้ได้เหมาะสม

1.6.3 บุคลากรห้องสมุด ทำหน้าที่จัดบริการให้บรรลุวัตถุประสงค์ และนโยบายของห้องสมุด จึงต้องมีคุณสมบัติและบุคลิกที่เหมาะสม ประกอบด้วยการพัฒนาความรู้ให้ทันเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์โลก คุณสมบัติของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการ ควรมีลักษณะดังนี้

- 1.6.3.1 ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีน้ำใจบริการ และมีมนุษยสัมพันธ์กับทุกคน
- 1.6.3.2 มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉงว่องไว สนใจงานบริการ
- 1.6.3.3 เข้าใจนโยบาย ปฏิบัติหน้าที่ตรงเป้าหมาย ด้วยความรอบคอบ
- 1.6.3.4 มีความรู้เรื่องทรัพยากรสารสนเทศอย่างดี มีปฏิภาณไหวพริบ สามารถแนะนำ

แก่ผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- 1.6.3.5 มีความอดทน รักษาระเบียบ วินัย ไม่ให้ผิดพลาด
- 1.6.3.6 สามารถจัดและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้พัฒนางานได้อย่างเหมาะสม

1.6.4 วิธีบริการ เป็นการจัดวิธีการให้ได้ประสิทธิภาพตามประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ

มี 2 วิธี คือ บริการภายใน และ บริการภายนอก ดังนี้

1.6.4.1 บริการภายในห้องสมุด หรือเป็นบริการประเภทเชิงรับ คือ เป็นบริการที่ห้องสมุดทุกประเภทจัดบริการประจำให้แก่ผู้ที่ต้องการข้อมูลเข้ามาเลือกใช้ด้วยตนเอง จากทรัพยากรสารสนเทศที่จัดไว้เป็นระบบ พร้อมบริการคู่มือการใช้หรือจัดบริการพิเศษต่างๆ ช่วยให้ผู้ใช้เลือกใช้ได้สะดวกและรวดเร็ว

1.6.4.2 บริการภายนอกแก่ผู้ใช้ห้องสมุด หรือเป็นบริการประเภทเชิงรุก คือ เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดบริการสำหรับบุคคลที่ไม่สามารถเข้ามาใช้บริการภายในห้องสมุด ด้วยสาเหตุเพราะอยู่ไกลเกินไป หรือมีภาระหน้าที่ประจำไม่มีเวลา หรือเป็นผู้บริหารระดับสูงที่บรรณารักษ์ควรจัดบริการสนองความสนใจ ความต้องการ เพื่อให้บุคคลเหล่านี้มีโอกาสรู้จักทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด หรือบุคลากรที่ยังไม่เข้าใจงานห้องสมุดดีพอ บรรณารักษ์ต้องหาวิธีชักจูงให้สนใจเข้าใช้บริการด้วยวิธีการเข้าถึงตัวเป็นการบริการแบบเชิงรุก ได้ดังต่อไปนี้

(1) ทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ เสนอถึงตัวบุคคลเป็นระยะสม่ำเสมอ

(2) ทำข่าวสาร หรือจดหมายข่าว ในรูปแบบต่างๆ คือ

- สำเนาหน้าสารบัญวารสาร หรือหนังสือใหม่
- บรรณนิทัศน์ หนังสือ และสื่อโสตทัศน์
- สารระสังเขปทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท
- บรรณานุกรมเฉพาะสาขาวิชา

(3) เวียนเอกสาร ข่าวโฆษณา แผ่นปลิว เพื่อให้เลือกเสนอสำหรับจัดหา

หรือเลือกใช้ศึกษา

(4) บริการทางโทรศัพท์ สำหรับผู้บริหาร แจ้งข่าวหรือข้อมูลที่ตรงกับความ

สนใจเฉพาะบุคคล

- (5) บริการระบบเครือข่ายสายตรง (Online) เป็นการกระจายสารสนเทศได้ทั่วถึง
- (6) จัดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่สู่ผู้อ่าน เช่น กระเป๋าหนังสือ ตู้หนังสือ หรือ

เป็นรถเคลื่อนที่สู่ท้องถิ่น

1.6.5 การจัดบริการของห้องสมุดต้องมีการปรับเปลี่ยนตามสภาพทรัพยากรสารสนเทศให้ทันสมัย ด้วยวิธีการ ดังนี้

1.6.5.1 ปฏิบัติงานเป็นกลุ่มแทนการทำงานคนเดียว

1.6.5.2 บริหารระบบงาน ด้วยการพิจารณาผลการให้บริการที่คุ้มค่า หรือประโยชน์ที่ควรได้รับอย่างคุ้มค่า

1.6.5.3 เลือกวิธีบริการต่างๆ นำมาปรับปรุงใช้กับระบบงานบริการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ

1.6.5.4 บทบาทของบรรณารักษ์บริการ ต้องพัฒนางานให้ทันสมัย จึงต้องปรับปรุงตนเองให้มีความรู้เกี่ยวกับสิ่งต่อไปนี้

(1) ความรู้ความเข้าใจผู้ใช้ว่าต้องการอะไร มีความสามารถระดับไหน เพื่อวิเคราะห์จัดวิธีบริการให้ตรงกับคุณสมบัติของผู้ใช้บริการ

(2) ความรู้ความเข้าใจระบบงานว่ามีขั้นตอนอย่างไร จะได้ฝึกปฏิบัติตามลำดับไม่เกิดข้อผิดพลาดหรือบกพร่องได้

(3) ความรู้ ความเข้าใจ เทคนิค และวิธีพัฒนางานเพื่อให้งานดำเนินไปอย่างสะดวก อำนวยประโยชน์ให้แก่ผู้ใช้มากที่สุด ไม่ใช่เพื่อตนเองฝ่ายเดียว จึงต้องปฏิบัติงานเป็นกลุ่ม จึงจะได้รับความร่วมมือเป็นผลดี

(4) มีทักษะด้านสื่อสารอย่างดี เพื่อบริหารงานด้านบริการได้คุณภาพ

งานบริการของห้องสมุดสามารถสร้างความประทับใจ ให้แก่ผู้ใช้ได้ด้วยการดูแลสถานที่ให้สะอาด จัดเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม บุคลากรฝ่ายบริการจะต้อง เตรียมตัวให้พร้อมทั้งการแต่งกาย และ กิริยาจาที่สุภาพ เรียบร้อย หน้าตาแจ่มใส และจะต้องมีการให้บริการด้วยความเป็นมิตร ยุติธรรม โดยผู้ให้บริการต้องให้รายละเอียดข้อมูลอย่างถูกต้อง ด้วยการช่วยเหลือแนะนำตามความจำเป็น และ ตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศ ให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา อีกทั้งเมื่อมีปัญหา ควรรับฟังความคิดเห็นอย่างใจเย็น ไม่แก้ตัวหรือขัดแย้งกับผู้ใช้บริการ และปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์ ตรงเวลา ให้อรรถาธิบาย และมีความยืดหยุ่นในบางกรณี และผู้ให้บริการต้องจัดวิธีบริการ ทรัพยากร สารสนเทศแต่ละประเภท ถึงผู้ใช้ได้อย่างเหมาะสม

นอกจากหน้าที่หลักของห้องสมุดเรื่องการจัดบริการให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ แล้ว ห้องสมุดได้จัดกิจกรรม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานบริการ เป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้งานบริการต่างๆ สามารถดำเนินไปอย่างมีคุณภาพ และกิจกรรมห้องสมุดมีความสำคัญช่วยให้ผู้ใช้เข้าใจและสนใจงานบริการห้องสมุดดียิ่งขึ้น (วาณี รูปนวงศ์สานติ 2543 : 150-152)

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบของงานบริการ

2.1 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบ

สุวรรณ อนุสันติ (2541 : 71) กล่าวว่า รูปแบบ หมายถึง โครงสร้างที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆ ได้แก่ หลักการ วัตถุประสงค์ เนื้อหา ขั้นตอน และการประเมินผล โดยผ่านขั้นตอนการสร้างอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามเป้าหมายที่กำหนด

ทิตินา แชมมณี (2548 : 1) กล่าวว่า รูปแบบ เป็นรูปธรรมของความคิดที่เป็นนามธรรมซึ่งบุคคลแสดงออกมาในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง อาจอยู่ในรูปของคำอธิบาย แผนผัง แผนภูมิ หรือแผนภาพ เพื่อช่วยให้ตนเองและผู้อื่นสื่อแนวคิดให้เข้าใจได้ชัดเจนขึ้น รูปแบบจึงเป็นเครื่องมือทางความคิดที่บุคคลใช้ในการสืบสอบหาคำตอบ ความรู้ ความเข้าใจในปรากฏการณ์ทั้งหลายรูปแบบ มีลักษณะคล้ายกับสมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ สามารถกำหนดขึ้นหรือสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี หลักการ หรือประสบการณ์ได้

องค์ประกอบของรูปแบบ

รูปแบบมักมีองค์ประกอบหลักตามวัตถุประสงค์ที่ศึกษา โดยรูปแบบต้องแสดงถึงโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆ ได้ องค์ประกอบของรูปแบบโดยทั่วไป คือ สามารถนำไปสร้างเครื่องมือ เพื่อไปพิสูจน์หรือทดสอบได้ โครงสร้างของรูปแบบสามารถอธิบายปรากฏการณ์เรื่องนั้นได้ สามารถสร้างจินตนาการ ความคิดรวบยอด ความสัมพันธ์ รวมทั้งช่วยขยายขอบเขตของ การสืบเสาะความรู้และประกอบด้วย ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างมากกว่าความสัมพันธ์เชื่อมโยง ซึ่งคีฟส์ (Keeves 1997 : 386-387) ได้นำเสนอองค์ประกอบของรูปแบบโดยทั่วไปไว้ ดังนี้

1. รูปแบบต้องนำไปสู่การทำนายผลที่ตามมา (prediction) ซึ่งสามารถพิสูจน์ได้ ทดสอบได้

2. โครงสร้างของรูปแบบจะต้องประกอบด้วยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (causal relationships)

ซึ่งสามารถอธิบายปรากฏการณ์เรื่องนั้นได้

3. รูปแบบจะต้องสามารถช่วยสร้างจินตนาการ (imagination) ความคิดรวบยอด (concept) และความสัมพันธ์ (interrelations) รวมทั้งช่วยขยายขอบเขตของการสืบเสาะความรู้

4. รูปแบบควรจะประกอบด้วยความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง (structural relationships) มากกว่าความสัมพันธ์เชิงเชื่อมโยง (associative relationships)

ขั้นตอนการสร้างรูปแบบ ได้แก่ ขั้นรวบรวมปัญหา ขั้นพัฒนารูปแบบ ขั้นทดสอบรูปแบบ นำไปใช้ และขั้นการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบ ให้ทันสมัยให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ขององค์กร แบ่งเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนการสร้างรูปแบบ

1. ขั้นรวบรวมปัญหา เพื่อให้รู้ว่าปัญหาที่แท้จริงคืออะไร

2. ขั้นพัฒนารูปแบบ เป็นการดำเนินการหลังจากการรวบรวมปัญหา การสร้างรูปแบบ ต้องพิจารณาวัตถุประสงค์เบื้องต้นของการสร้าง และต้องรู้ถึงลักษณะเฉพาะที่ต้องการของผลผลิต หรือสารสนเทศที่จำเป็น และควรคำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการสร้างความสนใจของผู้ใช้ด้วย เพราะถ้ารูปแบบมีค่าใช้จ่ายสูงและไม่เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้ ข้อมูลที่รวบรวมมาอาจมีข้อบกพร่องได้ ในระหว่างการดำเนินการ ดังนั้นจึงควรมีการให้คำจำกัดความสภาพการณ์ การสุ่มตัวอย่าง และทำตามหลักวิชาการอย่างเคร่งครัด ควรมีการประเมินค่าความแปรปรวน และควรพิจารณาอย่างระมัดระวังว่าสมควรนำตัวแปรใดบ้างมาวางไว้ในรูปแบบที่จะสร้าง เมื่อสร้างเสร็จแล้วก็ต้องพิจารณาว่าครอบคลุมตัวแปรหรือไม่ มีความพหุพร้อมในตัวแปรใดบ้าง

3. การทดสอบรูปแบบ เมื่อสร้างรูปแบบเสร็จแล้ว ควรทดสอบโดยพิจารณาถึงปัจจัยต่างๆ ดังนี้

3.1 มีความตรงตามสถานการณ์จริงรูปแบบที่สร้างหากมีความใกล้เคียงกับความจริงจะดีมาก เพราะจะช่วยให้การตัดสินใจดีขึ้นไม่ยุ่งยากต่อการนำไปใช้ และควรพิจารณาถึงความสำเร็จของการแก้ปัญหา

3.2 มีการนำไปทดลองใช้เพื่อเปรียบเทียบว่าผลการนำไปใช้ทำให้มีการปรับปรุงคุณภาพในการปฏิบัติงานอย่างไร การทดลองใช้มี 2 ลักษณะ คือ ทดลองย้อนหลังโดยใช้กับข้อมูลในอดีตและการทดลองใช้ปฏิบัติจริงในปัจจุบัน

4. การนำไปใช้ เมื่อผ่านการทดสอบแล้ว สามารถที่จะนำไปใช้ให้เกิดความสำเร็จเพราะไม่มีรูปแบบใดเรียกว่าสำเร็จสมบูรณ์จนกว่าจะได้รับความสนใจและนำไปใช้

5. การพัฒนาปรับปรุงรูปแบบให้ทันสมัย แม้ว่าจะมีการนำรูปแบบไปใช้อย่างประสบผลสำเร็จ แต่ก็ควรมีการพัฒนาปรับปรุง ประยุกต์ให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ขององค์กรและสถานการณ์ที่มาจากภายในและภายนอกองค์กรด้วย

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

ความต้องการตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า need , want และ demand ซึ่งมีความหมายแตกต่างกัน need หมายถึงระดับความจำเป็น ซึ่งเป็นอำนาจพื้นฐานที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดความต้องการในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เพื่อตอบสนองในสิ่งที่ขาดหายไป เช่น ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการทางสังคม ความต้องการส่วนบุคคล ส่วน want เป็นความต้องการในสิ่งที่สามารถตอบสนองได้ ซึ่งความต้องการ

ของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรม สังคม และบุคลิกภาพส่วนบุคคล และ demand เป็นความต้องการในรูปของอำนาจในการซื้อ เนื่องจากมนุษย์มีความต้องการไม่จำกัด แต่มีเงินจำกัด เพราะฉะนั้น จึงต้องเลือกบริการสารสนเทศที่มีคุณค่าและสามารถตอบสนองหรือสร้างความต้องการ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดได้ ทั้งนี้มีนักวิจัยและนักวิชาการได้ให้ความหมายของความต้องการไว้หลากหลายดังนี้

พจนานุกรมอังกฤษ-ไทย วิทย์ เทียงบูรณธรรม (2541 : 583) ได้ให้ความหมายของความต้องการ จากคำศัพท์ภาษาอังกฤษ คือ need , want และ demand ดังนี้ คือ

need หมายถึง ความจำเป็น, ความต้องการ, สิ่งที่ต้องการ

want หมายถึง ความต้องการ, ปราบปราม

demand หมายถึง ความต้องการ, การเรียกร้องตามสิทธิในสิ่งที่ต้องการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2543 : 569) ได้ให้ความหมายว่า ความต้องการ หมายถึง ความปรารถนาหรือสิ่งทีบุคคลขาดแคลนมักเกิดขึ้นจากสิ่งเร้าภายใน ซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ

ก๊อกกิน (Goggin 1982 : 7) กล่าวถึง ความต้องการสารสนเทศว่า หมายถึง ความประสงค์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูล ข้อเท็จจริง ความรู้เรื่องต่างๆ เพื่อนำมาแก้ปัญหา ตอบคำถาม ใช้ตัดสินใจ เรื่องใดเรื่องหนึ่ง ความต้องการสารสนเทศ สามารถแบ่งได้ 4 ระดับ ตามขั้นตอนของการพัฒนาทางจิตวิทยา ดังนี้

1. ความต้องการที่อยู่ในจิตใต้สำนึก (subconscious need) เป็นความต้องการภายในจิตใจของผู้ใช้ ซึ่งบางครั้งผู้ใช้อาจไม่ทราบความต้องการประเภทนี้ของตนเอง
2. ความต้องการที่อยู่ในจิตสำนึก (conscious need) เป็นความต้องการที่ผู้ใช้ตระหนักถึงความต้องการประเภทนี้ โดยผู้ใช้อาจพบว่าตนเองมีคำถาม หรือเกิดคำถามที่ต้องการคำตอบ
3. ความต้องการที่แสดงออก (formalized need) เป็นความต้องการที่ชัดเจนส่งผลให้เกิดความต้องการและเกิดการแสวงหาสารสนเทศ และสามารถระบุหรืออธิบายได้ว่าตนเองมีความต้องการอย่างไร
4. ความต้องการที่ปรับตามระบบสารสนเทศ (compromised need) เป็นความต้องการโดยการร้องขอเพื่อให้ และจะได้รับการตีความจากบรรณารักษ์ เพื่อให้เข้าระบบการสืบค้นสารสนเทศ

ประภาวดี สืบสนธิ์ (2532 : 18-19) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการสารสนเทศไว้คล้ายกัน 3 ประการ คือ

1. ตัวบุคคล ได้แก่ องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับบุคคลแต่ละบุคคล ลักษณะทางสรีระและจิตวิทยา เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ บทบาทของการทำงาน ระดับการปฏิบัติงาน

แรงกระตุ้น และการตระหนักถึงความต้องการ ความเชื่อ อุดมคติ ทัศนคติ และลักษณะเฉพาะของบุคคล เช่น บางคนไม่ชอบเปิดเผยความต้องการของตนเองและไม่ต้องการได้รับสารสนเทศที่เหมือนบุคคลอื่น

2. สภาพแวดล้อม ได้แก่ องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับระบบต่างๆ ที่บุคคลนั้นเกี่ยวข้องกับหรือเป็นส่วนหนึ่งของระบบ เช่น สภาพแวดล้อมทางการทำงาน เช่น โครงสร้างการบริหาร สายงานการบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ครอบครัว สถานศึกษา ค่านิยม ระบบของสังคม และสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม เช่น ระบบการเมืองการปกครอง บทบาททางการเมือง ระบบเศรษฐกิจ

3. สารสนเทศ ได้แก่ องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศที่มีผลต่อความต้องการ เช่น ค่าใช้จ่ายในเรื่องการเงิน แรงงาน เวลาที่ต้องใช้ในการเข้าถึง และการได้รับสารสนเทศ ขอบเขตของสารสนเทศที่สามารถเข้าถึงได้ เช่น สารสนเทศบางอย่างไม่สามารถเปิดเผยได้ หรือสารสนเทศบางประเภทจะมีชั้นของความลับ ไม่สามารถเปิดเผยต่อสาธารณชนได้ หรือสารสนเทศบางประเภทไม่สามารถยิ้มออกนอกสถานที่ได้ เป็นต้น และเนื้อหาของสารสนเทศ คือความถูกต้อง น่าเชื่อถือของสารสนเทศ เนื้อหาที่ตรงกับความต้องการ ความใหม่ และทันสมัย ผ่านการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ และความสมบูรณ์ของสารสนเทศที่ได้รับ

4. การนำสารสนเทศไปใช้ ได้แก่ องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ของความต้องการ เช่น นำไปใช้แก้ปัญหาเฉพาะหน้า หรือประกอบการทำงานให้สมบูรณ์ และการนำสารสนเทศไปใช้ให้เกิดประโยชน์

ความต้องการสารสนเทศ สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท คือ

1. ความต้องการโดยทั่วไป หมายถึง ความต้องการใช้ระบบสารสนเทศ และบริการที่เกี่ยวข้อง เช่น ความต้องการให้มีบริการต่างๆ ในห้องสมุด ความต้องการให้เปิดบริการวันเสาร์ - อาทิตย์ เป็นต้น

2. ความต้องการเฉพาะเจาะจง หมายถึง ความต้องการสารสนเทศที่เจาะจง และเกี่ยวข้องกับระบบของสารสนเทศ เช่น รูปแบบของสารสนเทศ การนำส่งสารสนเทศ สารสนเทศที่เหมาะสม เป็นต้น

ความต้องการทั้งสองประเภทเป็นความต้องการที่ถ้าผู้ใช้บริการไม่แสดงออกก็จะ เป็นสิ่งที่ยากในการนำเสนอและปฏิบัติตามความต้องการได้ยาก แต่ถ้าผู้ใช้แสดงออกจะทำให้สามารถตอบสนองความต้องการได้ถูกต้อง

การทราบความต้องการของผู้ใช้ เป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่ง และเป็นความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ ซึ่งมีหน้าที่ต้องศึกษา สืบเสาะ สังเกต เพื่อให้ทราบความต้องการที่ผู้ใช้ไม่สามารถอธิบายได้ หรือไม่ทราบความต้องการของตนเอง หากผู้ปฏิบัติงาน ไม่สามารถทราบวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ได้ ระบบงานบริการสารสนเทศจะไม่ประสบความสำเร็จในการจัดบริการและ

ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ นอกจากนี้สำหรับผู้ที่ไม่ใช่สารสนเทศหรือไม่เห็นความสำคัญของสารสนเทศควรได้รับการกระตุ้น ให้ทราบถึงความสำคัญและประโยชน์ของสารสนเทศ และเกิดความ ต้องการสารสนเทศ ดังนั้น การกำหนดและสรุปความต้องการของผู้ใช้เป็นความสัมพันธ์ของผู้ใช้ และผู้ที่ ปฏิบัติงานสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถจัดหาสารสนเทศได้ถูกต้อง รวดเร็วและประหยัด มากที่สุด และเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับบริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้องและเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

2.3 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "satisfaction" ซึ่งหมายถึงระดับความรู้สึกใน ทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ทั้งนี้ มีนักวิจัยและนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ หลากหลายดังนี้

กู๊ด (Good 1973 : 320) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพคุณภาพ หรือระดับความ พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

เพาเวลล์ (Powell 1983 :17-18) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความสามารถของ บุคคลในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุขสนุกสนาน ปราศจากความรู้สึกที่เป็นทุกข์ ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่า บุคคลจะต้องได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ในทุกๆ สิ่งที่ต้องการ แต่ความพึงพอใจนั้นจะหมายถึง ความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของตนต่อสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างดี และเกิดความสมดุลต่อความต้องการของ บุคคลและการได้รับการตอบสนองจากสิ่งต่างๆ เหล่านั้น

วอลแมน (Wolman 1989 : 384) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมี ความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

วูม (Vroom 1964 : 99) กล่าวว่า ทัศนคติ และความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้ จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดง ให้เห็นสภาพความพึงพอใจ ในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

กาญจนา อรุณสุขขุจี (2546 : 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทาง พฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจ หรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการ ของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้น ให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

ดารา ทีปะปาล (2542 : 33) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ผลที่ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจจาก การบริการทำให้เกิดผลตามที่คาดหวังไว้

จิตราภรณ์ เพ็งดี (2541 : 8) กล่าวว่า การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ เป็นการศึกษาเพื่อให้ ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ ในเรื่องผลของการให้บริการของผู้ใช้ ที่ผู้ใช้เกิดการรับรู้ทางด้านจิตใจหรือความคิดเห็น

และเป็นสภาวะทางอารมณ์ที่พึงพอใจ อันเกิดจากการประเมินผลของงาน เป็นการประเมินความคิดของผู้ใช้

ทรงศักดิ์ เตชะชาญ (2542 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกชอบ รัก และสุขใจ หรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ

เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543 : 23) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดขึ้นอยู่กับ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ถ้าผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการ อย่างเสมอภาครวดเร็วทันต่อความต้องการ และให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอต่อการ ใช้งาน ผู้ใช้บริการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ ดังนั้นความพึงพอใจและความประทับใจของผู้ใช้ก็จะเป็นผลที่ตามมา และจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถนำมาประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้เช่นกัน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 775) ได้ให้ความหมายความพอใจว่า หมายถึง สมใจ ชอบใจ

พิพัฒน์ ก้องกิจกุล (2547 : 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อได้รับผลตอบสนอง ความต้องการ ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจาก สิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรม โดยเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคคล

วิสิฐ โสภณอุดมสิน (2545 : 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกที่ดี ที่ประทับใจต่อสิ่งเร้าต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นสินค้าและบริการ ราคา การจัดจำหน่ายและการส่งเสริมทางการตลาด

สุวัฒนา ไบเจริญ (2540 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมด หรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก สมใจ รัก ชอบใจ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อได้รับผลตอบสนองความต้องการ ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกของผู้ใช้บริการและสามารถนำมาประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้

2.4 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ

การบริการ มีความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 607) หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ , ให้ความสะดวกต่างๆ

การบริการ (service) เป็นคำที่เราคุ้นเคย และคนส่วนมากจะเรียกร้องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อ และเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการ ทั้งสิ้น การจัดการอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการ จึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ให้แก่ผู้ใช้บริการ บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติอันดีแก่ ความคิดและความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ

การบริการ เป็นสิ่งที่จับสัมผัสแตะต้องได้ยาก ดังที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2543 : 145) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ ไม่แน่นอน ไม่สามารถเก็บไว้ได้ และเสื่อมสภาพไปได้ง่าย การบริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือ เกือบจะทันที อีกทั้งการบริการยังเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้ไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจนแต่ออกมาในรูปของ เวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่ยืดหยุ่นทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ จินตนา บุญบังการ (2544 : 27-32) และการบริการในสถาบันการศึกษา ถือได้ว่าเป็นองค์กรขายบริการที่มีความสลับซับซ้อน นอกเหนือจากการบริการด้านการศึกษาแล้ว ยังมีเครื่องมือที่ให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกอีกมากมาย เช่น ห้องสมุด มุมกาแฟ การรับปรึกษา-ร้านจำหน่ายหนังสือ และถ่ายบริการเอกสาร ฯลฯ เป็นต้น

2.4.1 คุณสมบัติของผู้ทำงานบริการ

ในการจัดการให้บริการนั้นนอกจากผู้ใช้บริการจะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญแล้วผู้ให้บริการก็มีความสำคัญเช่นเดียวกัน การที่จะจัดบริการให้ประทับใจขึ้นอยู่กับคุณสมบัติต่างๆ ของผู้ให้บริการ ดังนี้

2.4.1.1 มีจิตใจบริการและรักงานบริการ

2.4.1.2 มีความรู้ในงานที่จะกระทำหรือรู้ทันในการบริการ งานบริการต้องบริการรวดเร็วทันต่อความต้องการ และมีความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น ผู้ซึ่งทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความผิดพลาด ตกหล่น เสียหายแก่งานบริการนั้นๆ ได้ ผู้ที่จะทำงานบริการในแต่ละงาน

จึงต้องชวนขยายหาความรู้ในงานเฉพาะนั้นให้รู้แจ้งรู้จริงอย่างถ่องแท้เพื่อให้มีคุณลักษณะเพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการในงานที่ตนรับผิดชอบ

2.4.1.3 มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องระมัดระวังทั้งด้านกายและวาจา เนื่องจากเป็นสิ่งปรากฏให้เห็นได้ง่าย ทั้งจากการแต่งกาย การแสดงกิริยามารยาท การพูด การสื่อสารทั้งที่ใช้ถ้อยคำและไม่ใช้ถ้อยคำ แต่เป็นภาษาที่ทำให้เกิดความเข้าใจได้ต่างๆ กัน รู้จักควบคุมอารมณ์ วาจาสุภาพ มารยาทงาม ให้เกียรติผู้ใช้บริการ

2.4.1.4 มีความรับผิดชอบมีวินัย และซื่อสัตย์ต่องานในหน้าที่ ผู้ใดที่ขาดความรับผิดชอบ ย่อมไม่อาจทำงานใดให้สำเร็จได้ เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผล

2.4.1.5 มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการมีภาระผูกพันตนต่อผลของการกระทำ หรือพันธกิจที่ดีต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการย่อมเป็นหลักประกันได้ว่าจะมีการให้บริการอย่างมีคุณภาพเพราะจะระมัดระวังที่จะสร้างความพอใจและสนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างสอดคล้อง ถูกต้อง และครบถ้วน

2.4.1.6 มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของผู้ทำงานบริการเป็นอันมาก ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดีก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

2.4.1.7 จิตใจมั่นคงไม่โลเล ในการบริหารงานบริการ และมีนโยบายควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามแผนการให้บริการ ผู้ทำงานบริการจะต้องปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัด แม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ผู้ทำงานบริการก็ต้องปรับวิธีการให้บริการโดย ไม่โลเลเย็ดคืออยู่ในนโยบายเดิม

2.4.1.8 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ที่อยู่กับหน้างานได้พบเห็นเหตุการณ์ต่างๆ เป็นประสบการณ์ตรง จึงควรมีความคิดใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานบริการได้ดี มีการคิดดัดแปลงการให้บริการให้เหนือกว่าเดิม ผู้มีความคิดสร้างสรรค์จะมีการรับรู้และสร้างจินตนาการจาก ประสบการณ์นำมาใช้ในการสร้างสรรค์งานบริการให้ดีขึ้น

2.4.1.9 มีความช่างสังเกต ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไร จึงจะเป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น

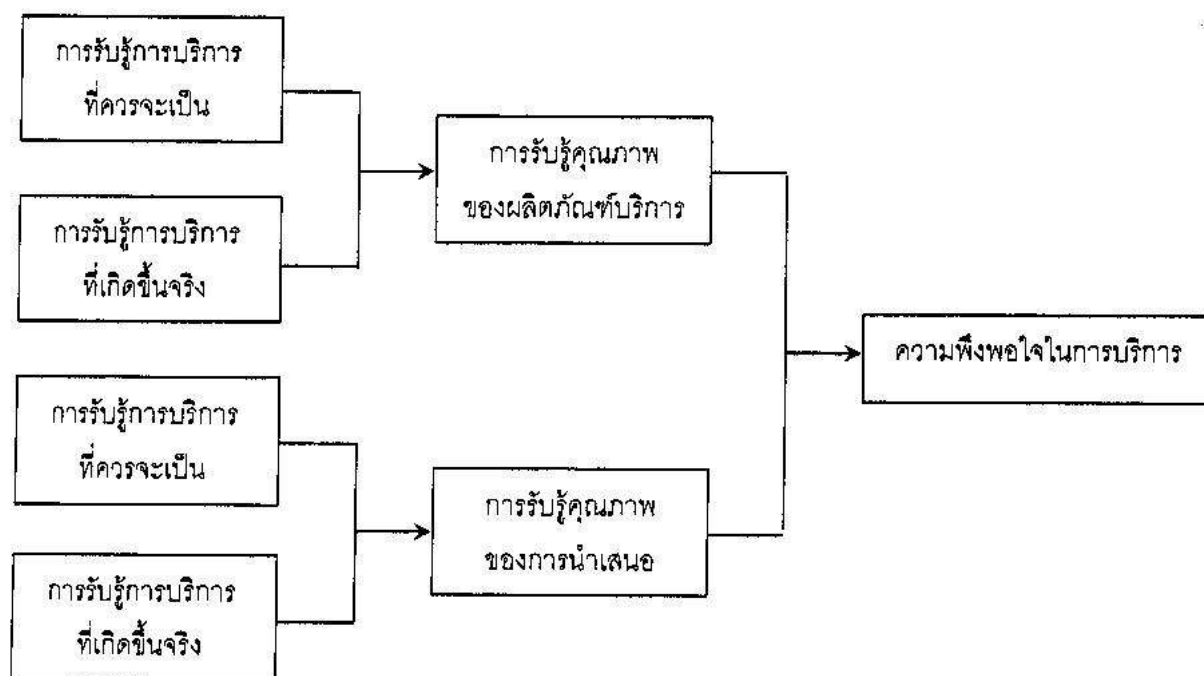
2.4.1.10 มีวิจาร์ณญาณไตรตรองรอบคอบ ในการบริการอาจมีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าซึ่งผู้ทำงานบริการ จะต้องพิจารณา คิดทบทวน ตริตตรอง ใคร่ครวญอย่างรอบคอบว่าจะทำประการใด มิเช่นนั้นเรื่องที่เป็นปัญหามาให้ผู้บังคับบัญชาต้องพิจารณาวินิจฉัยสั่งการในทุกเรื่อง

2.4.1.11 มีความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา หาสาเหตุที่แท้จริงให้พบและคิดหาวิธีแก้ปัญหานั้นเป็นทางเลือกหลายๆ ทาง และเลือกทางแก้ปัญหานั้นที่ดีที่สุด

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ

ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอื่น เป็นผลจากการประเมินคุณภาพของการบริการ จากการรับรู้สิ่งที่ได้จากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการใช้บริการ ในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ทั้งนี้การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

ดั่งที่ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2539 : 18-30) กล่าวสรุปได้ว่า ลักษณะความพึงพอใจในการบริการ เป็นพฤติกรรมแสดงออกในทางบวกของบุคคล ที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจากการบริการจริง ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยมีองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ 2 ประการ คือ คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ และคุณภาพของการบริการ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการสามารถแสดงได้ดังนี้

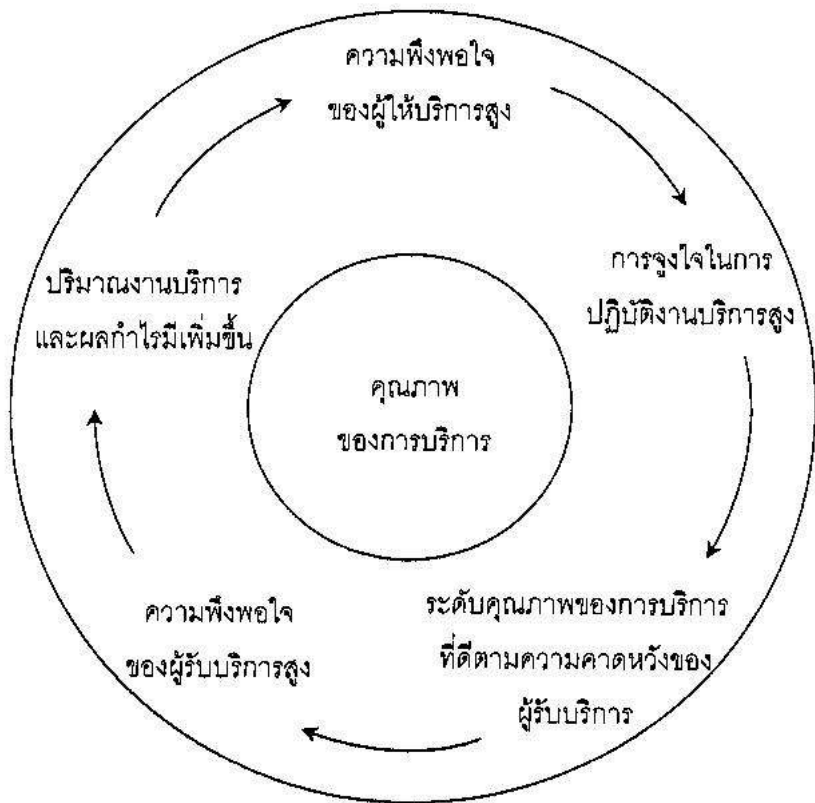


แผนภาพที่ 2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ที่มา : จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2539 : 26).

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ในทางธุรกิจหรือทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด การบริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการ นำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความต้องการที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

ส่วนความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ จะครอบคลุมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการ ในแง่ของปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจ ระดับความพึงพอใจและประเภทของความพึงพอใจ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ โดยความพึงพอใจของผู้ให้บริการ จะเป็นแรงจูงใจโดยตรงต่อการปฏิบัติงานบริการอย่างมีคุณภาพ ซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจและทำให้กิจการบริการมีปริมาณผู้ให้บริการมากขึ้น อันนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการต่อเนื่องไปเรื่อยๆ เรียกว่า "วงจรของความสำเร็จในงานบริการ"



แผนภาพที่ 3 วงจรของความสำเร็จในงานบริการ

ที่มา : (Heskett 1988 : 374)

จากภาพแสดงให้เห็นว่า บริการที่ดีมีคุณภาพย่อมทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ในการบริการที่ได้รับทำให้กิจการสามารถรักษาผู้ใช้บริการไว้ได้ เมื่อกิจการมีรายได้สูงก็สามารถจ่ายค่าตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานได้สูงขึ้น ซึ่งส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่องานที่รับผิดชอบและสามารถรักษาพนักงานไว้เป็นการลดสถานการณ์ลาออก หรือเปลี่ยนงานของพนักงานทำให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในงานและสามารถตอบสนองบริการที่มีคุณภาพ ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการย่อมพึงพอใจที่จะใช้บริการต่อเนื่องไปตลอด จนเกิดเป็นความสำเร็จของกิจการบริการดังกล่าว

ในทางตรงกันข้ามหากกิจการใดมิได้คำนึงถึงคุณภาพของการบริการ โดยให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ กิจการย่อมขาดพนักงานที่มีรู้ความสามารถในการบริการอันส่งผลให้การบริการประสบความล้มเหลวได้ เพราะผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับทำให้เปลี่ยนใจไปใช้บริการอื่น หากเป็นเช่นนี้ไปเรื่อยๆ กิจการย่อมขาดทุนและอาจต้องปิดกิจการได้

ดังนั้นความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการ ผู้บริหารการบริการจำเป็นต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง

สมิต สัชฌุกร (2545 : 18) กล่าวถึง ความพึงพอใจในงานบริการไว้ว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดจากความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งหากผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่ดีกว่าความคาดหวัง จะส่งผลให้เกิดความไม่พอใจ ในทางตรงกันข้ามหากระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ เกิดความประทับใจ และส่งผลให้กลับมาใช้บริการซ้ำอีก ทั้งนี้ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับ ได้แก่

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้ใช้บริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลื้มใจหรือประทับใจของผู้ใช้บริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (job satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (service satisfaction) นันทพร ดำรงพงศ์ (2541 : 9) กล่าวสรุปว่า การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากร ผู้ปฏิบัติงาน ต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะงานที่ทำ ความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล และความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้นซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อ ค้นหาข้อเท็จจริงในระดับ

ความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นเป็นกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน และสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับจะเห็นทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก เช่นเดียวกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศ หรือผู้ใช้บริการของห้องสมุด จัดเป็นกิจกรรมขั้นต้นที่มีความสำคัญต่อการพัฒนางานในห้องสมุด ซึ่งหากขาดข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับผู้ใช้แล้ว การดำเนินของห้องสมุดก็ขาดประสิทธิผลเช่นกัน ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจึงมีความสำคัญดังที่ ประยงค์ วัฒนกิจจำรูญ (2537 : 93-97) กล่าวว่าทำให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ในด้านการใช้ ความต้องการใช้ ความพึงพอใจของผู้ใช้ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการใช้ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงงานให้ดียิ่งขึ้น และทำให้มีข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดทำนโยบายการพัฒนางาน ให้สอดคล้องกับความต้องการและความเหมาะสมกับผู้ใช้ของห้องสมุดต่อไป

จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จะเป็นสิ่งที่ใช้ในการประเมินรูปแบบงานบริการของห้องสมุด ในด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากร ด้านการบริการ ด้านสื่อสารสนเทศ ด้านบุคลากร ได้เป็นอย่างดี ความสำเร็จของห้องสมุดสามารถวัดได้จากมาตรฐานของห้องสมุด ในขณะที่เดียวกันก็สามารถวัดได้จากระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการคนหนึ่งสามารถที่จะประเมินการให้บริการของห้องสมุดในด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากร ด้านการบริการ ด้านสื่อสารสนเทศ ด้านบุคลากร ซึ่งอาจจะมีความพึงพอใจหรือไม่มีความพึงพอใจก็ได้ และในการประเมินงานบริการห้องสมุดนั้น สามารถบ่งบอกถึงภาพพจน์ของห้องสมุดในความคิดของผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี

สรุปได้ว่า แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการ จะต้องมีการวัดดูประสงค์ เนื้อหา ขั้นตอน และการประเมินผลโดยมีการปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบเพื่อนำมาเป็นเครื่องมือทางความคิด ซึ่งมีองค์ประกอบ เริ่มจาก การรวบรวมปัญหาเพื่อพัฒนารูปแบบ มีการทดสอบรูปแบบ จนถึงการนำไปใช้ และขั้นสุดท้ายคือการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบให้ทันสมัย เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นในด้านรูปแบบของ อาคารสถานที่ ทรัพยากรสารสนเทศ การให้บริการระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนบุคลากรที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ก็ตาม ดังนั้นเมื่อผู้ใช้เกิดความพึงพอใจในรูปแบบดังกล่าวแล้ว งานบริการของห้องสมุดที่ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนและองค์ประกอบ จากทฤษฎีที่กล่าวมาก็จะทำให้งานบริการของห้องสมุด มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงจะถือได้ว่ารูปแบบงานบริการของห้องสมุดจะประสบผลสำเร็จ

3. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์

3.1 ประวัติและพัฒนาการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์

3.2 วัดดูประสงค์ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์

3.3 ระบบการบริหารงานและจัดองค์กรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์

3.4 บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์

3.4.1 ระเบียบการยืมทรัพยากร

3.4.2 เวลาทำการ

3.4.3 ระเบียบข้อปฏิบัติโดยทั่วไป

3.1 ประวัติและพัฒนาการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์ ก่อตั้งขึ้น พร้อมมหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์ เมื่อวันที่ 6 สิงหาคม 2516 ตั้งอยู่เลขที่ 19/1 ถนนเพชรเกษม (ระหว่าง กม.18-19) แขวงหนองค้างพลู เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร และต่อมาได้เปลี่ยนสถานะจากห้องสมุด เป็นสำนักหอสมุดกลาง โดยมีอาคารปรับอากาศ แยกออกจากหน่วยงานอื่นใน พ.ศ. 2538 สำนักหอสมุดกลางมีการพัฒนาเรื่อยมาจนถึงปัจจุบันนี้

ประวัติและการบริหารจัดการพัฒนาการ

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์ นับเป็นหอสมุดขนาดใหญ่ที่ให้บริการเพื่อเสริมสร้างมาตรฐานวิชาการให้แก่นักศึกษา และบุคลากรของมหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์

การบริหารสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์ ในช่วงการก่อตั้งไม่มีการแบ่งการบริหารออกเป็นแผนกต่างๆ เนื่องจากมีพื้นที่ หนังสือ และอุปกรณ์ไม่มาก และมีจำนวนบุคลากรน้อย ต่อมาเมื่อมหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์ขยายการเรียนการสอนในหลักสูตรใหม่ๆ มากขึ้น ส่งผลให้ต้องขยายสำนักหอสมุดกลางเพื่อสนองตอบความต้องการของนักศึกษา และบุคลากรของมหาวิทยาลัย ตามหลักวิชาบรรณารักษศาสตร์ และข้อกำหนดของทบวงมหาวิทยาลัย

ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2542 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์ จึงดำเนินการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานให้สูงขึ้น ซึ่งเป็นไปตามกระแสสังคมในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และเพื่อใช้เป็นจุดเด่นในการแข่งขันทางการตลาด จึงจัดทำระบบเพื่อขอรับรองมาตรฐาน ISO 9002 และการขอรับรองนี้ จึงจัดแบ่งแผนการดำเนินงาน โดยแบ่งการบริหารเป็น 6 แผนก คือ แผนกพัฒนาทรัพยากร แผนกบริการ แผนกวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง แผนกเอกสารสนเทศ แผนกโสตทัศนวัสดุ และแผนกธุรการ และจัดทำมาตรฐาน ISO 9002 พร้อมกันทุกแผนก เพื่อให้สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์ มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ให้บริการผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น และมีคุณภาพในทุกด้าน สำนักหอสมุดกลางจึงดำเนินการโดยนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้

สำนักหอสมุดกลางเริ่มปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อการขอรับรองมาตรฐาน ISO 9002 เมื่อเดือน พฤษภาคม 2542 เพื่อการพัฒนาการบริการ และสำนักหอสมุดกลางได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002

เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2542 ซึ่งเป็นมาตรฐานที่นิยมใช้กันในระดับสากลและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพงานและด้านการบริการให้ดียิ่งขึ้น

การพัฒนาสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มีมาอย่างต่อเนื่องในหลายด้าน ทั้งด้านเทคโนโลยี ด้านการให้บริการ และด้านระบบการบริหาร อันนำไปสู่การบริการที่ดีขึ้น เช่น การให้บริการยืม-คืนหนังสือ การสืบค้นข้อมูล โดยใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติทำให้เกิดความรวดเร็วในการใช้บริการ เพื่อเป็นการประหยัดเวลาและลดขั้นตอนในการใช้บริการด้วย

นอกจากการพัฒนาเพื่อการยอมรับของผู้ใช้บริการแล้ว สำนักหอสมุดกลางได้คำนึงถึงการยอมรับในระดับสากล จึงได้เร่งรัดพัฒนาคุณภาพมาตรฐาน ทั้งด้านการบริการและการบริหารระบบงานระดับมาตรฐานสากล ISO 9002 โดยเน้นที่งานบริการผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง การขอรับรองนี้ทำพร้อมกันทุกแผนก ทั้ง 6 แผนก ของสำนักหอสมุดกลางคือ แผนกพัฒนาทรัพยากร แผนกบริการ แผนกวารสาร และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง แผนกเอกสารสนเทศ แผนกโสตทัศนวัสดุ และแผนกธุรการ และต่อมาได้มีการปรับโครงสร้างองค์กรให้เหลือ 3 แผนก คือ แผนกเทคนิค แผนกบริการ และแผนกธุรการ โดยรักษาระดับมาตรฐานสากล ISO 9002 อย่างต่อเนื่อง

การพัฒนาด้านเทคโนโลยี สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ได้นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติโปรแกรม Magic Library เข้ามาใช้ในการบริหารและเพื่อให้บริการภายในสำนักหอสมุดกลางทุกระบบ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และเพื่อความทันสมัย มีประสิทธิภาพในด้านการให้บริการสำหรับผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกสำนักหอสมุดกลาง ที่สามารถสืบค้นข้อมูลทาง Internet ซึ่งทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา

สำนักหอสมุดกลางได้นำระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้เพื่อพัฒนาและยกระดับการบริหารการดำเนินงานขององค์กร เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่องค์กรว่าสามารถสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์หรือบริการซึ่งเป็นไปตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ มีคุณภาพสม่ำเสมอ ตามแนวความคิดสำคัญของระบบคุณภาพ ISO 9002 คือการจัดวางระบบการบริหาร เพื่อการประกันคุณภาพที่สามารถตรวจสอบได้ โดยผ่านระบบเอกสาร และสำนักหอสมุดกลางได้พัฒนาระบบคุณภาพ ISO 9002 ขึ้นสำหรับนำมาประยุกต์ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยการพยายามที่จะมิให้เกิดปัญหาขึ้นในทุกขั้นตอนของการทำงาน และเพื่อปรับปรุงการบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง อย่างมีประสิทธิภาพทั้งทางด้านเทคโนโลยี บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ในการบริการ โดยกำหนดนโยบายคุณภาพสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ดังนี้

"สำนักหอสมุดกลาง มีความมุ่งมั่นหมายในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองมหาวิทยาลัย ในด้านการเรียนการสอน การวิจัย โดยรักษาและพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง"

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ได้พัฒนาระบบคุณภาพและนำมาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างสรรค์ความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ และป้องกันการเกิดปัญหาการทำงาน และสร้างให้เกิดการปรับปรุงการบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยวางแผนการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยวางแผนการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพทั้งด้านเทคโนโลยี ด้านบุคลากร และด้านวัสดุอุปกรณ์ เพื่อการดำเนินงานตามกระบวนการในการนำระบบ ISO 9002 มาใช้ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคลากร ต่อองค์การและต่อผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. สร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการได้ว่าจะได้รับบริการในระดับมาตรฐาน
2. มีการพัฒนาในด้านการจัดองค์กร การบริหารงาน ตลอดจนการให้บริการให้เป็นไปอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ
3. มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจนในแต่ละแผนกทำให้เกิดความรู้สึกตระหนักรู้ในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง
4. มีความต่อเนื่องของงานเมื่อมีการปรับเปลี่ยนบุคลากร เนื่องจากมีการวางระบบไว้เป็นอย่างดีแล้ว
5. ทำให้ทราบปัญหาของตนเอง และองค์กร ทำให้สามารถแก้ไข ปรับปรุง และป้องกัน ปัญหาในกระบวนการได้อย่างทันท่วงที
6. มีความกระตือรือร้นที่จะทำงานในทุกๆ ด้าน เช่น การบริหารงานด้านเทคโนโลยี เป็นต้น
7. ได้รับความรู้เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้เข้าสู่ระบบคุณภาพ
8. สร้างบรรยากาศที่ดีระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ
9. มีการทำงานเป็นระบบ สามารถติดตาม ตรวจสอบได้ เพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน

ดังนั้น สำนักหอสมุดกลาง จึงเป็นแหล่งข้อมูลที่เป็นพื้นฐานในการศึกษาค้นคว้าวิจัย และเป็นศูนย์กลางของทรัพยากรแห่งการเรียนรู้มีการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยสามารถเข้าถึงสื่อต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพและทันต่อเหตุการณ์ในยุคปัจจุบัน ให้บริการแก่นักศึกษาของมหาวิทยาลัย บุคลากรของมหาวิทยาลัย และบุคคลทั่วไป

ในปีการศึกษา 2551 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มีทรัพยากรห้องสมุดทั้งวัสดุตีพิมพ์ และวัสดุไม่ตีพิมพ์ ดังนี้

วัสดุตีพิมพ์

- | | |
|--------------------------|--------------|
| 1. หนังสือภาษาไทย | 105,158 เล่ม |
| 2. หนังสือภาษาต่างประเทศ | 23,736 เล่ม |

3. วารสารภาษาไทย	716	ชื่อเรื่อง
4. วารสารภาษาต่างประเทศ	205	ชื่อเรื่อง

วัสดุไม่ตีพิมพ์

1. คอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย	88	เครื่อง
2. วิดีทัศน์	1,200	ม้วน
3. เทปเสียง	250	ม้วน
4. CD-ROM	4,133	แผ่น
5. Disk	350	แผ่น

3.2 วัตถุประสงค์ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

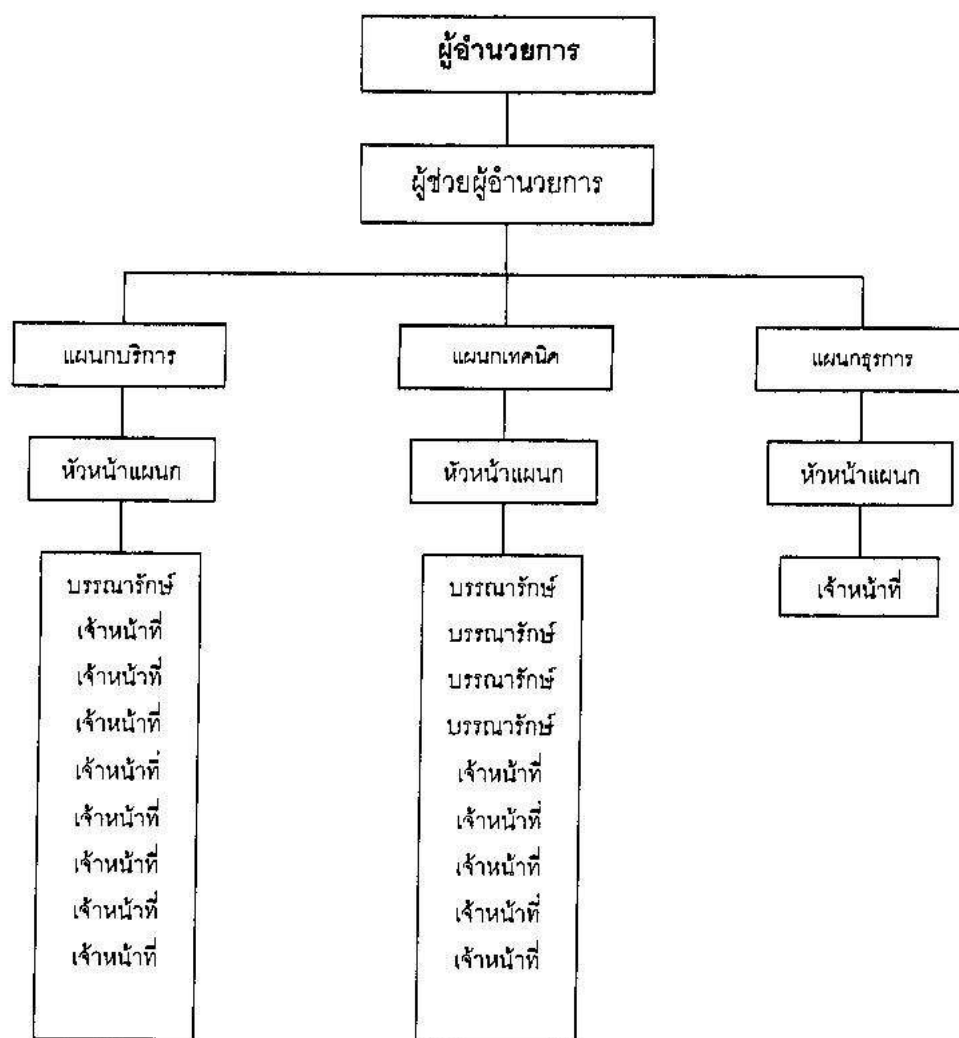
1. เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลที่เป็นพื้นฐานในการศึกษาค้นคว้าและวิจัยและเป็นศูนย์กลางของทรัพยากรแห่งการเรียนรู้
2. เพื่อให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ตรงกับความต้องการ ของผู้ใช้บริการ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย สามารถเข้าถึงสื่อต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ และทันต่อเหตุการณ์ ในยุคปัจจุบัน

3.3 ระบบการบริหารงานและจัดองค์กรสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

การบริหารงานและจัดองค์กรสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ในช่วงการก่อตั้ง ไม่มีการแบ่งการบริหารออกเป็นแผนกต่างๆ เนื่องจากมีพื้นที่ หนังสือ และอุปกรณ์ไม่มาก และมีจำนวนบุคลากรน้อย ต่อมาเมื่อมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ขยายการเรียนการสอนในหลักสูตรใหม่ๆ มากขึ้นส่งผลให้ต้องขยายสำนักหอสมุดกลาง เพื่อสนองตอบความต้องการของนักศึกษา และบุคลากร ของมหาวิทยาลัย ตามหลักวิชาการบรรณารักษศาสตร์ และข้อกำหนดของทบวงมหาวิทยาลัย

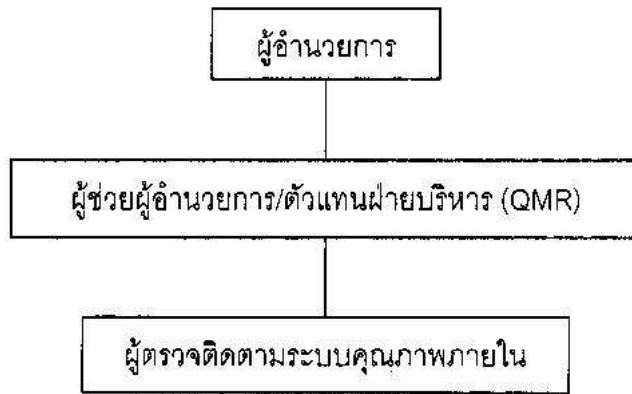
ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2542 จึงดำเนินการยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานให้สูงขึ้น เพื่อใช้เป็นจุดเด่นในการแข่งขันทางการตลาด จึงจัดทำระบบเพื่อขอรับรองมาตรฐาน ISO 9002 และการขอรับรองนี้ จึงจัดแบ่งแผนการดำเนินงาน โดยแบ่งการบริหารเป็น 6 แผนก คือ แผนกพัฒนาทรัพยากร แผนกบริการ แผนกวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง แผนกเอกสารสนเทศ แผนกโสตทัศนวัสดุ และแผนกธุรการ และจัดทำมาตรฐาน ISO 9002 พร้อมกันทุกแผนก เพื่อให้สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ให้บริการผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น และมีคุณภาพในทุกด้าน สำนักหอสมุดกลางจึงดำเนินการโดยนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ และต่อมาได้มีการปรับโครงสร้างองค์กรให้เหลือ 3 แผนก คือ แผนกเทคนิค แผนกบริการ และแผนกธุรการ โดยรักษาระดับมาตรฐานสากล ISO 9002 อย่างต่อเนื่อง

สำนักหอสมุดกลางได้นำระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้เพื่อพัฒนาและยกระดับการบริหาร การดำเนินงานขององค์กร เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่องค์กรว่าสามารถสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ ซึ่งเป็นไปตามที่ผู้ให้บริการต้องการ มีคุณภาพสม่ำเสมอ ตามแนวความคิดสำคัญของระบบคุณภาพ ISO 9002 คือการจัดวางระบบการบริหาร เพื่อการประกันคุณภาพที่สามารถตรวจสอบได้ โดยผ่านระบบเอกสาร และ สำนักหอสมุดกลางได้พัฒนาระบบคุณภาพ ISO 9002 ขึ้นสำหรับนำมาประยุกต์เพื่อสร้างความพึงพอใจ ให้แก่ผู้ให้บริการ โดยการพยายามที่จะมิให้เกิดปัญหาขึ้นในทุกขั้นตอนของการทำงาน และเพื่อปรับปรุงการ บริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง อย่างมีประสิทธิภาพทั้งทางด้านเทคโนโลยี บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ในการบริการ โดยแบ่งการบริหารงานและจัดองค์กรสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ดังนี้

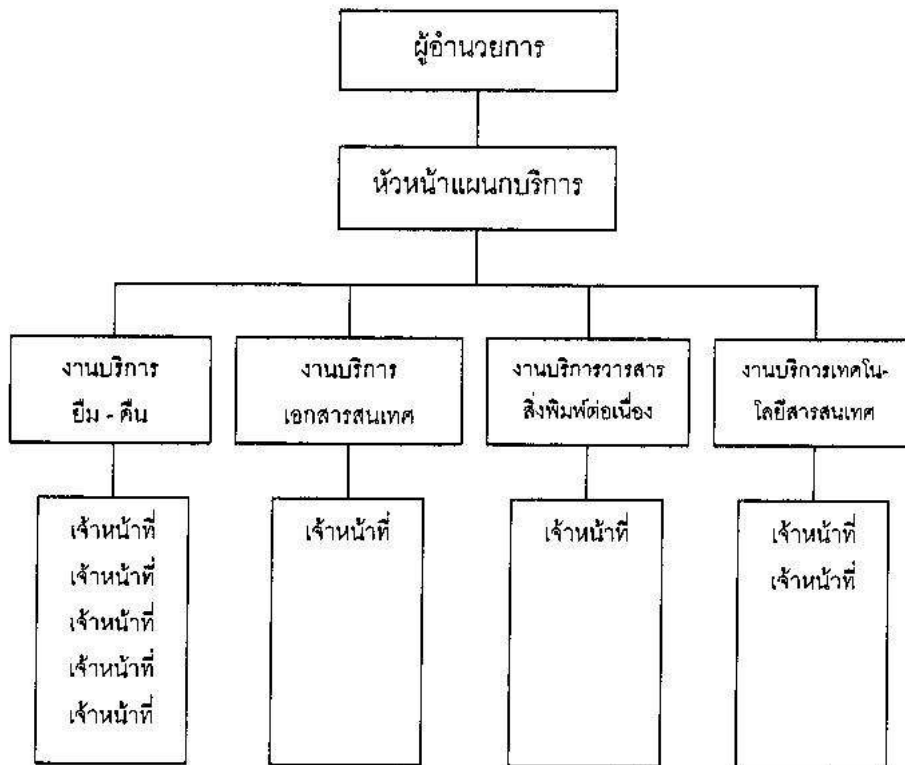


แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างองค์กรสำนักหอสมุดกลาง

ที่มา : คู่มือสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ (2551 : 5)



แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างระบบคุณภาพสำนักหอสมุดกลาง
ที่มา : คู่มือสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์ (2551 : 6)



แผนภูมิที่ 3 โครงสร้างองค์กรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์ (กลุ่มงานบริการ)
ที่มา : คู่มือสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์ (2551 : 7)

จำนวนบุคลากร

จำนวนบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง แบ่งเป็น

บรรณารักษ์	8	คน
เจ้าหน้าที่	15	คน
รวม	23	คน

อาณาเขต / ที่ตั้ง

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ตั้งอยู่เลขที่ 19/1 ถนนเพชรเกษม (ระหว่าง กม.18-19) แขวงหนองค้างพลู เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร อาคารสำนักหอสมุดกลาง เป็นอาคารเอกเทศ มีทั้งหมด 4 ชั้น ประกอบด้วย

ชั้น 1 ประกอบด้วย หนังสือ Q-Z ห้องอินเทอร์เน็ต แผนกบริการ

ชั้น 2 ประกอบด้วย หนังสือ A-P ห้องผู้อำนวยการ แผนกธุรการ และแผนกเทคนิค

ชั้น 3 ประกอบด้วย นิตยสาร วารสาร และงานบริการวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง หนังสืออ้างอิง สิ่งพิมพ์รัฐบาล วิทยานิพนธ์ งานวิจัย และงานบริการเอกสารสนเทศ

ชั้น 4 ประกอบด้วย สื่อสารสนเทศ ห้องฉายภาพยนตร์ ห้องประชุม ห้องอินเทอร์เน็ต และงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.4 บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มีการจัดหมวดหมู่หนังสือระบบหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน (Library of Congress Classification : LC) โดยใช้สัญลักษณ์ตัวอักษร A-Z และตัวเลขอารบิก ในการแบ่งหมวดหมู่ตามเนื้อหาวิชาทั้งสิ้น 20 หมวด ดังนี้

A	ความรู้ทั่วไป	M	ดนตรี
B	ปรัชญา ศาสนา จิตวิทยา	N	วิจิตรศิลป์
C	วิทยาศาสตร์ และประวัติศาสตร์	P	ภาษา และวรรณคดี
D	ประวัติศาสตร์ทั่วไป และโลกเก่า	Q	วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์
E-F	ประวัติศาสตร์อเมริกา	R	แพทยศาสตร์
G	ภูมิศาสตร์ มานุษยวิทยา กีฬา	S	เกษตรศาสตร์ อุตสาหกรรม
H	สังคมศาสตร์ เศรษฐศาสตร์	T	วิศวกรรมศาสตร์ เทคโนโลยี
J	รัฐศาสตร์	U	วิชาการทหาร
K	กฎหมาย	V	นาวิกศาสตร์
L	การศึกษา	Z	บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศ

นอกจากหนังสือทั่วไปที่จัดหมวดหมู่ตามระบบหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน (Library of Congress Classification : LC) แล้ว สำนักหอสมุดกลางยังได้กำหนดสัญลักษณ์ เป็นตัวอักษรแทนสิ่งพิมพ์บางประเภทเพื่อสะดวกแก่การเลือกใช้ และการจัดเก็บ

ตารางที่ 1 สัญลักษณ์ของทรัพยากรสารสนเทศ

ประเภท ทรัพยากรสารสนเทศ	สัญลักษณ์ที่ใช้		ลักษณะการจัดเก็บ
	หนังสือ		
	ภาษาไทย	ภาษาต่างประเทศ	
นวนิยาย	นว	FIC	ชั้นเปิดยืมออกนอกห้องสมุดได้ หนังสือมีให้บริการอยู่ที่บริเวณ ชั้น 1 และ ชั้น 2
เรื่องสั้น	รล	SC	
หนังสืออ้างอิง	อ	R	ชั้นปิดให้ใช้เฉพาะภายในห้องสมุด หนังสือให้บริการอยู่ที่ ห้องเอกสารสนเทศ ชั้น 3
รายงานประจำปี	อ	R	
วิทยานิพนธ์	วพ	RS	
รายงานการวิจัย	วจ	RS	
โครงการ	ปพ	-	
ปริญญาานิพนธ์	ปพ	-	

หมายเหตุ

- หนังสือทั่วไป ผู้ใช้ต้องหยิบหนังสือบนชั้นด้วยตนเอง หากต้องการยืมให้นำหนังสือไปติดต่อขอยืมที่เคาน์เตอร์ บริการยืม-คืน ชั้น 1
- หนังสือที่มีสัญลักษณ์
 - หนังสือที่มีสัญลักษณ์ อ หรือ R ผู้ใช้ต้องหยิบหนังสือบนชั้นด้วยตนเอง หากต้องการยืมให้นำหนังสือไปติดต่อขอยืมที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน งานบริการเอกสารสนเทศ ชั้น 3
 - หนังสือที่มีสัญลักษณ์ วพ วจ ปพ ผู้ใช้ไม่สามารถหยิบหนังสือบนชั้นด้วยตนเอง ให้ติดต่อที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน งานบริการเอกสารสนเทศ ชั้น 3

บริการวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

สำนักหอสมุดกลาง จัดให้มีบริการในงานบริการวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ชั้น 3 โดยไม่อนุญาตให้ยืมออกนอกห้องสมุด ผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูลด้วยตนเองหรือสอบถามเจ้าหน้าที่ ผู้ประสงค์จะนำสิ่งพิมพ์นี้ออกนอกห้องวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง จะต้องกรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์มบริการค้นคว้า

และถ่ายเอกสาร พร้อมแนบบัตรประจำตัวนักศึกษา หรือบัตรที่ปรากฏรูปถ่ายของท่าน มอบให้เจ้าหน้าที่
ให้เป็นหลักฐาน

วารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง หมายถึง สิ่งพิมพ์ที่มีกำหนดออกเป็นวาระๆ อาทิ รายสัปดาห์
รายปักษ์ รายเดือน หรือรายปี ได้แก่

1. วารสาร แบ่งเป็น

- วารสารฉบับปัจจุบัน จัดเรียงตามตัวอักษรบนชั้นตามมุมฉบับปัจจุบัน ภาษาไทย
และภาษาต่างประเทศ
- วารสารฉบับล่วงเวลาหรือวารสารฉบับย้อนหลัง แต่ยังไม่เย็บรวมเล่ม จัดเรียงตาม
ตัวอักษรในห้องวารสารฉบับล่วงเวลาภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ
- วารสารเย็บเล่ม คือวารสารฉบับล่วงเวลาหลายๆ เล่มนำมารวมกันแล้ว เย็บเป็นเล่ม
จัดเรียงตามตัวอักษรบนชั้นตามมุมรวมเล่มวารสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ

2. หนังสือพิมพ์ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ

- หนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบันและฉบับย้อนหลังภายในเดือนนั้นจะจัดเรียงตามชื่อบริการใน
แผนกวารสาร และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง
- หนังสือพิมพ์ล่วงเวลาที่เกิน 1 เดือนไปแล้ว จัดเรียงตามรายชื่ออยู่ในห้องหนังสือพิมพ์
ล่วงเวลา

3. ข่าวสาร จดหมายข่าว และจุลสาร

- จัดเรียงในแฟ้มแขวนตามตัวอักษรอยู่ในตู้จุลสาร ในแผนกวารสาร และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง
ข่าวสาร, จดหมายข่าว, จุลสาร เช่น จดหมายข่าว ม.เอเชียอาคเนย์ มีเลข ล70 มีความหมายว่า จัดเรียงอยู่
ในตู้จุลสารตามแฟ้มที่ 70 เป็นต้น

การใช้บริการกฤตภาค และดรชณีวารสาร

ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลได้จากโปรแกรมการสืบค้นข้อมูลของสำนักหอสมุดกลาง (OPAC :
The Online Public Access Catalogue) มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

บริการเอกสารสนเทศ

เอกสารสนเทศ เป็นสิ่งพิมพ์ประเภทหนึ่งที่สำนักหอสมุดกลางจัดให้มีไว้บริการ เพื่อการค้นคว้า
เฉพาะในสำนักหอสมุดกลางเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ยืมออก

สิ่งพิมพ์ประเภทนี้ ได้แก่

- หนังสืออ้างอิง
 - สิ่งพิมพ์รัฐบาล
 - พจนานุกรม
 - รายงานประจำปี
 - รายงานการประชุมต่างๆ
 - หนังสืออนุสรณ์ทุกประเภท ทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ
 - วิทยานิพนธ์
 - งานวิจัย
 - วิทยานิพนธ์ทั้งของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ และสถาบันการศึกษาอื่นๆ
- สิ่งพิมพ์ประเภทนี้จัดให้บริการแบบชั้นปิดให้ใช้เฉพาะภายในห้องสมุด ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ด้วยตนเองหรือสอบถามจากเจ้าหน้าที่บริการช่วยการค้นคว้า

บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักหอสมุดกลาง จัดให้มีบริการสื่อทัศนบริเวณชั้น 4 รวมถึงบริการคอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย ห้องประชุม และห้องสัมมนาขนาดต่างๆ ให้นักศึกษา บุคลากรของมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ โดยผู้ที่ประสงค์จะใช้บริการจะต้องปฏิบัติตามระเบียบดังนี้

1. ผู้เข้าใช้บริการจะต้องแสดงบัตรประจำตัวก่อนเข้าใช้บริการทุกครั้ง
2. สื่อทัศนทัศน์และอุปกรณ์ทุกชิ้น เมื่อใช้เสร็จแล้วจะต้องให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบทุกครั้ง หากเกิดการชำรุดเสียหายขึ้นภายในระยะเวลาที่เข้าใช้บริการผู้ใช้บริการ ต้องชำระค่าเสียหายตามแต่ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางจะเห็นสมควร
3. ไม่อนุญาตให้นำวัสดุและอุปกรณ์ทุกชนิดออกจากรานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

การจัดเรียงสื่อทัศนทัศน์

งานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการจัดหมวดหมู่สื่อทัศนทัศน์แยกตามประเภทของวัสดุ โดยใช้ตัวอักษรย่อของประเภทวัสดุ ดังนี้

1. VC หมายถึง วิดีทัศน์
2. TC หมายถึง แถบบันทึกเสียง
3. CD หมายถึง แผ่นซีดี - รอม
4. DK หมายถึง แผ่นดิสก์เก็ต

ในแต่ละหมวดหมู่จะจัดเรียงตามเลขทะเบียนจากน้อยไปมาก ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้สื่อ
โสตทัศนศึกษาได้ในวัน และเวลาทำการของสำนักหอสมุดกลาง

หมายเหตุ

1. สื่อโสตทัศนศึกษาที่ให้บริการเฉพาะภายในสำนักหอสมุดกลาง ผู้ใช้บริการต้องแสดงบัตรประจำตัวบุคลากร/
นักศึกษา ทุกครั้งที่ติดต่อขอใช้บริการ
2. สงวนสิทธิ์เฉพาะบุคลากร และนักศึกษามหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์เท่านั้น
3. สถานที่ยืม/คืน ใช้เฉพาะเคาน์เตอร์ชั้น 4 เท่านั้น

บริการห้องประชุม และห้องฉาย

เพื่อเสริมสร้างการให้บริการสื่อโสตทัศนศึกษา บุคลากรของมหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์และ
บุคคลภายนอก ซึ่งมหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์เปิดให้บริการสงคมอยู่แล้วนั้น ทางแผนกเทคโนโลยี-
สารสนเทศ สำนักหอสมุดกลาง จึงจัดให้มีบริการดังนี้

- ห้องฉาย 1** เป็นห้องขนาด 50 ที่นั่ง สำหรับเป็นโรงหนังขนาดเล็กมีบริการอุปกรณ์
คอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย อินเทอร์เน็ตเครื่องเสียงโฮมเธียเตอร์ มัลติโปรเจ็คเตอร์
เครื่องเล่นวีดีโอเทป เครื่องเล่นดีวีดี/วีซีดี เครื่องฉายวัสดุทึบแสงสามมิติ
โทรทัศน์สีขนาด 34 นิ้ว รับภาพขนาด 90x90 นิ้ว ไมค์ลอย/ไมค์เสียบปกเสื้อ UHF
- ห้องฉาย 2** เป็นห้องขนาด 80 ที่นั่ง สำหรับเป็นห้องสัมมนา มีบริการอุปกรณ์
คอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย อินเทอร์เน็ต เครื่องเสียงโฮมเธียเตอร์ มัลติโปร-
เจ็คเตอร์ เครื่องเล่นวีดีโอเทป เครื่องเล่นดีวีดี/วีซีดี โทรทัศน์สีขนาด 21 นิ้ว
รับภาพขนาด 84 x 84 นิ้ว ไมค์ลอย/ไมค์เสียบปกเสื้อ UHF
- ห้องมัลติมีเดีย** เป็นห้องโถงเอนกประสงค์สำหรับจัดมุมอุปกรณ์ สื่อโสตทัศนศึกษา อาทิ มุมดูวีซีดี
มุมคอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย และมุมเทปคาสเซต เป็นห้องใช้ดู TV มีระบบ UBC
และดาวเทียม
- ห้องประชุม 1** เป็นห้องประชุมขนาด 24 ที่นั่ง พร้อมเครื่องรับโทรทัศน์ และอุปกรณ์
อำนวยความสะดวกในการประชุม
- ห้องประชุม 2** เป็นห้องเอนกประสงค์สำหรับการเรียนเป็นหมู่คณะหรือสัมมนากลุ่มย่อย
- ห้องอินเทอร์เน็ต** ประกอบไปด้วยคอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ต 20 ชุดเหมาะสำหรับบรรยาย
พิเศษหรืออบรมอินเทอร์เน็ตกลุ่มย่อย

สำนักงานบริการ เป็นห้องทำงานเจ้าหน้าที่ บริหารงาน เก็บสื่อโสตทัศนศึกษาให้บริการยืม/สำเนา แผ่นซีดี เครื่องสำเนาเทปคาสเซต ชุดควบคุมรับสัญญาณดาวเทียมและ เครื่องฉายเคเบิลทีวีของ UBC

ตารางที่ 2 บริการพิเศษของสำนักหอสมุดกลาง

ลำดับที่	รายการ	จำนวนเงิน (บาท)	ผู้ที่ให้บริการ	หมายเหตุ
1.	อัดสำเนาวิดีโอเทป (เพื่อการศึกษา)	ม้วนละ 30	งานบริการเทคโนโลยี สารสนเทศ (ชั้น 4)	ผู้ใช้นำ ม้วนวิดีโอเปล่ามาเอง
2.	อัดสำเนาเทป (เพื่อการศึกษา)	ม้วนละ 10	งานบริการเทคโนโลยี สารสนเทศ (ชั้น 4)	ผู้ใช้นำ เทปเปล่ามาเอง
3.	อัดสำเนาซีดี (เพื่อการศึกษา)	ม้วนละ 30	งานบริการเทคโนโลยี สารสนเทศ (ชั้น 4)	ผู้ใช้นำ แผ่นซีดีเปล่ามาเอง
4.	คำพิมพ์งานจาก Word	ม้วนละ 5	งานบริการเทคโนโลยี สารสนเทศ (ชั้น 4)	-
5.	คำพิมพ์งานจาก Internet	ม้วนละ 5	งานบริการเทคโนโลยี สารสนเทศ (ชั้น 4)	-
6.	ค่าเช่าเล่มรายงาน ปกแข็ง	ม้วนละ 110	งานซ่อมแซมหนังสือ แผนกเทคนิค (ชั้น 2)	-
7.	ค่าเช่าเล่มรายงาน ปกอ่อน	ม้วนละ 30	งานซ่อมแซมหนังสือ แผนกเทคนิค (ชั้น 2)	-

*** โดยผู้ใช้บริการซื้อคูปองได้ที่ แผนกการเงิน อาคารไทยทีวี ชั้น 1 ของมหาวิทยาลัยฯ ***

การสืบค้นข้อมูลของสำนักหอสมุดกลาง (OPAC : The Online Public Access Catalogue)

ค้นจากคอมพิวเตอร์ โดยพิมพ์รายชื่อที่ต้องการลงในช่องแล้วกด Enter ดังนี้

พิมพ์ชื่อผู้แต่ง (author) - กรณีที่ทราบชื่อผู้แต่งหรือผู้เขียน แล้วกด Enter

พิมพ์ชื่อเรื่อง (title) - กรณีที่ทราบชื่อเรื่อง หรือชื่อหนังสือ แล้วกด Enter

พิมพ์หัวเรื่อง (subject) - กรณีทราบหัวเรื่อง แล้วกด Enter

3.4.1 ระเบียบการยืมทรัพยากร

งานบริการจัดได้ว่าเป็นหัวใจของห้องสมุด เนื่องจากเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้ โดยตรง มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ใช้มาใช้ห้องสมุดได้มากขึ้น ช่วยให้การเรียนการสอนดีขึ้น ทรัพยากรที่ทางห้องสมุดจัดให้บริการยืม ได้แก่

หนังสือ หมายถึง หนังสือประเภทวิชาการ ตำราเรียน นวนิยาย และเรื่องสั้น
สื่อโสตทัศน หมายถึง วัสดุที่ไม่ใช่สิ่งพิมพ์ อาทิ แผ่นซีดีรอม วีดิทัศน์

การทำบัตรสมาชิกห้องสมุด

1. นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย เป็นสมาชิกของสำนักหอสมุดกลางโดยสภาพ
2. นักศึกษาทุกระดับชั้นปีเมื่อลงทะเบียนแล้วนำไปเสร็จมาต่อบัตรอายุสมาชิก ทุกภาคการศึกษา
3. นักศึกษาต้องนำบัตรสมาชิกรายชื่อมาด้วยตนเอง ห้าม ให้ผู้อื่นมาพิมพ์แทน

บัตรสมาชิกห้องสมุดนักศึกษาจะใช้เมื่อ

1. ยืม-คืนหนังสือ แผ่นซีดี-รอม วีดิทัศน์
2. ใช้บริการสื่อสารสนเทศ
3. ใช้บริการอินเทอร์เน็ต

กำหนดการยืม-คืนหนังสือ แผ่นซีดี-รอม วีดิทัศน์ และการชำระเงินค่าปรับ

การยืม-คืน ใช้บัตรสมาชิกห้องสมุดแถบรหัสบาร์โค้ดในการยืม-คืน

เวลา ยืม-คืน 8.30 น. - 20.15 น.

การยืมหนังสือ แผ่นซีดี-รอม วีดิทัศน์

1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี

สามารถยืมหนังสือ ได้ไม่เกิน	5 เล่ม / 7 วัน
สามารถยืมแผ่นซีดี-รอม ได้ไม่เกิน	3 แผ่น / 3 วัน
สามารถยืมวีดิทัศน์ ได้ไม่เกิน	3 ม้วน / 3 วัน
2. นักศึกษาระดับปริญญาโท

สามารถยืมหนังสือ ได้ไม่เกิน	7 เล่ม / 14 วัน
สามารถยืมแผ่นซีดี-รอม ได้ไม่เกิน	3 แผ่น / 3 วัน
สามารถยืมวีดิทัศน์ ได้ไม่เกิน	3 ม้วน / 3 วัน
3. บุคลากรของมหาวิทยาลัย

สามารถยืมหนังสือ ได้ไม่เกิน	10 เล่ม / 1 ภาคการศึกษา
สามารถยืมแผ่นซีดี-รอม ได้ไม่เกิน	5 แผ่น / 7 วัน
สามารถยืมวีดิทัศน์ ได้ไม่เกิน	5 ม้วน / 7 วัน

4. สมาชิกห้องสมุดสามารถยืมนวนิยาย และเรื่องสั้น ได้ไม่เกิน 7 วัน
5. สมาชิกห้องสมุดสามารถยืมหนังสือสำรอง ได้ครั้งละ 1 เล่ม / 3 วัน
6. หนังสือสงวนพิเศษ ไม่อนุญาตให้ยืมออก
7. ไม่อนุญาตให้ยืมหนังสือชื่อเรื่องและผู้แต่งเดียวกันครั้งละ 2 เล่ม
8. ไม่อนุญาตให้ยืมหนังสือเล่มเดียวกันติดต่อกัน เกิน 2 ครั้ง
9. ผู้ยืมจะต้องตรวจสอบสภาพหนังสือก่อนยืมทุกครั้งหากเกิดการชำรุดเสียหายขึ้นภายในระยะเวลาที่ทำการยืม ผู้ยืมต้องชำระค่าเสียหายตามระเบียบของสำนักหอสมุดกลาง
10. สำนักหอสมุดกลางจะจัดให้บริการยืมหนังสือ และสิ่งพิมพ์ทุกชนิดในระหว่างการศึกษา สอน ปลายภาคการศึกษา โดยจะแจ้งกำหนดเวลาให้นักศึกษาทราบล่วงหน้าทุกภาคการศึกษา

การส่งคืนหนังสือ แผ่นซีดี-รวม วิดีทัศน์ และการชำระเงินค่าปรับ

กรณีผู้ยืมส่งหนังสือ แผ่นซีดี-รวม วิดีทัศน์ คืนสำนักหอสมุดกลางเกินวันกำหนดส่งจะต้องชำระเงินค่าปรับดังนี้

หนังสือ	ปรับเงินในอัตราวันละ 5 บาท / 1 เล่ม
แผ่นซีดี - รวม	ปรับเงินในอัตราวันละ 5 บาท / 1 แผ่น
วีดิทัศน์	ปรับเงินในอัตราวันละ 5 บาท / 1 ม้วน

การส่งคืนหนังสือนอกเวลาทำการ

สมาชิกท่านใดไม่สามารถนำหนังสือส่งคืนตามกำหนดในเวลาทำการ ทางสำนักหอสมุดกลางได้ จัดเตรียมตู้รับคืนหนังสือนอกเวลาทำการไว้บริการ ซึ่งตั้งอยู่บริเวณหน้าอาคารสำนักหอสมุดกลาง

การจองหนังสือ

หากปรากฏว่าไม่มีหนังสือที่ผู้ยืมต้องการในขณะที่ติดต่อทำการยืม ผู้ยืมมีสิทธิทำการจองหนังสือล่วงหน้าได้ภายใต้เงื่อนไขดังกล่าวต่อไปนี้

หนังสือทั่วไป ผู้จองต้องติดตามกำหนดวันรับหนังสือด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่สำนักหอสมุดกลางมีหน้าที่เก็บรักษาหนังสือดังกล่าวเพื่อการจองได้เพียง 1 สัปดาห์เท่านั้น

หนังสือสงวน ผู้จองมีสิทธิ์จองได้เฉพาะวันต่อวันเท่านั้น หากพ้นกำหนดแล้วต้องทำการจองใหม่

หนังสือสำรอง เป็นหนังสือที่อาจารย์ผู้สอนแต่ละวิชาแนะนำให้นักเรียนอ่านประกอบการศึกษา หรืออ่านประกอบการทำรายงาน ห้องสมุดจัดหนังสือประเภทนี้แยกไว้ต่างหาก เมื่อนักเรียนต้องการใช้ให้ติดต่อขอยืมได้พร้อมทั้งเซ็นชื่อทุกครั้งที่ต้อง การใช้หนังสือและอนุญาตให้อ่านเฉพาะในห้องสมุดเท่านั้น ถ้าต้องการยืมออกนอกห้องสมุดจะยืมได้ตั้งแต่เวลา 17.00 น.

หนังสือประกอบการสอบ จะต้องเป็นหนังสือที่อาจารย์ผู้สอนวิชานั้นๆ อนุญาตให้นักศึกษา นำเข้าห้องสอบได้ โดยอาจารย์จะต้องทำบันทึกถึงผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง เพื่อขออนุญาต และยืม หนังสือล่วงหน้าก่อนสอบประมาณ 1 สัปดาห์

หนังสืออ้างอิง สำหรับใช้ในห้องสมุดเท่านั้นไม่อนุญาตให้ยืมออก

วารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์ ฉบับใหม่ ไม่อนุญาตให้ยืมออกนอกห้องสมุด , ฉบับ สดงเวลา (ฉบับเก่า) ยืมออกเฉพาะถ่ายเอกสาร

การชดใช้ค่าเสียหาย

หนังสือ แผ่นซีดี-รอม วิดีทัศน์

1. ชำระค่าปรับเป็นเงิน 2 เท่าของราคาหนังสือ แผ่นซีดี-รอม วิดีทัศน์ โดยให้ใช้ราคาปัจจุบันของวัสดุนั้นๆ ณ วันที่สำนักหอสมุดกลางได้รับแจ้งเรื่อง พร้อมชำระค่าลงทะเบียน 10 บาท ต่อวัสดุ 1 รายการ
2. หากผู้ยืมประสงค์จะซื้อ หนังสือ แผ่นซีดี-รอม วิดีทัศน์ ขึ้นใหม่มาคืนจะต้องชำระเงินค่าลงทะเบียน 10 บาท ต่อวัสดุ 1 รายการ และจะต้องนำวัสดุรายการใหม่มาคืนภายในเวลาที่กำหนด หากเกินกำหนดจะถือเป็นกรณีคืนวัสดุเกินวันกำหนดส่งโดยจะต้องชำระเงินค่าปรับในอัตราวันละ 5 บาท ต่อ 1 รายการ
3. การชำระค่าปรับหรือการชดใช้ค่าเสียหายให้แก่สำนักหอสมุดกลางไม่ว่ากรณีใดๆ ก็ตามผู้ชำระเงินต้องลงลายมือชื่อไว้ในสมุดรับเงินหรือหลักฐานการชำระเงินอื่นใด ตามแต่สำนักหอสมุดกลางจะเห็นสมควร

การใช้บริการสื่อสารสนเทศ

วีดิทัศน์

- ให้แสดงบริการเฉพาะในห้องสมุด
- แสดงบัตรสมาชิกห้องสมุดเพื่อติดต่อขออนุญาตก่อนการใช้ทุกครั้ง

ซีดี-รอม

- แสดงบัตรสมาชิก เพื่อให้บริการเฉพาะในห้องสมุด
- ลงชื่อก่อนเข้าใช้บริการ โดยใช้บริการได้ครั้งละ 1.30 ชั่วโมง

ใช้บริการอินเทอร์เน็ต

- ให้บริการอินเทอร์เน็ตจำนวน 60 เครื่อง
- แสดงบัตรสมาชิกเพื่อลงชื่อก่อนเข้าใช้บริการโดยใช้บริการได้ครั้งละ 1.30 ชั่วโมง

การลงโทษ

ผู้ที่จงใจขโมยหรือเจตนาทำลาย หนังสือหรือวัสดุห้องสมุด จะถูกตัดสิทธิ์ในการใช้ห้องสมุด และได้รับโทษตามระเบียบของทางวิทยาลัยฯ

3.4.2 เวลาทำการ

เปิดภาคการศึกษาปกติ / ภาคฤดูร้อน

วันอังคาร - เสาร์ เวลา 08.30-20.30 น.

วันอาทิตย์ เวลา 08.30-19.00 น.

ปิดทำการวันจันทร์ และวันนักขัตฤกษ์

ปิดภาคการศึกษา

วันอังคาร-เสาร์ เวลา 08.30-16.30 น.

ปิดทำการวันอาทิตย์- วันจันทร์ และวันนักขัตฤกษ์

3.4.3 ระเบียบข้อปฏิบัติทั่วไป

ระเบียบมหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์ว่าด้วยการใช้ห้องสมุด เพื่อให้การใช้ห้องสมุด ซึ่งมีความจำเป็นในการเรียน การสอนของมหาวิทยาลัย เป็นไปโดยถูกต้องก่อประโยชน์ด้านการเรียน การสอน การค้นคว้า ให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น อาศัยตามความในมาตรา 34(2) แห่งพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษา เอกชน พ.ศ.2546 สภามหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์ จึงได้วางระเบียบว่าด้วยการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์ ไว้ดังนี้

- ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า "ระเบียบมหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์ว่าด้วยการใช้ห้องสมุด พ.ศ.2549"
- ข้อ 2 ให้ใช้ระเบียบนี้ตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศ เป็นต้นไป
- ข้อ 3 ให้ยกเลิกระเบียบมหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์ว่าด้วยการใช้ห้องสมุด พ.ศ.2538 และระเบียบประกาศหรือคำสั่งอื่นใดที่ขัดแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน
- ข้อ 4 ให้อธิการบดีมหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์ รักษาการตามระเบียบนี้
- ข้อ 5 กำหนดเวลาเปิดทำการห้องสมุด

ภาคการศึกษาปกติ / ภาคฤดูร้อน

วันอังคาร-เสาร์ เวลา 08.30-20.30 น. วันอาทิตย์ เวลา 08.30-19.00 น.

ปิดทำการวันจันทร์ และวันนักขัตฤกษ์

ระหว่างปิดภาคการศึกษา

วันอังคาร-เสาร์ เวลา 08.30-16.30 น.

ปิดทำการวันอาทิตย์-วันจันทร์ และวันนักขัตฤกษ์

ข้อ 6. ผู้มีสิทธิใช้ห้องสมุด และยืมทรัพยากรสารสนเทศได้แก่

6.1 นักศึกษา บุคลากร มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ การยืมทรัพยากรสารสนเทศออกจากห้องสมุดของนักศึกษา บุคลากรจะกระทำมิได้เว้นแต่จะมีบัตรประจำตัวนักศึกษา และบัตรประจำตัวบุคลากร จึงจะมีสิทธิยืมออกจากห้องสมุดได้

6.2 บุคคลภายนอกที่ประสงค์จะเข้ามาใช้บริการในห้องสมุดได้โดยให้ติดต่อขอบัตรก่อนเข้าใช้บริการ และเสียค่าบริการ วันละ 20.00 บาท (ยี่สิบบาท) กรณีการยกเว้นไม่เก็บค่าบริการให้อยู่ในดุลยพินิจ ของผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง

6.3 บุคคลภายนอกไม่มีสิทธิยืมทรัพยากรสารสนเทศ และวัสดุสารสนเทศใดๆออกจากห้องสมุด

ข้อ 7. หลักเกณฑ์การยืมทรัพยากรสารสนเทศและสื่อโสตทัศนฯของห้องสมุดมหาวิทยาลัยกำหนดหลักเกณฑ์การยืมทรัพยากรสารสนเทศไว้ดังนี้

7.1 การยืมทรัพยากรสารสนเทศ

7.1.1 นักศึกษาระดับปริญญาตรี ยืมไว้ในครอบครองได้ไม่เกินคราวละ 5 เล่ม ต่อ 7 วัน

7.1.2 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ยืมไว้ในครอบครองได้ไม่เกินคราวละ 7 เล่ม

ต่อ 14 วัน

7.1.3 นักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรหรืออื่นๆใช้สิทธิ ตามข้อ 7.1.1

7.1.4 บุคลากรของมหาวิทยาลัยยืมไว้ในครอบครองได้ไม่เกินคราวละ 10 เล่ม

ต่อภาคการศึกษา

กรณีบุคลากรมหาวิทยาลัยศึกษาต่อภายในมหาวิทยาลัยให้ใช้สิทธิการยืมตาม

ข้อ 7.1.4 เท่านั้น

7.2 การยืมสื่อโสตทัศนฯ

7.2.1 นักศึกษาระดับปริญญาตรี ยืมไว้ในครอบครองได้ไม่เกินคราวละ 3 แผ่น/ม้วน ต่อ

3 วัน

7.2.2 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ยืมไว้ในครอบครองได้ไม่เกินคราวละ 3 แผ่น/ม้วน

ต่อ 3 วัน

7.2.3 นักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรหรืออื่นๆใช้สิทธิตามข้อ 7.2.1

7.2.4 บุคลากรของมหาวิทยาลัย ยืมไว้ในครอบครองได้ไม่เกิน คราวละ 5

แผ่น/ม้วน ต่อ 7 วัน

7.3 การยืมนวนิยาย และเรื่องสั้น สามารถยืมได้ไม่เกิน 7 วัน

7.4 การยืมทรัพยากรสารสนเทศสำรอง สามารถยืมได้ครั้งละ 1 เล่ม/ 3 วัน

- 7.5 ทรัพยากรสารสนเทศสงวนพิเศษไม่อนุญาตให้ยืมออก
- 7.6 ไม่อนุญาตให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศชื่อเรื่องและผู้แต่งเดียวกันครั้งละ 2 เล่ม
- 7.7 ไม่อนุญาตให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศเล่มเดียวกันติดต่อกัน เกิน 2 ครั้ง
- 7.8 ผู้ยืมจะต้องตรวจสอบสภาพทรัพยากรสารสนเทศ ก่อนยืมทุกครั้ง หากเกิดการชำรุด

เสียหายขึ้นภายในระยะเวลาที่ทำการยืม ผู้ยืมต้องชำระค่าเสียหายตามระเบียบของห้องสมุด

7.9 ห้องสมุดจะงดให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ทุกชนิดในระหว่างการสอบปลายภาคการศึกษา โดยจะแจ้งกำหนดเวลาให้นักศึกษาทราบล่วงหน้าทุกภาคการศึกษา

- 7.10 ไม่อนุญาตให้นำบัตรสมาชิกห้องสมุดของผู้อื่นมายืม

ข้อ 8. ข้อปฏิบัติในห้องสมุด ผู้ใช้ห้องสมุดต้องปฏิบัติดังนี้

- 8.1 แต่งกายสุภาพเรียบร้อย
- 8.2 ใช้วาจาสุภาพ ไม่ส่งเสียงดัง และไม่แสดงกริยาหยาบคายในห้องสมุด
- 8.3 ไม่สูบบุหรี่ ไม่นำอาหารหรือเครื่องดื่มเข้ามารับประทานในห้องสมุด
- 8.4 รักษาทรัพยากรสารสนเทศ และทรัพย์สินต่าง ๆ ของห้องสมุดไม่ให้เสียหาย
- 8.5 รักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของห้องสมุด
- 8.6 ไม่นำเอกสาร หรือทรัพยากรสารสนเทศใดๆ ที่เป็นของส่วนตัวเข้าห้องสมุด หากมี

ให้ฝากไว้ ณ สถานที่ที่บรรณารักษ์กำหนด หากมีให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดตรวจทรัพยากรสารสนเทศ และเอกสารทุกชนิดที่จะนำออกจากห้องสมุด

8.7 ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ ตลอดจนคำแนะนำตักเตือนของบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

8.8 หากมีข้อขัดข้องเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุด ให้หารือบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

8.9 การจองที่นั่ง การใช้เครื่องมือสื่อสารทุกชนิดในห้องสมุดจะ กระทบมิได้

8.10 ไม่ใช้กระแสไฟฟ้าของห้องสมุด

ข้อ 9. การทำบัตรสมาชิกห้องสมุดเพื่อยืมทรัพยากรสารสนเทศ

9.1 บัตรสมาชิกห้องสมุดเพื่อใช้ยืมทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด

9.2 การต่อสมาชิก

9.2.1 อาจารย์และเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์ ต้องไม่มีภาวะผูกพัน

ติดค้างทรัพยากรสารสนเทศ

9.2.2 นักศึกษาให้นำใบเสร็จรับเงินของการลงทะเบียนแต่ละภาคการศึกษามา

ต่อสิทธิการยืม และต้องไม่มีภาวะผูกพันติดค้างทรัพยากรสารสนเทศ

ข้อ 10. การจองทรัพยากรสารสนเทศ

หากปรากฏว่าไม่มีหนังสือที่ผู้ยืมต้องการในขณะติดต่อทำการยืม ผู้ยืมมีสิทธิทำการจองหนังสือล่วงหน้าได้ ภายใต้เงื่อนไขดังกล่าว ต่อไปนี้

10.1 ผู้ยืมต้องแจ้งความประสงค์ต่อเจ้าหน้าที่ห้องสมุดผู้รับผิดชอบ เพื่อทำการจองได้ ดังนี้

10.1.1 หนังสือทั่วไป ผู้จองต้องติดตามกำหนดวันรับหนังสือด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีหน้าที่เก็บรักษาหนังสือดังกล่าว เพื่อการจองได้เพียง 1 วัน เท่านั้น

10.1.2 หนังสือสำรอง ผู้จองมีสิทธิจองได้แต่ละวันทำการจองเท่านั้น หากพ้นกำหนดแต่ละวันไปแล้ว ต้องทำการจองใหม่จนกว่าจะมีสิทธิได้รับการยืม

10.1.3 หนังสือเข้าห้องสอบจะต้องเป็นหนังสือตามที่คณาจารย์ผู้เกี่ยวข้องการสอบได้ทำบันทึกขออนุญาตไว้ต่อบรรณารักษ์ล่วงหน้า เพื่อบรรณารักษ์จะได้กำหนดวันหรือเวลาให้มาทำการยืมได้แน่นอน

10.1.4 การจองกระทำได้ครั้งละ 1 เล่ม

10.1.5 การจองให้เป็นไปตามลำดับการจอง ผู้จองก่อนย่อมมีสิทธิได้ยืมหนังสือก่อนผู้จองภายหลังและผู้จองต้องกระทำการจองด้วยตนเองเท่านั้น

ข้อ 11. การส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศ

11.1 นำส่งมอบทรัพยากรสารสนเทศต่อเจ้าหน้าที่ห้องสารสนเทศ เพื่อลงบันทึกหลักฐาน

ในการส่งมอบคืน

11.2 ให้คืนทรัพยากรสารสนเทศ ภายในระยะเวลาที่กำหนด หากปรากฏว่าล่าช้ากว่ากำหนดจะต้องชำระค่าปรับตามข้อ 12

ข้อ 12. การชำระเงินค่าปรับ

12.1 หนังสือทั่วไป อัตราค่าปรับกรณีส่งล่าช้า วันละ 5 บาท ต่อเล่ม

12.2 หนังสือสำรอง อัตราค่าปรับกรณีส่งล่าช้า วันละ 10 บาท ต่อเล่ม

12.3 สื่อโสตทัศน อัตราค่าปรับกรณีส่งล่าช้า วันละ 5 บาท ต่อม้วน หรือต่อแผ่น

ข้อ 13. การให้บริการพิเศษ

13.1 อัดสำเนาวิดิทัศน์ (เพื่อการศึกษา) ม้วนละ 30 บาท (โดยผู้ใช้นำม้วนเปล่ามาเอง)

13.2 อัดสำเนาเทป (เพื่อการศึกษา) ม้วนละ 10 บาท (โดยผู้ใช้นำเทปเปล่ามาเอง)

13.3 อัดสำเนาซีดี (เพื่อการศึกษา) ม้วนละ 30 บาท (โดยผู้ใช้นำแผ่นซีดีเปล่ามาเอง)

13.4 ค่าพิมพ์งานจาก word แผ่นละ 5 บาท

13.5 ค่าพิมพ์งานจาก Internet แผ่นละ 5 บาท

13.6 ค่าเช่าเล่มรายงานปกแข็ง เล่มละ 110 บาท

13.7 ค่าเช่าเล่มรายงานปกอ่อน เล่มละ 30 บาท

ข้อ 14. ให้บรรดาประกาศ คำสั่ง ข้อกำหนด และวิธีปฏิบัติใดๆ ที่ออกตามระเบียบที่ออกยกเลิกตามข้อ 3 แห่งระเบียบนี้ ยังคงใช้บังคับได้ต่อไปเท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ จนกว่าจะถูกยกเลิกหรือมีประกาศ คำสั่ง ข้อบังคับและวิธีปฏิบัติออกตามระเบียบนี้ใช้บังคับแทน

สรุปได้ว่าระเบียบมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ว่าด้วยการใช้ห้องสมุด พ.ศ. 2549 ให้อธิการบดีมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ รักษาการตามระเบียบนี้ โดยมีระเบียบการคือ กำหนดเวลาเปิดทำการห้องสมุด ผู้มีสิทธิใช้ห้องสมุดและยืมทรัพยากรสารสนเทศ ต้องเป็นนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย ผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอก ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการเข้าใช้ห้องสมุดวันละ 20.00 บาท (ยี่สิบบาทถ้วน) กรณีการยกเว้นไม่เก็บค่าบริการให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง หลักเกณฑ์การยืมทรัพยากรสารสนเทศ และสื่อโสตทัศนของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ข้อปฏิบัติของผู้ใช้ห้องสมุด การทำบัตรสมาชิกห้องสมุด เพื่อยืมทรัพยากรสารสนเทศ การจองทรัพยากรสารสนเทศ การส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศ การชำระเงินค่าปรับ การให้บริการพิเศษ และให้บรรดาประกาศ คำสั่ง ข้อกำหนด และวิธีปฏิบัติใดๆ ที่ออกตามระเบียบนี้ ยังคงใช้บังคับได้ต่อไปเท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

นิตา เพ็ชรพิรุณ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความต้องการใช้ทรัพยากรห้องสมุดของอาจารย์และนักเรียนเพื่อการเรียนการสอนในโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง จุดประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้มี 2 ประการคือ 1. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการใช้ทรัพยากรห้องสมุดของอาจารย์และนักเรียน 2. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบปัญหาการใช้ทรัพยากรห้องสมุดของอาจารย์และนักเรียน โดยตั้งสมมติฐานไว้ว่า ความต้องการและปัญหาการใช้ทรัพยากรห้องสมุดของอาจารย์และนักเรียนแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า 1. อาจารย์มีความต้องการใช้ทรัพยากรห้องสมุดอยู่ในระดับมาก โดยมีความต้องการใช้วารสารทางวิชาการมากที่สุด รองลงมาคือหนังสือพิมพ์และมีปัญหาการใช้ทรัพยากรห้องสมุดอยู่ในระดับมาก โดยมีปัญหามากที่สุดเกี่ยวกับวารสารที่มีอยู่ล้าสมัย รองลงมาคือ หนังสือพิมพ์แต่ละชื่อเรื่องมีน้อยฉบับ 2. นักเรียนมีความต้องการใช้ทรัพยากรห้องสมุดอยู่ในระดับมาก โดยมีความต้องการใช้วารสารทางวิชาการมากที่สุด รองลงมาคือวารสารบันเทิงและมีปัญหาการใช้ทรัพยากรห้องสมุดอยู่ในระดับมาก โดยมีปัญหามากที่สุดเกี่ยวกับวารสารที่มีอยู่ล้าสมัย รองลงมาคือหนังสือเรียนบนชั้นสัปดาห์ยกเว้นการค้นหา 3. อาจารย์กับนักเรียนมีความต้องการใช้และมีปัญหาในการใช้ทรัพยากรห้องสมุด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดนัยศักดิ์ โกวิทวิบูล (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความต้องการและลักษณะการใช้สารสนเทศของนักศึกษาในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้ ความต้องการและลักษณะการใช้สารสนเทศของนักศึกษาที่มีสถานภาพต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการเป็นเพศหญิง คณะนิติศาสตร์ที่มาเรียนประจำมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาค้นคว้า ไม่เคยใช้ระบบอัตโนมัติและไม่ทราบวิธีการใช้ ส่วนลักษณะการใช้สารสนเทศ พบว่ามีความต้องการและลักษณะการใช้สารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่ใช้บริการสารสนเทศของฝ่ายบริการทั่วไปประเภทสารสนเทศที่ใช้คือ ตำราและเอกสารประกอบคำบรรยาย เครื่องมือที่ใช้คืออินเทอร์เน็ต ในการเปรียบเทียบความต้องการและลักษณะการใช้ พบว่า นักศึกษาที่มีอายุ 35 ปีขึ้นไป มีความต้องการหนังสืออ้างอิงมากกว่านักศึกษาที่มีอายุต่ำกว่า ส่วนลักษณะการใช้ไม่แตกต่างกัน

เนาวรัตน์ ปัญญางาม (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อการสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์ของหอสมุดแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาแบบออนไลน์ที่หอสมุดแห่งชาติ ประกอบด้วย นักเรียน นักศึกษา และประชาชน มีประสบการณ์ในการสืบค้น คิดเป็นร้อยละ 61.8 มาทำการสืบค้นด้วยจำนวนครั้งไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 45.4 มาทำการสืบค้นมากกว่า 3 ครั้ง / เดือน คิดเป็นร้อยละ 10 และกลุ่มตัวอย่างไม่มีประสบการณ์ในการสืบค้น มาทำการสืบค้นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 35.4 ผลการศึกษาค้นคว้าการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อการสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์ ของหอสมุดแห่งชาติ พบว่า ระบบการสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในระดับมาก คือ การแสดงรายการแบบสมบูรณ์ ระดับปานกลาง ได้แก่ การช่วยเหลือของระบบเกี่ยวกับการขอคำอธิบายเพิ่มเติม การกลับหน้าจอเมนูหลัก โดยใช้ตัวเลือกที่ปรากฏด้านล่างของจอภาพ การใช้งานได้ง่ายและรวดเร็วในการสืบค้น และการแสดงรายการต่างๆ แบบสมบูรณ์ ระดับน้อยที่สุด ได้แก่ การใช้วิธีการสืบค้นแบบตรรกะบูลีน การแสดงประเภทของสิ่งพิมพ์ การใช้แนวทางในการสืบค้นที่ระบบนำเสนอ 12 แนวทาง และการแสดงรายการหัวเรื่องหลัก นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ใช้นิยมศึกษาวิธีการสืบค้นสารสนเทศจากคำอธิบายบนจอคอมพิวเตอร์ เมื่อเกิดปัญหาและอุปสรรคในการสืบค้น ผู้ใช้จะศึกษาจากคู่มือที่วางข้างจอภาพ ผู้ใช้ไม่นิยมใช้การสืบค้นจากหมายเลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร (ISSN) ทั้งนี้ผู้ใช้ที่ต้องการสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์ผ่านอินเทอร์เน็ต ในระดับมากที่สุด ในขณะที่ผู้ใช้ที่ต้องการใช้ระบบช่วยเหลือโดยแจ้งความผิดพลาดที่เกิดจากการสืบค้น ในระดับน้อยที่สุด

มณีรัตน์ พรกุลวัฒน์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การใช้บริการ ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด องค์การสหประชาชาติในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า 1. กลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดส่วนมากเป็นบุคคลภายนอก เป็นเพศหญิงที่มีช่วงอายุ 30 ปี หรือต่ำกว่า มีการศึกษาระดับปริญญาโท และเป็นนิสิตนักศึกษาสำหรับผู้ใช้ภายนอก ส่วนผู้ใช้ภายในส่วนใหญ่

มีนเจ้าหน้าที่ทั่วไป ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาหนังสือ และเอกสารสิ่งพิมพ์ต่างๆ ซึ่งมีความถี่ในการใช้ไม่แน่นอน และจะต้องใช้ห้องสมุดเพื่อต้องการข้อมูล ส่วนใหญ่หนังสือโดยสอบถามบรรณารักษ์ และสามารถค้นหาข้อมูลได้บ้างบางส่วน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยยืมหนังสือในห้องสมุด สิ่งที่มีประโยชน์และใช้มากที่สุด ได้แก่ หนังสือ เอกสารวิชาการ หนังสือรายปี สถิติ ตามลำดับ ส่วนใหญ่ใช้เอกสาร หนังสือทางด้านสถิติ และการค้าและการลงทุน 2. สภาพทั่วไปของห้องสมุดด้านอาคารสถานที่ ผู้ใช้มีความเห็นว่า ห้องสมุดตั้งอยู่ในพื้นที่ให้บริการได้สะดวก แสงสว่างภายในห้องสมุด มีเพียงพอ มีการถ่ายเทของอากาศดีและบริการห้องสมุดสะอาด ด้านวัสดุครุภัณฑ์ ได้แก่ ชั้นเก็บหนังสือให้ความสะดวกในการหยิบใช้ มีความเหมาะสมเป็นระเบียบ สะดวกในการค้นหา ด้านบริการของห้องสมุด โดยรวมเป็นที่พอใจของผู้ใช้ 3. ปัญหาในการของห้องสมุดส่วนใหญ่มีปัญหาที่ระยะเวลาเปิดให้บริการน้อยเกินไป และระเบียบข้อบังคับมากเกินไป ส่วนปัญหาอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง และน้อย 4. ความต้องการใช้บริการห้องสมุดของคหบดีประชาชาติ โดยรวมพบว่า ผู้ใช้มีความต้องการให้ขยายเวลาในการให้บริการมากขึ้น เพิ่มบริการรวบรวมรายชื่อหนังสือ วารสาร บางประเภท ให้บริการถ่ายเอกสารราคาประหยัด จัดหาหนังสือใหม่ๆ เพิ่มขึ้นทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รวมทั้งบอกรับวารสารภาษาไทย และภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น 5. ผลการเปรียบเทียบการใช้ ปัญหา และความต้องการใช้บริการห้องสมุดของคหบดีประชาชาติของผู้ใช้ที่มีสถานภาพต่างกัน พบว่า (1) ผู้ใช้ภายในมีการใช้มากกว่าผู้ใช้ภายนอก ในขณะที่ผู้ใช้ออกนอกมีปัญหาในการใช้มากกว่าผู้ใช้อภายใน (2) ผู้ใช้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก หรือสูงกว่ามีการใช้และมีความต้องการใช้บริการน้อยกว่าระดับการศึกษาอื่นๆ ส่วนผู้ใช้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทมีปัญหาในการใช้มากกว่าผู้ใช้ในระดับการศึกษาอื่นๆ (3) ผู้ใช้ภายนอก ที่มีอาชีพข้าราชการทั่วไป มีการใช้มากกว่าอาจารย์ และนิสิต นักศึกษา และพนักงานบริษัทเอกชนมีการใช้มากกว่าอาจารย์ ข้าราชการ และอาชีพอื่นๆ ในด้านปัญหา พบว่า นิสิตนักศึกษามีปัญหาในการใช้บริการมากกว่าอาจารย์ พนักงานบริษัทเอกชน และข้าราชการ อาชีพอื่นๆ มีปัญหาในการใช้มากกว่าอาจารย์ และพนักงานบริษัทเอกชน ในด้านความต้องการ พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความต้องการใช้มากกว่าทุกกลุ่มอาชีพ ส่วนนิสิต นักศึกษาและอาชีพอื่นๆ มีความต้องการใช้มากกว่า อาจารย์ ข้าราชการ และข้าราชการก็มีความต้องการใช้มากกว่าอาจารย์

รุ่งโรจน์ ไพศาลสมบัติรัตน์ (2540 : 79-87) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดศูนย์ให้บริการศึกษาจังหวัดขอนแก่น ของนักศึกษาโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ สถาบันราชภัฏเลย : เฉพาะกรณีโรงเรียนสวนสนุก ผลการวิจัยพบว่า 1. นักศึกษาโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการศูนย์ให้การศึกษ จังหวัดขอนแก่น สถาบัน ราชภัฏเลย มีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดศูนย์ให้บริการศึกษาจังหวัดขอนแก่น โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เมื่อจำแนก

ตามสาขาวิชาพบว่า นักศึกษาสถาวิชาศิลปศาสตร์และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลาง นักศึกษาสถาวิชาการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดอยู่ในระดับน้อย 2. นักศึกษาโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ สถาบันราชภัฏเลย สาขาวิชาการศึกษาศิลปศาสตร์ และสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดขอนแก่น ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่พบว่า นักศึกษาสถาวิชาการศึกษา กับสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ และสาขาวิชาการศึกษา กับสาขาวิชาศิลปศาสตร์ มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนักศึกษาสถาวิชาศิลปศาสตร์วิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีเพียงนักศึกษาสถาวิชาการศึกษา กับสาขาวิชาศิลปศาสตร์เท่านั้นที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านครุภัณฑ์และสถานที่ และด้านบุคลากร แตกต่างกัน

จิตรภรณ์ เฟ็งดี (2541 : 116) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการสืบค้นรายการบรรณานุกรมระบบออนไลน์ของห้องสมุดสถาบันราชภัฏสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการใช้บริการสืบค้นรายการบรรณานุกรมระบบออนไลน์ประมาณ 1 ครั้ง/สัปดาห์ รองลงมาใช้บริการประมาณ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ ทั้งอาจเป็นเพราะจำนวนเครื่องที่ให้บริการไอแพคของห้องสมุด มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ ผู้ใช้จึงไปใช้วิธีอื่นๆแทนเช่นค้นจากบัตรรายการ หรืออาจจะตรงไปยังชั้นของหนังสือ เพราะจำเลขหมวดหมู่ของหนังสือได้

มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และ อารยะ เสนาคคุณ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสารสนเทศประเภทวัสดุไม่ตีพิมพ์ในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง คือ นิสิต ข้าราชการ และอาจารย์ ที่เข้าใช้บริการในสำนักวิทยบริการ 379 คน เครื่องมือที่ใช้รวบรวมเป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยอันดับที่มากที่สุด คือ ที่นั่งฟังเทปเสียงเป็นสัดส่วน ส่วนสถานที่ให้บริการสืบค้นซีดีรอม และอินเทอร์เน็ตผู้ให้บริการมีความพึงพอใจระดับน้อย 2) ด้านทรัพยากรสื่อวัสดุไม่ตีพิมพ์ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลางทั้งหมด โดยอันดับที่มากที่สุด คือ ความพึงพอใจในจำนวนวีดีโอเทป และจำนวนฐานข้อมูลซีดีรอม และ พึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องความทันสมัยของรายการโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม และฐานข้อมูลซีดีรอม 3) ด้านครุภัณฑ์ และวัสดุไม่ตีพิมพ์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลางทุกข้อ ยกเว้นเรื่องจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ สำหรับสืบค้นสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด ความพึงพอใจในคุณภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้สืบค้นฐานข้อมูลซีดีรอม อยู่ในระดับมาก นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง 4) ด้านการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากต่อบุคลากรในเรื่องมีความยุติธรรมในการให้บริการ

และรักษาภาวะเบียบของห้องสมุด ในด้านคู่มือ ช่่วยค้น และการประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง 5) ด้านการให้บริการสืบค้นจากฐานข้อมูลซีดีรอม และอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก คือ การได้สืบค้นข้อมูลด้วยตนเอง ข้อมูลที่สืบค้นได้ควรต้องเป็นแบบเต็มรูป (Full Text) และการทำสำเนา โดยพิมพ์ผลในกระดาษ 6) ด้านสารสนเทศที่ได้รับ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมากต่อสารสนเทศ ที่สืบค้นได้จากอินเทอร์เน็ต และฐานข้อมูลซีดีรอม และมีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อระยะเวลาที่จัดให้บริการ

ครองทรัพย์ เจตินภาพันท์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดเป็นนักศึกษาหญิง คณะนิติศาสตร์ โดยศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ด้านบุคลากรห้องสมุด ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ และด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด รวมทั้งการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดทั้ง 7 ด้านตามความถี่ในการใช้ ผลจากการศึกษา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการจัดทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ และพึงพอใจบริการอีก 4 ด้านที่เหลือ ระดับปานกลาง ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดทั้ง 7 ด้าน ตามความถี่ในการเข้าใช้ พบว่า นักศึกษาที่เข้าใช้ห้องสมุดตามความถี่ในการใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุกัญญา อีรพงศ์ภักดี (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สังกัดสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสูงสุด โดยปกติใช้บริการเฉลี่ยสูงสุดประมาณ 1-5 รายการ/ภาคการศึกษา โดยขอเอกสารไปยังห้องสมุดมหาวิทยาลัยในสวนกลางมากที่สุด เอกสารที่ขอส่วนใหญ่อยู่ในรูปการถ่ายเอกสารจากวารสาร โดยใช้เครื่องมือตรวจสอบแหล่งที่มีเอกสารมากที่สุดคือ Union List of Serials in Thailand ส่งคำขอทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษมากที่สุด และรับเอกสารทางไปรษณีย์ด่วนพิเศษมากที่สุดเช่นกัน ระยะเวลาในการได้รับเอกสารสูงสุด คือ 1-2 สัปดาห์ โดยได้รับการแจ้งผลการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่โทรศัพท์แจ้งให้ทราบมากที่สุด ในด้านความพึงพอใจพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก โดยเฉพาะความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ และมีความพึงพอใจในระดับต่ำสุด ที่ระดับปานกลาง ในเรื่องระยะเวลาในการได้รับเอกสาร โดยมีความพึงพอใจของผู้ใช้ในทุกเล่ม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แม้นว่าจะมีสถานภาพและสาขาวิชาที่สังกัดแตกต่างกัน

ทัศนียา เชิดสูงเนิน (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการฐานข้อมูลซีดีรอมของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุดเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดสาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ (12.55%) มีวัตถุประสงค์เพื่อทำรายงานประกอบวิชาเรียน (76.33%) ใช้ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย (33.03%) ฐาน ABI/INFORM (20.53%) ฐาน DAO และฐาน ERIC (11.60%) ค้นหาวข้อมการตลาด (15.53%) รับผลการค้นในรายการรูปแบบบรรณานุกรมพร้อมสาระสังเขป (65.71%) ผู้ใช้พึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องการให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการใช้ฐานข้อมูล การมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ และประสบปัญหาในระดับปานกลางเรื่องไม่ทราบวิธีการค้นหาฐานข้อมูลซีดีรอมที่ใช้ไม่ทราบรายชื่อฐานข้อมูลซีดีรอมที่มีในห้องสมุด และไม่ทราบขอบเขตเนื้อหาของฐานข้อมูลซีดีรอมที่ห้องสมุดมีให้บริการ

เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการในการใช้บริการ หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชาวไทยและกำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี (2) ผู้ใช้มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับมาก ในขณะที่มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความคาดหวังรายข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน (3) อาจารย์ และนักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน 3 ด้าน ยกเว้น ด้านบริการสิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษ และบริการอื่นๆ ไม่แตกต่าง และมีความคาดหวังทุกด้านไม่แตกต่างกัน (4) ชาวไทยและชาวต่างชาติมีความพึงพอใจทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน และมีความคาดหวังในการใช้บริการแตกต่างกัน 4 ด้าน ยกเว้นด้านบริการอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน (5) ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน 4 ด้าน ยกเว้นด้านบริการตอบคำถามเพื่อช่วยในการค้นคว้า ไม่แตกต่างกัน และมีความคาดหวังทุกด้านแตกต่างกัน (6) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการปรับปรุงกระบวนการให้บริการห้องสมุดควรนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติเข้ามาใช้ในห้องสมุด ผู้ใช้ไม่เห็นด้วยกับการที่ห้องสมุดให้เจ้าหน้าที่เดินตรวจภายในบริเวณห้องสมุด ผู้ใช้ไม่เห็นด้วยที่จัดบริเวณรับฝากของไว้ภายในห้องสมุดโดยเฉพาะทางเข้า-ออกควรขยายพื้นที่อ่านหนังสือพิมพ์ ให้กว้างขึ้น และควรมีห้องสำหรับการอ่านให้มากขึ้น เป็นต้น

เอื้ออารีย์ ปานพิมพ์ใหญ่ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการช่วยค้นคว้าของนิสิตในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการช่วยค้นคว้า โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ระดับ อยู่ในระดับ ปานกลาง โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำดังนี้ ด้านบรรณารักษ์ ด้านอาคารสถานที่ ด้านบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านครุภัณฑ์และอุปกรณ์

นฤมล กิจไพศาลรัตน (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การวิจัยครั้งนี้ เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ 7 ประเภทของห้องสมุด คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ บริการโลหทัศนวัสดุ บริการสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ บริการผลงานวิชาการของอาจารย์ และบริการถ่ายเอกสาร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มพึงพอใจบริการของห้องสมุดโดยรวม ผู้ใช้ห้องสมุดดีมาก มีความพึงพอใจบริการของห้องสมุด ผู้ใช้พึงพอใจปัจจัยทั้ง 4 ประการ ได้แก่ ความมืออยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุด ความรับผิดชอบและบุคลิกผู้ให้บริการ ลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า และลักษณะทางกายภาพของห้องสมุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในความรับผิดชอบและบุคลิกผู้ให้บริการสูงกว่าปัจจัยด้านอื่น ผู้ใช้ประสบปัญหาในการบริการทุกประเภทของห้องสมุด ได้แก่ หาดูเล่มหนังสือที่ต้องการไม่พบ บริการวารสารแบบชั้นปิด คู่มือช่วยค้นคว้าวิทยานิพนธ์ในห้องสมุดล้าสมัย เจ้าหน้าที่โลหทัศนวัสดุ คุยเสียงดัง และมักไม่อยู่ประจำจุดบริการ จำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นมีน้อย จำนวนผลงานทางวิชาการของอาจารย์มีน้อย และคุณภาพของเครื่องถ่ายเอกสารไม่ดีเท่าที่ควร

ธัญชา พุทธธรรม (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนิสิตระดับปริญญาตรี ภาคสมทบ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนิสิต ด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากร ด้านการบริการ ด้านสื่อสารสนเทศ ด้านบุคลากร และรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง 2. ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางด้านสถานที่ ด้านทรัพยากร ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสื่อสารสนเทศ และรวมทุกด้านระหว่างนิสิตชายและหญิง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3. พึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุด ด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากร ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสื่อสารสนเทศ และรวมทุกด้าน ระหว่างนิสิตวิชาเอกการบัญชีและวิชาเอกการตลาด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 4. พึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุด ด้านอาคารสถานที่ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสื่อสารสนเทศ และรวมทุกด้านระหว่างนิสิตระดับชั้นปีที่ 3 และปีที่ 4 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 5. พึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุด ด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากร ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสื่อสารสนเทศ และรวมทุกด้าน ระหว่างนิสิตที่มีอาชีพต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านทรัพยากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 6. พึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุด ด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากร ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสื่อสารสนเทศ และรวมทุกด้าน ของนิสิตที่มีความถี่ในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางต่างกัน

แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางด้านอาคารสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประภาพพันธ์ พลายจันทร์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาสภาพการใช้ห้องสมุด ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศ และบริการของห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ด้านสภาพการใช้ห้องสมุด นักศึกษาปริญญาตรีใช้ห้องสมุดมีความถี่ไม่แน่นอน เข้าใช้ห้องสมุดเพื่อค้นคว้าหาความรู้ประกอบการเรียน ค้นหานักหนังสือเอกสารจากเครื่องคอมพิวเตอร์ในระบบ OPAC ส่วนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้มากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ เพื่อค้นคว้าทำรายงาน ปัญหาพิเศษ/วิทยานิพนธ์ และค้นหานักหนังสือโดยใช้ระบบ OPAC ด้านความพึงพอใจในการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด นักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกันคือ หนังสือพิมพ์และหนังสือทั่วไปภาษาไทย และนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจ ในวารสารวิชาการภาษาไทยในระดับมากด้วยเช่นกัน ด้านความพึงพอใจในการบริการของห้องสมุด นักศึกษาระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกันคือ บริการยืม-คืน หนังสือโดยใช้คอมพิวเตอร์ บริการค้นหาหนังสือด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ (OPAC) บริการสืบค้นจากระบบเครือข่าย Internet ฐานข้อมูล online และบริการจัดแสดงหนังสือใหม่ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากคือ บริการจองหนังสือ และบริการสืบค้นจากฐานข้อมูล CDS/ISIS OPAC WEBISIS อีกด้วย

จิตราภรณ์ เพ็งดี (2547 : 5-15) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ให้เป็นห้องสมุดมีชีวิต ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนารูปแบบการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พัฒนาโดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้บุคลากรมีวิสัยทัศน์ มีความตื่นตัว จับใจ มีจิตสำนึกในภารกิจและหน้าที่ในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านบริการยืม-คืน พัฒนาโดยการสร้างโปรแกรมฐานข้อมูลการยืม-คืนด้วยระบบบัตรคิวผ่านคอมพิวเตอร์ ด้านบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ เน้นการพัฒนาให้เป็นบริการประเภทการศึกษาและความบันเทิง พร้อมจัดให้บริการอาคารและเครื่องตีพิมพ์บริเวณมุมพักผ่อน ด้านบริการข่าวสารประชาสัมพันธ์ พัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์และโทรศัพท์ระบบ UBC ของสำนักวิทยบริการ ด้านบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาการสร้างโปรแกรมฐานข้อมูลการให้บริการผ่านระบบคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง ด้านบริการรับฝากสิ่งของพัฒนาโดยการสร้างโปรแกรมฐานข้อมูลการให้บริการยืม-คืนกฎแจสำหรับตู้เก็บสิ่งของผ่านระบบคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง

พัชรินทร์ ชันทอง (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบห้องสมุดมีชีวิตมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งที่เป็นอาจารย์ นักศึกษา

ภาคปกติ และนักศึกษา กศ.ปช. ส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์การใช้หอสมุดสอดคล้องกัน คือ ส่วนใหญ่ใช้หอสมุดเพื่อการศึกษาค้นคว้า รองลงมาได้แก่เพื่ออ่านหนังสือ ระยะเวลาในการเปิด-ปิด อาจารย์เห็นว่าเวลาเปิด-ปิด หอสมุดมีชีวิต มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตที่เหมาะสมที่สุด คือ เวลา 07.00 น. หรือ 08.00 น. และปิดเวลา 21.00 น. นักศึกษาทั้งภาคปกติและ กศ.ปช. มีความเห็นเหมือนกันว่าควรเปิดเวลา 08.00 น. และปิดเวลา 21.00 น. มากที่สุด ในขณะที่บุคคลภายนอกมีความเห็นว่า ควรเปิดเวลา 07.00 น. และปิดเวลา 18.00 น. และเปิดเวลา 08.00 น. และปิดเวลา 16.00 น. หรือ 21.00 น. มากเท่ากัน

อาคารสถานที่ของหอสมุด อาจารย์มีความเห็นว่า หอสมุดควรปรับปรุงเรื่องอุณหภูมิภายในหอสมุดมากที่สุด รองลงมาคือเรื่องแสงสว่างภายในหอสมุด นักศึกษาทั้งภาคปกติ และภาค กศ.ปช. มีความเห็นเหมือนกันว่า ควรปรับปรุงเรื่องที่จอดรถมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องอุณหภูมิภายในหอสมุด และบุคคลภายนอกเห็นว่า หอสมุดควรปรับปรุงเรื่องแสงสว่างภายในหอสมุดมากที่สุด

การปรับปรุงและการตกแต่งภายในอาคารหอสมุด อาจารย์มีความเห็นว่าภายในอาคารหอสมุดควรปรับปรุงด้วยการติดป้ายบอกตำแหน่งต่างๆ มากที่สุด รองลงมา คือ ตกแต่งด้วยภาพเขียน นักศึกษาทั้งภาคปกติและภาค กศ.ปช. มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ควรตกแต่งด้วยภาพเขียนมากที่สุด และรองลงมาคือติดป้ายบอกตำแหน่ง และบุคคลภายนอกมีความเห็นว่าควรตกแต่งด้วยสวนหย่อม และปรับปรุงด้วยการติดป้ายบอกตำแหน่งต่างๆ ภายในอาคารหอสมุดมากเท่ากัน

ทรัพยากรสารสนเทศที่ควรจัดบริการในห้องสมุดมีชีวิตมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ทรัพยากรสารสนเทศที่กลุ่มอาจารย์ มีความเห็นว่าควรจัดให้บริการในห้องสมุดมากที่สุด คือ หนังสือวิชาการ และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ รองลงมาคือวารสารวิชาการ ซีดีวิชาการ และงานวิจัย ส่วนกลุ่มนักศึกษาภาคปกติเห็นว่าวารสารบันเทิงเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่ควรจัดบริการในห้องสมุดมากที่สุด รองลงมาคือ หนังสือพิมพ์ แต่นักศึกษา กศ.ปช. ส่วนใหญ่เห็นว่า ทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดควรจัดบริการมากที่สุด คือ หนังสือวิชาการ รองลงมาคือ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ในขณะที่ทรัพยากรสารสนเทศที่บุคคลภายนอกส่วนใหญ่เห็นว่าควรจัดให้บริการในห้องสมุด คือ วารสารบันเทิง วิทยุทัศน์วิชาการ และซีดีวิชาการ รองลงมาคือ นวนิยาย ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และ หนังสือพิมพ์

รูปแบบกิจกรรมและบริการที่ควรจัดในห้องสมุดมีชีวิต มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต อาจารย์มีความเห็นว่ากิจกรรมที่ทางฝ่ายหอสมุดควรจัดมากที่สุด คือ เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น บริการอินเทอร์เน็ต และบริการถ่ายเอกสารและเข้าเล่มรายงาน รองลงมาคือบริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้า และการจัดนิทรรศการตามเทศกาลต่างๆ ส่วนนักศึกษาทั้งภาคปกติ และภาค กศ.ปช. มีความเห็นเหมือนกันว่า ควรจัดบริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุด บริการที่ควรจัดรองลงมาคือ เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น ในขณะที่บุคคลภายนอกเห็นว่า หอสมุดควรจัดงานสัปดาห์ห้องสมุดมากที่สุด รองลงมาคือ บริการอินเทอร์เน็ตและจัดนิทรรศการตามเทศกาลต่างๆ

คุณลักษณะของผู้ให้บริการในห้องสมุดมีชีวิต มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่ม มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ผู้ให้บริการในห้องสมุด ต้องเป็นคนที่มีความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส มากที่สุด คุณลักษณะรองลงมาที่กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มต้องการคือ ต้องมีกิริยาจาสุภาพ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกิจกรรมและการให้บริการที่หอสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ควรปรับปรุง อาจารย์ได้ให้ข้อเสนอแนะว่าหอสมุดควรเพิ่ม จำนวนหนังสือให้มากขึ้น และควรปรับปรุงระบบ อินเทอร์เน็ต ปรับปรุงผู้ให้บริการ ควบคุมการใช้เสียงของผู้ใช้ และควรเพิ่มเครื่องถ่ายเอกสาร นักศึกษาภาคปกติให้ข้อเสนอแนะว่า ควรปรับปรุงผู้ให้บริการ ควรตกแต่งภายในอาคารให้มีสีสันสดใส และควรเพิ่มจำนวนเครื่องถ่ายเอกสาร นักศึกษา กศ.ปช. เสนอว่า หอสมุดควรเพิ่มจำนวนหนังสือที่ให้ยืม ปรับปรุงผู้ให้บริการ ปรับปรุงลิฟต์ และควรตกแต่งภายในอาคารให้มีสีสันสดใส และบุคคลภายนอกก็เห็นว่าหอสมุดควรตกแต่งภายในอาคารให้มีสีสันสดใส ปรับปรุงเรื่องการประชาสัมพันธ์ และเพิ่มจำนวนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และปรับปรุงผู้ให้บริการ ทั้งยังควรเปิดเพลง เบาๆ ในบางชั้น

บรรพต พิจิตรกำเนิด (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบของห้องสมุดศูนย์ การศึกษานอกมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต: กรณีศึกษาศูนย์พัฒนวิชาการสยาม ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการ ศูนย์พัฒนวิชาการสยาม 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ โดยใช้เวลา ประมาณ 1-2 ชั่วโมง/ครั้ง นักศึกษาส่วนใหญ่แสวงหาความรู้ผ่านอินเทอร์เน็ต แต่นักศึกษาไม่เคย ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่สำนักวิทยบริการจัดให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ที่สำนักวิทยบริการศูนย์ พัฒนวิชาการสยามจัดเตรียมไว้ให้บริการ ได้แก่ หนังสือ 452 ชื่อเรื่อง จำนวน 1,056 เล่ม เป็นหนังสือภาษาไทย 992 เล่ม หนังสือภาษาต่างประเทศ 64 เล่ม วารสาร 15 ชื่อเรื่อง แบ่งเป็นวารสารภาษาไทย 14 ชื่อเรื่อง วารสารภาษาอังกฤษ 1 ชื่อเรื่อง หนังสือพิมพ์ 6 ชื่อเรื่อง แบ่งเป็นหนังสือพิมพ์ภาษาไทย 5 ชื่อเรื่อง หนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษ 1 ชื่อเรื่อง สำหรับปัญหาที่พบมาก ได้แก่ จำนวนสารสนเทศไม่เพียงพอ ต่อความต้องการสถานที่คับแคบไม่เหมาะสม คอมพิวเตอร์มีปริมาณน้อย เจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่มีมารยาท สำหรับการบริหารงานสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน แต่ไม่ได้มีโครงสร้างที่รวมถึงสำนักวิทยบริการ ศูนย์การศึกษาต่างๆรวมอยู่ด้วย ทว่าในทางปฏิบัติการ ดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ ศูนย์พัฒนวิชาการสยาม มีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กับสำนักวิทยบริการ ส่วนกลางอยู่ด้วย ส่วนบุคลากรและครุภัณฑ์ต่างๆ ศูนย์พัฒนวิชาการสยามเป็นผู้จัดการด้วยตนเองนักศึกษา จำนวนมากต้องการสื่อสารสนเทศโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัย โดยนักศึกษาต้องการสื่อประเภท ตำราเรียน หนังสือคู่มือหนังสือพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้ง ยังต้องการให้สำนักวิทยบริการจัดให้บริการถ่ายเอกสาร แปลเอกสาร การสืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ การให้คำปรึกษา บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รูปแบบของห้องสมุดศูนย์การศึกษานอก มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ใน 2 รูปแบบ คือ 1) การดำเนินงานห้องสมุดแบบศูนย์รวม ซึ่งเป็นการ

บริหารงานทั้งหมดจากสำนักวิทยบริการส่วนกลางแล้วส่งไปให้บริการยังสำนักวิทยบริการ ศูนย์พันธชยการสยาม 2) การดำเนินงานห้องสมุดแบบกระจายศูนย์ เป็นการให้ศูนย์พันธชยการสยามบริหารงานสำนักวิทยบริการส่วนใหญ่ด้วยตนเอง แต่ยังคงใช้มาตรฐานการปฏิบัติงานเดียวกันกับสำนักวิทยบริการส่วนกลาง

บุหงา บุญประสพ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบที่พึงประสงค์ของห้องสมุดกระทรวงอุตสาหกรรม. ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบที่พึงประสงค์ของห้องสมุดกระทรวงอุตสาหกรรม ควรมีลักษณะดังนี้ 1) ด้านโครงสร้างการบริหารงาน ห้องสมุดควรมีฐานะเป็นกองหรือสำนักหรือเรียกชื่อ อย่างอื่นที่เทียบเท่า ควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานในรูปแบบห้องสมุดอัตโนมัติ ควรกำหนดโครงสร้างการบริหารงานเป็น 3 งานหลัก คือ งานบริหาร งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ และงานบริการ ควรเป็นหน่วยงานเอกเทศ มีสายการบังคับบัญชาขึ้นตรงกับผู้บริหารขององค์กร และควรมีคณะกรรมการดำเนินการบริหารงานห้องสมุด 2) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ห้องสมุดควรเป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอุตสาหกรรมทุกประเภททั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ และควรเป็นแหล่งบริการสารสนเทศเกี่ยวกับอุตสาหกรรมทุกด้าน 3) ด้านการให้บริการ บริการสารสนเทศที่ห้องสมุดควรจัดให้บริการ ได้แก่ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า บริการข่าวสารทันสมัย บริการแนะนำแหล่งสารสนเทศ บริการสารสนเทศทางเว็บไซต์ของกระทรวงอุตสาหกรรม บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ บริการฝึกอบรม/ให้คำแนะนำการสืบค้นสารสนเทศ บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการสารสนเทศทางไปรษณีย์/ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์และบริการเลือกสรรสารสนเทศเฉพาะบุคคล 4) ด้านความร่วมมือระหว่างห้องสมุด ควรมีความร่วมมือกับห้องสมุดเฉพาะและหน่วยงานทางวิชาการอื่นๆ ซึ่งความร่วมมือระหว่างห้องสมุดที่ควรดำเนินการ ได้แก่ การผลิตทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันและการให้บริการสารสนเทศผ่านระบบเครือข่าย 5) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดควรจัดให้บริการ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วารสาร หนังสือวิชาการ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัยและหนังสืออ้างอิง ส่วนเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศที่ควรจัดให้บริการ ได้แก่ สารสนเทศด้านมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม สารสนเทศด้านโรงงานอุตสาหกรรมและสารสนเทศด้านอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ 6) ด้านบุคลากร ห้องสมุดควรมีตำแหน่งบรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศหรือนักวิชาการอย่างน้อย 1 อัตรา ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ห้องสมุด อย่างน้อย 1 อัตรา และตำแหน่งเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล อย่างน้อย 1 อัตรา บุคลากรห้องสมุดควรได้รับโอกาสให้มีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กร 7) ด้านงานเทคนิค ห้องสมุดควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานและใช้หลักเกณฑ์มาตรฐานสากลในการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ 8) ด้านอาคารสถานที่ ห้องสมุดควรเป็นห้องหรืออาคาร อยู่ในพื้นที่ที่สะดวกแก่การบริการ ห้องหรืออาคาร ควรสอดคล้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และเหมาะสมกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ ตลอดจน

ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการในการใช้บริการ 9) ด้านครุภัณฑ์ห้องสมุด ครุภัณฑ์ห้องสมุดควรมีรูปแบบที่สอดคล้อง ตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เหมาะสมกับห้องหรืออาคาร และมีรูปแบบที่เคลื่อนย้ายง่าย ปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมและประโยชน์ใช้สอย 10) ด้านงบประมาณ ห้องสมุดควรได้รับจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ นอกเหนือจากทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ และควรได้รับการจัดสรรงบประมาณในปีแรกไม่ต่ำกว่าร้อยละ 5 ของงบประมาณขององค์กร และในปีต่อๆ ไปควรได้รับการจัดสรรงบประมาณไม่ต่ำกว่าร้อยละ 10 ของจำนวนที่ห้องสมุดเคยได้รับในปีที่ผ่านมา ตลอดจนห้องสมุดควรมีกองทุนสนับสนุนการพัฒนาห้องสมุด

วรพจน์ วีรพลิน (2550 : 58-76) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความต้องการรูปแบบห้องสมุดที่พึงประสงค์ของบุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พ.ศ. 2550. ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรเป็นเพศชายเท่ากับเพศหญิง ส่วนใหญ่อายุต่ำกว่า 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโทเป็นส่วนใหญ่ บุคลากรส่วนใหญ่มีประสบการณ์การใช้ห้องสมุด โดยใช้สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง เป็นส่วนมาก วัตถุประสงค์ที่ใช้ห้องสมุดนั้น เพื่อดันคว้าหาความรู้เป็นส่วนใหญ่ ชอบห้องสมุดในฝันประเภท Living Library สูงสุด ส่วนความคิดที่ปรารถนาที่จะให้ศูนย์วิทยบริการสวนสุนันทามีห้องสมุดรูปแบบ Living Library สูงสุด 2) นักศึกษาส่วนมากเป็นเพศหญิง ประชากรจำนวนเท่ากันทั้ง 4 ชั้นปี มีอายุระหว่าง 17-21 ปีเป็นส่วนใหญ่ นักศึกษาส่วนใหญ่มีประสบการณ์เข้าใช้ห้องสมุด โดยใช้สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง เป็นส่วนมาก วัตถุประสงค์ที่ใช้ห้องสมุดนั้น เพื่อดันคว้าหาความรู้เป็นส่วนใหญ่ ชอบห้องสมุดในฝันประเภท Living Library สูงสุด ส่วนความคิดที่ปรารถนาที่จะให้ศูนย์วิทยบริการสวนสุนันทามีห้องสมุดรูปแบบประเภท Living Library ใกล้เคียงกับ Learning

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

เมจิด, อันวา และไอเซ็นชิตซ์ (Majid, Anwar and Eisenschitz 2001 : 176-186) ได้ทำการศึกษาการรับรู้ของผู้ใช้ห้องสมุดที่มีต่อประสิทธิภาพของห้องสมุดทางการเกษตรในประเทศมาเลเซีย 5 แห่ง ผลการวิจัยพบว่า ทรัพยากรห้องสมุดมีเพียงพอ บริการและความสะดวกสบายที่ได้รับมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ในประสิทธิภาพของห้องสมุด การมีส่วนร่วมในการศึกษาของผู้ใช้ การให้ความช่วยเหลือในการใช้ทรัพยากรห้องสมุดและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และภูมิหลังทางวิชาชีพของผู้รับบริการ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ให้ข้อคิดเห็นว่า ในการศึกษาประสิทธิภาพของห้องสมุดใดก็ตาม ถ้าจะให้เป็นการศึกษาที่น่าเชื่อถือ ก็ควรจะได้มีการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้ประกอบด้วย

นียอนเซงกา (Niyonsenga 1996 : 225-240) ได้ทำการศึกษา การใช้ห้องสมุดและความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุด มหาวิทยาลัยแห่งชาติราวันดา โดยสอบถามผู้ใช้ซึ่งเป็นนักศึกษา

ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และอาจารย์ จำนวน 218 คน โดยสอบถามข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้ใช้ การใช้ห้องสมุด และความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุด ในด้านเวลาที่เปิดให้บริการ การเข้าถึงทรัพยากรในห้องสมุด ความช่วยเหลือของบุคลากรห้องสมุด ระยะเวลาในการยืม นโยบายการให้ยืมหนังสือ ความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากร การบริการวารสารและบริการโลหทัศน์วัสดุ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจที่ต่ำของผู้ใช้ห้องสมุดแห่งนี้เกี่ยวข้องกับคุณภาพ การปฏิบัติงานที่ต่ำของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ปัญหาต่างๆ เกิดจากเจ้าหน้าที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม การขาดทักษะการให้บริการตอบคำถาม ห้องสมุดขาดการบริการถ่ายเอกสารที่เพียงพอ ความต้องการการให้ยืม-คืนหนังสืออย่างเป็นระบบความต้องการในการใช้วารสารตลอดจนการขาดตารางหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรห้องสมุด นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์ และนักวิจัยเป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจในบริการของห้องสมุดในระดับสูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มนักศึกษา ทั้งนี้เพราะการได้รับสิทธิพิเศษจากทางห้องสมุด

ลามอน (Lahmon 1996 : 3) ได้ทำการศึกษาในระดับของบริการของห้องสมุดที่จัดให้ตามโปรแกรมของสมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและวิจัยเพื่อขยายการให้บริการห้องสมุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยต่างๆ 6 อย่างคือ การบริหาร การเงิน บุคลากร คณาจารย์ ทรัพยากร และบริการ ผลการวิจัยพบว่า การจัดสรรงบประมาณที่ไม่เพียงพอ มีผลให้การจัดหาทรัพยากรและการให้บริการแก่นักศึกษาและคณาจารย์ไม่เพียงพอไปด้วย

มอสเตอร์ท, อีลอฟฟ์ และโซลล์ม (Mostert, Eloff and Solms 1989 : 545-556) ได้ทำการศึกษาวิธีการสำหรับการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ ผลการวิจัยพบว่า ในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ควรค้นหาวิธีที่ดีที่สุด โดยพิจารณาถึงองค์ประกอบด้านจิตวิทยาและด้านศักยภาพ และควรศึกษาทั้งความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้ ในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ไม่ควรทำมากกว่าปีละ 2 ครั้ง และในการรายงานผลนั้น ผู้บริหารระดับสูงต้องการทราบและสนใจความพึงพอใจของผู้ใช้ในภาพรวมทั้งในด้านบวกและด้านลบ ที่มีต่อการบริการส่วนผู้บริหารระดับปฏิบัติการสนใจและต้องการทราบความพึงพอใจของผู้ใช้แต่ละด้านโดยละเอียด นอกจากนี้ควรหาความสัมพันธ์ระหว่างผลของการสำรวจความพึงพอใจ โดยสอบถามจากผู้ใช้และหน่วยงานทำการประเมินเอง

บอเนอร์ (Bauner 1979 : 6379-A) ได้ทำการศึกษา การใช้ห้องสมุดและการรับรู้ของนักศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเซาท์เทิร์นอิลลินอยส์-คาร์บอนาเดล (Southern Illinois University - Carbonadale) ซึ่งจุดมุ่งหมายประการหนึ่งคือ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะนิสัย และการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาที่มหาวิทยาลัยแห่งนี้ ผลการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านการใช้วัสดุห้องสมุดภายในห้องสมุดกับการยืมและจำนวนชั่วโมงที่ใช้การศึกษาภายในห้องสมุดตลอดจนการใช้ห้องสมุดกับระดับชั้นปีหรือคณะที่เรียน ส่วนปัญหาที่พบคือ สภาพแวดล้อมของห้องสมุด

ในส่วนของหนังสือวิชาการมีไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการหาข้อมูลที่ต้องการไม่พบ ทำให้ผู้เข้าใช้บริการของห้องสมุดลดจำนวนการยืม-คืนลง ดังนั้นเหตุผลที่ทำให้เข้าใช้ห้องสมุด คือ เพื่อทำการบ้าน เพื่อค้นคว้า วิจัย และอ่านตำราเรียน ส่วนความคิดเห็นคือ การเรียนวิชาการใช้ห้องสมุดสามารถช่วยในการศึกษาได้มาก

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งของประเทศไทยและของต่างประเทศ พบว่า มีการศึกษาเกี่ยวกับผู้ให้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัย อย่างแพร่หลาย ผลการศึกษามีความสอดคล้องและใกล้เคียงกัน ประเด็นสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. การรับรู้ของผู้ใช้บริการ พบว่ามีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เมจิต, อันวา และ ไอน์เทิทซ์ (2001 : 176-186) บอเนอร์ (1979 : 6379 - A) และ ลามอน (1996 : 3) มีความสอดคล้องกันในเรื่อง การศึกษาการรับรู้ของผู้ใช้ห้องสมุด และระดับของบริการห้องสมุด ได้ทำการศึกษาระดับของบริการของห้องสมุดที่จัดให้ตามโปรแกรมของสมาคมห้องสมุดวิทยาลัยและวิจัยเพื่อขยายการให้บริการห้องสมุด

2. ความต้องการของผู้ใช้บริการ พบว่ามีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นิดา เพ็ชรพิรุณ (2540 : บทคัดย่อ) ดนัยศักดิ์ โกวิทวิบูล (2543 : บทคัดย่อ) และมณีรัตน์ พรกุลวัฒน์ (2543 : บทคัดย่อ) มีความสอดคล้องกันในเรื่อง การศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการมัธยมศึกษาถึงระดับของความถี่การใช้บริการห้องสมุด 5 ระดับ ตั้งแต่น้อยที่สุดถึงมากที่สุด และพบว่าผู้ให้บริการมีความถี่การใช้บริการห้องสมุดอยู่ในระดับมากและปานกลาง และนักวิจัยพยายามจะศึกษาถึงความถี่การใช้บริการเฉพาะบริการใดบริการหนึ่งของห้องสมุด เช่น เนาวรัตน์ ปัญญางาม (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความต้องการของผู้ใช้ ที่มีต่อการสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์ของหอสมุดแห่งชาติ

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่ามีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รุ่งโรจน์ไพศาลสมบัติรัตน์ (2540 : 79-87) จิตราภรณ์ เฟิงดี (2541 : 116) สุกัญญา อีรพงศ์ภักดี (2542 : บทคัดย่อ) เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543 : บทคัดย่อ) ธนัชชา พุทธิธรรม (2545 : บทคัดย่อ) นิยอนเซงกา (1996 : 225-240) มอสเตอร์ท, อีลอฟฟ์ และโซลมี (1989 : 545 - 556) พบว่ามีความสอดคล้องกันในเรื่อง การศึกษาถึงระดับของความพึงพอใจ 5 ระดับ ตั้งแต่น้อยที่สุดถึงมากที่สุด พบว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนงานวิจัยของ ครองทรัพย์ เจิดนภาพันธุ์ (2542 : บทคัดย่อ) นฤมล กิจไพศาลรัตน (2545 : บทคัดย่อ) พบว่ามีความสอดคล้องกันในเรื่อง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และนักวิจัยพยายามจะศึกษาถึงความพึงพอใจเฉพาะบริการใดบริการหนึ่งของห้องสมุด ซึ่งผลงานวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และ อารยะเสนาคุณ (2541 : บทคัดย่อ) ทศนียา เฑิดสูงเนิน (2543 : บทคัดย่อ) และเอื้ออารีย์ ปานพิมพ์ใหญ่ (2543 : บทคัดย่อ) ประภาพันธุ์ พลายนันท์ (2546 : บทคัดย่อ) มีความสอดคล้องกันในเรื่อง ความพึงพอใจเฉพาะบริการใดบริการหนึ่งของห้องสมุด ได้แก่ ความพึงพอใจในการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศ

ประเภทวัสดุไม่ตีพิมพ์ในสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ความพึงพอใจในการใช้บริการช่วยค้นคว้าของนิสิตในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และงานวิจัยที่ผ่านมามีทั้งของประเทศไทยและต่างประเทศ นิยมศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์รวมในผลงานวิจัย ยกเว้นของเจื้ออารีย์ ปานพิมพ์ใหญ่ (2543 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจเฉพาะของนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และของธัญชา พุทธิธรรม (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี ภาคสมทบ เพียงกลุ่มตัวอย่างเดียว

4. รูปแบบที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการ พบว่ามีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จิตราภรณ์ เฟ็งดี (2547 : 5-15) พัทรินทร์ ชันทอง (2548 : บทคัดย่อ) บรรพต พิจิตรกำเนิด (2549 : บทคัดย่อ) นุหงา บุญประสพ (2549 : บทคัดย่อ) วรพจน์ วีรพลิน (2550 : 58-76) มีความสอดคล้องกันในเรื่อง การศึกษารูปแบบการให้บริการในด้านต่างๆ เช่น ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านบริการข่าวสาร ประสัมพันธ์ ด้านโครงสร้างการบริหารงาน ด้านบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบริการรับฝากสิ่งของ ด้านอาคารสถานที่ของหอสมุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านงานเทคนิค ด้านความร่วมมือระหว่างห้องสมุด ด้านบริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้า

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์ โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์ ได้แก่ บุคลากรระดับอาจารย์ บุคลากรระดับเจ้าหน้าที่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 7,792 คน

ตารางที่ 3 จำนวนประชากรของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์

สถานภาพ	ระดับ	คณะ	จำนวนประชากร (คน)
บุคลากร	อาจารย์	-	265
	เจ้าหน้าที่	-	198
นักศึกษา	ปริญญาโท	- วิศวกรรมศาสตร์	119
		- บริหารธุรกิจ	165
		- รัฐประศาสนศาสตร์	73
	ปริญญาตรี	- วิศวกรรมศาสตร์	2,346
		- บริหารธุรกิจ	3,587
	- ศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์	741	
	- นิติศาสตร์	298	
รวม			7,792

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ได้แก่ บุคลากรระดับอาจารย์ บุคลากรระดับเจ้าหน้าที่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 367 คน จากจำนวนที่สามารถแทนกลุ่มประชากรได้ โดยใช้ตารางของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan 1970 : 607-608) โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนของการ สุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05 เพื่อความสะดวกในการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง โดยหาสัดส่วนจากสูตรดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตร สัดส่วนในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง} &= \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้}}{\text{จำนวนประชากร}} \\ &= \frac{367}{7,792} \\ &= 0.047* \end{aligned}$$

นำผลลัพธ์* ที่ได้ไปคูณกับจำนวนประชากรของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ จะได้สัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ตารางที่ 4 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

สถานภาพ	ระดับ	คณะ	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน)
บุคลากร	อาจารย์	-	12
	เจ้าหน้าที่	-	9
นักศึกษา	ปริญญาโท	- วิศวกรรมศาสตร์	6
		- บริหารธุรกิจ	8
		- รัฐประศาสนศาสตร์	4
	ปริญญาตรี	- วิศวกรรมศาสตร์	110
		- บริหารธุรกิจ	169
		- ศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์	35
		- นิติศาสตร์	14
		รวม	

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ 5 ด้าน คือ ในด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการ ด้านระบบและเทคโนโลยี และด้านบุคลากร โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นจำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามรายละเอียดทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยสถานภาพของผู้ใช้บริการ และ หน่วยงานที่สังกัด/คณะที่ท่านศึกษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านระบบและเทคโนโลยี และด้านบุคลากร

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด สอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

2.1 วิธีการสร้างเครื่องมือ

2.1.1 ศึกษาเอกสาร บทความวิจัย บทความวิชาการ หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1.2 ศึกษาแบบสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง สร้างแบบสอบถามจากแนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและต่างประเทศ นำมาสรุปหัวข้อหลัก และแยกเป็นประเด็นเพื่อร่างแบบสอบถาม

2.1.3 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ตรวจสอบเพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความเหมาะสมในการใช้ถ้อยคำ จำนวนภาษา และความชัดเจนของข้อคำถาม

2.1.4 นำผลการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน มารวมกันเพื่อคำนวณหาความตรงเชิงเนื้อหา สุวิมล ตีรกันันท์ (2550 : 165) ซึ่งคำนวณจากความสอดคล้องระหว่างประเด็นที่ต้องการวัดกับข้อคำถามที่สร้างขึ้น ดัชนีที่ใช้แสดงค่าความสอดคล้องเรียกว่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index : IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญจะต้องประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับ คือ

1 = สอดคล้อง 0 = ไม่แน่ใจ -1 = ไม่สอดคล้อง

สูตรที่ใช้ในการคำนวณ $IOC = \sum R/n$

R = ผลคูณของคะแนนกับจำนวนผู้เชี่ยวชาญในแต่ละระดับ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ค่า IOC มีค่าระหว่าง -1 ถึง 1 ข้อคำถามที่ดีควรมีค่า IOC ใกล้ 1 ส่วนข้อที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรมีการปรับปรุงแก้ไข นำข้อที่ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.50 ไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.6-1.00

2.1.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปตรวจสอบคุณภาพ โดยนำไปทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่เป้าหมายจำนวน 30 คน และนำไปหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (cronbach) บุญชม ศรีสะอาด (2535 : 96-98) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .9835

2.1.6 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้จริงกับอาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับปริญญาโท ของมหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยติดต่อขอหนังสือราชการจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เพื่อขอความอนุเคราะห์ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์อนุญาตให้ผู้วิจัยทำการวิจัยโดยใช้ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์ จำนวน 367 คน เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

3.2 ผู้วิจัยเป็นผู้แจกและรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง โดยส่งหนังสือราชการพร้อมแบบสอบถามให้กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 13 - 31 สิงหาคม 2551

3.3 ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 367 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การจัดกระทำวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมแบบทดสอบทั้งหมด 367 ฉบับ คืนมาแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

4.1.1 นำข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ และเรียงลำดับข้อมูล

4.1.2 นำข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์ จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านระบบและเทคโนโลยี และด้านบุคลากร มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

- 5 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความต้องการอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความต้องการอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความต้องการในระดับน้อยที่สุด

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ที่ได้นำมาจัดระดับความสำคัญตามเกณฑ์ของ

(พุทธ ไทยวรรณ 2550 : 199) ดังนี้

- 4.50-5.00 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด
- 3.50-4.49 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความต้องการอยู่ในระดับมาก
- 2.50-3.49 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง
- 1.50-2.49 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความต้องการอยู่ในระดับน้อย
- 1.00-1.49 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความต้องการในระดับน้อยที่สุด

4.1.3 แบบสอบถามตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และเรียงลำดับข้อมูล

4.1.4 ผู้วิจัยนำรายการที่มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับหรือมากกว่า 2.50 มาสังเคราะห์รูปแบบที่

พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านระบบและเทคโนโลยี และด้านบุคลากร โดยเสนอรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ต่อคณะกรรมการบริหาร มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด แล้วนำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติตามลำดับดังนี้

4.2.1 สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย

- (1) ค่าร้อยละ (Percentage)
- (2) ค่าเฉลี่ยหรือค่ามัชฌิมเลขคณิต (Arithmetic Mean)
- (3) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2.2 สำหรับแบบสอบถามปลายเปิด ใช้วิธีแจกแจงความถี่ตามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

ของผู้ตอบแบบสอบถามพร้อมทั้งจัดอันดับของความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความสะดวกในการแทนสื่อความหมายด้านการแปลผล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ

ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์	แทนความหมาย
% (Percentage)	ค่าร้อยละ
\bar{x} (Arithmetic mean)	ค่าเฉลี่ย
S.D. (Standard Deviation)	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N (Number of Samples)	จำนวนประชากร
n (number of samples)	จำนวนผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
f (frequency)	ความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของตาราง และอธิบายสรุปตารางตามลำดับ

ดังนี้

ตอนที่ 1 รายละเอียดทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความต้องการของผู้ให้บริการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการ

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านระบบและเทคโนโลยี และด้านบุคลากร

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ให้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

จากการศึกษาความต้องการของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ผู้วิจัยได้สรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของตารางตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 รายละเอียดทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์รายละเอียดทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย รายละเอียดทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น สถานภาพของผู้ใช้บริการ และหน่วยงานที่สังกัด/คณะที่ท่านศึกษา ดังปรากฏในตารางที่ 5 และตารางที่ 6

ตารางที่ 5 รายละเอียดทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพบุคลากร

รายละเอียดทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หน่วยงานที่สังกัด		
คณะวิศวกรรมศาสตร์	4	19.05
คณะบริหารธุรกิจ	6	28.57
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์	4	19.05
คณะนิติศาสตร์	4	19.05
อื่นๆ (โปรดระบุ).....	3	14.29
รวม	21	100.00

(n=21)

จากตารางที่ 5 พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่สังกัดคณะบริหารธุรกิจ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 รองลงมาในจำนวนที่เท่ากันสังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 4 คน คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ จำนวน 4 และคณะนิติศาสตร์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 19.05 และสังกัดอื่นๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29

ตารางที่ 6 รายละเอียดทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพนักศึกษา

รายละเอียดทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะที่ท่านศึกษา		
คณะวิศวกรรมศาสตร์	117	33.82
คณะบริหารธุรกิจ	176	50.87
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์	39	11.27
คณะนิติศาสตร์	14	4.05
อื่นๆ (โปรดระบุ).....	0	0.00
รวม	346	100.00

(n=346)

จากตารางที่ 6 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 50.87 รองลงมาเป็นนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 33.82 คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.27 และคณะนิติศาสตร์ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.05

ตอนที่ 2 ความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านระบบและเทคโนโลยี และด้านบุคลากร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ จำแนกออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

ด้านอาคารสถานที่	นำเสนอในตารางที่ 7
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	นำเสนอในตารางที่ 8
ด้านการบริการ	นำเสนอในตารางที่ 9
ด้านระบบและเทคโนโลยี	นำเสนอในตารางที่ 10
ด้านบุคลากร	นำเสนอในตารางที่ 11

2.1 ความต้องการของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านอาคารสถานที่ ดังปรากฏในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ความต้องการของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านอาคารสถานที่

รายการ	บุคลากร			นักศึกษา			รวม		
	\bar{x}	S.D.	ระดับความต้องการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความต้องการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความต้องการ
1. สภาพทั่วไปและการจัดตกแต่งภายในสำนักหอสมุดกลางทันสมัยตรงกับความต้องการ	3.33	0.73	ปานกลาง	3.40	0.76	ปานกลาง	3.40	0.76	ปานกลาง
2. ป้ายบอกทิศทาง และป้ายชี้แหล่งทรัพยากรภายในสำนักหอสมุดกลางชัดเจนทำให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ง่าย	3.29	0.85	ปานกลาง	3.36	0.84	ปานกลาง	3.35	0.84	ปานกลาง
3. อุณหภูมิภายในสำนักหอสมุดกลางเย็นสบายเหมาะกับการศึกษาค้นคว้า	3.19	1.17	ปานกลาง	3.72	0.90	มาก	3.69	0.92	มาก
4. สำนักหอสมุดกลางมีความเงียบสงบตรงกับความต้องการ	3.24	1.04	ปานกลาง	3.44	0.91	ปานกลาง	3.43	0.92	ปานกลาง
5. แสงสว่างภายในสำนักหอสมุดกลางเป็นไปอย่างพอเพียง	3.57	0.75	มาก	3.73	0.79	มาก	3.72	0.79	มาก

ตารางที่ 7 (ต่อ)

รายการ	บุคลากร			นักศึกษา			รวม		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ
6. ตำแหน่งที่ตั้งเคาน์เตอร์บริการ ยืม-คืน หนังสือมีความเหมาะสม	3.43	0.93	ปานกลาง	3.66	0.83	มาก	3.64	0.84	มาก
7. การวางชั้นหนังสือ ชั้นวางวารสาร และชั้นวางหนังสือ พิมพ์เหมาะสม ตรงกับความต้องการ	3.19	0.87	ปานกลาง	3.42	0.82	ปานกลาง	3.41	0.82	ปานกลาง
8. บริเวณที่นั่งอ่านหนังสือทั่วไปกว้างขวาง และเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้	3.57	0.87	มาก	3.33	0.92	ปานกลาง	3.35	0.92	ปานกลาง
9. บริเวณที่นั่งอ่านหนังสืออ้างอิง กว้างขวางและเหมาะสมกับจำนวน ผู้ใช้	3.52	0.87	มาก	3.34	0.80	ปานกลาง	3.35	0.80	ปานกลาง
10. บริเวณที่นั่งอ่าน หนังสือพิมพ์, วารสารและนิตยสาร กว้างขวาง และเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้	3.43	1.12	ปานกลาง	3.40	0.87	ปานกลาง	3.40	0.88	ปานกลาง
11. สภาพโต๊ะเก้าอี้และอุปกรณ์ต่างๆ ภายในห้องสมุดพร้อมที่จะให้บริการ	3.48	1.29	ปานกลาง	3.59	0.88	มาก	3.58	0.91	มาก
12. จำนวนโต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งอ่าน (ชั้น 1) จัดไว้บริการเพียงพอต่อ ความต้องการ	3.38	0.97	ปานกลาง	3.27	0.88	ปานกลาง	3.28	0.88	ปานกลาง
13. จำนวนโต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งอ่าน (ชั้น 2) จัดไว้บริการเพียงพอต่อ ความต้องการ	3.38	1.24	ปานกลาง	3.42	0.81	ปานกลาง	3.42	0.84	ปานกลาง
14. จำนวนโต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งอ่าน (ชั้น 3) จัดไว้บริการเพียงพอต่อ ความต้องการ	3.71	0.85	มาก	3.50	0.74	มาก	3.51	0.75	มาก
15. การจัดพื้นที่สำหรับสืบค้นฐานข้อมูล สารสนเทศภายในสำนักหอสมุดกลาง (WEB OPAC) สะดวกต่อการค้นหา	3.62	0.74	มาก	3.43	0.84	ปานกลาง	3.44	0.84	ปานกลาง
16. การจัดพื้นที่บริการโทรทัศน์ ซีดี วีดีทัศน์ และเครื่องเสียงกว้างขวาง เหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้	3.14	0.73	ปานกลาง	3.31	0.86	ปานกลาง	3.30	0.85	ปานกลาง
17. การจัดพื้นที่สำหรับบรรณวิทยากร บอร์ดข่าวสาร และประชาสัมพันธ์ เหมาะสมและทันสมัยตรงกับ ความต้องการ	3.19	0.87	ปานกลาง	3.29	0.79	ปานกลาง	3.28	0.79	ปานกลาง

ตารางที่ 7. (ต่อ)

รายการ	บุคลากร			นักศึกษา			รวม		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความต้องการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความต้องการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความต้องการ
18. การจัดมุมนิทรรศการภายในสำนักหอสมุดกลางตรงกับความต้องการ	3.24	0.89	ปานกลาง	3.27	0.79	ปานกลาง	3.27	0.79	ปานกลาง
19. การจัดพื้นที่สำหรับมุมหนังสือดี หนังสือแนะนำ และหนังสือน่าอ่านทันสมัยตรงกับความต้องการ	3.33	0.97	ปานกลาง	3.33	0.76	ปานกลาง	3.33	0.77	ปานกลาง
20. การจัดพื้นที่สำหรับบริการนั่งดื่มภายในห้องสมุดเพียงพอดังความต้องการ	3.33	0.80	ปานกลาง	3.07	0.93	ปานกลาง	3.09	0.92	ปานกลาง
21. ห้องน่านภายในสำนักหอสมุดกลางมีความสะอาดตรงกับความต้องการ	3.19	0.87	ปานกลาง	3.23	0.96	ปานกลาง	3.23	0.95	ปานกลาง
22. การเข้า-ออก สำนักหอสมุดกลางมีความสะดวกและทันสมัยตรงกับความต้องการ	3.62	1.02	มาก	3.47	0.90	ปานกลาง	3.48	0.91	ปานกลาง
23. สำนักหอสมุดกลางมีระบบความปลอดภัยที่เหมาะสมกับความต้องการ	3.48	1.12	ปานกลาง	3.59	2.29	มาก	3.58	2.23	มาก
สรุป	3.39	0.56	ปานกลาง	3.42	0.51	ปานกลาง	3.41	0.51	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า บุคลากรและนักศึกษามีความต้องการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายการที่บุคลากรและนักศึกษามีความต้องการอยู่ในระดับมาก มีเพียง 6 รายการ คือ

1. แสงสว่างภายในสำนักหอสมุดกลางเป็นไปอย่างพอเพียง ($\bar{x} = 3.72$)
2. อุณหภูมิภายในสำนักหอสมุดกลางเย็นสบายเหมาะกับการศึกษาค้นคว้า ($\bar{x} = 3.69$)
3. ตำแหน่งที่ตั้งเคาน์เตอร์บริการ ยืม-คืน หนังสือมีความเหมาะสม ($\bar{x} = 3.64$)
4. สภาพโต๊ะเก้าอี้และอุปกรณ์ต่างๆ ภายในห้องสมุดพร้อมที่จะให้บริการ ($\bar{x} = 3.58$)
5. สำนักหอสมุดกลางมีระบบความปลอดภัยที่เหมาะสมกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.58$)
6. จำนวนโต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งอ่าน (ชั้น 3) จัดไว้บริการเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{x} = 3.51$)

รายการที่บุคลากรและนักศึกษามีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ ดังนี้

1. การเข้า-ออกสำนักหอสมุดกลางมีความสะดวกและทันสมัยตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.48$)
2. การจัดพื้นที่สำหรับสืบค้นฐานข้อมูลสารสนเทศภายในสำนักหอสมุดกลาง (WEB OPAC)

สะดวกต่อการค้นหา ($\bar{x} = 3.44$)

3. สำนักหอสมุดกลางมีความเงียบสงบตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.43$)
4. จำนวนโต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งอ่าน (ชั้น 2) จัดไว้บริการเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{x} = 3.42$)

5. การวางชั้นหนังสือ ชั้นวางวารสาร และชั้นวางหนังสือพิมพ์เหมาะสมตรงกับความต้องการ
($\bar{x} = 3.41$)

6. สภาพทั่วไปและการจัดตกแต่งภายในสำนักหอสมุดกลางทันสมัยตรงกับความต้องการ
($\bar{x} = 3.40$)

7. บริเวณที่นั่งอ่าน หนังสือพิมพ์, วารสารและนิตยสาร กว้างขวางและเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้
($\bar{x} = 3.40$)

8. ป้ายบอกทิศทางและป้ายชี้แหล่งทรัพยากรภายในสำนักหอสมุดกลางชัดเจนทำให้ค้นหา
สิ่งที่ต้องการได้ง่าย ($\bar{x} = 3.35$)

9. บริเวณที่นั่งอ่านหนังสือทั่วไป กว้างขวางและเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้ ($\bar{x} = 3.35$)

10. บริเวณที่นั่งอ่านหนังสืออ้างอิง กว้างขวางและเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้ ($\bar{x} = 3.35$)

11. การจัดพื้นที่สำหรับมุมหนังสือดี หนังสือแนะนำ และหนังสือนำอ่านทันสมัยตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.33$)

12. การจัดพื้นที่บริการโทรทัศน์ ซีดี วีดีทัศน์ และเครื่องเสียงกว้างขวางเหมาะสมกับจำนวน
ผู้ใช้ ($\bar{x} = 3.30$)

13. จำนวนโต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งอ่าน(ชั้น 1) จัดไว้บริการเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{x} = 3.28$)

14. การจัดพื้นที่สำหรับบอร์ดวิชาการ บอร์ดข่าวสาร และประชาสัมพันธ์เหมาะสมและทันสมัย
ตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.28$)

15. การจัดมุมนิทรรศการภายในสำนักหอสมุดกลางตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.27$)

16. ห้องน้ำภายในสำนักหอสมุดกลางมีความสะอาดตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.23$)

17. การจัดพื้นที่สำหรับบริการน้ำดื่มภายในห้องสมุดเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{x} = 3.09$)

2.2 ความต้องการของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการ
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ดังปรากฏในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ความต้องการของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงาน
บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

รายการ	บุคลากร			นักศึกษา			รวม		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ
1. จำนวนหนังสือทั่วไปของหมวด A-Z ที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลาง เพียงพอต่อความต้องการ	3.48	0.87	ปานกลาง	3.39	0.82	ปานกลาง	3.40	0.83	ปานกลาง
2. เนื้อหาหนังสือทั่วไปของหมวด A-Z ที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางตรงกับ ความต้องการ	3.38	0.67	ปานกลาง	3.42	0.75	ปานกลาง	3.42	0.74	ปานกลาง

ตารางที่ 8 (ต่อ)

รายการ	บุคลากร			นักศึกษา			รวม		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ
3. จำนวนหนังสือตำราเรียนทั่วไปที่มี อยู่สำนักหอสมุดกลางเพียงพอกับ ความต้องการ	3.19	0.81	ปานกลาง	3.42	0.81	ปานกลาง	3.41	0.81	ปานกลาง
4. เนื้อหาหนังสือตำราเรียนทั่วไปที่มี อยู่ในสำนักหอสมุดกลางตรงกับ ความต้องการ	3.10	0.94	ปานกลาง	3.50	0.80	ปานกลาง	3.48	0.81	ปานกลาง
5. จำนวนนวนิยาย - เรื่องสั้นที่มีอยู่ ในสำนักหอสมุดกลางเพียงพอกับ ความต้องการ	3.19	0.81	ปานกลาง	3.27	0.82	ปานกลาง	3.27	0.82	ปานกลาง
6. เนื้อหานวนิยาย - เรื่องสั้นที่มีอยู่ ในสำนักหอสมุดกลางตรงกับ ความต้องการ	3.14	0.79	ปานกลาง	3.26	0.81	ปานกลาง	3.25	0.81	ปานกลาง
7. จำนวนวารสารที่มีอยู่ในสำนักหอ สมุดกลางเพียงพอกับความต้องการ	3.29	0.85	ปานกลาง	3.35	0.81	ปานกลาง	3.35	0.81	ปานกลาง
8. เนื้อหาบทความวารสารที่มีอยู่ใน สำนักหอสมุดกลางตรงกับ ความต้องการ	3.10	0.77	ปานกลาง	3.39	0.76	ปานกลาง	3.38	0.76	ปานกลาง
9. จำนวนนิตยสารที่มีอยู่ในสำนัก หอสมุดกลางเพียงพอกับ ความต้องการ	3.24	0.77	ปานกลาง	3.31	0.82	ปานกลาง	3.31	0.81	ปานกลาง
10. เนื้อหาบทความนิตยสารที่มีอยู่ใน สำนักหอสมุดกลางตรงกับ ความต้องการ	3.38	0.74	ปานกลาง	3.37	0.79	ปานกลาง	3.37	0.79	ปานกลาง
11. จำนวนจุลสารที่มีอยู่ในสำนักหอ สมุดกลางเพียงพอกับ ความต้องการ	3.29	0.72	ปานกลาง	3.34	0.75	ปานกลาง	3.34	0.74	ปานกลาง
12. เนื้อหาจุลสารที่มีอยู่ในสำนัก หอสมุดกลางตรงกับ ความต้องการ	3.14	0.79	ปานกลาง	3.34	0.72	ปานกลาง	3.33	0.72	ปานกลาง
13. จำนวนกฤตภาคที่มีอยู่ในสำนัก หอสมุดกลางเพียงพอกับ ความต้องการ	3.19	0.81	ปานกลาง	3.31	0.81	ปานกลาง	3.31	0.81	ปานกลาง
14. เนื้อหากฤตภาคที่มีอยู่ในสำนัก หอสมุดกลางตรงกับ ความต้องการ	3.05	0.92	ปานกลาง	3.31	0.78	ปานกลาง	3.30	0.79	ปานกลาง

ตารางที่ 8 (ต่อ)

รายการ	บุคลากร			นักศึกษา			รวม		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ
15. จำนวนหนังสือพิมพ์ที่มีอยู่ใน สำนักหอสมุดกลางเพียงพอกับ ความต้องการ	3.29	0.90	ปานกลาง	3.46	0.84	ปานกลาง	3.45	0.85	ปานกลาง
16. เนื้อหาหนังสือพิมพ์ที่มีอยู่ใน สำนักหอสมุดกลางตรงกับความ ต้องการ	3.43	0.68	ปานกลาง	3.69	1.91	มาก	3.67	1.86	มาก
17. จำนวนหนังสืออ้างอิงที่มีอยู่ใน สำนักหอสมุดกลางเพียงพอกับ ความต้องการ	3.05	0.92	ปานกลาง	3.41	0.82	ปานกลาง	3.39	0.83	ปานกลาง
18. เนื้อหาหนังสืออ้างอิงที่มีอยู่ใน สำนักหอสมุดกลางตรงกับความ ต้องการ	3.10	0.94	ปานกลาง	3.47	0.77	ปานกลาง	3.45	0.78	ปานกลาง
19. จำนวนสิ่งพิมพ์รัฐบาลที่มีอยู่ใน สำนักหอสมุดกลางตรงกับ ความ ต้องการ	2.90	0.94	ปานกลาง	3.47	0.78	ปานกลาง	3.35	0.80	ปานกลาง
20. เนื้อหาสิ่งพิมพ์รัฐบาลที่มีอยู่ใน สำนักหอสมุดกลางตรงกับ ความ ต้องการ	2.90	0.89	ปานกลาง	3.36	0.74	ปานกลาง	3.34	0.75	ปานกลาง
21. เนื้อหางานวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่ มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางตรงกับ ความต้องการ	2.95	1.07	ปานกลาง	3.41	0.92	ปานกลาง	3.38	0.93	ปานกลาง
22. เนื้อหาโครงการหรือปริญญาานิพนธ์ที่ มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางตรงกับ ความต้องการ	3.10	1.04	ปานกลาง	3.37	0.90	ปานกลาง	3.35	0.90	ปานกลาง
23. จำนวนวัสดุไมตีพิมพ์ เช่น วีดีโอ ซีดี เทปบันทึกเสียง เทปภาษา ที่มีอยู่ใน สำนักหอสมุดกลางเพียงพอ กับความ ต้องการ	3.14	1.01	ปานกลาง	3.17	0.94	ปานกลาง	3.17	0.94	ปานกลาง
24. เนื้อหาวัสดุไมตีพิมพ์ เช่น วีดีโอ ซีดี เทปบันทึกเสียง เทปภาษาต่าง ประเทศที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลาง ตรงกับความต้องการ	2.95	0.97	ปานกลาง	3.23	0.90	ปานกลาง	3.21	0.91	ปานกลาง
สรุป	3.16	0.63	ปานกลาง	3.37	0.56	ปานกลาง	3.36	0.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า บุคลากรและนักศึกษามีความต้องการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายการที่บุคลากรและนักศึกษามีความต้องการอยู่ในระดับมาก มีเพียง 1 รายการ คือ เนื้อหาหนังสือพิมพ์ที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.67$)

รายการที่บุคลากรและนักศึกษามีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ ดังนี้

1. เนื้อหาหนังสือตำราเรียนทั่วไปที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.48$)
2. จำนวนหนังสือพิมพ์ที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางเพียงพอกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.45$)
3. เนื้อหาหนังสืออ้างอิงที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.45$)
4. เนื้อหาหนังสือทั่วไปของหมวด A - Z ที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางตรงกับความต้องการ

($\bar{x} = 3.42$)

5. จำนวนหนังสือตำราเรียนทั่วไปที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางเพียงพอกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.41$)
6. จำนวนหนังสือทั่วไปของหมวด A - Z ที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางเพียงพอกับความต้องการ

($\bar{x} = 3.40$)

7. จำนวนหนังสืออ้างอิงที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางเพียงพอกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.39$)
8. เนื้อหาบทความวารสารที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.38$)
9. เนื้อหาบทวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.38$)
10. เนื้อหาบทความนิพนธ์ที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.37$)
11. จำนวนวารสารที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางเพียงพอกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.35$)
12. จำนวนสิ่งพิมพ์รัฐบาลที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางเพียงพอกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.35$)
13. เนื้อหาโครงการหรือปริญญานิพนธ์ที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางตรงกับความต้องการ

($\bar{x} = 3.35$)

14. จำนวนจุลสารที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางเพียงพอกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.34$)
15. เนื้อหาสิ่งพิมพ์รัฐบาลที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.34$)
16. เนื้อหาจุลสารที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.33$)
17. จำนวนนิพนธ์ที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางเพียงพอกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.31$)
18. จำนวนกฤตภาคที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางเพียงพอกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.31$)
19. เนื้อหากฤตภาคที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.30$)
20. จำนวนนวนิยาย - เรื่องสั้นที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางเพียงพอกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.27$)
21. เนื้อหานวนิยาย - เรื่องสั้นที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.25$)
22. เนื้อหาวัสดุไมตีพิมพ์ เช่น วีดิโอ ซีดี เทปบันทึกเสียง เทปภาษาต่างประเทศ ที่มีอยู่ในสำนัก

หอสมุดกลางตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.21$)

23. จำนวนวัสดุไมตีพิมพ์ เช่น วีดิโอ ซีดี เทปบันทึกเสียง เทปภาษาต่างประเทศ ที่มีอยู่ในสำนัก

หอสมุดกลางเพียงพอกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.17$)

2.3 ความต้องการของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการ

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านการบริการ ดังปรากฏในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ความต้องการของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการ
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านการบริการ

รายการ	บุคลากร			นักศึกษา			รวม		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ
1. การให้บริการ ยืม - คืนหนังสือของ สำนักหอสมุดกลางมีความสะดวก และรวดเร็วตรงกับความต้องการ	3.86	0.85	มาก	3.70	0.79	มาก	3.71	0.80	มาก
2. การให้บริการทำบัตรสมาชิกของ สำนักหอสมุดกลางมีความสะดวก และรวดเร็วตรงกับความต้องการ	3.86	0.96	มาก	3.55	0.84	มาก	3.57	0.85	มาก
3. การคิดอัตราค่าปรับกรณีส่งคืน หนังสือล่าช้าเกินกำหนดมีความ เหมาะสม	3.57	1.25	มาก	3.51	0.86	มาก	3.51	0.88	มาก
4. การให้บริการสอนและแนะนำการ ใช้สำนักหอสมุดกลางโดยคู่มือ เอกสาร บอร์ด และตัวบุคคลมี ความชัดเจนตรงกับความต้องการ	3.24	1.22	ปานกลาง	3.46	0.80	ปานกลาง	3.45	0.83	ปานกลาง
5. การให้บริการตอบคำถาม และช่วย ค้นคว้าตรงกับวัตถุประสงค์ที่ ต้องการ	3.48	1.03	ปานกลาง	3.43	0.88	ปานกลาง	3.43	0.89	ปานกลาง
6. การให้บริการโอเพนิก (OPAC) มีความ รวดเร็วและใช้ง่ายตรงกับความต้องการ	3.48	1.40	ปานกลาง	3.54	0.83	มาก	3.54	0.87	มาก
7. การจัดบริการถ่ายเอกสารภายใน สำนักหอสมุดกลางมีความสะดวก รวดเร็วตรงกับความต้องการ	2.90	1.09	ปานกลาง	3.36	0.94	ปานกลาง	3.33	0.95	ปานกลาง
8. บริการตู้คืนหนังสือนอกเวลามีความ เหมาะสมตรงกับ ความต้องการ	3.38	1.24	ปานกลาง	3.48	0.80	ปานกลาง	3.47	0.83	ปานกลาง
9. การให้บริการจัดหนังสือชั้นชั้น มี ความถูกต้องตรงตามหมวดอักษร A-Z ตรงกับความต้องการ	3.52	0.98	มาก	3.47	0.79	ปานกลาง	3.47	0.80	ปานกลาง

ตารางที่ 9 (ต่อ)

รายการ	บุคลากร			นักศึกษา			รวม		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ
10. ความสะดวกในการตรวจสิ่งของก่อน เข้า - ออก จากสำนักหอสมุดกลาง มีความเหมาะสมกับความต้องการ	3.62	0.92	มาก	3.47	0.84	ปานกลาง	3.48	0.85	ปานกลาง
11. เวลาเปิด - ปิดในการให้บริการของ สำนักหอสมุดกลางมีความเหมาะสม กับความต้องการ	3.76	1.00	มาก	3.66	0.84	มาก	3.66	0.84	มาก
12. การให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย และน่าสนใจ โดยผ่านเอกสาร บอร์ด และตัวบุคคลมีความเหมาะสมตรง กับความต้องการ	3.19	1.08	ปานกลาง	3.38	0.79	ปานกลาง	3.37	0.81	ปานกลาง
13. การให้บริการของทรัพยากรสารสนเทศ ที่ต้องการยืมเพื่อใช้ศึกษาค้นคว้า ต่อจากผู้อื่นมีความสะดวก รวดเร็ว ตรงกับความต้องการ	3.33	0.80	ปานกลาง	3.44	0.73	ปานกลาง	3.43	0.73	ปานกลาง
14. การบริการจัดหาหนังสือและสิ่งพิมพ์ ตามความต้องการและคำแนะนำ ของผู้ใช้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ตรงกับความต้องการ	3.38	0.92	ปานกลาง	3.46	0.81	ปานกลาง	3.46	0.82	ปานกลาง
15. การจัดการบริการคอมพิวเตอร์สำหรับ พื้นที่งานและอินเทอร์เน็ตมีความ ทันสมัย ตรงกับความต้องการ	3.05	1.07	ปานกลาง	3.29	1.07	ปานกลาง	3.28	1.02	ปานกลาง
สรุป	3.44	0.77	ปานกลาง	3.48	0.53	ปานกลาง	3.48	0.55	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า บุคลากรและนักศึกษามีความต้องการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงาน
บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วน
รายการที่บุคลากรและนักศึกษามีความต้องการอยู่ในระดับมาก มีเพียง 5 รายการ คือ

1. การให้บริการ ยืม - คืน หนังสือของสำนักหอสมุดกลางมี ความสะดวกและรวดเร็วตรงกับ
ความต้องการ ($\bar{x} = 3.71$)

2. เวลาเปิด - ปิด ในการให้บริการของสำนักหอสมุดกลางมีความเหมาะสมกับความต้องการ
($\bar{x} = 3.66$)

3. การให้บริการทำบัตรสมาชิกของสำนักหอสมุดกลางมีความสะดวกและรวดเร็วตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.57$)

4. การให้บริการโอแพ็ก (OPAC) มีความรวดเร็วและใช้ง่ายตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.54$)

5. การคิดอัตราค่าปรับกรณีส่งคืนหนังสือล่าช้าเกินกำหนดมี ความเหมาะสม ($\bar{x} = 3.51$)

รายการที่บุคลากรและนักศึกษามีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ ดังนี้

1. ความสะดวกในการตรวจสอบสิ่งของก่อน เข้า - ออก จากสำนักหอสมุดกลางมีความเหมาะสมกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.48$)

2. บริการตู้คืนหนังสือนอกเวลามีความเหมาะสมตรงกับ ความต้องการ ($\bar{x} = 3.47$)

3. การให้บริการจัดหนังสือขึ้นชั้น มีความถูกต้องตรงตามหมวดอักษร A-Z ตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.47$)

4. การบริการจัดหาหนังสือและสิ่งพิมพ์ตามความต้องการ และคำแนะนำของผู้ใช้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.46$)

5. การให้บริการสอนและแนะนำการใช้สำนักหอสมุดกลาง โดย คู่มือ เอกสาร บอร์ด และตัวบุคคลมีความชัดเจนตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.45$)

6. การให้บริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้าตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ($\bar{x} = 3.43$)

7. การให้บริการจองทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการยืมเพื่อใช้ศึกษาค้นคว้าต่อจากผู้อื่นมีความสะดวก รวดเร็วตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.43$)

8. การให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย และน่าสนใจ โดยผ่านเอกสาร บอร์ด และตัวบุคคลมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.37$)

9. การจัดบริการถ่ายเอกสารภายในสำนักหอสมุดกลางมีความสะดวกรวดเร็วตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.33$)

10. การจัดบริการคอมพิวเตอร์สำหรับพนักงานและอินเทอร์เน็ตมีความทันสมัยตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.28$)

2.4 ความต้องการของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการ

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านระบบและเทคโนโลยี ดังปรากฏในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ความต้องการของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านระบบและเทคโนโลยี

รายการ	บุคลากร			นักศึกษา			รวม		
	\bar{x}	S.D.	ระดับความต้องการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความต้องการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความต้องการ
1. ฐานข้อมูล OPAC ใช้งานง่ายและรวดเร็วตรงกับความต้องการ	3.57	1.08	มาก	3.57	0.89	มาก	3.57	0.90	มาก
2. ฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี-รอม (CD-ROM) มีความทันสมัยและตรงกับความต้องการ	3.48	0.98	ปานกลาง	3.42	0.91	ปานกลาง	3.42	0.91	ปานกลาง
3. การให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศ ได้แก่ ฐานข้อมูล IFD Clipping Online ฐานข้อมูล Dissertation & Theses ฐานข้อมูล ACM Library ฐานข้อมูล H.W. Wilson มีความทันสมัยและตรงกับความต้องการ	3.19	1.17	ปานกลาง	3.46	0.95	ปานกลาง	3.44	0.96	ปานกลาง
4. เทปเสียงมีความทันสมัยและตรงกับความต้องการ	3.05	0.92	ปานกลาง	3.27	0.87	ปานกลาง	3.25	0.87	ปานกลาง
5. เทปวีดิทัศน์มีความทันสมัยและตรงกับความต้องการ	3.14	0.96	ปานกลาง	3.26	0.87	ปานกลาง	3.25	0.88	ปานกลาง
6. แผ่น Video CD , DVD Laser Disc มีความทันสมัยและตรงกับความต้องการ	3.00	1.00	ปานกลาง	3.29	0.98	ปานกลาง	3.28	0.98	ปานกลาง
สรุป	3.24	0.73	ปานกลาง	3.38	0.76	ปานกลาง	3.37	0.76	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า บุคลากรและนักศึกษามีความต้องการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านระบบและเทคโนโลยีอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนรายการที่บุคลากรและนักศึกษามีความต้องการอยู่ในระดับมาก มีเพียง 1 รายการ คือฐานข้อมูล

OPAC ใช้งานง่ายและรวดเร็วตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.57$)

รายการที่บุคลากรและนักศึกษามีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ ดังนี้

1. การให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศ ได้แก่ ฐานข้อมูล IFD Clipping Online ฐานข้อมูล Dissertation & Theses ฐานข้อมูล ACM Library ฐานข้อมูล H.W. Wilson มีความทันสมัย และตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.44$)
2. ฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี-รอม (CD-ROM) มีความทันสมัยและตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.42$)
3. แผ่น Video CD , DVD Laser Disc มีความทันสมัยและตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.28$)
4. เทปเสียงมีความทันสมัยและตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.25$)
5. เทปวีดีทัศน์มีความทันสมัยและตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.25$)

2.5 ความต้องการของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านบุคลากร ดังปรากฏในตารางที่ 12

ตารางที่ 11 ความต้องการของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านบุคลากร

รายการ	บุคลากร			นักศึกษา			รวม		
	\bar{x}	S.D.	ระดับความต้องการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความต้องการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความต้องการ
1. บุคลากรมีเพียงพอกับการให้บริการแก่ผู้ใช้	3.52	0.98	มาก	3.59	2.48	มาก	3.58	2.42	มาก
2. บุคลากรมีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานหน้าที่	3.29	1.19	ปานกลาง	3.51	0.83	มาก	3.50	0.83	มาก
3. บุคลากรมีกิริยามารยาทที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตรตรงกับความต้องการ	3.57	1.08	มาก	3.52	0.89	มาก	3.52	0.90	มาก
4. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการช่วยแนะนำและค้นหาข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ	3.52	1.08	มาก	3.55	0.84	มาก	3.55	0.86	มาก
5. บุคลากรมีความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ตรงกับความต้องการ	3.38	1.07	ปานกลาง	3.58	0.77	มาก	3.57	0.79	มาก
6. บุคลากรมีความพร้อมที่จะช่วยแนะนำในการแก้ปัญหาของผู้ใช้ให้ตรงกับความต้องการ	3.48	0.93	ปานกลาง	3.46	0.86	ปานกลาง	3.46	0.87	ปานกลาง
7. บุคลากรมีบุคลิกภาพการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย	3.48	1.03	ปานกลาง	3.74	0.79	มาก	3.73	0.80	มาก

ตารางที่ 11 (ต่อ)

รายการ	บุคลากร			นักศึกษา			รวม		
	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ
8. บุคลากรมีความกระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการ ตรงกับความต้องการ	3.67	1.15	มาก	3.42	0.92	ปานกลาง	3.44	0.94	ปานกลาง
9. บุคลากรมีการใช้ถ้อยคำที่น่าฟัง และภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสาร กับผู้มาใช้บริการตรงกับ ความต้องการ	3.62	1.07	มาก	3.49	0.87	ปานกลาง	3.50	0.88	มาก
10. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีตรงกับ ความต้องการ	3.62	1.12	มาก	3.55	0.95	มาก	3.55	0.96	มาก
สรุป	3.51	0.87	มาก	3.54	0.71	มาก	3.54	0.71	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า บุคลากรและนักศึกษา มีความต้องการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์
ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก ส่วนระดับ
ปานกลาง มีเพียง 2 รายการ รายการที่บุคลากรและนักศึกษามีความต้องการอยู่ในระดับมาก
เรียงตามลำดับ ดังนี้

1. บุคลากรมีบุคลิกภาพการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย ($\bar{x} = 3.73$)
2. บุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้ใช้ ($\bar{x} = 3.58$)
3. บุคลากรมีความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.57$)
4. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการช่วยแนะนำและค้นหาข้อมูลที่ตรงกับ
ความต้องการ ($\bar{x} = 3.55$)
5. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีตรงกับความต้องการ ($\bar{x} = 3.55$)
6. บุคลากรมีกิริยามารยาทที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตรตรงกับ
ความต้องการ ($\bar{x} = 3.52$)
7. บุคลากรมีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{x} = 3.50$)
8. บุคลากรมีการใช้ถ้อยคำที่น่าฟัง และภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารกับ
ผู้มาใช้บริการตรงกับ
ความต้องการ ($\bar{x} = 3.50$)

รายการที่บุคลากรและนักศึกษามีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ ดังนี้

1. บุคลากรมีความพร้อมที่จะช่วยแนะนำในการแก้ปัญหาของผู้ใช้ให้ตรงกับความต้องการ

(\bar{x} = 3.46)

2. บุคลากรมีความกระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการตรงกับความต้องการ

(\bar{x} = 3.44)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ แบ่งเป็น 5 ด้าน โดยเรียงตามลำดับความถี่ ได้แก่

ด้านอาคารสถานที่	นำเสนอในตารางที่ 12
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	นำเสนอในตารางที่ 13
ด้านการบริการ	นำเสนอในตารางที่ 14
ด้านระบบและเทคโนโลยี	นำเสนอในตารางที่ 15
ด้านบุคลากร	นำเสนอในตารางที่ 16

3.1 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านอาคารสถานที่ ดังปรากฏในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านอาคารสถานที่

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวนความถี่	อันดับ
ด้านอาคารสถานที่		
1. อาคารกว้างขวาง	52	1
2. ควรขยายพื้นที่นั่ง	20	2
3. ควรจัดมุมพักผ่อนที่น่าสนใจ	16	3
4. ควรขยายอาคาร	14	4
5. ควรทาสีใหม่ แบ่งโซน ทำให้ดูดึงดูด เช่น โทนสว่าง สีเขียว สีเหลือง	13	5
6. เหมาะสมดี	12	6
7. ควรมีบรรยากาศน่าอ่านหนังสือ ร่มเย็น มีธรรมชาติ	9	7
8. ควรเพิ่มแสงสว่าง	7	8
9. ช่วงสอบเก้าอี้ไม่เพียงพอต่อความต้องการ	6	9

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวนความถี่	อันดับ
ด้านอาคารสถานที่ (ต่อ)		
10. ควรมีลิฟท์ หรือบันไดเลื่อน	4	10
11. ควรจัดบริเวณ ชั้น 1 ให้กว้างขวาง	3	11
12. ควรจัดสถานที่ให้นั่งอ่านมากกว่านี้	3	11
13. ควรปรับปรุงให้ทันสมัย	3	11
14. ควรมีต้นไม้มากกว่านี้	3	11
15. เป็นระเบียบ	3	11
16. เียบเหมาะสมกับมุมอ่านหนังสือ	2	12
17. ทีวีไม่สว่างในบางมุม	2	12
18. อาคารเก่า โบราณ สั้นล้ง	2	12
19. ควรจะทำห้องมุมกาแฟทุกชั้น	1	13
20. ควรเปลี่ยนแอร์ใหม่ เครื่องเก่ารบกวนเสียงดัง	1	13
21. ควรเพิ่มห้องน้ำ	1	13
22. ควรมีการวางผังการจัดวางอุปกรณ์	1	13
23. ควรมีจุดเด่นด้านหน้าอาคารให้มีความน่าสนใจมากกว่านี้	1	13
24. ควรมีป้ายบอกที่ชัดเจน	1	13
25. ควรมีแสงสว่างให้ได้ตามที่กฎหมายกำหนด	1	13
26. ควรจัดวางชั้นเรียงหนังสือให้เป็นระเบียบ	1	13
27. ควรมีกระดาดชำระไว้ให้บริการในห้องน้ำ	1	13
28. บริการน้ำดื่มแก้วน้ำไม่มี	1	13
29. ปลอดภัย	1	13
30. ปลอดภัย	1	13
31. เป็นจุดศูนย์กลางของมหาวิทยาลัยมองเห็นได้สะดวก	1	13

จากตารางที่ 12 พบว่า ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านอาคารสถานที่ อันดับที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าอาคารกว้างขวาง อันดับที่ 2 พบว่าผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่าควรขยายพื้นที่นั่ง อันดับที่ 3 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าควรจัดมุมพักผ่อนที่น่าสนใจ และอันดับสุดท้ายผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่า ควรจะทำห้องมุมกาแฟทุกชั้น ควรเปลี่ยนแอร์ใหม่ เครื่องเก่ารบกวนเสียงดัง ควรเพิ่มห้องน้ำ ควรมีการวางผังการจัดวางอุปกรณ์ ควรมีจุดเด่นด้านหน้าอาคารให้มีความน่าสนใจมากกว่านี้ ควรมีป้ายบอกที่ชัดเจน ควรมีแสงสว่างให้ได้ตามที่กฎหมายกำหนด ควรจัดวางชั้นเรียงหนังสือให้เป็นระเบียบ ควรมีกระดาดชำระไว้ให้บริการในห้องน้ำ บริการน้ำดื่มแก้วน้ำไม่มี อาคารสถานที่ปลอดภัย ปลอดภัย และเป็นจุดศูนย์กลางของมหาวิทยาลัยมองเห็นได้สะดวก

3.2 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ดังปรากฏในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวนความถี่	อันดับ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ		
1. ควรมีทรัพยากรให้ทันสมัย	44	1
2. ทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับดี	40	2
3. ควรเพิ่มงานวิจัยให้มากกว่านี้	5	3
4. ควรมีการจัดเตรียมคอมพิวเตอร์ใหม่และปริมาณเพียงพอ	5	3
5. ควรจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศให้เพียงพอต่อความต้องการ	4	4
6. ควรจัดเรียงหนังสือให้หาง่าย	4	4
7. ควรเพิ่มเครื่องถ่ายเอกสาร	3	5
8. ควรมีหนังสือให้หลากหลาย	3	5
9. ควรจัดหา DVD CD ให้ทันสมัย	1	6
10. ควรมีหนังสือกฎหมายที่ทันสมัย	1	6

จากตารางที่ 13 พบว่า ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบที่พึง

ประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

อันดับที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า ควรมีทรัพยากรให้ทันสมัย อันดับที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการมี

ความคิดเห็นว่าทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับดี อันดับที่ 3 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าการเพิ่ม

งานวิจัยให้มากกว่านี้ และควรมีการจัดเตรียมคอมพิวเตอร์ใหม่และปริมาณเพียงพอ และอันดับสุดท้าย

ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าการจัดหา DVD CD ให้ทันสมัย และควรมีหนังสือกฎหมายที่ทันสมัย

3.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านการบริการ ดังปรากฏในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านการบริการ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวนความถี่	อันดับ
ด้านการบริการ		
1. บริการดี	71	1
2. การบริการเป็นที่พอใจ	16	2
3. ควรบริการให้เร็วกว่านี้	11	3
4. ควรให้บริการแนะนำผู้ใช้ให้มากกว่านี้	9	4
5. สะดวกรวดเร็ว สะดวกสบาย	8	5
6. ไม่ประทับใจ	7	6
7. ขาดความเอาใจใส่	7	6
8. เป็นกันเอง	6	7
9. ห้องน้ำน้อย	2	8
10. บริการรวดเร็ว	2	9
11. พุดไฟเกาะ	2	9
12. กฏระเบียบมากไม่เสมอภาค ทางเกงขาล้นเข้าได้บ้างไม่ได้บ้าง	1	10
13. การเข้าใช้ควรรัดกุมกว่านี้	1	10
14. ควรจัดในลักษณะ จุดเดียวบริการเบ็ดเสร็จ	1	10
15. ควรบริการให้มากกว่านี้	1	10
16. ควรปรับปรุง	1	10
17. ควรมีการประชุมกับผู้ใช้	1	10
18. ควรมีจุดบริการนำดีมีมากกว่านี้	1	10
19. ควรมีบริการเสริมอีก	1	10
20. ควรมีมนุษยสัมพันธ์	1	10
21. ควรมีสื่อทางเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น	1	10
22. ควรมีหนังสือเกี่ยวกับเทคโนโลยี	1	10
23. ควรมีห้องบริการที่เป็นส่วนตัว	1	10
24. ควรมีอินเทอร์เน็ตมากกว่านี้	1	10
25. ควรยิ้มแย้มเป็นกันเอง	1	10
26. ควรยืมหนังสือได้เพิ่มขึ้น	1	10
27. ควรสมัครสมาชิกให้ง่ายกว่านี้	1	10
28. ใช้ค่าพูดไม่ดี	1	10
29. บริการช้า	1	10

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวนความถี่	อันดับ
ด้านการบริการ (ต่อ)		
30. บริการไม่ค่อยดี	1	10
31. เจ้าหน้าที่บางคนก็เต็มใจบริการ	1	10
32. เจ้าหน้าที่บางคนก็ริยมารยาทไม่ดี	1	10
33. เจ้าหน้าที่บางคนช่วยเหลือดี	1	10
34. บางครั้งรอนาน	1	10
35. บางครั้งสะดวก	1	10
36. ผุ่นชั้นหนังสือเยอะ	1	10
37. ไม่เก็บหนังสือ	1	10
38. ไม่ค่อยบริการ	1	10
39. ไม่ยิ้มแย้ม	1	10
40. ไม่อำนวยความสะดวก	1	10
41. ยิ้มแย้มแจ่มใส	1	10

จากตารางที่ 14 พบว่า ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบที่พึง

ประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านบริการ อันดับที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าเป็นบริการดี อันดับที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าเป็นที่พอใจ อันดับที่ 3 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าการบริการให้เร็วกว่านี้ และอันดับสุดท้ายผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่าการระเบียบมากไม่เหมาะสม กางเกงขาสั้นเข้าได้บ้างไม่ได้บ้าง การเข้าใช้ควรรัดกุมกว่านี้ ควรจัดในลักษณะจุดเดียวบริการเบ็ดเสร็จ ควรบริการให้มากกว่านี้ ควรปรับปรุง ควรมีการประชุมกับผู้ใช้ ควรมีจุดบริการน้ำดื่มมากกว่านี้ ควรมีบริการเสริมอีก ควรมีมนุษยสัมพันธ์ ควรมีสื่อทางเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น ควรมีหนังสือเกี่ยวกับเทคโนโลยี ควรมีห้องบริการที่เป็นส่วนตัว ควรมีอินเทอร์เน็ตมากกว่านี้ ควรยิ้มแย้มเป็นกันเอง ควรยิ้มหนังสือได้เพิ่มขึ้น ควรสมัครสมาชิกให้ง่ายกว่านี้ ใช้คำพูดไม่ดี บริการช้า บริการไม่ค่อยดี เจ้าหน้าที่บางคนก็เต็มใจบริการ เจ้าหน้าที่บางคนก็ริยมารยาทไม่ดี เจ้าหน้าที่บางคนช่วยเหลือดี บางครั้งรอนาน บางครั้งสะดวก ผุ่นชั้นหนังสือเยอะ ไม่เก็บหนังสือ ไม่ค่อยบริการ ไม่ยิ้มแย้ม ไม่อำนวยความสะดวก และยิ้มแย้มแจ่มใส

3.4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์
ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านระบบและเทคโนโลยี
ดังปรากฏในตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของ
งานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านระบบและเทคโนโลยี

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวนความถี่	อันดับ
ด้านระบบและเทคโนโลยี		
1. ควรปรับปรุงให้มีความทันสมัยมากกว่านี้	46	1
2. ระบบและเทคโนโลยีอยู่ในระดับดี	43	2
3. ควรเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์	39	3
4. อินเทอร์เน็ตดีมาก	15	4
5. อินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอ	3	5
6. คอมพิวเตอร์ช้ามาก	2	6
7. ควรปรับปรุงเทคโนโลยีตลอดเวลา	1	7
8. ควรเปิดเพลงเบา ๆ ผ่อนคลายเวลาอ่านหนังสือ	1	7
9. ควรเพิ่มห้องคอมพิวเตอร์	1	7
10. ควรมีอินเทอร์เน็ตที่เร็วกว่านี้	1	7
11. ควรมีอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทุกชั้น	1	7
12. ควรให้ใช้ได้ทุกเว็บไม่ควรบล็อกเว็บ	1	7
13. ห้องดูหนังไม่เพียงพอ	1	7
14. หาหนังสือโดย OPAC ยากมาก	1	7
15. อยากให้จอคอมพิวเตอร์เป็น LCD ทั้งหมดเพื่อถนอมสายตา	1	7

จากตารางที่ 15 พบว่า ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบที่พึง

ประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านระบบและเทคโนโลยี
อันดับที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นที่ ควรปรับปรุงให้มีความทันสมัยมากกว่านี้ อันดับที่ 2 พบว่า
ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่ารระบบและเทคโนโลยีอยู่ในระดับดี อันดับที่ 3 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น
ว่าควรเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ และอันดับสุดท้ายผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นที่ ควรปรับปรุงเทคโนโลยี
ตลอดเวลา ควรเปิดเพลงเบา ๆ ผ่อนคลายเวลาอ่านหนังสือ ควรเพิ่มห้องคอมพิวเตอร์ ควรมีอินเทอร์เน็ต
ที่เร็วกว่านี้ ควรมีอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทุกชั้น ควรให้ใช้ได้ทุกเว็บไม่ควรบล็อกเว็บ ห้องดูหนังไม่
เพียงพอ หาหนังสือโดย OPAC ยากมาก และอยากให้จอคอมพิวเตอร์เป็น LCD ทั้งหมดเพื่อถนอมสายตา

3.5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านบุคลากร ดังปรากฏในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านบุคลากร

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวนความถี่	อันดับ
ด้านบุคลากร		
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่ยิ้มแย้ม	24	1
2. เจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	5	2
3. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4	3
4. เจ้าหน้าที่ไม่เป็นมิตร	3	4
5. เจ้าหน้าที่อหยาอหยิ่งดี	3	4
6. เจ้าหน้าที่มีน้อยเกินไป	2	5
7. เจ้าหน้าที่สุภาพ	2	5
8. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการ	2	5
9. เจ้าหน้าที่เสียงดัง	1	6
10. เจ้าหน้าที่หน้าไม่เหมาะสมในการให้บริการ	1	6
11. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาดี	1	6

จากตารางที่ 16 พบว่า ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านบุคลากร อันดับที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่ยิ้ม อันดับที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ อันดับที่ 3 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี และอันดับสุดท้ายผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่เสียงดัง เจ้าหน้าที่หน้าไม่เหมาะสมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาดี

ผู้วิจัยนำรายการที่มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับหรือมากกว่า 2.50 เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุด - น้อยสุด และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ จากจำนวนความถี่ที่มีอันดับสูงสุด 3 อันดับ มาสังเคราะห์รูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านระบบและเทคโนโลยี และด้านบุคลากร ได้รูปแบบดังนี้

ตารางที่ 17 รูปแบบของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
ด้านอาคารสถานที่ ควรมึลักษณะดังนี้

รูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านอาคารสถานที่	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ				
	สะดวก รวดเร็ว	สะอาด	ทันสมัย	เหมาะสม	พอเพียง
แสงสว่างภายในสำนักหอสมุดกลาง					✓
อุณหภูมิภายในสำนักหอสมุดกลางเย็นสบาย				✓	
ตำแหน่งที่ตั้งเคาน์เตอร์บริการ ยืม-คืน หนังสือ				✓	
สภาพโต๊ะเก้าอี้และอุปกรณ์ต่างๆภายในห้องสมุด				✓	
สำนักหอสมุดกลางมีระบบความปลอดภัย				✓	
จำนวนโต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งอ่าน (ชั้น 3) จัดไว้บริการ					✓
การเข้า-ออกสำนักหอสมุดกลาง	✓		✓		
การจัดพื้นที่สำหรับสืบค้นฐานข้อมูลสารสนเทศภายใน สำนักหอสมุดกลาง (WEB OPAC)	✓				
สำนักหอสมุดกลางมีความเงียบสงบ				✓	
จำนวนโต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งอ่าน (ชั้น 2)					✓
การวางชั้นหนังสือ ชั้นวางวารสาร และชั้นวางหนังสือพิมพ์				✓	
สภาพทั่วไปและการจัดตกแต่งภายในสำนักหอสมุดกลาง				✓	
บริเวณที่นั่งอ่าน หนังสือพิมพ์, วารสารและนิตยสาร กว้างขวาง				✓	
ป้ายบอกทิศทางและป้ายชี้แหล่งทรัพยากรภายในสำนัก หอสมุดกลางชัดเจนทำให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ง่าย				✓	
บริเวณที่นั่งอ่านหนังสือทั่วไป กว้างขวางและเหมาะสม				✓	
บริเวณที่นั่งอ่านหนังสืออ้างอิง กว้างขวาง				✓	
การจัดพื้นที่สำหรับมุมหนังสือดี หนังสือแนะนำ และ หนังสือนำอ่าน			✓		
การจัดพื้นที่บริการโทรทัศน์ ซีดี วีดีทัศน์ และเครื่องเสียง กว้างขวาง				✓	
จำนวนโต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งอ่าน ชั้น 1)					✓
การจัดพื้นที่สำหรับบอร์ดวิชาการ บอร์ดข่าวสาร และ ประชาสัมพันธ์			✓	✓	
การจัดมุมนิทรรศการภายในสำนักหอสมุดกลาง				✓	
ห้องน้ำภายในสำนักหอสมุดกลาง		✓			
การจัดพื้นที่สำหรับบริการนำดื่ม					✓
สำนักหอสมุดกลางมีอาคารกว้างขวาง				✓	
สำนักหอสมุดกลางควรขยายพื้นที่นั่ง					✓
สำนักหอสมุดกลางควรจัดมุมพักผ่อนที่น่านั่ง			✓	✓	

ตารางที่ 18 รูปแบบของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ควรมึลักษณะดังนี้

รูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ				
	สะดวก รวดเร็ว	สะอาด	ทันสมัย	เหมาะสม	พอเพียง
เนื้อหาหนังสือพิมพ์ที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลาง				✓	
เนื้อหาหนังสือตำราเรียนทั่วไปที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลาง				✓	
จำนวนหนังสือพิมพ์ที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลาง					✓
เนื้อหาหนังสืออ้างอิงที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลาง				✓	
เนื้อหาหนังสือทั่วไปของหมวด A-Z ที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลาง				✓	
จำนวนหนังสือตำราเรียนทั่วไปที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลาง					✓
จำนวนหนังสือทั่วไปของหมวด A-Z ที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลาง					✓
จำนวนหนังสืออ้างอิงที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลาง					✓
เนื้อหาบทความวารสารที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลาง				✓	
เนื้อหางานวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลาง				✓	
เนื้อหาบทความนิตยสารที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลาง				✓	
จำนวนวารสารที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลาง					✓
จำนวนสิ่งพิมพ์รัฐบาลที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลาง					✓
เนื้อหาโครงการหรือวิทยานิพนธ์ที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลาง				✓	
จำนวนจุลสารที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลาง					✓
เนื้อหาสิ่งพิมพ์รัฐบาลที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลาง				✓	
เนื้อหาจุลสารที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลาง				✓	
จำนวนนิตยสารที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลาง					✓
จำนวนกฤตภาคที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลาง					✓
เนื้อหา กฤตภาคที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลาง				✓	
จำนวนนวนิยาย-เรื่องสั้นที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลาง					✓
เนื้อหา นวนิยาย - เรื่องสั้นที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลาง				✓	
เนื้อหาวัสดุไมติพิมพ์ เช่น วีดีโอ ซีดี เทปบันทึกเสียง เทปภาษาต่างประเทศ ที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลาง				✓	
จำนวนวัสดุไมติพิมพ์ เช่น วีดีโอ ซีดี เทปบันทึกเสียง เทปภาษาต่างประเทศ ที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลาง					✓
สำนักหอสมุดกลางควรทรัพยากรให้ทันสมัย			✓		
สำนักหอสมุดกลางมีทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับดี			✓	✓	
สำนักหอสมุดกลางควรเพิ่มงานวิจัยให้มากกว่านี้ และควรมี การจัดเตรียมคอมพิวเตอร์ใหม่และปริมาณเพียงพอ	✓		✓	✓	✓

ตารางที่ 19 รูปแบบของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
ด้านการบริการ ควรมีลักษณะดังนี้

รูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านการบริการ	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ				
	สะดวก รวดเร็ว	สะอาด	ทันสมัย	เหมาะสม	พอเพียง
การให้บริการ ยืม-คืน หนังสือของสำนักหอสมุดกลาง	✓			✓	
เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง				✓	
การให้บริการทำบัตรสมาชิกของสำนักหอสมุดกลาง	✓			✓	
การให้บริการโอเพ็ก (OPAC)	✓			✓	
การคิดอัตราค่าปรับกรณีส่งคืนหนังสือล่าช้าเกินกำหนด				✓	
ความสะดวกในการตรวจสอบสิ่งของก่อน เข้า-ออก จากสำนักหอสมุดกลาง	✓			✓	
บริการตู้คืนหนังสือนอกเวลา				✓	
การให้บริการจัดหนังสือชั้นชั้น มีความถูกต้องตรงตามหมวด อักษร A-Z				✓	
บริการจัดหาหนังสือและสิ่งพิมพ์ตามความต้องการ และคำแนะนำ ของผู้ใช้บริการ	✓			✓	
การให้บริการสอนและแนะนำการใช้สำนักหอสมุดกลาง โดย คู่มือ เอกสาร บอร์ด และตัวบุคคล	✓			✓	
การให้บริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้าตรงกับวัตถุประสงค์ที่ ต้องการ				✓	
การให้บริการจองทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการยืมเพื่อใช้ศึกษา ค้นคว้าต่อจากผู้อื่น	✓			✓	
การให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย แลน่าสนใจ โดยผ่านเอกสาร บอร์ด และตัวบุคคล	✓			✓	
การจัดบริการถ่ายเอกสารภายในสำนักหอสมุดกลาง	✓			✓	
การจัดบริการคอมพิวเตอร์สำหรับพนักงานและอินเทอร์เน็ต	✓		✓		
ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า บริการดี				✓	
ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าบริการเป็นที่พอใจ				✓	
ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าควรบริการให้เร็วกว่านี้	✓				

ตารางที่ 20 รูปแบบของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
ด้านระบบและเทคโนโลยี ควรมีลักษณะดังนี้

รูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านระบบและเทคโนโลยี	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ				
	สะดวก รวดเร็ว	สะอาด	ทันสมัย	เหมาะสม	พอเพียง
ฐานข้อมูล OPAC ใช้ง่ายและรวดเร็ว	✓			✓	
การให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศ ได้แก่ ฐานข้อมูล IFD Clipping Online ฐานข้อมูล Dissertation & Theses ฐานข้อมูล ACM Library ฐานข้อมูล H.W. Wilson			✓	✓	
ฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี-รอม (CD-ROM)			✓	✓	
แผ่น Video CD , DVD Laser Disc			✓	✓	
เทปเสียง - เทปวีดิทัศน์			✓	✓	
ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่าระบบและเทคโนโลยีอยู่ในระดับดี				✓	
ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่าควรเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์				✓	✓

ตารางที่ 21 รูปแบบของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
ด้านบุคลากร ควรมีลักษณะดังนี้

รูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านระบบและเทคโนโลยี	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ				
	สะดวก รวดเร็ว	สะอาด	ทันสมัย	เหมาะสม	พอเพียง
บุคลากรมีบุคลิกภาพการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย		✓		✓	
บุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้ใช้					✓
บุคลากรมีความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์				✓	
บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการช่วยแนะนำและค้นหาข้อมูล				✓	
บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ดี				✓	
บุคลากรมีกิจกรรมยามว่างที่สุขภาพดี และเป็นมิตร				✓	
บุคลากรมีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน				✓	
บุคลากรมีการใช้ถ้อยคำที่น่านฟัง และภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสาร กับผู้ใช้บริการ				✓	
บุคลากรมีความพร้อมที่จะช่วยแนะนำในการแก้ปัญหาของผู้ใช้ให้				✓	
บุคลากรมีความกระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการ	✓			✓	
ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่ยิ้ม				✓	
ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ					✓
ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์				✓	

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้จะนำเสนอหัวข้อต่อไปนี้

1. วิธีดำเนินการวิจัยแบบย่อ
2. สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย
3. การอภิปรายผลการศึกษาวิจัย
4. ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง "รูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์" มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
2. เพื่อเสนอรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

1. วิธีดำเนินการวิจัยแบบย่อ

วิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

- 1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ได้แก่ บุคลากรระดับ อาจารย์ บุคลากรระดับเจ้าหน้าที่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 7,792 คน
- 1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรระดับอาจารย์ บุคลากรระดับเจ้าหน้าที่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 367 คน โดยการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของ แครซี มอร์แกน (Krejcie and Morgan 1970 : 607-608) โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนของ การสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05 เพื่อความสะดวกในการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็น แบบสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์ 5 ด้าน คือ ในด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านระบบและเทคโนโลยี และด้านบุคลากร โดยผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามรายละเอียดทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยสถานภาพของผู้ใช้บริการ และหน่วยงานที่สังกัด/คณะที่ท่านศึกษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์ จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านระบบและเทคโนโลยี และด้านบุคลากร

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด สอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกและรับคืนด้วยตนเอง ได้แบบสอบถามคืน 367 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูล 14 วัน

การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมด มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปผลได้ดังนี้

2. สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นไปตามวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยได้ดัง ต่อไปนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์รายละเอียดทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย รายละเอียดทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเป็น สถานภาพของผู้ใช้บริการ และหน่วยงานที่สังกัด/คณะที่ท่านศึกษา ดังต่อไปนี้

สถานภาพบุคลากร พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่สังกัดคณะบริหารธุรกิจ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 28.57 รองลงมาในจำนวนที่เท่ากันสังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 4 คน คณะศิลปศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ จำนวน 4 และคณะนิติศาสตร์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 19.05 และสังกัดอื่นๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29

สถานภาพนักศึกษา พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 50.87 รองลงมาเป็นนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 33.82 คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.27 และคณะนิติศาสตร์ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.05

2.2 ความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านระบบและเทคโนโลยี และด้านบุคลากร โดยสรุปเป็นรายด้านดังนี้

ด้านอาคารสถานที่

บุคลากรและนักศึกษามีความต้องการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายการที่บุคลากรและนักศึกษามีความต้องการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ อยู่ในระดับมาก คือ แสงสว่างภายในสำนักหอสมุดกลางเป็นไปอย่างพอเพียง อุณหภูมิภายในสำนักหอสมุดกลางเย็นสบายเหมาะกับการศึกษาค้นคว้า ตำแหน่งที่ตั้งเคาน์เตอร์บริการ ยืม-คืน หนังสือมีความเหมาะสม สภาพโต๊ะเก้าอี้ และอุปกรณ์ต่างๆ ภายในห้องสมุดพร้อมที่จะให้บริการ สำนักหอสมุดกลางมีระบบความปลอดภัยที่เหมาะสมกับความต้องการ จำนวนโต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งอ่าน (ชั้น 3) จัดไว้บริการเพียงพอต่อความต้องการ ส่วนรายการที่บุคลากรและนักศึกษามีความต้องการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ อยู่ในระดับปานกลาง คือ การเข้า-ออก สำนักหอสมุดกลางมีความสะดวกและทันสมัยตรงกับความต้องการ การจัดพื้นที่สำหรับสืบค้นฐานข้อมูลสารสนเทศภายในสำนักหอสมุดกลาง (WEB OPAC) สะดวกต่อการค้นหา สำนักหอสมุดกลางมีความเสียบสบตรงกับความต้องการ จำนวนโต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งอ่าน (ชั้น 2) จัดไว้บริการเพียงพอต่อความต้องการ การวางชั้นหนังสือ ชั้นวางวารสารและชั้นวางหนังสือพิมพ์เหมาะสมตรงกับความต้องการ สภาพทั่วไปและการจัดตกแต่งภายในสำนักหอสมุดกลางทันสมัยตรงกับความต้องการ บริเวณที่นั่งอ่านหนังสือพิมพ์, วารสารและนิตยสารกว้างขวางและเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้ ป้ายบอกทิศทางและป้ายชี้แหล่งทรัพยากรภายในสำนักหอสมุดกลางชัดเจนทำให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ง่าย บริเวณที่นั่งอ่านหนังสือทั่วไปกว้างขวาง และเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้ บริเวณที่นั่งอ่านหนังสืออ้างอิงกว้างขวาง

และเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้ การจัดพื้นที่สำหรับมุมหนังสือดี หนังสือแนะนำ และหนังสือนำอ่าน ทันสมัยตรงกับความต้องการ การจัดพื้นที่บริการโทรทัศน์ ซีดี วีดีทัศน์ และเครื่องเสียงกว้างขวาง เหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้ จำนวนโต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งอ่าน (ชั้น 1) จัดไว้บริการเพียงพอต่อความต้องการ การจัดพื้นที่สำหรับบอร์ดวิชาการ บอร์ดข่าวสาร และประชาสัมพันธ์เหมาะสมและทันสมัยตรงกับความต้องการ การจัดมุมนิทรรศการภายในสำนักหอสมุดกลางตรงกับความต้องการ ห้องน้ำภายใน สำนักหอสมุดกลางมีความสะอาดตรงกับความต้องการ และการจัดพื้นที่สำหรับบริการน้ำดื่มภายใน ห้องสมุดเพียงพอต่อความต้องการ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

บุคลากรและนักศึกษามีความต้องการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายการที่บุคลากรและนักศึกษามีความต้องการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ อยู่ในระดับมาก คือ เนื้อหาหนังสือพิมพ์ที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางตรงกับความต้องการ ส่วนรายการที่บุคลากรและนักศึกษา มีความต้องการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ อยู่ในระดับปานกลาง คือ เนื้อหาหนังสือตำราเรียนทั่วไปที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางตรงกับความต้องการ จำนวนหนังสือพิมพ์ที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางเพียงพอต่อความต้องการ เนื้อหาหนังสืออ้างอิงที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลาง ตรงกับความต้องการ เนื้อหาหนังสือทั่วไปของหมวด A-Z ที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางตรงกับความต้องการ จำนวนหนังสือตำราเรียนทั่วไปที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางเพียงพอต่อความต้องการ จำนวนหนังสือทั่วไปของหมวด A-Z ที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางเพียงพอต่อความต้องการ จำนวนหนังสืออ้างอิงที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางเพียงพอต่อความต้องการ เนื้อหาบทความวารสารที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางตรงกับความต้องการ เนื้อหางานวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางตรงกับความต้องการ เนื้อหาบทความนิตยสารที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางตรงกับความต้องการ จำนวนวารสารที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางเพียงพอต่อความต้องการ จำนวนสิ่งพิมพ์รัฐบาลที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางเพียงพอต่อความต้องการ เนื้อหาโครงการหรือปฏิญานิพนธ์ที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลาง ตรงกับความต้องการ จำนวนจุลสารที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางเพียงพอต่อความต้องการ เนื้อหาสิ่งพิมพ์รัฐบาลที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางตรงกับความต้องการ เนื้อหาจุลสารที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางตรงกับความต้องการ จำนวนนิตยสารที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางเพียงพอต่อความต้องการ จำนวนกฤตภาคที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางเพียงพอต่อความต้องการ เนื้อหากฤตภาคที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางตรงกับความต้องการ จำนวนนวนิยาย-เรื่องสั้นที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางเพียงพอต่อความต้องการ เนื้อหานวนิยาย-เรื่องสั้นที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางตรงกับความต้องการ เนื้อหาวัสดุไมติพิมพ์ เช่น วีดีโอ ซีดี เทปบันทึกเสียง เทปภาษาต่างประเทศที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลาง

ตรงกับความต้องการ และจำนวนวัสดุไม่ตีพิมพ์ เช่น วีดีโอ ซีดี เทปบันทึกเสียง เทปภาษาต่างประเทศ ที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางเพียงพอกับความต้องการ

ด้านการบริการ

บุคลากรและนักศึกษามีความต้องการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายการที่บุคลากรและนักศึกษามีความต้องการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ อยู่ในระดับมาก คือ การให้บริการ ยืม-คืน หนังสือของสำนักหอสมุดกลางมีความสะดวกและรวดเร็วตรงกับความต้องการ เวลาเปิด-ปิดในการให้บริการของสำนักหอสมุดกลางมีความเหมาะสมกับความต้องการ การให้บริการทำบัตรสมาชิกของสำนักหอสมุดกลางมีความสะดวกและรวดเร็วตรงกับความต้องการ การให้บริการโอแพ็ก (OPAC) มีความรวดเร็วและใช้ง่ายตรงกับความต้องการ การคิดอัตราค่าปรับกรณีส่งคืนหนังสือล่าช้าเกินกำหนด มีความเหมาะสม ส่วนรายการที่บุคลากรและนักศึกษามีความต้องการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์อยู่ในระดับปานกลาง คือ ความสะดวกในการตรวจสอบสิ่งของก่อน เข้า - ออก จากสำนักหอสมุดกลางมีความเหมาะสมกับความต้องการ บริการตู้คืนหนังสือนอกเวลามีความเหมาะสมตรงกับความต้องการ การให้บริการจัดหนังสือชั้นชั้นมีความถูกต้องตรงตามหมวดอักษร A-Z ตรงกับความต้องการ การบริการจัดหาหนังสือและสิ่งพิมพ์ตามความต้องการ และคำแนะนำของผู้ใช้บริการมีความสะดวกรวดเร็วตรงกับความต้องการ การให้บริการสอน และแนะนำ การใช้สำนักหอสมุดกลางโดย คู่มือ เอกสาร บอร์ด และตัวบุคคล มีความชัดเจนตรงกับความต้องการ การให้บริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้าตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ การให้บริการจองทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการยืมเพื่อใช้ศึกษาค้นคว้าต่อจากผู้อื่น มีความสะดวกรวดเร็วตรงกับความต้องการ การให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยและน่าสนใจโดยผ่านเอกสาร บอร์ด และตัวบุคคล มีความเหมาะสมตรงกับความต้องการ การจัดบริการถ่ายเอกสารภายในสำนักหอสมุดกลางมีความสะดวกรวดเร็วตรงกับความต้องการ การจัดบริการคอมพิวเตอร์สำหรับพนักงานและอินเทอร์เน็ตมีความทันสมัยตรงกับความต้องการ

ด้านระบบและเทคโนโลยี

บุคลากรและนักศึกษามีความต้องการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านระบบและเทคโนโลยี อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายการที่บุคลากรและนักศึกษามีความต้องการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ อยู่ในระดับมาก คือ ฐานข้อมูล OPAC ใช้ง่ายและรวดเร็วตรงกับความต้องการ ส่วนรายการที่บุคลากรและนักศึกษามีความต้องการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์อยู่ในระดับปานกลาง คือ การให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์

จากต่างประเทศ ได้แก่ ฐานข้อมูล IFD Clipping Online ฐานข้อมูล Dissertation & Theses ฐานข้อมูล ACM Library ฐานข้อมูล H.W. Wilson มีความทันสมัยและตรงกับความต้องการ ฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี-รอม (CD-ROM) มีความทันสมัยและตรงกับความต้องการ แผ่น Video CD , DVD Laser Disc มีความทันสมัยและตรงกับความต้องการ เทปเสียงมีความทันสมัยและตรงกับความต้องการ เทปวีดิทัศน์มีความทันสมัยและตรงกับความต้องการ

ด้านบุคลากร

บุคลากรและนักศึกษามีความต้องการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก คือ บุคลากรมีบุคลิกภาพ การแต่งกายสะอาดเรียบร้อย บุคลากรมีเพียงพอกับการให้บริการแก่ผู้ใช้ บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ด้านคอมพิวเตอร์ตรงกับความต้องการ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการช่วยแนะนำและค้นหา ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีตรงกับความต้องการ บุคลากรมีกิจกรรมายาท ที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตรตรงกับความต้องการ บุคลากรมีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติ หน้าที่ บุคลากรมีการใช้ถ้อยคำที่น่าฟัง และภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารกับ ผู้มาใช้บริการตรงกับ ความต้องการ ส่วนรายการที่บุคลากรและนักศึกษามีความต้องการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงาน บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ อยู่ในระดับปานกลาง คือ บุคลากรมีความ พร้อมที่จะช่วยแนะนำในการแก้ปัญหาของผู้ใช้ให้ตรงกับความต้องการ บุคลากรมีความกระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการตรงกับความต้องการ

2.3 แบบสอบถามปลายเปิด สอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อ รูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านระบบและเทคโนโลยี และด้านบุคลากร โดยใช้วิธีแจกแจงความถี่ตามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งจัดอันดับของความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ สรุปผลเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านอาคารสถานที่

บุคลากรและนักศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของ งานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านอาคารสถานที่ อันดับที่ 1 บุคลากร และนักศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า อาคารกว้างขวาง อันดับที่ 2 บุคลากรและนักศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ควรขยายพื้นที่นั่ง อันดับที่ 3 บุคลากรและนักศึกษามีความคิดเห็น และข้อเสนอแนะว่า ควรจัดมุมพักผ่อนที่น่าสนใจ และอันดับสุดท้ายบุคลากรและนักศึกษามีความ คิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ควรเปลี่ยนแอร์ใหม่ เครื่องเก่ารบกวนเสียงดัง ควรเพิ่มห้องน้ำ ควรมีการ

วางแผนการจัดวางอุปกรณ์ ควรมีจุดเด่นด้านหน้าอาคารให้มีความน่าสนใจมากกว่านี้ ควรมีป้ายบอกที่ชัดเจน ควรมีแสงสว่างให้ได้ตามที่กฎหมายกำหนด ควรจัดวางชั้นเรียงหนังสือให้เป็นระเบียบ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้บริการในห้องน้ำ บริการน้ำดื่มแก้วน้ำไม่มี อาคารสถานที่ปลอดภัย ปลอดภัย และเป็นจุดศูนย์กลางของมหาวิทยาลัยมองเห็นได้สะดวก

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

บุคลากรและนักศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ อันดับที่ 1 บุคลากรและนักศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ควรมีทรัพยากรให้ทันสมัย อันดับที่ 2 บุคลากรและนักศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับดี อันดับที่ 3 บุคลากรและนักศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มงานวิจัยให้มากกว่านี้ ควรมีการจัดเตรียมคอมพิวเตอร์ใหม่และปริมาณเพียงพอ และอันดับสุดท้ายบุคลากรและนักศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ควรจัดหา DVD CD ให้ทันสมัย และควรมีหนังสือกฎหมายที่ทันสมัย

ด้านการบริการ

บุคลากรและนักศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านการบริการ อันดับที่ 1 บุคลากรและนักศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า บริการดี อันดับที่ 2 บุคลากรและนักศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า บริการเป็นที่พอใจ อันดับที่ 3 บุคลากรและนักศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ควรบริการให้เร็วกว่านี้ และอันดับสุดท้าย บุคลากรและนักศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า กฎระเบียบมาก ไม่เสมอภาค กางเกงขาล้นเข้าได้บ้างไม่ได้บ้าง การเข้าใช้ควรรัดกุมกว่านี้ ควรจัดในลักษณะ one stop services ควรบริการให้มากกว่านี้ ควรปรับปรุง ควรมีการประชุมกับผู้ใช้ ควรมีจุดบริการน้ำดื่มมากกว่านี้ ควรมีบริการเสริมอีก ควรมีมุขยสัมพันธ์ ควรมีสื่อทางเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น ควรมีหนังสือเกี่ยวกับเทคโนโลยี ควรมีห้องบริการที่เป็นส่วนตัว ควรมีอินเทอร์เน็ตมากกว่านี้ ควรยิ้มแย้มเป็นกันเอง ควรยิ้มหนังสือได้เพิ่มขึ้น ควรสมัครสมาชิกให้ง่ายกว่านี้ ใช้คำพูดไม่ดี บริการช้า บริการไม่ค่อยดี เจ้าหน้าที่บางคนก็เต็มใจบริการ เจ้าหน้าที่บางคนก็ริยารยาทไม่ดี เจ้าหน้าที่บางคนช่วยเหลือดี บางครั้งรอนาน บางครั้งสะดวก ฝุ่นชั้นหนังสือเยอะ ไม่เก็บหนังสือไม่ค่อยบริการ ไม่ยิ้มแย้ม ไม่อำนวยความสะดวก และยิ้มแย้มแจ่มใส

ด้านระบบและเทคโนโลยี

บุคลากรและนักศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านระบบและเทคโนโลยี อันดับที่ 1 บุคลากรและนักศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ควรปรับปรุงให้มีความทันสมัยมากกว่านี้ อันดับที่ 2 บุคลากรและนักศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ระบบและเทคโนโลยีอยู่ในระดับดี อันดับที่ 3 บุคลากรและนักศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ และอันดับสุดท้าย บุคลากรและนักศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า ควรปรับปรุงเทคโนโลยี

ตลอดเวลา ควรเปิดเพลงเบาๆ ผ่อนคลายเวลาอ่านหนังสือ ควรเพิ่มห้องคอมพิวเตอร์ ควรมีอินเทอร์เน็ตที่เร็วกว่านี้ ควรมีอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทุกชั้น ควรให้ใช้ได้ทุกเว็บไม่ควรบล็อกเว็บ ห้องดูหนังไม่เพียงพอ หานหนังสือโดย OPAC ยากมาก และอยากให้จอคอมพิวเตอร์เป็น LCD ทั้งหมดเพื่อถนอมสายตา

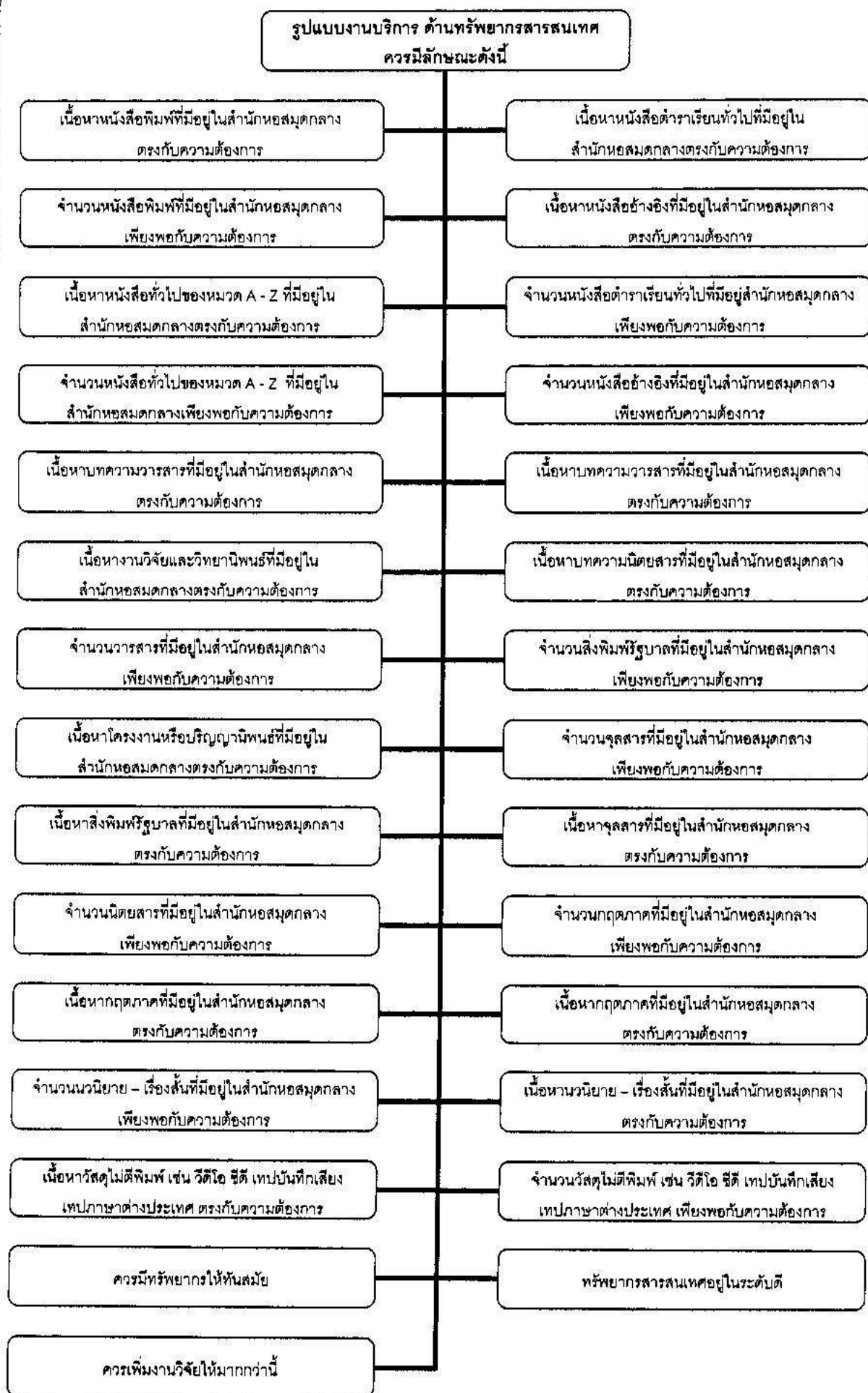
ด้านบุคลากร

บุคลากรและนักศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ในด้านบุคลากร อันดับที่ 1 บุคลากรและนักศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่ยิ้มแย้ม อันดับที่ 2 บุคลากรและนักศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ อันดับที่ 3 บุคลากรและนักศึกษามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี และอันดับสุดท้ายผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่เสียงดัง เจ้าหน้าที่หน้าไม่เหมาะสมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาดี

จากการศึกษาความต้องการของบุคลากรและนักศึกษาที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ โดยผู้วิจัยนำรายการที่มีค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เท่ากับหรือมากกว่า 2.50 เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุด - น้อยสุด และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ จากจำนวนความถี่ที่มีอันดับสูงสุด 3 อันดับ มาสังเคราะห์รูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ในด้านต่างๆ จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านระบบและเทคโนโลยี และด้านบุคลากร โดยสามารถนำเสนอรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ได้รูปแบบของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ดังแผนภูมินี้

รูปแบบงานบริการ ด้านอาคารสถานที่
ควรมีลักษณะดังนี้





รูปแบบงานบริการ ด้านการบริการ
ควรมีลักษณะดังนี้

การให้บริการ ยืม – คืน หนังสือของสำนักหอสมุดกลาง
มีความสะดวกและรวดเร็วตรงกับความต้องการ

เวลาเปิด – ปิด ในการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง
มีความเหมาะสมกับความต้องการ

การให้บริการทำบัตรสมาชิกของสำนักหอสมุดกลาง
มีความสะดวกและรวดเร็วตรงกับความต้องการ

การให้บริการโอแพ็ก (OPAC) มีความรวดเร็ว
และใช้ง่ายตรงกับความต้องการ

การคิดอัตราค่าบริการนี้สงคืนหนังสือล่าช้าเกินกำหนด
มีความเหมาะสม

ความสะดวกในการตรวจสอบสิ่งของก่อน เข้า – ออก จาก
สำนักหอสมุดกลางมีความเหมาะสมกับความต้องการ

บริการผู้คืนหนังสือนอกเวลาที่มีความเหมาะสม
ตรงกับความต้องการ

การให้บริการจัดหนังสือชั้นชั้น มีความถูกต้อง
ตรงตามหมวดอักษร A-Z ตรงกับความต้องการ

บริการจัดหาหนังสือและสิ่งพิมพ์ตามความต้องการ และ
ค่าเสนอแนะของผู้ใช้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว

การให้บริการสอนและแนะนำการใช้สำนักหอสมุดกลาง
โดยคู่มือ เอกสาร บอร์ด และตัวบุคคล มีความชัดเจน

การให้บริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้า
ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

การให้บริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้า
ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

การให้บริการจองทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการยืม
เพื่อใช้ศึกษาค้นคว้าต่อจากผู้อื่นมีความสะดวก รวดเร็ว

การให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย และน่าสนใจ
โดยผ่านเอกสาร บอร์ด และตัวบุคคล มีความเหมาะสม

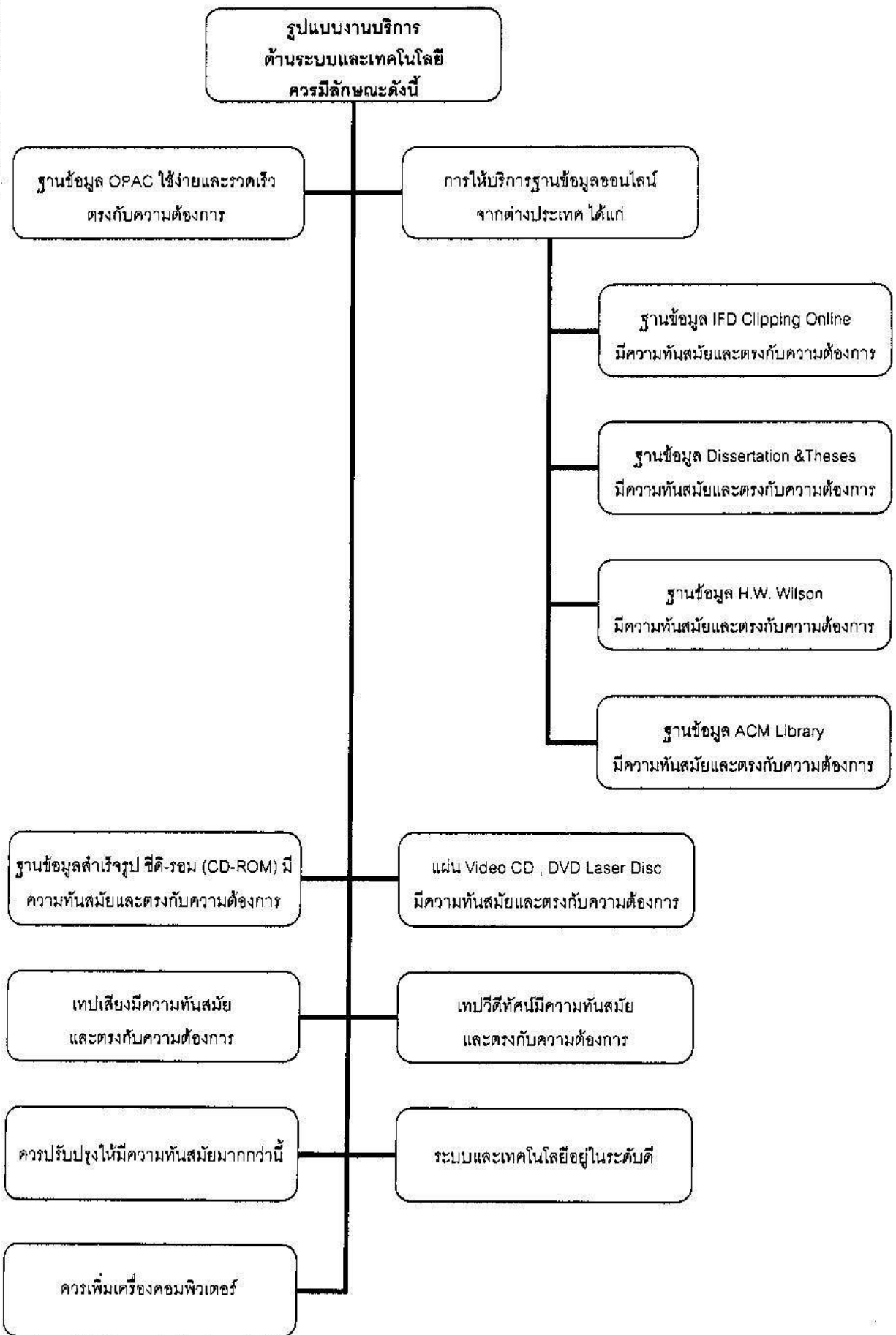
การจัดบริการถ่ายเอกสารภายในสำนักหอสมุดกลาง
มีความสะดวกรวดเร็วตรงกับความต้องการ

การจัดบริการคอมพิวเตอร์สำหรับพนักงาน
และอินเทอร์เน็ตมีความทันสมัยตรงกับความต้องการ

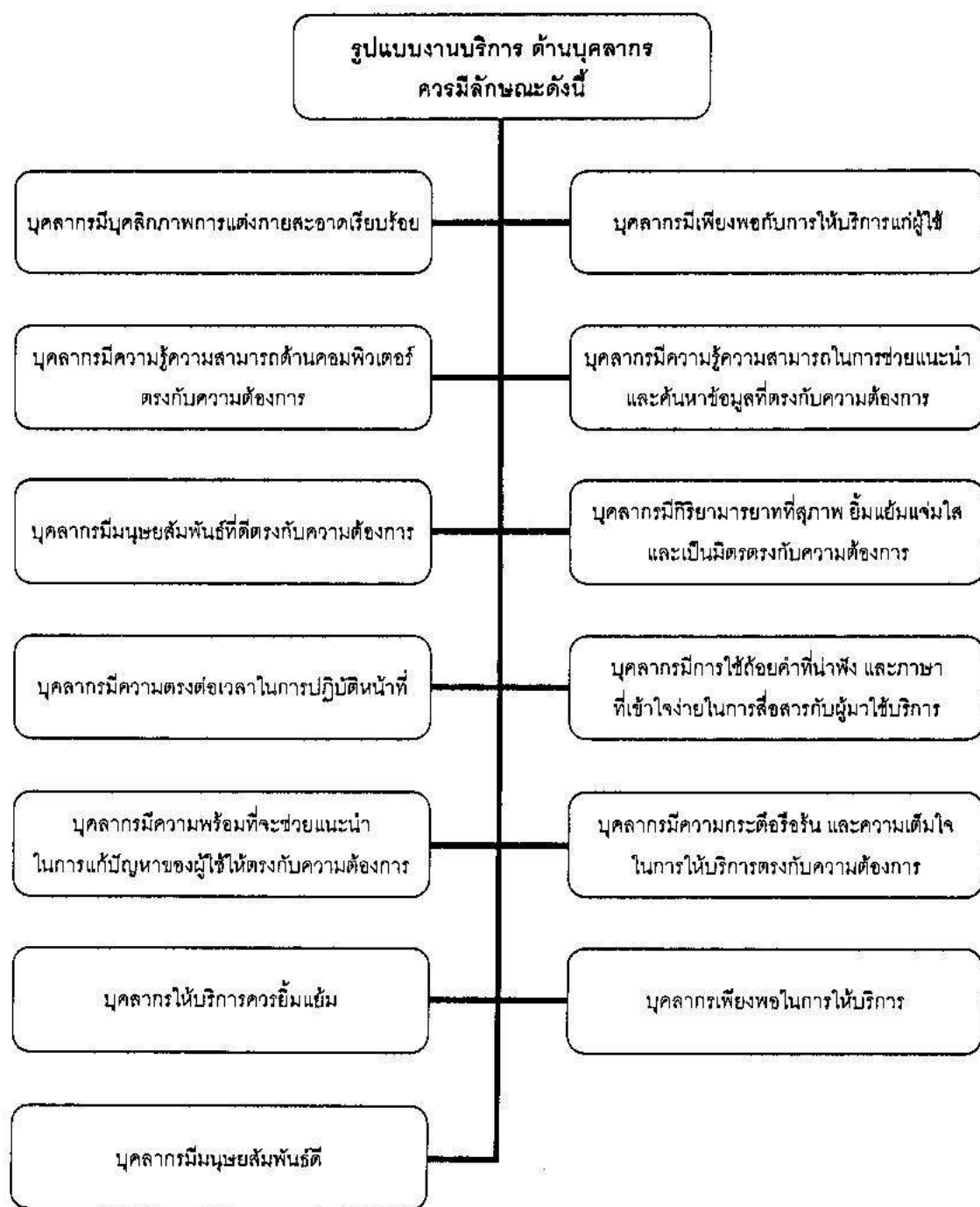
บริการดี

การบริการเป็นที่พอใจ

ควรบริการให้เร็วกว่านี้



แผนภูมิที่ 7 รูปแบบงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านระบบและเทคโนโลยี



แผนภูมิที่ 8 รูปแบบงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ด้านบุคลากร

3. การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง รูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์ ผู้วิจัยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

ด้านอาคารสถานที่ จากผลการศึกษา ในด้านอาคารสถานที่ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์ มีแสงสว่างภายในสำนักหอสมุดกลางเป็นไปอย่างพอเพียง อุณหภูมิภายในสำนักหอสมุดกลางเย็นสบายเหมาะกับการศึกษาค้นคว้า ตำแหน่งที่ตั้งเคาน์เตอร์บริการยืม-คืนหนังสือ มีความเหมาะสม สภาพโต๊ะเก้าอี้ และอุปกรณ์ต่างๆ ภายในห้องสมุดพร้อมที่จะให้บริการ มีระบบความปลอดภัยที่เหมาะสมกับความต้องการ จำนวนโต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งอ่าน (ชั้น 3) จัดไว้บริการเพียงพอต่อความต้องการ ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์ ได้จัดห้องสมุดตาม "ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ตอนที่ 5 อาคารสถานที่ และครุภัณฑ์" กล่าวคือ อาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรตั้งอยู่ที่สะดวกสำหรับผู้ใช้ มีสัดส่วนเป็นเอกเทศ ตามหลักการวางผังห้องสมุด ครุภัณฑ์ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา เช่น โต๊ะเก้าอี้ ควรออกแบบให้ได้มาตรฐานอาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรมีระบบควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่าง และระบบป้องกันสาธารณภัยอย่างเหมาะสมและได้มาตรฐาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มณีรัตน์ พรกุลวัฒน์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การให้บริการปัญหาและความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด องค์การสหประชาชาติในประเทศไทย พบว่า ด้านอาคารสถานที่ ผู้ใช้มีความเห็นว่า ห้องสมุดตั้งอยู่ในพื้นที่ใช้บริการได้สะดวก แสงสว่างภายในห้องสมุดมีเพียงพอ มีการถ่ายเทของอากาศดี และบริการห้องสมุดสะอาด

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ จากผลการศึกษา ทรัพยากรสารสนเทศ เนื้อหาหนังสือพิมพ์ที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางตรงกับความต้องการ ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์ได้จัดห้องสมุดตาม "ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ตอนที่ 4 ทรัพยากรสารสนเทศ" กล่าวคือ ห้องสมุดได้จัดหาและรวบรวม ทรัพยากรสารสนเทศที่มีการบันทึกในทุกรูปแบบ ได้แก่ วัสดุตีพิมพ์ ไลด์ทัศนวัสดุ สารสนเทศที่บันทึกในรูปเสียง รูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รูปกราฟิก และฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ ให้ครบถ้วน ตามความจำเป็นและอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนองตอบภาระหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษาด้านสังกัด ดำเนินการจัดเก็บอย่างมีระบบเพื่อให้สามารถสืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี นอกจากนี้ต้องมีหลักเกณฑ์การเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีระบบและต่อเนื่อง ให้สอดคล้องกับนโยบายเป้าหมายของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ครองทรัพย์ เจ็ดนภาพันท์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการจัดทรัพยากรสารสนเทศ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ

ประกาพันธ์ พลายจันทร์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ พบว่า ด้านความพึงพอใจในการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดนักศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกันคือ หนังสือพิมพ์และหนังสือทั่วไปภาษาไทยและนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในวารสารวิชาการภาษาไทยในระดับมากด้วยเช่นกัน

ด้านการบริการ จากผลการศึกษา การให้บริการ ยืม - คืน หนังสือของสำนักหอสมุดกลางมีความสะดวกและรวดเร็วตรงกับความต้องการ เวลาเปิด - ปิด ในการให้บริการของสำนักหอสมุดกลางมีความเหมาะสมกับความต้องการ การให้บริการทำบัตรสมาชิกของสำนักหอสมุดกลางมีความสะดวกและรวดเร็วตรงกับความต้องการ การให้บริการโอแพ็ก (OPAC) มีความรวดเร็วและใช้ง่ายตรงกับความต้องการ การคิดอัตราค่าปรับกรณีส่งคืนหนังสือล่าช้าเกินกำหนดมี ความเหมาะสม ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ได้จัดห้องสมุดตาม "ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ตอนที่ 6 การบริการ" กล่าวคือ บริการต้องมุ่งส่งเสริมให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ทุกประเภท และส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ต้องหาวิธีการ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และโทรคมนาคมที่จำเป็นเพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างรวดเร็วและครบถ้วนตามความต้องการ ทั้งบริการให้เปล่าและบริการที่ต้องเสียค่าธรรมเนียม ต้องจัดให้มีการปฐมนิเทศนักศึกษา การสอน หรือร่วมสอนการค้นคว้า ทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนช่วยค้นคว้า และให้คำปรึกษาทางวิชาการ จัดให้มีบริการยืม - คืน โดยกำหนดระเบียบเพื่อให้ผู้ใช้รับบริการอย่างเสมอภาคตามสิทธิที่ควร ต้องมีบริการสืบค้นผ่านเครือข่ายภายในประเทศ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และสอนการใช้อีเล็กทรอนิกส์ ต้องมีชั่วโมงบริการอย่างสม่ำเสมอและเหมาะสม หากมีการเรียนการสอนนอกสถาบันอุดมศึกษา ควรจัดให้มีการบริการ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ตามความต้องการ ต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างกว้างขวางและประหยัด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ประกาพันธ์ พลายจันทร์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ พบว่า ด้านความพึงพอใจในการบริการของห้องสมุดนักศึกษาระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก คือ บริการยืม-คืน หนังสือโดยใช้คอมพิวเตอร์ บริการค้นหาหนังสือด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ (OPAC) บริการสืบค้นจากระบบเครือข่าย Internet ฐานข้อมูล online และบริการจัดแสดงหนังสือใหม่ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

มีความพึงพอใจในระดับมากคือ บริการจองหนังสือ และบริการสืบค้นจากฐานข้อมูล CDS/ISIS OPAC WEBISIS อีกด้วย

ด้านระบบและเทคโนโลยี จากผลการศึกษา ฐานข้อมูล OPAC ใช้งานและรวดเร็วตรงกับความต้องการ ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ได้จัดห้องสมุดตาม "ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ตอนที่ 4 และ ตอนที่ 6 " กล่าวคือ ต้องมุ่งส่งเสริมให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ทุกประเภท และส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ต้องหาวิธีการ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และโทรคมนาคมที่จำเป็น เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ อย่างรวดเร็วและครบถ้วนตามความต้องการ อีกทั้งห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่มีการบันทึกในทุกรูปแบบ ได้แก่ สารสนเทศที่บันทึกในรูปเสียง รูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รูปกราฟิก และฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ ให้ครบถ้วนตามความจำเป็นและอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนองตอบภาระหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษาดั้งเดิม ดำเนินการจัดเก็บอย่างมีระบบเพื่อให้สามารถสืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความก้าวหน้า ทางเทคโนโลยี นอกจากนี้ ต้องมีหลักเกณฑ์การเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีระบบ และต่อเนื่องให้สอดคล้องกับนโยบายเป้าหมายของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เนาวรัตน์ ปัญญางาม (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อการสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์ของหอสมุดแห่งชาติ พบว่า ระบบการสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ประภาพันธ์ พลอยจันทร์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ด้านสภาพการใช้อาคารหอสมุด นักศึกษาปริญญาตรีใช้ห้องสมุดมีความถี่ไม่แน่นอน เข้าใช้ห้องสมุดเพื่อค้นคว้าหาความรู้ประกอบการเรียน ค้นหานักหนังสือเอกสารจากเครื่องคอมพิวเตอร์ในระบบ OPAC ส่วนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาร้อยละส่วนใหญ่เข้าใช้มากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ เพื่อค้นคว้าทำรายงาน ปัญหาพิเศษ/วิทยานิพนธ์ และค้นหานักหนังสือโดยใช้ระบบ OPAC ด้านความพึงพอใจในการบริการของห้องสมุด นักศึกษาระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากเหมือนกันคือ บริการยืม-คืนหนังสือโดยใช้คอมพิวเตอร์ บริการค้นหาหนังสือด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ (OPAC) บริการสืบค้นจากระบบเครือข่าย Internet ฐานข้อมูล online และบริการจัดแสดงหนังสือใหม่ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากคือ บริการจองหนังสือ และบริการสืบค้นจากฐานข้อมูล CDS/ISIS OPAC WEBISIS อีกด้วย

ด้านบุคลากร จากผลการศึกษา บุคลากรมีบุคลิกภาพการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย บุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้ใช้ บุคลากรมีความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ตรงกับความต้องการ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการช่วยแนะนำและค้นหาข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีตรงกับความต้องการ บุคลากรมีกิริยามารยาทที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร ตรงกับความต้องการ บุคลากรมีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ บุคลากรมีการใช้ถ้อยคำที่น่าฟัง และภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารกับ ผู้มาใช้บริการตรงกับความต้องการ ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ได้จัดห้องสมุดตาม "ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ตอนที่ 3 บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา" กล่าวคือ บุคลากรในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีคุณสมบัติ จำนวน และประเภทตามความจำเป็น และอย่างเพียงพอเพื่อพัฒนาห้องสมุด ดูแลรักษาและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายและ วัตถุประสงค์ของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับผลงานของ วาณี ฐาปนวงศ์สานติ (2543 :150-152) กล่าวคือ บุคลากรฝ่ายบริการจะต้องเตรียมตัวให้พร้อมทั้ง การแต่งกาย และกิริยาวาจาที่สุภาพ เรียบร้อย หน้าตาแจ่มใส และจะต้องมีการให้บริการด้วยความ เป็นมิตร ยุติธรรม โดยผู้ให้บริการต้องให้รายละเอียดข้อมูลอย่างถูกต้อง ด้วยการช่วยเหลือ แนะนำตามความจำเป็น และตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศ ให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมที่จะให้บริการ ตลอดเวลา อีกทั้งเมื่อมีปัญหา ควรรับฟังความคิดเห็นอย่างใจเย็น ไม่แก้ตัวหรือขัดแย้งกับผู้ใช้บริการ และปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์ ตรงเวลา ใ้พิจารณาญาณ และมีความยืดหยุ่นในบางกรณี และผู้ให้บริการ ต้องจัดวิธีบริการทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภทถึงผู้ใช้ได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับผลงานวิจัย ของจิตราภรณ์ เฟิงดี (2547 : 5-15) ได้ทำการศึกษาการพัฒนา รูปแบบการให้บริการของสำนัก วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ให้เป็นห้องสมุดมีชีวิต พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พัฒนาโดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อให้บุคลากรมีวิสัยทัศน์ มีความตื่นตัว จับใจ มีจิตสำนึกใน ภารกิจและหน้าที่ในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง "รูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย เอเชียอาคเนย์" ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัยดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

ด้านอาคารสถานที่ จากการศึกษาพบว่า ความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ อยู่ในระดับปานกลาง เพื่อให้การบริการใน

ด้านอาคารสถานที่ของสำนักหอสมุดกลางมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สำนักหอสมุดกลาง ควรปรับปรุงอาคารสถานที่ให้ดียิ่งขึ้นเนื่องจากอาคารมีสภาพเก่า ควรทาสีใหม่ ทำให้ดึงดูดผู้ใช้บริการ ควรมีจุดเด่นด้านหน้าอาคารให้มีความน่าสนใจมากกว่านี้ ควรจัดให้มีบรรยากาศน่าอ่าน ร่มเย็น มีธรรมชาติ ควรมีการขยายอาคาร เพิ่มพื้นที่ในการนั่งอ่านหนังสือ และควรจัดสถานที่บริเวณชั้น 1 และชั้น 2 ให้กว้างขวางน่าอ่านมากกว่านี้ เพื่อรองรับนักศึกษาที่เข้ามาศึกษาค้นคว้า โดยเฉพาะช่วงสอบเก้าอี้ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ควรมีการจัดเตรียมคอมพิวเตอร์ใหม่ และปริมาณเพียงพอ ควรเปลี่ยนแอร์ใหม่เพราะเครื่องเก่ารบกวน เสียงดัง ส่งผลต่อสมาธิของผู้ใช้บริการห้องสมุด ควรเพิ่มห้องคอมพิวเตอร์และควรจัดมุมพักผ่อนที่น่าสนใจ เช่น ห้องดูหนัง ซึ่งยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษา ควรเพิ่มแสงสว่างเพราะบางมุมทึบไม่สว่าง ควรเพิ่มห้องน้ำและควรมีกระดาษชำระไว้ให้บริการในห้องน้ำด้วย และควรมีป้ายบอกที่ชัดเจนเพื่ออำนวยความสะดวก

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ จากการศึกษาพบว่า ความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ อยู่ในระดับปานกลาง เพื่อให้การบริการด้านทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดกลางมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สำนักหอสมุดกลางจึงควรเพิ่มงานวิจัยให้มากกว่านี้ ควรเพิ่มความหลากหลายและจัดหาหนังสือ DVD CD หนังสือกฎหมายที่มีความทันสมัย และควรจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการห้องสมุดโดยทรัพยากรสารสนเทศต้องครอบคลุมหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย

ด้านการบริการ จากการศึกษาพบว่า ความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ อยู่ในระดับปานกลาง เพื่อให้งานบริการด้านการบริการของสำนักหอสมุดกลางมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สำนักหอสมุดกลางควรปรับปรุงการบริการให้มีความสะดวกและรวดเร็วเพิ่มขึ้น เช่น จัดบริการในลักษณะ จุดเดียวบริการเบ็ดเสร็จ (one stop services) ควรสมัครสมาชิกให้ง่ายกว่านี้ ควรยืมหนังสือได้เพิ่มขึ้น และการบริการยืม-คืนควรมีความสะดวกและรวดเร็วกว่านี้ ควรมีบริการเสริมอีก ควรมีการประชุมกับผู้ใช้ ควรมีบริการแนะนำผู้ใช้ให้มากกว่านี้ ควรอำนวยความสะดวกและเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการ กฎระเบียบที่ใช้ควรเสมอภาคกัน บริการน้ำดื่มควรมีจุดบริการน้ำดื่มและภาชนะใส่น้ำให้มากกว่านี้ ควรจัดเรียงหนังสือให้เป็นระเบียบและหาง่าย โดยมีการจัดหนังสือขึ้นชั้นและทำความสะอาดชั้นหนังสืออย่างสม่ำเสมอ

ด้านระบบและเทคโนโลยี จากการศึกษาพบว่า ความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ อยู่ในระดับปานกลาง เพื่อให้งานบริการด้านระบบและเทคโนโลยีของสำนักหอสมุดกลางมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควรปรับปรุงเทคโนโลยีให้มีความทันสมัยมากกว่านี้ ควรเพิ่มแผ่น Video CD , DVD ที่มีความทันสมัย ควรมีอินเทอร์เน็ตที่เร็วกว่านี้ ควรพัฒนาฐานข้อมูล OPAC ให้ใช้ง่ายกว่านี้และรวดเร็วตรงกับความต้องการ

ด้านบุคลากร จากการศึกษาพบว่า ความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ อยู่ในระดับมาก เพื่อให้งานบริการด้านบุคลากรของสำนักหอสมุดกลางมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงควรพัฒนาบุคลากรให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดียิ้มแย้มและเป็นกันเอง เช่น ใช้ถ้อยคำที่สุภาพ มีการพูดด้วยน้ำเสียงที่น่าฟัง โบทน้ายิ้มแย้มต่อผู้มาใช้บริการ ตลอดจนมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้คำแนะนำ ให้ความสนใจ และให้ความร่วมมือในการค้นคว้าอย่างเต็มที่ ควรเป็นมิตรกับผู้มาใช้บริการ และควรมีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพ ทักษะและทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษารูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง นอกเหนือจากสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
2. ควรนำผลการวิจัยเป็นแนวทางพัฒนาเชิงบริหารสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
3. ควรใช้เครื่องมืออื่นๆ ในการวิจัยครั้งต่อไป อาทิ การสังเกต การสัมภาษณ์ เป็นต้น เพื่อให้เกิดความคิดเห็นหลากหลาย กว้างขวาง และมีความเป็นจริงมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสุขรุจี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : คณะเกษตรศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ครองทรัพย์ เจ็ดนาพันธ์. (2542). ความพึงพอใจในการให้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพมหานคร : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2539). "เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ." ใน เอกสารการสอนชุดวิชา 71111 เรื่อง จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15. หน้า 18. นนทบุรี : มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิตราภรณ์ เฟ็งดี. (2541). ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการสืบค้นรายการบรรณานุกรมระบบออนไลน์ของห้องสมุดสถาบันราชภัฏสกลนคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- _____ (2547). "การพัฒนารูปแบบการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ให้เป็นห้องสมุดมีชีวิต." วารสารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ. 3,2 : 5-15.
- จินตนา บุญบังการ. (2544). การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงบริการภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร : ฟอรัมแทปรีนดิง.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : เทพเนรมิต การพิมพ์.
- दनัยศักดิ์ โกวิทวิบูล. (2543). ความต้องการและลักษณะการใช้สารสนเทศของนักศึกษาใน สำนักหอสมุดกลาง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และ สารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ดารา ทีปะपाल. (2542). พฤติกรรมผู้บริโภค = Consumer behavior. กรุงเทพมหานคร : คณะ วิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ทบวงมหาวิทยาลัย. (2544). ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544. กรุงเทพมหานคร : สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย.
- ทรงศักดิ์ เตชะชาญ. (2542). การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการเครื่องปัมลมของ บริษัท แอตลาส คอปได้. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์.

- ทัศนียา เชิดสูงเนิน. (2543). ความพึงพอใจในการใช้บริการฐานข้อมูลซีดีรอมของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต : สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ทีศนา เขมมณี. (2548). รูปแบบการเรียนการสอน : ทางเลือกที่หลากหลาย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธัญชา พุทธธรรม. (2545). ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลางของนิสิตระดับปริญญาตรี ภาคสมทบ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- นฤมล กิจไพศาลรัตน์. (2545). การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นวนิตย์ อินทรามะ. (2542). "การพัฒนาห้องสมุดที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ." ใน รายงานการสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 16 เรื่อง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากับการประกันคุณภาพการศึกษา. หน้า 13-15. เชียงใหม่ : กองห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- นันทพร ดำรงพงศ์. (2541). ความพึงพอใจลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สาขาเฉพาะกรณี สาขาอัมรินทร์พลาซ่า. กรุงเทพมหานคร : สาขาวิชาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นันทา วิฑูรย์ศักดิ์. (2540). "การนำห้องสมุดสู่ความเป็นเลิศ." ใน รายงานการสัมมนาความร่วมมือระหว่าง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 15 เรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนาเพื่อความเป็นเลิศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. หน้า 8-13 กรุงเทพมหานคร : สำนักวิทยบริการและภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- นิตา เพ็ชรพิรุณ. (2540). รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาความต้องการใช้ทรัพยากร ห้องสมุดของอาจารย์และนักเรียนเพื่อการเรียนการสอนในโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เนาวรัตน์ ปัญญางาม. (2543). การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ที่มีต่อการสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์ของหอสมุดแห่งชาติ. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- บรรพต พิจิตรกำเนิด. (2549). รูปแบบของห้องสมุดศูนย์การศึกษานอกมหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต : กรณีศึกษาศูนย์พัฒนศึกษาการสยาม. วิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.
- _____ และบุญส่ง แก้วนิล. (2535). "การอ้างอิงประชากรเมื่อใช้เครื่องมือ แบบมาตราส่วนประมาณค่า กับกลุ่มตัวอย่าง" ใน การวัดผลการศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม. 3 , (1) หน้า 22-25 มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.
- บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์. (2545). "คุณภาพเครื่องมือวัด" ใน เอกสารการประชุมวิชาการ พัฒนาเครื่องมือสำหรับการประเมินการศึกษา = development of education evaluation instruments. หน้า 95-131. นนทบุรี : สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช.
- บุหงา บุญประสพ. (2549). การพัฒนารูปแบบที่พึงประสงค์ของห้องสมุดกระทรวงอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัย ราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว. (2543). ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ในการใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประภาพันธุ์ พลอยจันทร์. (2546). รายงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้ทรัพยากร สารสนเทศและบริการของห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2532). "การศึกษาความต้องการของผู้ใช้." วารสารบรรณารักษศาสตร์ 9 (กรกฎาคม) : 12-28.
- ประยงค์ พัฒนกิจจำรูญ. (2537). "การศึกษาผู้ใช้ การจัดทำนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและการเลือกสารนิเทศ." ใน เอกสารการสอนชุดวิชา 13311 การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ หน่วยที่ 1-8 หน้า 93-97. นนทบุรี : สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พรรณิ ลীগิจวัฒน์. (2549). วิธีวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- พัชรินทร์ ชันทอง. (2548). รายงานการวิจัยเรื่อง รูปแบบห้องสมุดมีชีวิตมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. ภูเก็ต : มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- พิพัฒน์ ก่องกิจกุล. (2547). วิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : เอ็กซ์เปอร์เน็ท บุกส์.

มณีรัตน์ พรกุลวัฒน์. (2543). การให้บริการ ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด องค์การสหประชาชาติในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

มหาวิทยาลัยพายัพ สาขาวิชาการตลาด. ทฤษฎีการจูงใจ. สืบค้น 27 มกราคม 2549 จาก <http://mkpayap.payap.ac.th/course/mk210/f3.3.htm>

มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์, (2551). คู่มือสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ พ.ศ. 2551. กรุงเทพมหานคร : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.

มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และ อารยะ เสนาคูณ. (2541). รายงานวิจัย ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสารสนเทศประเภทวัสดุไมติพิมพ์ในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ยุทธ ไกยวรรณ. (2546). สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

_____. (2550). หลักการทำวิจัยและการทำวิทยานิพนธ์. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.

รุ่งโรจน์ ไพศาลสมบัติรัตน์. (2540). ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดศูนย์ให้บริการศึกษาจังหวัดขอนแก่นของนักศึกษาโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการสถาบันราชภัฏเลย : เฉพาะกรณีโรงเรียนสวนสนุก. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. (2538). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.

วรพจน์ วีรพลิน. (2550). รายงานวิจัย เรื่อง ความต้องการรูปแบบห้องสมุดที่พึงประสงค์ของบุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พ.ศ. 2550. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

วันชัย ศิริชนะ. (2542). "การบรรยายพิเศษเรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา." ใน รายงานการสัมมนา ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 16 เรื่อง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากับการประกันคุณภาพการศึกษา. หน้า 2-5 เชียงใหม่ : กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

วาทณี รูปานวงศ์ศานติ. (2543). การจัดและบริหารงานห้องสมุด. กรุงเทพมหานคร : ศิลปาบรรณาการ.

- วิทย์ เทียงบุรณธรรม. (2541). พจนานุกรมอังกฤษ-ไทย (SE-DE'S MODERN ENGLISH-THAI DICTIONARY (COMPLETE & UPDATED) DESK REFERENCE EDITION. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วิสิฐ ไสภณอุดมสน. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าร้านค้ารายชาที่มีต่อบริษัท เบอริงเกอร์ อินเทล-ไฮม์ (ไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทร-วิโรฒประสานมิตร.
- ศิริพร สุวรรณะ. (2542). "การกำหนดสถานภาพของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเฉพาะกรณีห้องสมุดมหาวิทยาลัยในสหรัฐอเมริกา," บรรณสาร สพบ. 31, 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม) : 1-17.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และ อองอาจ ปทะวานิช. (2543). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : วิสิทธ์พัฒนา.
- สุกัญญา ชีรพงศ์ภักดี. (2542). รายงานการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยิมระหว่างห้องสมุด สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่ : สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัย เชียงใหม่.
- สุนทร แก้วลาย. (2533). "แนวคิดและหลักการของการบริการและเผยแพร่สารนิเทศ." ใน เอกสารประกอบการสอน ชุดวิชา 13313 การบริการและเผยแพร่สารนิเทศ หน่วยที่ 1 - 7 หน้า 85-87. นนทบุรี : สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์. (2542). การใช้บริการห้องสมุดและการเขียนรายงานการค้นคว้า. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สุรเชษฐ ปิตะวาสนา. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลศรีดอนไผ่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาลังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุวรรณา อนุสันติ. (2541). รูปแบบพัฒนานิสิตนักศึกษาพยาบาลเพื่อลดความเครียด. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล ตีรกานันท์. (2550). การสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ). วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาการตลาด คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อนุวัติ คุณแก้ว. หลักการวัดและประเมินผลการศึกษา. สืบค้น 27 มกราคม จาก : <http://www.pcru.ac.th/ELEARN/Dranuwat>

อริยาภรณ์ วัฒนาธร. (2540). การพัฒนารูปแบบการให้บริการสารนิเทศมาตรฐานของห้องสมุด สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อิมจิต เลิศพงษ์สมบัติ. (2542). "มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000." วารสารวิทยบริการ 10 (มกราคม-เมษายน) : 54.

เชื้ออารีย์ ปานพิมพ์ใหญ่. (2543). ความพึงพอใจในการใช้บริการช่วยค้นคว้าของนิสิตในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

Bauner, Ruth E. (1979). "Library Use and Perceptions of Student Library Users at Southern Illinois University Corbonadele." *Dissertation Abstracts International*, 40 (May) : 6379-A

Christian. (1990) : *Service Management and Marketing*. Lexington, MA : Lexington Books.

Goetsch, Davis L, and Davis, Stanley. (1994). *Introduction to Total Quality : Quality, Productivity, Competitiveness*. New York : Macmillan.

Goggin, Margaret. (1982). *Meeting personal in information need of the 80s*. Edited by Robert D. Stuart. London : Jai press.

Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. 3rd ed. New York : McGraw-Hill.

Grönroos, Christian. (1990). *Service Management and Marketing*. Lexington, MA : Lexington Books.

Heskett, J.L. (1988). "Lessons in the Service Sector". In C.H. Lovelock, *Managing Service : Marketing, Operations and Human Resources*. P.374. Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall,

Hradesky, John L. (1995). *Total Quality Management Handbook*. New York : McGraw-Hill.

Keeves, J.T. (1997). *Education Research Methodology and Measurement*. New York : Permager.

Krejcie, Robert V. And Morgan, Daryle W. (1970). "Determining Sample Size for Research Activities." *Journal of Education and Psychological Measurement*. 30, 3 : 607-610.

- Lahmon, Jo-Ann. (1996). **An Examination of the Level of Library Service Provided for off Campus Programs According to Association of College and Research Libraries Guidelines for Extended Campus Library.** [Online] : Available : Silver Platter WebSPIRS. (24 January 2008).
- Majid, Shaheen, Anwar, Mumtaz Ali and Eisenschitz, Tamara S. (2001). "User Perceptions of Library Effectiveness in Malaysian Agricultural Libraries." *Library Review*. 50, 4 : 176-186.
- Mostert, D.N.J., Eloff, J.H.P., and Solms S.H.Von. (1989). "A Methodology for Measuring User Satisfaction." *Information Processing & Management*. 25, 5 : 545-556.
- Niyonsenga, Theophile. (1996). "Measures of Library Use and User Satisfaction with Academic Library Services." *Library & Information Science Research*. 18 : 225-240.
- Powell, D. H. (1983). **Understanding Human Adjustment : Normal Adaptation Through the Life Cycle.** Boston, MA. : Little Brown.
- Vroom. W.H. (1964). **Working and Motivation.** New York : John Wiley and Sons.
- Walman B.B. (1989). **Dictionary of Behavioral Science.** San Diego, CA : Academic Press.
- Zeithaml, Valaries A., Parasuraman, A. and Berry, Leinard L. (1990). **Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations.** New York : Free Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

- | | |
|---|---|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร. ทิมลพรรณ
(ประเสริฐวงศ์) เรพเพอร์ | คณบดีคณะศิลปศาสตร์
และอาจารย์ประจำคณะศิลปศาสตร์
สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร. น้ำทิพย์ วิภาวิน | ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยศรีปทุม |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปรัชญนันท์ นิลสุข | อาจารย์ประจำภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กาญจนา ใจกว้าง | อาจารย์ประจำแขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 5. อาจารย์ศิริกาญจน์ (ศรีเคลือบ) โพธิ์เขียว | ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา |

ภาคผนวก ข.

จดหมายเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
ความตรงเชิงเนื้อหาเครื่องมือในการทำวิทยานิพนธ์



ที่ ศธ 0546.07/138

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

15 พฤษภาคม 2551

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาเครื่องมือในการทำวิทยานิพนธ์
เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.สุรัชย์ ศึกษานันตพิต.
สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. คำโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 เล่ม

เนื่องด้วย นางสาวพรพรรณ กันตสิงห์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "รูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย
เอเชียอาคเนย์" โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

1. รองศาสตราจารย์ฉวีวรรณ คูหาภินันท์ ประธาน
2. รองศาสตราจารย์จุมพจน์ วนิชกุล กรรมการ

ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content
Validity) ของเครื่องมือ เพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์ที่สุด ทางบัณฑิตศึกษาได้พิจารณาเห็นว่าท่าน
เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความรู้ความสามารถด้านการทำวิจัยเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็น
ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยจะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ลินดา เกณฑ์มา)

คณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

งานประสานงานบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2473-7000 ต่อ 2000

ภาคผนวก ค.

จดหมายขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์



ที่ ศธ 0564.11/1327

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

13 สิงหาคม 2551

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน อาจารย์ผู้สอน

เนื่องด้วย นางสาวพรพรรณ กันสิงห์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "รูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์" โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

- | | | |
|--------------------------|-------------|---------|
| 1. รองศาสตราจารย์ฉวีวรรณ | คูหาภินันท์ | ประธาน |
| 2. รองศาสตราจารย์จุมพจน์ | วนิชกุล | กรรมการ |

การทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ นักศึกษามีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูล เพื่อประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์ ดังนั้น จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูลเพื่อนำไปประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาหวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรายุทธ์ เศรษฐขจร)

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายงานบัณฑิตศึกษา

งานประสานงานบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-473-7000 ต่อ 1800

ภาคผนวก ง.

ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย

เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544

ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544

มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ฉบับนี้เป็นมาตรฐานฉบับที่ 2 ซึ่งได้จัดทำขึ้นเพื่อปรับปรุงแก้ไข มาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2529 เพื่อให้ทันสมัยและสอดคล้องกับ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โดยมุ่งหวังที่จะให้เป็นแนวทางสำหรับสถาบันอุดมศึกษาได้พัฒนาห้องสมุด ของสถาบันให้ได้มาตรฐาน ตลอดจนมีประสิทธิภาพและคุณภาพยิ่งขึ้น

มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เพื่อให้เป็นการตอบสนองต่อการศึกษาริเริ่มด้วยตนเอง และการศึกษา ตลอดชีวิต และเป็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาให้ได้มาตรฐาน ในการประกัน คุณภาพการศึกษาทบวงมหาวิทยาลัย จึงกำหนดมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไว้ดังนี้

1) ประกาศนี้เรียกว่า "ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544"

2) ให้ใช้ประกาศนี้ ตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศ เป็นต้นไป

3) ในประกาศนี้

สถาบันอุดมศึกษา หมายถึง สถาบันการศึกษาที่เปิดสอนตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปทั้ง ของรัฐและเอกชน ซึ่งอาจเรียกมหาวิทยาลัย หรือชื่ออื่นใด เช่น สถาบัน วิทยาลัย ฯลฯ ห้องสมุด

สถาบันอุดมศึกษา หมายถึง หน่วยงานสำหรับบริการทรัพยากรสารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งอาจเรียกว่า สำนักหอสมุด หรือชื่ออื่นใด

ผู้บริหารห้องสมุด หมายถึง บุคคลที่ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หรือผู้มี หน้าที่รับผิดชอบระดับสูง ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาหรือห้องสมุดที่ทำหน้าที่เปรียบเสมือนห้องสมุด ของสถาบันอุดมศึกษา

ผู้ปฏิบัติงานระดับวิชาชีพ หมายถึง บุคลากรที่ทำงานภายในห้องสมุดซึ่งมีคุณวุฒิระดับ ปริญญาตรีขึ้นไปในสาขาวิชาต่างๆ เช่น บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ นักวิชาการการเงิน นักวิชาการ โสตทัศนศึกษา เป็นต้น

ผู้ใช้บริการ หมายถึง บุคคลที่สามารถใช้บริการของห้องสมุดได้ ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา คณาจารย์ บุคลากรของสถาบันอุดมศึกษา ศิษย์เก่า นักธุรกิจ ประชาชนทั่วไป ตลอดจนผู้ใช้บริการ จากต่างประเทศด้วย

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาหรือนิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในสถาบันอุดมศึกษา

ฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ หมายถึง ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดเป็นสมาชิกโดยเสียค่าสมาชิก

ระบบการศึกษา หมายถึง ระบบการศึกษาตามที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวด 3 มาตรา 15 ซึ่งจัดการศึกษาเป็นสามรูปแบบ คือ การศึกษาในระบบการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย

งบดำเนินการ หมายถึง งบประมาณที่สถาบันอุดมศึกษาได้รับในการดำเนินกิจกรรมของสถาบันอุดมศึกษาในหมวดเงินเดือน ค่าจ้างชั่วคราว หมวดตอบแทนใช้สอยและวัสดุ และค่าสาธารณูปโภค และอาจรวมถึงหมวดเงินอุดหนุนด้วยในบางกรณี

สาขาวิชา หมายถึง สาขาวิชาตามการจำแนกสาขาวิชาตามมาตรฐานสากล (International Standard Classification of Education : ISCED) ขององค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมสหประชาชาติ หรือ ยูเนสโก (UNESCO)

4) กำหนดมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 โครงสร้างและการบริหาร

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนรู้ การสอน การวิจัยทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม และบริการทางวิชาการแก่สถาบันอุดมศึกษาทุกระบบการศึกษาและแก่สังคม ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง อย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต ดังนั้นสถานภาพอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและความรับผิดชอบของผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรกำหนดได้อย่างชัดเจน ดังนี้

1.1 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีสถานภาพเท่าหน่วยงานทางวิชาการระดับคณะ ของสถาบันอุดมศึกษา

1.2 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรกำหนดนโยบายในการบริหารไว้เป็น ลายลักษณ์อักษร มีการแบ่งหน่วยงานและ ระบบสายการบังคับบัญชาไว้อย่างชัดเจน

1.3 ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรขึ้นตรงต่อผู้บริหารสูงสุดของสถาบันอุดมศึกษาต้นสังกัด และควรมีส่วนร่วมโดยตรง ในการบริหารงานสถาบันอุดมศึกษา

1.4 ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการ บริหารของสถาบันอุดมศึกษาและเป็นกรรมการในชุดต่างๆ ของสถาบันต้นสังกัดตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้รับทราบความ ก้าวหน้าในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา และความก้าวหน้าทางวิชาการอื่น จะทำให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสามารถ สนองต่อภาระหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษาต้นสังกัดและทันต่อความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ

1.5 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีคณะกรรมการ ดังต่อไปนี้

1.5.1 คณะกรรมการกำหนดนโยบายทำหน้าที่กำหนดนโยบาย ในการพัฒนาติดตามดูแล และประเมินผล ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนด

1.5.2 คณะกรรมการบริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทำหน้าที่กำกับดูแล การบริหารงาน ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบาย และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.6 สถาบันอุดมศึกษาอาจมีห้องสมุดแห่งเดียว หรืออาจมีห้องสมุดกลางและห้องสมุดสาขา ระบบบริหารงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรเป็นระบบศูนย์รวมการบริหาร

ตอนที่ 2 งบประมาณและการเงิน

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรได้รับงบประมาณอย่างเพียงพอ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่และความรับผิดชอบ ของหน่วยงานต้นสังกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ งบประมาณให้คำนวณตามส่วน โดยถืออัตราส่วนอย่างน้อยร้อยละ 8 ของงบประมาณทั้งหมดของสถาบันอุดมศึกษาขนาดของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต้องแยกเป็นอิสระในกรณีที่มีห้องสมุดสาขา ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่จัดเตรียมและบริหารงบประมาณ เพื่อกำหนดดำเนินงานสำหรับห้องสมุดสาขาตามความจำเป็นและเหมาะสม รายได้ที่ได้จากกิจกรรมและบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ให้สงวนไว้สำหรับเป็นค่าใช้จ่ายที่จำเป็นของห้องสมุด นอกเหนือจากงบประมาณที่ได้รับ

ตอนที่ 3 บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

บุคลากรในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีคุณสมบัติ จำนวน และประเภทตามความจำเป็น และอย่างเพียงพอเพื่อพัฒนาห้องสมุด ดูแลรักษา และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายและ วัตถุประสงค์ของสถาบันอุดมศึกษา การพิจารณาจำนวน และคุณสมบัติของบุคลากรให้คำนึงถึงจำนวนและขอบเขต ของทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดสาขา หน่วยบริการ ชั่วโมงบริการอัตราการเพิ่มของทรัพยากรสารสนเทศใหม่ อัตราการยืม - คืน ลักษณะของกระบวนการทางเทคนิค เทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ และลักษณะของบริการ ที่ต้องการ รวมถึงลักษณะของการบริการเฉพาะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องมีบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุด

3.1 คุณสมบัติ

3.1.1 ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรมีวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาโท และควรมีความรู้พื้นฐานทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และจะต้องมีประสบการณ์ในการบริหารงาน ไม่น้อยกว่า 5 ปี หรือให้เป็นไปตาม พ.ร.บ. ของสถาบันนั้นๆ

3.1.2 ผู้ปฏิบัติงานในระดับหัวหน้าฝ่าย ควรมีวุฒิต่างปริญญาโท และมีพื้นความรู้ในสาขาที่ปฏิบัติงานไม่ ต่ำกว่าปริญญาตรี กับมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานห้องสมุด อย่างน้อย 2 ปี หรือ เป็นผู้ที่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรีและมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานห้องสมุดไม่ น้อยกว่า 3 ปี

3.2 จำนวนบุคลากร

ในงานห้องสมุดสถาบันศึกษา ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา แต่ละแห่งควรจัดสรรบุคลากร ตำแหน่งต่างๆ ตามความเหมาะสม ดังนี้

3.2.1 งานบริหารและงานธุรการ ควรประกอบด้วย ผู้อำนวยการห้องสมุด รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการหัวหน้าฝ่ายเลขานุการบริหาร และตำแหน่งอื่นๆ เช่น เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน พนักงานธุรการ เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่สารบรรณ ช่างอิเล็กทรอนิกส์ นักวิชาการพัสดุ นักวิชาการการเงิน และบัญชี พนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล นักการภารโรง และตำแหน่งอื่นๆ ตามความเหมาะสม

3.2.2 งานพื้นฐานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรประกอบด้วยงานดังต่อไปนี้

(1) งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ควรประกอบด้วยบรรณารักษ์ ทำหน้าที่ขอและแลกเปลี่ยน บรรณารักษ์ทำหน้าที่คัดเลือกและจัดซื้อ บรรณารักษ์ทำหน้าที่บำรุงรักษาและตรวจสอบ พนักงานห้องสมุด พนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล และพนักงานซ่อมหนังสือ

(2) งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศควรประกอบด้วย บรรณารักษ์พนักงาน/เจ้าหน้าที่ห้องสมุดพนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

(3) งานสื่อโสตทัศนศึกษาและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ควรประกอบด้วยบรรณารักษ์นักวิชาการโสตทัศนศึกษา พนักงานโสตทัศนศึกษา พนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล และช่างศิลป์

(4) งานวารสารควรประกอบด้วย บรรณารักษ์เจ้าหน้าที่/พนักงาน ห้องสมุดและพนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

(5) งานเอกสารและสิ่งพิมพ์รัฐบาล ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์ พนักงาน/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด และพนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

(6) งานบริการยืม-คืน งานเจ้าหน้าที่ห้องสมุด บรรณารักษ์บริการยืมระหว่างห้องสมุดเจ้าหน้าที่ตรวจ สอบทางเข้า - ออก เจ้าหน้าที่จัดเก็บหนังสือ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบชั้นหนังสือ และเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดหนังสือและชั้นหนังสือ

(7) งานบริการอ้างอิง ให้คำปรึกษาและช่วยค้นคว้า ควรประกอบด้วยบรรณารักษ์หรือนักเอกสารสนเทศเจ้าหน้าที่ห้องสมุด (ถ่ายเอกสาร) และพนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

- (8) งานผลิตคู่มือสืบค้นพิเศษ งานผลิตดรรชนีและสารสังเขปค้น เรื่องทั่วไป ประกอบด้วย บรรณารักษ์หรือนักเอกสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ และพนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล
- (9) งานส่งเสริมและเผยแพร่บริการวิชาการงานบริการวิชาการแก่สังคม และประชาสัมพันธ์ คณบดีหรือนักวิชาการ ช่างศิลป์ พนักงานห้องสมุด และเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล
- (10) งานระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรประกอบด้วยนักวิชาการคอมพิวเตอร์ บรรณารักษ์หรือนักเอกสารสนเทศที่มีความรู้ทางคอมพิวเตอร์
- (11) งานจดหมายเหตุสถาบันอุดมศึกษา ควรประกอบด้วยบรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ
- (12) หากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาใดมีงานนอกเหนือจากที่ระบุไว้ให้พิจารณาปฏิบัติงานตามความเหมาะสม

3.3 สูตรสำหรับคำนวณจำนวนผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

สำหรับจำนวนผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ให้คำนวณตามสูตรดังนี้

3.3.1 จำนวนผู้ปฏิบัติงานระดับวิชาชีพ คำนวณจากจำนวนนักศึกษา รวมกับจำนวนหนังสือ ดังนี้

(1) ถ้าจำนวนนักศึกษาทั้งหมดไม่เกิน 10,000 คน ให้ใช้สัดส่วนนักศึกษา 500 คน ต่อบรรณารักษ์ 1 คน ส่วนจำนวนนักศึกษาที่เกินจาก 10,000 คนแรกขึ้นไป ให้ใช้สัดส่วนนักศึกษาทุก 2,000 คน ต่อบรรณารักษ์ 1 คน

(2) จำนวนหนังสือ 150,000 เล่มต่อบรรณารักษ์ 1 คน และจำนวนหนังสือที่เพิ่มขึ้นใน แต่ละปี ทุกๆ 20,000 เล่ม ต่อบรรณารักษ์ 1 คน

3.3.2 จำนวนผู้ปฏิบัติงานระดับวิชาชีพอื่นๆ พนักงานและเจ้าหน้าที่อื่นๆ ให้มีจำนวนตามความเหมาะสม

ตอนที่ 4 ทรัพยากรสารสนเทศ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่มีการบันทึกในทุก รูปแบบ ได้แก่ วัสดุตีพิมพ์ วัสดุทัศนวัสดุ สารสนเทศที่บันทึกในรูปเสียง รูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รูปภาพิก และฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ ให้ครบถ้วน ตามความจำเป็นและอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนองตอบภาระหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษาด้านสังกัด ดำเนินการจัดเก็บอย่างมีระบบเพื่อให้สามารถสืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี นอกจากนี้ ต้องมีหลักเกณฑ์การเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีระบบ และต่อเนื่องให้สอดคล้องกับนโยบายเป้าหมายของสถาบันอุดมศึกษา

4.1 ทรัพยากรสารสนเทศพื้นฐานที่จะต้องจัดหาเข้าห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษามีดังนี้

4.1.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่ส่งเสริมหลักสูตรและกิจกรรมทางวิชาการ ของสถาบันอุดมศึกษา ทุกระบบการศึกษา

4.1.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ผลิตและเผยแพร่โดยสถาบันอุดมศึกษา ต้นสังกัด

4.1.3 ทรัพยากรสารสนเทศทางศิลปวัฒนธรรม ทรัพยากรสารสนเทศท้องถิ่นและภูมิปัญญาท้องถิ่น

4.1.4 ทรัพยากรสารสนเทศที่ส่งเสริมความสนใจใคร่รู้ สติปัญญา และนันทนาการ ตลอดจนแนวทางในการประกอบอาชีพและดำรงชีวิตอย่างมีความสุข

4.2 ปัจจัยที่ต้องคำนึงในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

4.2.1 ขอบเขตและลักษณะของหลักสูตรในสถาบันอุดมศึกษา

4.2.2 จำนวนและลักษณะของโครงการบัณฑิตศึกษา

4.2.3 วิธีการจัดกระบวนการเรียนรู้

4.2.4 จำนวนนักศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา

4.2.5 จำนวนวิทยาเขต ศูนย์การเรียนและหน่วยงานเรียกชื่ออย่างอื่น ในแต่ละสถาบันอุดมศึกษาและลักษณะของสารสนเทศท้องถิ่นของแต่ละท้องถิ่น

4.2.6 ความต้องการของคณาจารย์ในการสอน การวิจัย และการบริการทางวิชาการ แก่สังคม และบุคลากรอื่นๆ ในสถาบันอุดมศึกษา

4.2.7 ความต้องการของผู้ใช้ที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งในเรื่องใด เรื่องหนึ่งซึ่งห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไม่สามารถ ยืมทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้จากห้องสมุดอื่น

4.3 สูตรสำหรับคำนวณจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ ให้ใช้สูตรสำหรับคิดคำนวณ ดังนี้

4.3.1 หนังสือ

(1) จำนวนหนังสือ/นักศึกษา 15 เล่ม / 1 คน

(2) จำนวนหนังสือ/อาจารย์ 100 เล่ม / 1 คน

(3) หนังสือเฉพาะสาขาวิชา

500 เล่ม สำหรับระดับปริญญาตรี

30,000 เล่ม สำหรับระดับปริญญาโท กรณีที่ไม่มีการเปิดสอน ในระดับอื่นที่สูงกว่าระดับปริญญาโท

6,000 เล่ม สำหรับระดับปริญญาโท กรณีที่ไม่มีการเปิดสอน ในระดับอื่นที่สูงกว่าระดับปริญญาโท

6,000 เล่ม สำหรับระดับการศึกษาเฉพาะทาง 6 ปี

25,000 เล่ม สำหรับระดับปริญญาเอก

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรมีหนังสือจำนวนไม่น้อยกว่า 100,000 เล่ม และจะต้องมีตัวเล่มหนังสืออย่างน้อย ร้อยละ 50 ทั้งนี้ จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ ในรูปสื่ออื่นๆ ให้นับเท่ากับจำนวนเล่มของหนังสือที่บันทึกลงสื่อที่สามารถค้นหามาใช้ได้ทันที

4.3.2 วารสาร

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรมีวารสารเฉพาะสาขาวิชาตามความจำเป็นของแต่ละสาขาวิชาที่เปิดสอนเป็นวิชาเอก วิชาโท ของสถาบันอุดมศึกษา ทั้งนี้ให้คำนึงถึงการบอกรับวารสารด้วยวิธีอื่น เช่น การสั่งซื้อบทความวารสารและสาระสังเขป ซึ่งสามารถส่งฉบับพิมพ์ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ทันที รวมทั้งการบอกรับวารสารอิเล็กทรอนิกส์ วารสารประเภทให้ความรู้ทั่วไป และเพื่อความจรรโลงใจให้มีจำนวนตามความเหมาะสม

ตอนที่ 5 อาคาร สถานที่ และครุภัณฑ์

อาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรตั้งอยู่ที่สะดวกสำหรับผู้ใช้ มีสัดส่วนเป็นเอกเทศ มีเนื้อที่สำหรับเก็บทรัพยากรสารสนเทศ อย่างเพียงพอ และเหมาะสมกับลักษณะของทรัพยากรสารสนเทศ ขนาดของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและเนื้อที่ในส่วนต่างๆ ควรคำนึงถึง จำนวนนักศึกษา จำนวนบุคลากร และเนื้อที่ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ตลอดจนจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งการคิดคำนวณเนื้อที่ห้องสมุด จะรวมถึงเนื้อที่สำหรับเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการที่ต้องใช้เทคโนโลยีประเภทต่างๆ ของห้องสมุดด้วย

5.1 การสร้างอาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรคำนึงถึงความต้องการ ในการใช้เนื้อที่ ในอนาคต และได้รับการออกแบบอย่างเหมาะสมและถูกต้องตามมาตรฐานการก่อสร้างอาคาร อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในตัวอาคาร ควรให้เหมาะสมกับลักษณะงาน และภาระหน้าที่ ทั้งนี้ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ต้องเป็นผู้หนึ่งในคณะกรรมการดำเนินการจัดสร้างและตรวจรับอาคาร

5.2 ครุภัณฑ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ควรออกแบบให้ได้มาตรฐาน

5.3 พื้น เพดาน และผนังอาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรประกอบด้วย วัสดุเก็บเสียง

5.4 อาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีระบบควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่าง และระบบป้องกันสาธารณภัย อย่างเหมาะสมและได้มาตรฐาน เพื่อป้องกันและบำรุงรักษา ทรัพยากรห้องสมุดมิให้เกิดการชำรุดเสียหายก่อนเวลาอันสมควร

5.5 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรจัดอาคารสถานที่สำหรับคนพิการ โดยเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ เช่น ทางขึ้น - ลง ห้องน้ำ ลิฟต์ และ ที่นั่งอ่านหนังสือ

5.6 สูตรสำหรับคำนวณเนื้อที่ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

5.6.1 เนื้อที่สำหรับผู้ใช้

(1) จำนวนที่สำหรับศึกษาค้นคว้าภายในห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา ให้มีจำนวนที่นั่งร้อยละ 25 ของผู้ใช้โดยเฉลี่ยต่อวันโดยคิดพื้นที่ประมาณ 2.25 - 3.15 ตารางเมตร/คน ทั้งนี้ให้จัดห้องศึกษาเดี่ยวและห้องศึกษากลุ่มสำหรับนักศึกษา และอาจารย์ตามความเหมาะสม

(2) จำนวนเนื้อที่สำหรับวางอุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ สำหรับผู้ใช้ควรมีเนื้อที่ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 25 ของจำนวนที่นั่งในห้องสมุด

5.6.2 เนื้อที่สำหรับเก็บหนังสือและวารสารเย็บเล่ม

- สำหรับจำนวน 150,000 เล่มแรก 0.0090 ตารางเมตร/เล่ม
 - สำหรับ จำนวน 150,000 เล่มต่อไป 0.0081 ตารางเมตร/เล่ม
 - สำหรับจำนวน 300,000 เล่มต่อไป 0.0072 ตารางเมตร/เล่ม
 - ถ้าจำนวนหนังสือทั้งหมดมากกว่า 600,000 เล่มขึ้นไป 0.0063 ตารางเมตร/เล่ม
- ทั้งนี้ควรเตรียมเนื้อที่สำหรับทรัพยากรสารสนเทศที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคตด้วย

5.6.3 เนื้อที่สำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเนื้อที่สำหรับการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำหรับการให้บริการจัดวางเอกสารการทำงาน เครื่องมือ และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์อื่นๆ ให้คิดเนื้อที่ เป็น 1 ใน 8 ส่วน จากเนื้อที่รวมทั้ง หหมดของเนื้อที่สำหรับผู้ใช้และเนื้อที่สำหรับจัดเก็บหนังสือ

ตอนที่ 6 การบริการ

บริการต้องมุ่งส่งเสริมให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ทุกประเภท และส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ต้องหาวิธีการ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และโทรคมนาคมที่จำเป็น เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ อย่างรวดเร็วและครบถ้วนตามความต้องการ ทั้งบริการให้เปล่าและบริการที่ต้องเสียค่าธรรมเนียม ดังนี้

6.1 ต้องจัดให้มีการประชุมนิเทศนักศึกษา การสอน หรือร่วมสอนการค้นคว้า ทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนช่วยค้นคว้า และให้คำปรึกษาทางวิชาการ

6.2 จัดให้มีบริการยืม - คืน โดยกำหนดระเบียบเพื่อให้ผู้ใช้รับบริการอย่าง เสมอภาคตามสิทธิที่ควร

6.3 ต้องมีบริการสืบค้นผ่านเครือข่ายภายในประเทศ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และสอนการใช้อิเล็กทรอนิกส์

6.4 ต้องมีชั่วโมงบริการอย่างสม่ำเสมอและเหมาะสม

6.5 หากมีการเรียนการสอนนอกสถาบันอุดมศึกษา ควรจัดให้มีการบริการ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ตามความต้องการ

6.6 ต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

6.7 ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างกว้างขวางและประหยัด

ตอนที่ 7 ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรดำเนินการให้เกิดความร่วมมือโดยการสร้างเครือข่ายเชื่อมโยง เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรและเทคโนโลยีร่วมกัน โดยคำนึงถึงหลักการประหยัดและประสิทธิภาพของบริการ ทั้งนี้ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งควรได้รับ งบประมาณประจำปีเพื่อการนี้ด้วย

ตอนที่ 8 การประเมินคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรมีระบบการประเมินคุณภาพของห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการ ให้เป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและสอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาแห่งชาติ ทั้งนี้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่ง ควรได้รับ งบประมาณเพื่อการนี้ด้วย

ทั้งนี้ในการนำมาตราฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปปฏิบัติเพื่อให้ถึงมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีการดำเนินการให้ครบตามที่มาตรฐานกำหนดภายใน 5 ปี นับจากวันประกาศใช้มาตรฐานฉบับนี้ เมื่อพ้น 5 ปี แล้วควรจัดให้มีการดำเนินการประเมินคุณภาพห้องสมุด เพื่อรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน อุดมศึกษาต่อไป โดยอาจจะกระทำในทุกๆ 5 ปี

สำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่ใช้การศึกษาระบบเปิด หรือระบบการศึกษาทางไกล อาจใช้มาตรฐานนี้โดยอนุโลม และอาจปรับเปลี่ยนบางข้อให้สอดคล้องกับสภาพการเรียนการสอนของสถาบันอุดมศึกษาได้

ประกาศ ณ วันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2544

(รองศาสตราจารย์สงคราม เหลืองทองคำ)

รองปลัดทบวงมหาวิทยาลัย

รักษาราชการแทน ปลัดทบวงมหาวิทยาลัย

ภาคผนวก จ.
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง รูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการ
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ได้จัดทำขึ้น เพื่อวัดระดับความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์ โดยแบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 รายละเอียดทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์ จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านระบบและเทคโนโลยี และด้านบุคลากร

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์

ในการตอบแบบสอบถามทั้ง 3 ตอน โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อคำถามตามสภาพความเป็นจริงที่สุด เพราะข้อมูลทุกข้อจากความคิดเห็นของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับงานวิจัย ทั้งนี้เพื่อจะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ ทำให้ผลการวิจัยเชื่อถือได้และมีประโยชน์มากที่สุด ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจากการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับและนำไปใช้เฉพาะในการวิจัย ตลอดจนไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อการใช้ห้องสมุดของท่าน

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

พรพรรณ กันสิงห์

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 รายละเอียดทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย " ✓ " ลงใน [] หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. สถานภาพของผู้ใช้บริการ

- [] บุคลากร [] อาจารย์
 [] เจ้าหน้าที่
 [] นักศึกษา [] นักศึกษาระดับปริญญาโท
 [] นักศึกษาระดับปริญญาตรี

2. หน่วยงานที่สังกัด/คณะที่ท่านศึกษา

- [] คณะวิศวกรรมศาสตร์
 [] คณะบริหารธุรกิจ
 [] คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์
 [] คณะนิติศาสตร์
 [] อื่นๆ(โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

คำชี้แจง เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สอบถามความต้องการ
ของผู้ใช้บริการที่มีต่อรูปแบบที่พึงประสงค์ของงานบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านอาคารสถานที่
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
3. ด้านการบริการ
4. ด้านระบบและเทคโนโลยี
5. ด้านบุคลากร

โปรดทำแบบสอบถามทุกข้อ และโปรดทำเครื่องหมาย " ✓ " ลงในช่องของข้อความ
ต่อไปนี้ โดยประเมินตนเองว่ามีความต้องการในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ในเรื่องต่างๆ ต่อไปนี้
อยู่ในระดับใด

- 5 หมายถึง ท่านมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ท่านมีความต้องการอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง ท่านมีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ท่านมีความต้องการอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง ท่านมีความต้องการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ด้านอาคารสถานที่					
1.1 สภาพทั่วไปและการจัดตกแต่งภายในสำนักหอสมุดกลาง ทันสมัยตรงกับความต้องการของท่าน
1.2 ป้ายบอกทิศทางและป้ายชี้แหล่งทรัพยากรภายในสำนัก หอสมุดกลางชัดเจน ทำให้ค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ง่าย
1.3 อุณหภูมิภายในสำนักหอสมุดกลางเย็นสบายเหมาะกับการ ศึกษาค้นคว้า
1.4 สำนักหอสมุดกลางมีความเงียบสงบตรงกับความต้องการของท่าน
1.5 แสงสว่างภายในสำนักหอสมุดกลางเป็นไปอย่างพอเพียง
1.6 ตำแหน่งที่ตั้งเคาน์เตอร์บริการ ยืม-คืน หนังสือมีความเหมาะสม
1.7 การวางชั้นหนังสือ ชั้นวางวารสารและชั้นวางหนังสือพิมพ์ เหมาะสมตรงกับความต้องการของท่าน
1.8 บริเวณที่นั่งอ่านหนังสือทั่วไป กว้างขวางและเหมาะสมกับ จำนวนผู้ใช้
1.9 บริเวณที่นั่งอ่านหนังสืออ้างอิง กว้างขวางและเหมาะสมกับ จำนวนผู้ใช้
1.10 บริเวณที่นั่งอ่าน หนังสือพิมพ์ , วารสารและนิตยสาร กว้างขวางและเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้
1.11 สภาพโต๊ะเก้าอี้และอุปกรณ์ต่างๆ ภายในห้องสมุดพร้อม ที่จะให้บริการ
1.12 จำนวนโต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งอ่าน(ชั้น 1) จัดไว้บริการเพียงพอ ต่อความต้องการของท่าน
1.13 จำนวนโต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งอ่าน(ชั้น 2) จัดไว้บริการเพียงพอ ต่อความต้องการของท่าน

ข้อคำถาม	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.14 จำนวนโต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งอ่าน(ชั้น 3) จัดไว้บริการเพียงพอต่อความต้องการของท่าน
1.15 การจัดพื้นที่สำหรับสืบค้นฐานข้อมูลสารสนเทศภายในสำนักหอสมุดกลาง (WEB OPAC) สะดวกต่อการค้นหา
1.16 การจัดพื้นที่บริการโทรทัศน์ ซีดี วีดีทัศน์ และเครื่องเสียงกว้างขวางเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้
1.17 การจัดพื้นที่สำหรับบอร์ดวิชาการ บอร์ดข่าวสาร และประชาสัมพันธ์เหมาะสมและทันสมัยตรงกับความต้องการของท่าน
1.18 การจัดมุมนิทรรศการภายในสำนักหอสมุดกลางตรงกับความต้องการของท่าน
1.19 การจัดพื้นที่สำหรับมุมหนังสือดี หนังสือแนะนำ และหนังสือนำอ่านทันสมัยตรงกับความต้องการของท่าน
1.20 การจัดพื้นที่สำหรับบริการน้ำดื่มภายในห้องสมุดเพียงพอต่อความต้องการของท่าน
1.21 ห้องน้ำภายในสำนักหอสมุดกลางมีความสะอาดตรงกับความต้องการของท่าน
1.22 การเข้า-ออก สำนักหอสมุดกลางมีความสะดวกและทันสมัยตรงกับความต้องการของท่าน
1.23 สำนักหอสมุดกลางมีระบบความปลอดภัยที่เหมาะสมกับความต้องการของท่าน
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ					
2.1 จำนวนหนังสือทั่วไปของหมวด A - Z ที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางเพียงพอกับความต้องการของท่าน

ข้อคำถาม	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2.2 เนื้อหาหนังสือทั่วไปของหมวด A - Z ที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางตรงกับความต้องการของท่าน
2.3 จำนวนหนังสือตำราเรียนทั่วไปที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางเพียงพอกับความต้องการของท่าน
2.4 เนื้อหาหนังสือตำราเรียนทั่วไปที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางตรงกับความต้องการของท่าน
2.5 จำนวนนวนิยาย - เรื่องสั้นที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางเพียงพอกับความต้องการของท่าน
2.6 เนื้อหานวนิยาย - เรื่องสั้นที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางตรงกับความต้องการของท่าน
2.7 จำนวนวารสารที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางเพียงพอกับความต้องการของท่าน
2.8 เนื้อหาบทความวารสารที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางตรงกับความต้องการของท่าน
2.9 จำนวนนิตยสารที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางเพียงพอกับความต้องการของท่าน
2.10 เนื้อหาบทความนิตยสารที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางตรงกับความต้องการของท่าน
2.11 จำนวนจุลสารที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางเพียงพอกับความต้องการของท่าน
2.12 เนื้อหาจุลสารที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางตรงกับความต้องการของท่าน
2.13 จำนวนกฤตภาคที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางเพียงพอกับความต้องการของท่าน

ข้อคำถาม	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2.14 เนื้อหากฤตภาคที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางตรงกับความต้องการของท่าน
2.15 จำนวนหนังสือพิมพ์ที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางเพียงพอกับความต้องการของท่าน
2.16 เนื้อหาหนังสือพิมพ์ที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางตรงกับความต้องการของท่าน
2.17 จำนวนหนังสืออ้างอิงที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางเพียงพอกับความต้องการของท่าน
2.18 เนื้อหาหนังสืออ้างอิงที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางตรงกับความต้องการของท่าน
2.19 จำนวนสิ่งพิมพ์รัฐบาลที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางเพียงพอกับความต้องการของท่าน
2.20 เนื้อหาสิ่งพิมพ์รัฐบาลที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางตรงกับความต้องการของท่าน
2.21 เนื้อหางานวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางตรงกับความต้องการของท่าน
2.22 เนื้อหาโครงการหรือปริญญานิพนธ์ที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางตรงกับความต้องการของท่าน
2.23 จำนวนวัสดุไมตีพิมพ์ เช่น วีดีโอ ซีดี เทปบันทึกเสียง เทปภาษาที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางเพียงพอกับความต้องการของท่าน
2.24 เนื้อหาวัสดุไมตีพิมพ์ เช่น วีดีโอ ซีดี เทปบันทึกเสียง เทปภาษาต่างประเทศ ที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลางตรงกับความต้องการของท่าน

ข้อคำถาม	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. ด้านการบริการ					
3.1 การให้บริการ ยืม – คืน หนังสือของสำนักหอสมุดกลางมีความสะดวกและรวดเร็วตรงกับความต้องการของท่าน
3.2 การให้บริการทำบัตรสมาชิกของสำนักหอสมุดกลางมีความสะดวกและรวดเร็วตรงกับความต้องการของท่าน
3.3 การคิดอัตราค่าปรับกรณีส่งคืนหนังสือล่าช้าเกินกำหนดมีความเหมาะสม
3.4 การให้บริการสอนและแนะนำการใช้สำนักหอสมุดกลาง โดย คู่มือ เอกสาร บอร์ด และตัวบุคคล มีความชัดเจนตรงกับความต้องการของท่าน
3.5 การให้บริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้าตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ
3.6 การให้บริการโอแพ็ก (OPAC) มีความรวดเร็วและใช้ง่ายตรงกับความต้องการของท่าน
3.7 การจัดบริการถ่ายเอกสารภายในสำนักหอสมุดกลางมีความสะดวกรวดเร็วตรงกับความต้องการของท่าน
3.8 บริการตู้คืนหนังสือนอกเวลามีความเหมาะสมตรงกับความต้องการของท่าน
3.9 การให้บริการจัดหนังสือขึ้นชั้น มีความถูกต้องตรงตามหมวดอักษร A-Z ตรงกับความต้องการของท่าน
3.10 ความสะดวกในการตรวจสอบสิ่งของก่อน เข้า – ออก จากสำนักหอสมุดกลางมีความเหมาะสมกับความต้องการของท่าน
3.11 เวลาเปิด – ปิด ในการให้บริการของสำนักหอสมุดกลางมีความเหมาะสมกับความต้องการของท่าน

ข้อคำถาม	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3.12 การให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย และน่าสนใจ โดยผ่านเอกสาร บอร์ด และตัวบุคคลมีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการของท่าน
3.13 การให้บริการจองทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการยืมเพื่อใช้ ศึกษาค้นคว้าต่อจากผู้อื่น มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงกับ ความต้องการของท่าน
3.14 การบริการจัดหาหนังสือและสิ่งพิมพ์ตามความต้องการและ คำแนะนำของผู้ใช้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ตรงกับ ความต้องการของท่าน
3.15 การจัดบริการคอมพิวเตอร์สำหรับพนักงานและอินเทอร์เน็ต มีความทันสมัย ตรงกับความต้องการของท่าน
4. ด้านระบบและเทคโนโลยี					
4.1 ฐานข้อมูล OPAC ใช้ง่ายและรวดเร็วตรงกับความต้องการ ของท่าน
4.2 ฐานข้อมูลสำเร็จรูป ซีดี- รอม (CD- ROM) มีความทันสมัย และตรงกับความต้องการของท่าน
4.3 การให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์จากต่างประเทศ ได้แก่ ฐานข้อมูล IFD Clipping Online ฐานข้อมูล Dissertation & Theses ฐานข้อมูล ACM Library ฐานข้อมูล H.W. Wilson มีความทันสมัยและตรงกับความต้องการของท่าน
4.4 เทปเสียงมีความทันสมัยและตรงกับความต้องการของท่าน
4.5 เทปวีดิทัศน์มีความทันสมัยและตรงกับความต้องการของท่าน
4.6 แผ่น Video CD , DVD Laser Disc มีความทันสมัยและตรงกับ ความต้องการของท่าน

ข้อคำถาม	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5. ด้านบุคลากร					
5.1 บุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้ใช้
5.2 บุคลากรมีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติหน้าที่
5.3 บุคลากรมีกิจกรรมการหาที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตร ตรงกับความต้องการของท่าน
5.4 บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการช่วยแนะนำและค้นหา ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของท่าน
5.5 บุคลากรมีความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ตรงกับ ความต้องการของท่าน
5.6 บุคลากรมีความพร้อมที่จะช่วยแนะนำในการแก้ปัญหาของผู้ใช้ ให้ตรงกับความต้องการของท่าน
5.7 บุคลากรมีบุคลิกภาพการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย
5.8 บุคลากรมีความกระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการ ตรงกับความต้องการของท่าน
5.9 บุคลากรมีการใช้ถ้อยคำที่น่าฟัง และภาษาที่เข้าใจง่ายใน การสื่อสารกับผู้มาใช้บริการตรงกับความต้องการของท่าน
5.10 บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีตรงกับความต้องการของท่าน

**ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์**

1. ด้านอาคารสถานที่.....

.....

2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ.....

.....

3. ด้านการบริการ.....

.....

4. ด้านระบบและเทคโนโลยี.....

.....

5. ด้านบุคลากร.....

.....

**ขอขอบคุณผู้ให้บริการทุกท่าน
ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม**

ภาคผนวก ฉ.
ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวพรพรรณ กันสิงห์
วัน เดือน ปี เกิด	วันจันทร์ที่ 10 เมษายน พ.ศ. 2521
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	1/1 หมู่ 5 ถนนเลียบคลองภาษีเจริญฝั่งเหนือ แขวงหนองแขม เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร 10160
ตำแหน่งหน้าที่งานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ประจำ แผนกเทคนิค สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์
ประวัติการศึกษา	ปริญญาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเอเซียอาคเนย์