

การใช้ทรัพยากรสารสนเทศและการให้บริการ
ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
Use of Information Resources and Information Services of Office
Academic Resources and Information Technology,
Kamphaeng Phet Rajabhat University

อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์ รุ่งรุจี ศรีตาเดช
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
e-mail: arunlak.tam@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการ จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยปรากฏ ดังนี้

ด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการสืบค้นและหยิบตัวเล่มด้วยตนเอง และยืมตัวเล่มเพื่อการใช้งาน ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาค้นคว้าเพื่อประกอบการทำรายงาน/การทำวิจัย และเพื่อการเรียนการสอน มีจำนวนการยืมไม่แน่นอนแล้วแต่ความต้องการของข้อมูล เนื้อหาที่สืบค้นมากที่สุดตามลำดับคือ คอมพิวเตอร์ในหมวด 000 เบ็ดเตล็ด ความรู้ทั่วไป และหมวด 300 สังคมศาสตร์ หนังสือส่วนใหญ่ใหม่และทันสมัยตรงกับความต้องการ ด้านการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้และใช้บริการมากที่สุดตามลำดับคือ อินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และหนังสือพิมพ์ออนไลน์ โดยมีวัตถุประสงค์การใช้เพื่อประกอบการเรียนเพื่อศึกษาค้นคว้าหาความรู้ และเพื่อความบันเทิง อุปกรณ์ที่ใช้มากที่สุดตามลำดับคือ คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ และโทรศัพท์มือถือ มีความถี่การใช้ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ สถานที่ที่ใช้สืบค้นสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดคือ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่บ้านหรือหอพัก ตามลำดับ ด้านการใช้วารสาร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาค้นคว้าประกอบการทำรายงาน ศึกษาหาความรู้ที่ตนเองต้องการ และเพื่อความบันเทิงตามลำดับ มีการใช้วารสารสัปดาห์ละ 1-2 วัน วารสารที่ใช้มากที่สุดคือ วารสารวิชาการ สาขาที่ใช้มากที่สุดคือ สาขาวิชาการศึกษา รองลงมาคือ สาขาวิชาการจัดการ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ด้านการยืมทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้บริการยืมมากที่สุดคือ หนังสือหรือตำราประกอบการเรียนการสอน รองลงมาคือ หนังสือทั่วไป และยืมน้อยที่สุดคือ โสตทัศนวัสดุ

ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสถานที่ รองลงมาคือ ด้านบุคลากร และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านคุณภาพการให้บริการพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บริการสืบค้นสารสนเทศ รองลงมาคือ บริการห้องฉายภาพยนตร์ และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ด้านบุคลากรพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความพร้อมในการให้บริการ รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ในการให้บริการ และการมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านสถานที่พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การจัดบรรยากาศ เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ บรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ รองลงมาคือ การจัดสถานที่ในการให้บริการ และความสะอาดและความเป็นระเบียบ ตามลำดับ

คำสำคัญ:

การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ, บริการสารสนเทศ, สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

Abstract

The aim of this research was to investigate the use of information resources and service providing of the Office Academic Resources and Information Technology, Kamphaeng Phet Rajabhat University. The samples were 384 users. Instrument used was questionnaire. Statistics applied for data analysis were frequency distribution, percentage, arithmetic average, and standard deviation. Findings were found as follow:

The use of information resources aspect. It was found that the library users did their own retrieval, items pick-up and borrowing. Most customers used them for report writing, conducting research, and teaching. The number of borrowing varied according to information needed. The contents that most retrieved were computer (000), miscellaneous, general knowledge, and social sciences (300) respectively. Most books were newly published and up-to-date and met their needs. As for the electronic media, it was found that most customers were experienced, in library uses, in following channels-internet, e-database, and online newspapers. The objectives of their library uses were for study, research and entertainment. Appliances used for their visits were notebooks, desktop computers, and telephones. The frequency of services was found at 2-3 times per week. The places that most used for their electronic retrieval were Office of Academic Resources and Information Technology, homes and dormitories respectively. As for the periodical use aspect, they used for report writing, for pieces of information needed, and for entertainment. It was used once or twice per

week. The most searched periodical was academic in the fields of education, management, and business administration respectively.

The borrowing aspect. It was found that the most borrowed resources were textbooks, followed by general books. The least borrowed was audio-visual materials.

Service satisfaction aspect. It was found that the overall satisfaction was at “much satisfied” level. However, when considered in each category, the most satisfied was the place, followed by library staff and resources respectively. As for the service quality, the highest mean was retrieval services, followed by movies room, information, searching support. The library staff aspect, the highest mean was service readiness, followed by staff attentiveness and human relationship. The last aspect for this study was the place. The highest mean was atmospheric setting such as light, temperature, learning support, followed by room management, tidiness and hygiene respectively.

Keyword:

Use of Information Resources, Information Service, Academic Resources and Information Technology, Kamphaeng Phet Rajabhat University

บทนำ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่สำคัญในการจัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการให้บริการตามพันธกิจของสถาบัน การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน ความต้องการของผู้ใช้บริการ มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบเพื่อให้สามารถสืบค้นได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว สถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งให้ความสำคัญกับการดำเนินงานห้องสมุดและได้จัดสรรงบประมาณเพื่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ครอบคลุมหลักสูตรต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยเปิดสอนทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่อส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการทางสังคม เพื่อเสริมสร้างสติปัญญาและคุณธรรมของนักศึกษา สนับสนุนการวิจัย เพื่อให้เกิดความรู้และนวัตกรรมใหม่ๆ การจัดกิจกรรมและบริการ การจัดหาบุคลากรที่เพียงพอและเหมาะสมกับการดำเนินงานและการให้บริการ รวมทั้งความพร้อมด้านอาคารสถานที่ เป็นต้น ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาได้ดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และสอดคล้องกับนโยบายของสถาบันการศึกษาแต่ละแห่ง ตามที่ได้กำหนดไว้ในประกาศของทบวงมหาวิทยาลัยเรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และบริการทางวิชาการแก่สถาบันอุดมศึกษาทุกระบบการศึกษาและแก่สังคม ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต้องมุ่งส่งเสริมให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ทุกประเภท และส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ต้องหาวิธี เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และโทรคมนาคมที่จำเป็น เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างรวดเร็วและครบถ้วนตามความต้องการ

(ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544) โดยมุ่งหวังที่จะให้เป็นแนวทางสำหรับสถาบันอุดมศึกษาได้พัฒนาห้องสมุดของสถาบันให้ได้มาตรฐาน ตลอดจนมีประสิทธิภาพและคุณภาพยิ่งขึ้น

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรเป็นหน่วยงานสนับสนุน ตามโครงสร้างการบริหารงานตามกฎกระทรวงจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2548 เกิดจากการรวมหน่วยงาน 2 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักวิทยบริการและสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งทั้งสองหน่วยงานเป็นหน่วยงานที่ให้บริการสารสนเทศ และอำนวยความสะดวกในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เริ่มก่อตั้งในเดือนมีนาคม พ.ศ.2548 และในปี พ.ศ.2553 ได้มีการรวมศูนย์ภาษาเข้ามาสังกัดภายในหน่วยงาน ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อการบริหารจัดการด้านต่างๆ จากมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่องทุกปี มีการจัดทำโครงการ/กิจกรรมต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินงานและให้บริการตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ปัจจุบันมีทรัพยากรสารสนเทศประกอบด้วย หนังสือ 11,075 ชื่อเรื่อง วารสาร 791 ชื่อเรื่อง จำนวน 10,463 เล่ม หนังสือพิมพ์ 18 ชื่อเรื่อง และสื่อโสตทัศนวัสดุ 7,727 รายการ และฐานข้อมูลออนไลน์ จำนวน 19 ฐาน ได้แก่ ABI/INFORM Complete, ACM Digital Library, H.W. Wilson, IEEE/IET Electronic Library (IEL), ProQuestDissertations & Theses, SpringerLink-Journal, Web of Science, Academic Search Premier, Education Research Complete, Computer & Applied Sciences Complete, Emerald Management, ScienceDirect, American Chemical Society Journal (ACS), 2ebook, Liberty, IG Library, E-Magazine, ฐานข้อมูลกฎหมาย และมติชนออนไลน์ สำหรับใช้ศึกษาค้นคว้าทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย รวมทั้งมีการสนับสนุนและบริการเครือข่ายไร้สายเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้เล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาการให้บริการเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าทั้งด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จึงได้ทำวิจัยเรื่องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการมีคุณภาพ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรในปีการศึกษา 2558 สุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยบังเอิญ จำนวน 384 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ เป็นแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการยืมทรัพยากรสารสนเทศ และด้านความพึงพอใจในการให้บริการ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือสำหรับใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาสภาพปัจจุบันการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ การให้บริการสารสนเทศ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีขั้นตอนดังนี้

3.1 ศึกษาตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

3.2 ศึกษาและกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

3.3 สร้างแบบสอบถามสำหรับใช้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ พร้อมนำมาปรับปรุงแก้ไข

3.5 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เก็บรวบรวมข้อมูล

4. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เข้าใช้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยใช้การสุ่มแบบบังเอิญ

5. วิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติบรรยายได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา

การใช้ทรัพยากรสารสนเทศและการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สรุปได้ 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

1.1 การใช้หนังสือเพื่อการเรียนการสอน พบว่า 1) ความถี่ในการใช้หนังสือที่ให้บริการในสำนักวิทยบริการฯ ข้อที่มากที่สุดคือ ไม่แน่นอนแล้วแต่ความต้องการของข้อมูล (ร้อยละ 39.58) จำนวนครั้งในการยืมหนังสือข้อที่มากที่สุดคือ ไม่แน่นอน (ร้อยละ 38.02) มีการจัดทำแผนการสอนหรือกำหนดเป้าหมายการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ (ร้อยละ 64.84) วัตถุประสงค์ในการใช้หนังสือคือ ใช้ประกอบการทำรายงาน/การทำวิจัย (ร้อยละ 23.96) วิธีการสืบค้นและใช้หนังสือคือ สืบค้นและหยิบตัวเล่มด้วยตนเอง (ร้อยละ 64.84) พฤติกรรมการใช้หนังสือ คือ ยืมตัวเล่ม (ร้อยละ 51.30) และค้นคว้าหนังสือเนื้อหามากที่สุดคือ คอมพิวเตอร์ จำนวน 142 คน (ร้อยละ 36.97) 2) การใช้หนังสือตามหมวดหมู่ที่ให้บริการมากที่สุด ได้แก่หมวด 000 เบ็ดเตล็ด ความรู้ทั่วไป รองลงมาคือ หมวด 300 สังคมศาสตร์ หมวด 700 ศิลปะ บันเทิงและนันทนาการ หมวด 500 วิทยาศาสตร์ และหมวด 900 ภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ จำนวนเท่ากัน หนังสือส่วนใหญ่ใหม่และทันสมัย ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.2 การใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ พบว่า 1) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีประสบการณ์ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้มากที่สุดคือ บริการอินเทอร์เน็ต รองลงมาคือ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และหนังสือพิมพ์ออนไลน์ ตามลำดับ วัตถุประสงค์ในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการคือ ใช้เพื่อประกอบการเรียนมากที่สุด รองลงมาคือ เพื่อศึกษาค้นคว้าหาความรู้ และเพื่อความบันเทิง อุปกรณ์ที่ผู้บริการใช้สืบค้นสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดคือ คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) รองลงมาคือ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ และโทรศัพท์มือถือ 2) ผู้ใช้บริการมีความถี่ในการ

ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดคือ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ รองลงมาคือ ใช้ทุกวัน และสัปดาห์ละครั้งตามลำดับ สถานที่ที่ผู้ใช้บริการใช้สืบค้นสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดคือ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ รองลงมาคือ ที่บ้านหรือที่พัก และทุกสถานที่ที่ต้องการสารสนเทศ 3) ปัญหาการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการในภาพรวมพบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านผู้ใช้บริการ รองลงมาคือ ด้านข้อมูล และด้านการให้บริการ เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของแต่ละด้านพบว่า ด้านผู้ใช้บริการคือ ขาดความรู้ ความเข้าใจในการสืบค้นสารสนเทศ รองลงมาคือ จำนวนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้ต้องการไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ด้านข้อมูลคือ ข้อมูลที่ได้จากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไม่สมบูรณ์ รองลงมาคือ การสืบค้นหาข้อมูลทำได้ยากและไม่สะดวกรวดเร็ว และข้อมูลในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไม่ทันสมัย ด้านผู้ใช้บริการคือ ผู้ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ รองลงมาคือ ผู้ให้บริการไม่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และผู้ให้บริการไม่เต็มใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ

1.3 ด้านการใช้วารสาร ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้วารสารคือ เพื่อศึกษาค้นคว้าประกอบการทำรายงาน รองลงมาคือ เพื่อศึกษาหาความรู้ที่ตนเองต้องการ เพื่อความบันเทิง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้ มากที่สุดคือ เข้าใช้วารสารสัปดาห์ละ 1-2 วัน รองลงมาคือ เข้าใช้วารสารสัปดาห์ 3-5 วัน น้อยที่สุดคือ เข้าใช้วารสารทุกวัน ประเภทวารสารที่ใช้มากที่สุดคือ วารสารวิชาการ รองลงมาคือ นิตยสาร และวารสารกึ่งวิชาการ วารสารที่ใช้ น้อยที่สุดคือ ประเภทเสนอข่าวเชิงวิจารณ์ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกใช้วารสารสาขาวิชาการศึกษามากที่สุด รองลงมาคือ สาขาวิชาการจัดการ สาขาบริหารธุรกิจ ส่วนปัญหาด้านการใช้บริการวารสารอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ วารสารมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการ

2. ด้านการยืมทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการยืมมากที่สุดคือ หนังสือหรือตำราประกอบการเรียนการสอน รองลงมาคือ หนังสือทั่วไป และที่ยืม น้อยที่สุดคือ โสตทัศนวัสดุ ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแต่ละด้าน พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ จำนวนทรัพยากรเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ยืมมีความหลากหลาย และเนื้อหาทรัพยากรตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ตามลำดับ ด้านการให้บริการข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมาคือ ช่วงเวลาในการให้บริการยืมคืนมีความเหมาะสม และจำนวนบุคลากรที่ให้บริการมีความเพียงพอกับปริมาณการให้บริการแก่ผู้ใช้ ตามลำดับ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การจัดสถานที่ให้บริการยืม-คืนมีความเหมาะสม รองลงมาคือ มีครุภัณฑ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ตามลำดับ

3. ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสถานที่ ($\bar{X}=4.22$) รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ($\bar{X}=3.17$) และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X}=4.06$) ตามลำดับ จำแนกเป็นรายข้อแต่ละด้านพบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หนังสือ ($\bar{X}=4.12$) รองลงมาคือ วารสาร ($\bar{X}=4.10$) และวิทยานิพนธ์, งานวิจัย ($\bar{X}=4.06$) ตามลำดับ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บริการสืบค้นสารสนเทศ ($\bar{X}=4.22$) รองลงมาคือ บริการห้องฉายภาพยนตร์ ($\bar{X}=4.09$) และบริการตอบคำถามและ

ช่วยการค้นคว้า ($\bar{X}=4.06$) ตามลำดับ ด้านบุคลากร พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X}=4.27$) รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ในการให้บริการ ($\bar{X}=4.08$) และการมีมนุษยสัมพันธ์ ($\bar{X}=4.06$) ตามลำดับ ด้านสถานที่ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การจัดบรรยากาศ เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ บรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ($\bar{X}=4.26$) รองลงมาคือ การจัดสถานที่ในการให้บริการ ($\bar{X}=4.22$) และความสะอาดและความเป็นระเบียบ ($\bar{X}=4.16$)

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัย การใช้ทรัพยากรสารสนเทศและการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผู้วิจัยอภิปรายผลในประเด็นที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า มีการใช้หนังสือเพื่อการเรียนการสอน ผู้ใช้บริการมีความถี่ในการใช้หนังสือและจำนวนครั้งในการยืมหนังสือที่ไม่แน่นอน แล้วแต่ความต้องการของข้อมูล มีการจัดทำแผนการสอนหรือกำหนดเป้าหมายการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ในการใช้หนังสือเพื่อประกอบการทำรายงาน/การทำวิจัย วิธีการสืบค้นและใช้หนังสือคือ สืบค้นและหยิบตัวเล่มด้วยตนเอง และค้นคว้าหนังสือเนื้อหาด้านคอมพิวเตอร์ มากที่สุด นอกจากนี้ยังพบว่า มีการใช้หนังสือหมวด 000 เบ็ดเตล็ด ความรู้ทั่วไป ใช้มากที่สุด รองลงมาคือ หมวด 300 สังคมศาสตร์ ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการมีความหลากหลายตามความต้องการ รวมทั้งพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ดังที่รุจเรขา วิทยายุทธพิบูล (2554) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมความต้องการสารสนเทศเกิดขึ้นเพราะต้องการแก้ปัญหาในชีวิตประจำวัน เป็นภาวะที่ต้องใช้สารสนเทศเพื่อการแก้ปัญหาหรือเพื่อลดช่องว่างของปัญหา ซึ่งความต้องการสารสนเทศจะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ และมีแผนหรือเป้าหมายที่ชัดเจนในการศึกษาค้นคว้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลภัตต์ วงษ์ประเสริฐ สมาน ลอยฟ้า และเพ็ญพันธ์ เพชรศร (2556) พบว่า วิธีการศึกษาค้นคว้าของนักศึกษามีการวางแผนไว้เป็นแนวทางในการดำเนินงานหลังจากได้รับมอบหมาย มีการกำหนดปัญหาหรือหัวข้อที่สนใจไว้ล่วงหน้าและสอดคล้องกับงานวิจัยของไพจิตร เกิดอยู่ (2540) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับเหตุผลในการใช้และไม่ใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่า นักศึกษาใช้หนังสือประกอบการเรียนมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ หนังสือทั่วไป และยังพบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการศึกษาค้นคว้าเพื่อประกอบการเรียนการสอน เช่นเดียวกับการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีการสืบค้นสารสนเทศจากการให้บริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุด รองลงมาคือ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และอุปกรณ์ที่ผู้ใช้บริการใช้สืบค้นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้แก่ คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะและโทรศัพท์มือถือ จะเห็นได้ว่า พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของนักศึกษาจะเกิดขึ้นเมื่อมีความต้องการสารสนเทศ และจะใช้แหล่งสารสนเทศที่สะดวกในการเข้าถึงและใช้งานได้ง่าย โดยเฉพาะการใช้อินเทอร์เน็ตและสืบค้นสารสนเทศผ่าน โปรแกรมค้นหาซึ่งมีสะดวกและสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ทุกที่ทุกเวลา รวมทั้งการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการผ่านระบบออนไลน์ในปัจจุบัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัล-ซูจี (Al-Suqri, 2011) ที่ทำการศึกษากิจกรรมสารสนเทศของนักศึกษาสาขาวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย Sultan Qaboos University ประเทศโอมาน พบว่า นักศึกษาแสวงหาสารสนเทศโดยแหล่งสารสนเทศบนจากอินเทอร์เน็ต และเห็นว่าการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ไม่ต้องเดินทางไปใช้ห้องสมุด ส่วนด้านการใช้วารสาร พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้วารสารเพื่อศึกษาค้นคว้าประกอบการทำรายงาน และเพื่อศึกษาหาความรู้ที่ตนเอง

ต้องการ มีการใช้วารสารประเภทวารสารวิชาการ สาขาวิชาการศึกษามากที่สุด จะเห็นได้ว่าการใช้ทรัพยากรสารสนเทศส่วนใหญ่ได้แก่ หนังสือ และวารสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกฤติกา สุนทร (2549) พบว่า ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้คือ หนังสือทั่วไป หนังสือตำรา รองลงมาคือหนังสือพิมพ์และวารสาร และงานวิจัยของฐะปะนีย์ เทพญา และสิริพันธ์ เดชพลกรัง (2541) พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดเพื่ออ่านหนังสือหรือตำราวิชาการ รองลงมา คือ เพื่ออ่านวารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์รวมทั้งทบทวนบทเรียนแต่ละวิชา และเข้ามาเพื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายจากอาจารย์ผู้สอน และผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ในการใช้ที่ชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของกฤติกา สุนทร (2549) ที่พบว่า นักศึกษาส่วนมากมีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุดเพื่ออ่านหนังสือ โดยเฉพาะหนังสือวิชาการ และเพื่อทำรายงานที่อาจารย์มอบหมาย รองลงมาคือ เพื่ออ่านวารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ รวมทั้งทบทวนบทเรียนแต่ละวิชา และเพื่อใช้คอมพิวเตอร์สืบค้นข้อมูล และเพื่อความจรรโลงใจเพื่อติดตามข้อมูลด้านบันเทิง และเพื่อนันทนาการและสอดคล้องกับงานวิจัยของนิสากร กรวยสวัสดิ์ (2549) พบว่า นักศึกษามีวัตถุประสงค์เข้าใช้ห้องสมุดเพื่ออ่านหนังสือตำราทางวิชาการ อ่านวารสาร หนังสือพิมพ์ เพื่อทำรายงานที่อาจารย์มอบหมายและเพื่อความจรรโลง นอกจากนี้ยังพบว่าปัญหาการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้านผู้ใช้บริการ คือ ขาดความรู้ ความเข้าใจในการสืบค้นสารสนเทศ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ยังให้ความสำคัญกับสารสนเทศจากตัวเล่มหนังสือมากกว่าสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อาจเป็นเพราะความสะดวกในการใช้งาน ประกอบกับการสืบค้นแต่ละครั้งต้องศึกษาและทำความเข้าใจขั้นตอนการสืบค้นแต่ละฐานข้อมูลอย่างถูกต้อง ซึ่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการสืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แก่ผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และมีการจัดทำโครงการพัฒนาทักษะการสืบค้นสารสนเทศ รวมทั้งการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการแหล่งเรียนรู้เพื่อเผยแพร่และให้ผู้ใช้บริการได้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอนมากที่สุด และมีจุดบริการตอบคำถามและช่วยการศึกษาค้นคว้าทุกชั้นบริการ มีการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นอย่างเพียงพอ

2. ด้านการยืมทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการยืมมากที่สุดคือ หนังสือหรือตำราประกอบการเรียนการสอน หนังสือทั่วไป และที่ยืมน้อยที่สุดคือ โสตทัศนวัสดุ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาและอาจารย์จึงมีการยืมตำราและหนังสือประกอบการเรียนการสอนมากที่สุดเพื่อใช้อ่านและศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมนอกเหนือจากเวลาเรียนและการค้นคว้าในห้องสมุด ซึ่งมีข้อจำกัดด้านเวลาในการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของจงกล บุญชาติ (2546) ที่ได้ศึกษาการใช้ประโยชน์ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการในทัศนะของนักศึกษาพบว่า นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์และความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเหมือนกันคือ เพื่อการเรียนการสอนและการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมจากที่เรียน อีกทั้งห้องสมุดได้มีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเต็มที่ และจัดบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศตามที่ได้กำหนดไว้ในมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ซึ่งมีข้อกำหนดไว้อย่างชัดเจนว่า บริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต้องมุ่งส่งเสริมให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการทุกประเภท และส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ต้องหาเครื่องมือ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย และโทรคมนาคมที่จำเป็น เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการได้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างครบถ้วนรวดเร็วตามต้องการ (ทพวงมหาวิทยาลัย, 2544) จะเห็นได้ว่างานบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของห้องสมุด เพราะการดำเนินงานห้องสมุดทุกแห่งเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้ดีที่สุดและให้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์มากที่สุด บริการที่เป็นพื้นฐานที่สำคัญที่ห้องสมุดทุกแห่งควรจัดให้มี ได้แก่ บริการยืม-คืน เพราะวัตถุประสงค์การเข้าถึงเนื้อหาต่างกัน และห้องสมุดมีข้อจำกัดด้านระยะเวลาการเปิด-ปิดบริการ ทำให้ผู้ใช้ไม่สามารถค้นคว้าสารสนเทศได้ จึงได้จัดบริการยืม-คืน

เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ได้สามารถนำทรัพยากรสารสนเทศออกไปใช้นอกสถานที่ได้ เพื่อประโยชน์ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าที่สุด

3. ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านสถานที่ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การจัดบรรยากาศ เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ บรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ การจัดสถานที่ในการให้บริการ และความสะอาด และความเป็นระเบียบ รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความพร้อมในการให้บริการ ความเอาใจใส่ในการให้บริการ และการมีมนุษยสัมพันธ์ และด้านทรัพยากร ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หนังสือ วารสาร และวิทยานิพนธ์, งานวิจัย ทั้งนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีการให้บริการสารสนเทศที่หลากหลายทั้งด้านทรัพยากรสารสนเทศ การจัดกิจกรรมและบริการ รวมทั้งการปรับปรุงภูมิสถาปัตยกรรมให้สะอาดสวยงาม มีบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ และมีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ใหม่และหลากหลายในแต่ละปี มีการเพิ่มงบประมาณในการจัดซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายและให้ผู้ใช้บริการสามารถอ่านได้จากทุกที่ ทุกเวลาตามที่ต้องการ ตลอดจนจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้สารสนเทศอย่างต่อเนื่องเพื่อมุ่งเน้นการใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าจากการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมเพื่อการให้บริการแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจและมีทัศนคติที่ดี จึงทำให้ผู้ใช้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของน้ำลิน เทียมแก้ว (2555) ที่ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีความถี่ในการเข้าใช้บริการมากกว่า 15 ครั้ง/เดือน ใช้บริการสารสนเทศทั้งภายในสำนักวิทยบริการและสืบค้นผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต บริการที่ใช้ส่วนใหญ่ ได้แก่ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการอินเทอร์เน็ต/Wifi และบริการการอ่าน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัดดา สิทธิจักร และจิราภรณ์ จันทร์อารักษ์ (2551) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อการใช้บริการห้องสมุดของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชลบุรี พบว่า มีความพึงพอใจด้านบุคลากรมากที่สุด และบริการด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก และสอดคล้องกับที่ภักฎิญา สว่างวงศ์ (2551) ได้กล่าวถึง การดำเนินงานของห้องสมุดต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้เป็นหลักสำคัญ ด้วยเหตุนี้ภารกิจหลักของห้องสมุดจึงเป็นการให้บริการสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ โดยที่ห้องสมุดจะต้องจัดบริการสารสนเทศให้มีความทันสมัย มีคุณภาพ และต้องปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ ดังนั้นการศึกษาและการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้นถือได้ว่าเป็นความรับผิดชอบสำคัญประการหนึ่งของผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2532)

ข้อเสนอแนะ

จากคำถามปลายเปิด มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรมีการคัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้จากโปรแกรมวิชา คณะต่างๆ เพื่อให้เกิดความหลากหลาย
2. ให้มีการประชาสัมพันธ์การใช้ทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายช่องทางเพื่อผู้ใช้บริการจะได้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างทั่วถึงและใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า
3. จัดกิจกรรมบริการสารสนเทศในเชิงรุกเพื่อกระตุ้นการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและการรับบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้บริการ

4. สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับอาจารย์ผู้สอนเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและการให้บริการ

5. พิจารณาระเบียบและข้อบังคับการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน

6. ควรมีการปรับปรุงบุคลากรผู้ให้บริการด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ โดยการเข้าร่วมอบรมสัมมนาเกี่ยวกับการเป็นผู้ให้บริการที่ดี เพราะจะช่วยให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจในการใช้บริการ และเกิดทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย

การนำไปใช้ประโยชน์

เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรให้มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด สอดคล้องกับงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย และความต้องการของผู้ใช้บริการ

รายการอ้างอิง

- กฤติกา สุนทร. (2549). *การใช้สำนักวิทยบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี* (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จงกล บุญชาติ. (2546). *การใช้ประโยชน์ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการในทัศนะของนักศึกษาสถาบันราชภัฏสวนดุสิต* (ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา). สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- ชลภัสส์ วงษ์ประเสริฐ, สมาน ลอยฟ้า และเพ็ญพันธ์ เพชรศร. (2556). พฤติกรรมสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์*, 30 (3), 157-196.
- ฐะปะนีย์ เทพญา และสิริพันธ์ เดชพลกรัง. (2541). *การใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี* (รายงานผลการวิจัย). ปัตตานี: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- ทพวงมหาวิทยาลัย. (2544). *ประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่อง มาตรฐานห้องสมุดอุดมศึกษา พ.ศ. 2544*. กรุงเทพฯ: สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย.
- น้ำลิน เขียมแก้ว. (2555). *ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555* (รายงานผลการวิจัย). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นิสากร กรวยสวัสดิ์. (2549). *การใช้ห้องสมุดวิทยาเขตหนองคายของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย* (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2532). พฤติกรรมสารนิเทศ. *ขมรมนิตวิชาบรรณารักษศาสตร์* 9 ฉบับทดลองหลักสูตรบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, 24-40.
- ไพจิตร เกิดอยู่. (2540). เหตุผลในการใช้และไม่ใช้ห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. *บรรณศาสตร์*, 12(1), 78-87.

- ภักดิญา สว่างวงศ์. (2551). *การพัฒนาเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาเอกชน* (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รุจเรขา วิทยายุทธมิกุล. (2554). *พฤติกรรมสารสนเทศ*. สืบค้นจาก <https://ruchareka.wordpress.com/2011/07/15/%E0%B8%9E%E0%B8%A4%E0%B8%95%E0%B8%B4%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%A3%E0%B8%A1%E0%B8%AA%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%AA%E0%B8%99%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%A8-information-behaviour/>.
- ลัดดา สิทธิจักร และจิราภรณ์ จันทร์อารักษ์. (2551). *ความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อการใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสลบุรี* (รายงานผลการวิจัย). สลบุรี: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี.
- Al-Suqri, M. N. (2011). Information-seeking behavior of social science scholars in developing countries: A proposed model. *The International Information & Library Review*, 43(1), 1-14.