

ความพึงพอใจและความต้องการใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัย

หอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

Satisfaction and Requirement of Using Information Services  
for Researching in Phuket Rajabhat University Library

วาริรัตน์ จะรา มาลิน เสี่ยมกุล อุไร การวิจิตร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต e-mail: Researchlib@pkru.ac.th

---

---

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความต้องการใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัย หอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต มีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัย 2) ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัย 3) ศึกษาปัญหาการใช้บริการของผู้ใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือนักศึกษา อาจารย์ และบุคคลภายนอก จำนวน 240 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัยทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์และอุปกรณ์ เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อความสุภาพกับผู้ใช้บริการมากที่สุด และพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นน้อยที่สุด

ความต้องการของผู้ใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัยทุกข้อโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทผลงานวิจัยและวิทยานิพนธ์มากที่สุด และมีความต้องการใช้บริการหมายเลข ISBN ของหนังสือน้อยที่สุด

ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัยของผู้ใช้บริการทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์และสิ่งแวดล้อม ด้านการบริการ ด้านผู้ให้บริการ เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า สิ่งที่ผู้ใช้บริการเห็นว่าเป็นปัญหามากที่สุดใน

การใช้บริการ คือ ผลงานวิจัยที่ต้องการไม่สามารถยื่นออกนอกหอสมุดได้ และเห็นว่าเจ้าหน้าที่ขาดความรู้และความชำนาญ เป็นปัญหาน้อยที่สุด

**คำสำคัญ:** หอสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัย,  
**ความต้องการสารสนเทศ**

### บทนำ

ห้องสมุดเป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณค่า เป็นสถานที่ค้นคว้าหาความรู้ที่สำคัญ ทำหน้าที่เป็นผู้จัดหา จัดเก็บรักษา จัดระบบ และเผยแพร่ข่าวสารความรู้ ทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ อันได้แก่ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และโสตทัศนวัสดุ เช่น วีดิทัศน์ ภาพยนตร์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ห้องสมุดแต่ละประเภทย่อมมีความมุ่งหมายที่แตกต่างกัน ทำให้นโยบายในการจัดการและบริการไม่เหมือนกัน หากกล่าวโดยรวมแล้ว ห้องสมุดทุกประเภทที่จัดตั้งย่อมมีวัตถุประสงค์หลักๆ ดังนี้ คือ เพื่อสนับสนุนการศึกษา เสนอข่าวสารความรู้ ส่งเสริมการค้นคว้าวิจัย ให้ความจริงใจ และเพื่อนันทนาการ (จินตนา เกสรบัวขาว, 2542 : 1)

ห้องสมุดมีภารกิจหลัก คือ การให้บริการ งานบริการเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้ใช้ห้องสมุด เพราะงานบริการเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมความเข้าใจและเป็นประตูแรกที่ใช้จะเกิดความอบอุ่น มั่นคง เชื่อมั่นในการเข้าใช้บริการ ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงเสมอว่า ต้องให้บริการกับผู้อื่นให้ได้รับความสะดวกสบาย ความพอใจและความประทับใจในการบริการ มีบริการที่ฉับไว มีกฎข้อบังคับระเบียบน้อยที่สุด สะดวกสบายที่สุดโดยการบริการห้องสมุดจะต้องยึดถือหลักสร้างความประทับใจในการบริการ สร้างความสนใจ สร้างความต้องการและความปรารถนาของผู้ใช้ที่จะเข้ามาใช้ และให้ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการทันที (เฉลิมศักดิ์ ชูปลา, 2534 : 11) การบริการช่วยค้นคว้าหรือบริการสารสนเทศ จัดอยู่ในงานบริการอย่างหนึ่งซึ่งเป็นการจัดบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ (พิมพ์รำไพ เปรมสมิทธิ, 2536 : 2-5) ส่วน (ขวัญใจ ชื่นชอบ, 2538 : 39) กล่าวว่า งานสำคัญงานหนึ่งของบรรณารักษ์มีบทบาทสำคัญ คือ งานบริการช่วยค้นคว้า ถือเป็นจุดศูนย์กลางหรือจุดรวมของงานห้องสมุด เป็นเสมือนประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด มีโอกาสเชิญชวนผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการห้องสมุดได้มากที่สุด ซึ่งเป็นโอกาสเชื่อมโยงระหว่างผู้ใช้กับแหล่งสารสนเทศได้เป็นอย่างดี งานบริการช่วยค้นคว้าจะมีคุณภาพเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายๆ ด้าน และบุคคลที่ร่วมกันทำงาน

หอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัย ซึ่งเป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการหอสมุดในการค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อประกอบการทำวิจัย หรือวิทยานิพนธ์ เน้นให้บริการแนะนำให้คำปรึกษาด้านการทำวิจัย แนะนำการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ และบริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศและทำให้ผู้ใช้บริการได้ทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการ รวมทั้งอำนวยความสะดวกในด้านการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัยของกลุ่มผู้ใช้ จึงได้เปิดให้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัยขึ้น

การดำเนินงานบริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัย ได้จัดให้บริการแก่ผู้เข้ามาแล้วเป็นเวลา 3 ปี (2554 - 2557) หอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จึงเห็นสมควรให้มีการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัย เพื่อนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและจัดบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัย
2. เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัย
3. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บริการของผู้ใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้เข้าใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัย ที่เป็นนักศึกษา อาจารย์ และ บุคคลภายนอก ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2556 – กุมภาพันธ์ 2557 จำนวน 602 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้เข้าใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัย ที่เป็นนักศึกษา อาจารย์ และบุคคลภายนอก ระหว่างเดือนตุลาคม 2556 – กุมภาพันธ์ 2557 จำนวน 240 คน

คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะ หลังจากนั้นทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคั้งนี้ คือ แบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจและความต้องการใช้ บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัย หอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามและพฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัย มีข้อความ จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัย มีข้อความ จำนวน 29 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัย มีข้อความ จำนวน 16 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามปัญหาการใช้บริการของผู้ใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัย มีข้อความ จำนวน 30 ข้อ

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในคั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS มีรายละเอียดคั้งนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวและพฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัยของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัย โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัย โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ปัญหาการใช้บริการของผู้ใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัย โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 5 วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยนำข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามมาสรุปเป็นรายด้าน

### ผลการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนด้านอื่นๆ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ย 4.30 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 3.78 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 3.77 และด้านครุภัณฑ์และอุปกรณ์ ค่าเฉลี่ย 3.63 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับ อยู่ในด้านผู้ให้บริการ คือ ความสุภาพกับผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.60 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.59 และความมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ให้บริการและความเต็มใจและเอาใจใส่ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.57

ความต้องการของผู้ใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.39 ประเด็นที่ผู้ให้บริการมีความต้องการมากที่สุด 3 อันดับ คือ รายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์ ค่าเฉลี่ย 4.60 ฐานข้อมูลวิจัยและวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม บริการสำเนาข้อมูลฉบับเต็ม ค่าเฉลี่ย 4.58 และบริการสืบค้นข้อมูลงานวิจัยและวิทยานิพนธ์จากฐานข้อมูลในประเทศ ค่าเฉลี่ย 4.52

ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัยของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.68 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ปัญหาระดับปานกลาง มี 2 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 3.35 ด้านครุภัณฑ์และสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ย 3.12 ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับน้อย คือ ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ย 2.37 และด้านผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 1.89 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ปัญหามากที่สุด 3 อันดับ อยู่ในด้านทรัพยากรสารสนเทศ คือ รายงานการวิจัยที่ต้องการไม่สามารถยืมออกนอกห้องสมุดได้ ค่าเฉลี่ย 3.55 หนังสือวิทยานิพนธ์ที่ต้องการไม่สามารถยืมออกนอกห้องสมุดได้ ค่าเฉลี่ย 3.49 และรายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด ค่าเฉลี่ย 3.39

สำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อหอสมุด พบว่าผู้ให้บริการเห็นว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่มีคุณภาพ มีความตั้งใจ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และตรงเวลา และหอสมุดมีการปรับปรุงภูมิทัศน์และตกแต่งบรรยากาศให้มีชีวิตเหมาะแก่การนั่งอ่านหนังสือ และได้เสนอแนะให้เพิ่มจำนวนรายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่มีความหลากหลาย

และทันสมัยมากขึ้น ควรมีไฟล์เอกสารงานวิจัยและวิทยานิพนธ์ของอาจารย์และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ควรมีการอนุญาตให้อาจารย์สามารถยื่นรายงานการวิจัยได้ในช่วงปิดภาคเรียน และควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานบริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัยมากขึ้น

### อภิปรายผล

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากบริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัย เป็นบริการใหม่ที่หอสมุดจัดขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการในการค้นหาข้อมูล ซึ่งสามารถติดต่อขอใช้บริการได้ด้วยตนเอง หรือติดต่อผ่านทางอีเมล มีบริการสืบค้นข้อมูล อบรมการใช้งานฐานข้อมูล และให้คำปรึกษาด้านการทำวิจัยแก่นักศึกษาและประชาชนทั่วไป สำหรับบริการที่ผู้ใช้นิยมใช้มากที่สุดคือ บริการสืบค้นข้อมูล ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาและอาจารย์ ซึ่งมีภาระการเรียนการสอน หรือมีภาระหน้าที่ประจำที่ต้องปฏิบัติ ไม่มีเวลาในการค้นคว้าหาข้อมูลด้วยตนเอง หรือไม่ทราบแหล่งค้นคว้า ทำให้ผู้ใช้บริการประหยัดเวลาในการค้นหาข้อมูลและได้ข้อมูลที่ตรงตามความต้องการ และประเด็นที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากที่สุดในการใช้บริการ คือ ด้านผู้ให้บริการ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากหอสมุดได้กำหนดอัตลักษณ์ไว้ว่า บริการคือหัวใจของเรา ซึ่งเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ตระหนักในเรื่องการบริการ ที่ต้องมีความรับผิดชอบ กระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ และเต็มใจบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวิชญุพงษ์ สงวนสังข์ (2547 : 75-78) ที่พบว่า การให้บริการที่ดี คือ การช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพอใจรักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการให้เจริญก้าวหน้า และเป็นไปด้วยความเสมอภาค

ความต้องการของผู้ใช้บริการ พบว่า มีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเป็นบริการที่ให้ความช่วยเหลือ เอื้ออำนวยความสะดวก และช่วยประหยัดเวลาให้กับผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เกวลี จันทรดีมา (2549 : 96) เรื่อง การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้มีความต้องการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการรายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์มากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ รายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่ให้บริการมีน้อยและไม่ทันสมัย เนื่องจากบรรณารักษ์งาน catalog หนังสือมีจำนวนน้อย และมีภาระหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ นอกเหนือจากงานประจำ ทำให้หนังสือวิจัยและวิทยานิพนธ์ออกให้บริการล่าช้า ไม่ทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศศิ คุ้มสุข (2549 : บทคัดย่อ) เรื่อง ปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่าปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ คือ ความไม่เพียงพอและความไม่ทันสมัยของแหล่งสารสนเทศ

ปัญหาในการใช้บริการ พบว่า ปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และ พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีปัญหามากที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ด้านครุภัณฑ์และสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการบริการ และด้านผู้ให้บริการ อยู่ในระดับน้อย ประเด็นที่มีระดับปัญหามากที่สุด คือ รายงานการวิจัยที่ต้องการไม่สามารถยืมออก

นอกหอสมุดได้ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะรายงานการวิจัยที่ให้บริการส่วนใหญ่มีเพียงฉบับเดียว จะอนุญาตให้ใช้ในหอสมุดหรือนำไปถ่ายเอกสาร แต่ไม่อนุญาตให้ยืมกลับบ้าน ซึ่งผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะไม่ค่อยมีเวลาในการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลในหอสมุด แต่สะดวกที่จะนำหนังสือกลับไปอ่านหรือค้นคว้าที่บ้านมากกว่า

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงาน

1. ควรเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศประเภท CD-ROM ที่เป็นผลงานวิจัยและวิทยานิพนธ์ ให้ตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้และสอดคล้องกับสาขาวิชาที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน
2. ควรเร่งดำเนินการจัดทำรายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่ได้รับมาใหม่ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย
3. บรรณารักษ์ควรแนะนำและประชาสัมพันธ์ในเรื่องของการสืบค้นข้อมูล การใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ เพราะผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ทราบวิธีการสืบค้นข้อมูล และไม่ทราบว่ามีความรู้ฐานข้อมูลให้บริการ
4. ควรจัดทำฐานข้อมูลหรือไฟล์เอกสารงานวิจัยและวิทยานิพนธ์ของอาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ในรูปแบบไฟล์ PDF สามารถสืบค้นและดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็มได้ เพื่อเป็นการเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ใช้ในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ
5. บรรณารักษ์จะต้องศึกษาหาความรู้และพัฒนาตนเองในด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

#### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ของหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
2. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูล OPAC
3. ศึกษาแนวทางการส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัย

### การนำไปใช้ประโยชน์

นำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัยของหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ที่สามารถตอบสนองตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และจัดให้มีบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### รายการอ้างอิง

- เกวลี จันทร์ตะมา. (2549). *การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+TM : กรณีศึกษาหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. ปริญญาโท ศศ.ม. บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ขวัญใจ ชื่นชอบ. (2538, กุมภาพันธ์-เมษายน). “คุณภาพของงานบริการตอบคำถาม”. *ข่าวสารหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. 17 (9) : 39-47.
- จินตนา เกสรบัวขาว. (2542). *บริการของห้องสมุด*. กาญจนบุรี : โปรแกรมวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี.
- เฉลิมศักดิ์ ชูปวา. (2534). *การศึกษาปัญหาและความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิมพ์รำไพ เปรมสมิทธิ. (2536). “การบริการสารนิเทศสมัยใหม่ : แนวคิดและข้อสังเกต”, ใน *เอกสารวิชาการ จัดพิมพ์เนื่องในการประชุมวิชาการประจำปี 2536 สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย*. หน้า 2-5. กรุงเทพฯ : สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- วิญญพงษ์ สงวนสัจพงษ์. (2547). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการทะเบียนของกรมการปกครอง : กรณีศึกษาสำนักทะเบียน อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์*. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศศิ คุ้มสุข. (2549). *ปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาในงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดมหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.