

แนวทางการพัฒนาการให้บริการของงานหอสมุดและสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและ  
เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

นางอมรรัตน์ ศิริไพล์

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

2560

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาอุปสรรคและความคิดเห็นของ  
ผู้ใช้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏธนบุรี 2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการ งานหอสมุดและสารสนเทศของสำนักวิทย  
บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี 3) เพื่อประเมินความพึงพอใจของ  
ผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี  
แบ่งเป็น 2 ขั้นตอนซึ่งในขั้นตอนที่ 1 ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มเป้าหมายเฉพาะเจาะจงที่เป็น  
อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา ที่เข้าใช้เป็นประจำจำนวน 44 คน เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1, 2  
และขั้นตอนที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม กับกลุ่มผู้ใช้บริการ จำนวน 370 คน เพื่อ  
ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3

ผลการวิจัยพบว่า (1) สภาพปัญหาอุปสรรคและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการงาน  
หอสมุดและสารสนเทศ ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการ เข้าใช้บริการห้องสมุดเพื่ออ่านหนังสือทั่วไปและค้นคว้า  
หาข้อมูล และ มีความถี่ในการเข้าใช้บริการหอสมุดและสารสนเทศโดยเฉลี่ย 6-10 ครั้ง/เดือนและ  
ส่วนใหญ่ใช้บริการภายในหอสมุดมากกว่าใช้บริการผ่านเว็บไซต์หอสมุด ช่วงเวลาของการเข้าใช้  
บริการส่วนใหญ่ คือช่วงเวลา 12.00 น.- 13.00 น.ประเภทบริการที่ใช้ได้แก่ บริการยืม-คืน และ  
ห้องอ่านหนังสือ สำหรับปัญหาอุปสรรคและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการหอสมุดและสารสนเทศ 5  
ด้าน พบว่าด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าประเภทสิ่งพิมพ์มีบริการและทรัพยากรสารสนเทศ  
(โสตทัศนวัสดุ) ยังไม่ทันสมัย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการพิมพ์  
งานไม่เพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมพบว่า ห้องสมุดคับแคบ ด้านการบริการ พบว่าไม่มีบริการถ่าย  
เอกสารในห้องสมุด และด้านผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการขาดการให้บริการตอบคำถามและช่วย  
ค้นคว้า (2) แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ ทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบ  
สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ด้านสภาพแวดล้อม ควรมีห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มย่อย คิดเป็นร้อยละ  
95.5 รองลงมาได้แก่ ด้านผู้ให้บริการมีความเห็นว่า ควรมีการพัฒนาความเอาใจใส่ในการให้บริการ  
ด้านการบริการเห็นว่าควรจัดทำคู่มือการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ  
เห็นว่าควรให้มีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 93.2

เท่ากัน และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เห็นว่าควรสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการเข้าอบรมการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติคิดเป็นร้อยละ 93.1 และ(3)เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุดและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.83$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับ การบริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{x}=4.06$ ) รองลงมา ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ( $\bar{x}=4.05$ ) ด้านสภาพแวดล้อมมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดให้มีที่นั่งอ่านหนังสือพิมพ์และวารสารเป็นสัดส่วน ( $\bar{x}=4.02$ ) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความพึงพอใจเกี่ยวกับ เครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการอินเทอร์เน็ตเพียงพอ( $\bar{x}=3.96$ ) และด้านผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับ ผู้ให้บริการที่มีความเข้าใจและเต็มใจให้บริการ( $\bar{x}=3.89$ ) ตามลำดับ

**คำสำคัญ :** การพัฒนาการให้บริการ การบริการ งานหอสมุดและสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

Guidelines for Developing Library and Information Services for the  
Office of Academic Resources and Information Technology,  
Dhounburi Rajabhat University  
Amornrat Siripai  
Office of Academic Resources and Information Technology,  
Dhounburi Rajabhat University  
2017

The purposes of this research were 1) study the problems/obstacles and the opinion of the users in the library and information; 2) study the guidelines the library service development; and 3) evaluate the user satisfaction to Library Service Development by Academic Resources and Information Technology, Dhounburi Rajabhat University. This research consisted of 2 steps; (1) interviewing and data collecting the specific indepth interviews 44 people to reply the 1<sup>st</sup> and 2<sup>nd</sup> purposes ; (2) quantifying by the questionnaire in 370 users to reply the 3<sup>rd</sup> purpose

The results of this study were most of the users read the general books and searched the data, the accessed frequency to the library were from 6 to 10 times per month and most of them came to the library service greater than library website. Period timing of the user majority was from 12.00 to 13.00 hours. Service category were borrowing – return service and reading room. the problems/obstacles and the opinions, there were 5 top ; information resource and multi-media were obsolete. Information technology, the finding was inadequate computers and the limited library space. In addition to another service, there was no photocopy service in the library and deficiencies in reference service. Guidelines to the Library Service Development and Information were environment should provide the researching 95.5 percent by users; develop the attentions by the librarian; manual to search data should be provided and information resources should be available in electronics 93.2 percent. Regarding the information technology should support the user to attend the training how to use the digital library 93.1 percent. In order to evaluate the satisfaction to Academic Resources and Information Technology,

Dhounburi Rajabhat University, Overview was ( $\bar{x}=3.83$ ). the satisfaction in borrowing – return service was ( $\bar{x}=4.06$ ) respectively. the information resources, the user requirements ( $\bar{x}=4.05$ ) the atisfaction on information technology incomputer and internet service ( $\bar{x}=3.96$ ) In librarian view, the satisfaction in understanding and willing service ( $\bar{x}=3.89$ ) respectively.

**KEYWORDS:** Guidelines for developing Service, Service, Library and Information, Dhounburi Rajabhat University

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี