

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การรับรู้คุณภาพการบริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. การใช้บริการสารสนเทศ
2. การรับรู้คุณภาพการบริการ
3. ความต้องการบริการสารสนเทศ
4. ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ
5. มาตรฐานการให้บริการห้องสมุดในประเทศไทย
 - 5.1 ความหมายมาตรฐานห้องสมุด
 - 5.2 มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544
 - 5.3 มาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2549
6. งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี
 7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 7.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 7.2 งานวิจัยต่างประเทศ

การใช้บริการสารสนเทศ

การใช้บริการสารสนเทศมีความสำคัญต่อการเรียนรู้อย่างยิ่ง ไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้ในสถาบันการศึกษา หรือการเรียนรู้เพื่อหาประสบการณ์อาชีพงานต่างๆ ซึ่งการใช้ทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ จากแหล่งสารสนเทศ จะเป็นเสมือนธนาคารแห่งความรู้ที่นักปราชญ์ราชบัณฑิตได้สะสมไว้ไม่ว่าจะเบิกครั้งละมากหรือน้อยเท่าใดย่อมไม่มีวันหมดสิ้นไปได้ ดังนั้นการใช้บริการสารสนเทศ ผู้ใช้ต้องรู้วิธีศึกษาหาความรู้อย่างมีหลักเกณฑ์ มีทักษะในการรวบรวมความรู้ในเรื่องที่จะศึกษา รู้จักใช้เทคนิคต่างๆ ให้เกิดประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้า ทั้งประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย และได้รับสารสนเทศตามที่ต้องการ

1. องค์ประกอบของการบริการ มีดังนี้

1.1. ผู้ให้บริการ หมายถึง บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์

1.2 ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้เข้ามาใช้บริการห้องสมุด ซึ่งปัจจุบันผู้รับบริการส่วนใหญ่จะสามารถช่วยตัวเองได้มากขึ้น ดังนั้นงานบริการจึงสมควรจะนำสิ่งอำนวยความสะดวกเครื่องมืออัตโนมัติมาให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถจะทำให้ตนเองโดยไม่ต้องคอยเรียกร้องถามหาความช่วยเหลือตลอดเวลา เช่น การใช้เครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2546, หน้า 106) ประเภทของผู้ใช้ตามการวิเคราะห์เพื่อประโยชน์ในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในการให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศ แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มย่อย ดังนี้ (สมพร พุทธิพิทักษ์ผล, 2546)

1.1.1 ผู้ใช้ทั่วไป นิยมเรียกว่า “ผู้อ่านทั่วไป” (General Reader) เป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่พบเห็นอย่างกว้างขวาง คือ บริการอ่าน บริการสืบค้นรายการบรรณานุกรมออนไลน์และบริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ การจัดบริการให้แก่กลุ่มผู้ใช้นี้เป็นบริการพื้นฐานของสถาบันบริการสารสนเทศ ในระยะหลังเมื่อมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ได้อย่างสะดวกขึ้น ทำให้ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องมาใช้บริการสถาบันบริการสารสนเทศ

1.1.2. ผู้ใช้เฉพาะสาขาวิชาการ (Subject Reader) ผู้ใช้กลุ่มนี้ใช้บริการสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชาการที่ตนสนใจ โดยอาจเป็นสาขาที่กำลังศึกษาหรือทำงานเกี่ยวข้องอยู่ โดยทั่วไปมักเป็นผู้ใช้ของสถาบันบริการสารสนเทศในสถานศึกษา สถาบันวิจัยพัฒนา หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในด้านวิชาการและการศึกษาต่าง ๆ

1.1.3. ผู้ใช้ลักษณะพิเศษ (Special Reader) เป็นผู้ใช้ที่มีความบกพร่องหรือความพิการบางประการ ทำให้ต้องมีการจัดบริการและเผยแพร่สารสนเทศให้เหมาะสม เช่น ผู้ใช้ที่มีความพิการทางสายตา อาจต้องจัดบริการหนังสือเบรลล์หรือบริการอ่านหนังสือให้ฟัง ผู้ใช้ที่เป็นผู้ต้องขังอาจจัดบริการอ่านและหมุนเวียนทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้ที่เป็นเด็กอาจจัดบริการเล่นนิทาน ผู้ใช้ที่อยู่ห่างไกลอาจจัดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ เป็นต้น

1.1.4. ผู้ใช้ที่ไม่ใช้บริการ (Non User) เป็นกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกของสถาบันบริการสารสนเทศ แต่ไม่ใช้บริการต่าง ๆ ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใดก็ตาม ผู้ให้บริการสารสนเทศจำเป็นต้องให้ความสนใจกับผู้ใช้กลุ่มนี้ในแง่หนึ่งการศึกษาเกี่ยวกับผู้ใช้ที่มีความต้องการสารสนเทศแต่ไม่ใช้บริการนี้นับเป็นโอกาสอันดีที่ทำให้ผู้ให้บริการได้เห็นปัญหาในการให้บริการหรือการใช้บริการของผู้ใช้ รวมทั้งแสวงหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว แต่ในอีกแง่หนึ่งเนื่องจากผู้ใช้กลุ่มนี้ไม่ใช้บริการที่จัดให้ ทำให้เป็นการยากที่จะศึกษาหรือติดตามผู้ใช้กลุ่มนี้ได้

นอกจากนี้ยังอาจมีผู้ใช้บางรายที่ใช้บริการทางอ้อม เช่น ผู้บริหารที่ให้เลขานุการเป็นผู้ยื่นทรัพยากรสารสนเทศให้ หากพิจารณาจากหลักฐานการให้บริการ อาจพบว่าผู้บริหารรายนี้ไม่เคยใช้บริการสารสนเทศ แต่อย่างไร เมื่อได้ศึกษารายละเอียดหรือติดตามข้อมูลเพิ่มเติม อาจพบว่าแท้จริงแล้วผู้ใช้รายนี้เป็นผู้ใช้บริการของสถาบันบริการสารสนเทศ แม้มิได้มาใช้ด้วยตนเอง แต่ใช้ผ่านเลขานุการซึ่งเป็นตัวแทนหรือตัวกลางอีกทอดหนึ่ง เป็นต้น

การแบ่งกลุ่มผู้ใช้สามารถทำได้หลายลักษณะ ดังนี้ (ศิริพร เรืองสินชัยวานิช, 2546)

1. แบ่งตามสาขาวิชา ในสถาบันบริการสารสนเทศอุดมศึกษา สามารถจำแนกผู้ใช้ตามสาขาวิชาออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ได้แก่ สาขาวิทยาศาสตร์ สาขาสังคมศาสตร์ และสาขามนุษยศาสตร์ ซึ่งสามารถแบ่งตามสาขาย่อยได้อีกเช่น สาขาวิทยาศาสตร์ จำแนกเป็นวิศวกรรมศาสตร์ คอมพิวเตอร์ สาธารณสุขศาสตร์ ชีววิทยา ฟิสิกส์ เป็นต้น

2. แบ่งตามหน้าที่งานในองค์กร จำแนกตามหน้าที่รับผิดชอบ เนื่องจากโครงสร้างขององค์กรจะกำหนดหน้าที่ของบุคลากรไว้ชัดเจน เช่น นักวิจัยเพื่อการวิจัย นักวิชาการและอาจารย์เพื่อการสอนและการอบรม ส่วนนักศึกษาเพื่อการเรียน เป็นต้น

การศึกษาผู้ใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สมพร พุทธาพิทักษ์ผล, 2546)

1. การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Survey Questionnaire) เป็นวิธีวิจัยที่ใช้กันแพร่หลายที่สุดในการศึกษาผู้ใช้ เพราะเป็นวิธีที่ยืดหยุ่นใช้ได้ทั้งในการศึกษากลุ่มประชากรขนาดใหญ่หรือขนาดเล็กแต่ขณะเดียวกันการสร้างเครื่องมือวิจัยหรือแบบสอบถามที่มีคุณภาพมิใช่เรื่องง่าย เพราะต้องมีกรอบแนวคิดที่ชัดเจน รวมทั้งการทดสอบเครื่องมือเพื่อปรับปรุงแก้ไขหลายครั้ง การตั้งคำถามอาจทำได้ทั้งที่เป็นคำถามปิดหรือเลือกตอบและคำถามเปิด คือให้ผู้ตอบได้เขียนบรรยายคำตอบอย่างเสรี

2. การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นวิธีวิจัยที่ใช้กันแพร่หลายเป็นอันดับสองรองจากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์มีเทคนิคต่าง ๆ ที่มีการกำหนดคำถามทั้งหมดไว้อย่างชัดเจนตายตัวเช่นเดียวกับแบบสอบถาม การกำหนดคำถามไว้บางส่วน และการกำหนดคำถามสำคัญล่วงหน้าเพียง 1-2 คำถาม และใช้คำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์ในการตั้งคำถามต่อไป สามารถเลือกสัมภาษณ์รายบุคคล หรือสัมภาษณ์เป็นหมู่คณะ ทั้งนี้จะใช้เทคนิคใดขึ้นอยู่กับขอบเขตและโครงการวิจัยที่ได้วางไว้ ผู้สัมภาษณ์ที่ดีต้องมีการเตรียมการอย่างรอบคอบ

3. การสังเกต (Observation) เป็นวิธีการศึกษาผู้ใช้ที่ใช้กันแพร่หลายอีกวิธีหนึ่ง การสังเกตมี 2 ประเภทคือ การสังเกตที่ผู้สังเกตเข้าไปมีบทบาทในกิจกรรมที่ศึกษาโดยตรง เช่น

ผู้สังเกตทำตัวเป็นผู้ใช้และขอใช้บริการ เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับบริการสารสนเทศ ประเภทที่สองคือ การสังเกตที่ผู้สังเกตไม่เข้าไปมีบทบาทในกิจกรรมที่ศึกษา คอยติดตามพฤติกรรมหรือกิจกรรมที่ต้องการศึกษาและบันทึกข้อมูลไว้ โดยผู้ถูกสังเกตอาจรู้ตัวหรือไม่รู้ตัว

4. การศึกษาจากสถิติและหลักฐานการใช้บริการ (Use Statistics) เป็นวิธีการศึกษาการใช้บริการสารสนเทศในสถาบันบริการสารสนเทศ เพราะส่วนใหญ่จัดเก็บหลักฐานสถิติการใช้บริการเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของรายงานการปฏิบัติงาน ตัวอย่างของหลักฐานและสถิติการใช้บริการสารสนเทศที่สำคัญ ได้แก่ จำนวนการยืม-คืนสื่อการศึกษา จำนวนการขอใช้สื่อที่ไม่ใช่ยืม จำนวนการเข้ามาใช้บริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำนวนคำถามที่ผู้ใช้ขอใช้บริการช่วยค้นหา จำนวนสื่อการศึกษาที่มีให้บริการ เป็นต้น

5. การศึกษาจากอนุทินหรือสมุดบันทึกของผู้ใช้ (Diary) เป็นวิธีการศึกษาโดยผู้ใช้ที่ถูกศึกษาจากอนุทินหรือสมุดบันทึกการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงานหรือในชีวิตประจำวัน ทั้งนี้ผู้ใช้ต้องจดบันทึกการใช้อย่างสม่ำเสมอและเป็นระบบระเบียบ วิธีนี้เหมาะกับการศึกษากลุ่มผู้ใช้ที่ผู้ศึกษาไม่สามารถสังเกตหรือสัมภาษณ์ได้อย่างสะดวก แต่จะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้ใช้อย่างมาก มิเช่นนั้นข้อมูลที่ได้ อาจคลาดเคลื่อน

6. ใช้วิธีการศึกษาหลายวิธีร่วมกัน (Multiple Techniques) ในระยะหลังมีการศึกษาจำนวนมากใช้วิธีการศึกษามากกว่าหนึ่งวิธี เพื่อช่วยให้สามารถรวบรวมข้อมูลของผู้ใช้ให้ครอบคลุมขึ้น เช่น หากต้องการศึกษาผู้ใช้ในองค์กร อาจเลือกสัมภาษณ์ผู้บริหารเพราะมีจำนวนไม่มาก สามารถได้ข้อมูลที่ลุ่มลึกกว่า ส่วนผู้ใช้ในระดับปฏิบัติการหรือพนักงานที่มีจำนวนมากอาจเลือกใช้การสำรวจด้วยแบบสอบถามเพราะสามารถเลือกส่งหรือจัดส่งให้กับพนักงานได้ทุกคนอย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3. การบริการสารสนเทศ หมายถึง การบริการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดได้รับสารสนเทศตามต้องการ ซึ่งหัวใจของงานห้องสมุด คือ บริการสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่ต้องการสารสนเทศทุกรูปแบบได้รวดเร็วและตรงตามความต้องการไม่ว่าจะอยู่ในรูปสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ประเภทของบริการสารสนเทศ ได้แก่

1.3.1 การบริการภายในห้องสมุด (Internal Service) ได้แก่ การที่ผู้ใช้งานที่ห้องสมุดเพื่อใช้บริการต่าง ๆ เช่น บริการที่นั่งอ่าน บริการยืมคืนวัสดุการอ่าน บริการจองบริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการตอบคำถามและช่วยค้นหา บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด การแสดงนิทรรศการ การแสดงหนังสือใหม่บริการถ่ายเอกสาร

1.3.2. การบริการภายนอกห้องสมุด (External Service) ได้แก่ การบริการสารสนเทศจากฐานข้อมูลของห้องสมุดและฐานข้อมูลที่ห้องสมุดบอกรับเป็นสมาชิกผ่านระบบเครือข่าย เช่น การสืบค้นข้อมูลโอแพค (Online Public Access Catalog : OPAC) บริการฐานข้อมูลออนไลน์ บริการวารสารอิเล็กทรอนิกส์ และบริการสารสนเทศต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด (น้ำทิพย์ วิภาวิน, 2546, หน้า 93)

งานบริการนับเป็นบทบาทสำคัญอันดับแรกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเพราะต้องปฏิบัติสัมพันธ์ร่วมกับผู้ใช้บริการโดยตรง ซึ่งผู้ใช้บริการสารสนเทศในปัจจุบันมีความต้องการความคาดหวัง และลักษณะการใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมตามพัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศ และยุคสังคมนฐานความรู้ ทั้งนี้สามารถสรุปความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยได้ดังนี้

1. การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายรูปแบบที่ตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอนด้วยความรวดเร็ว มีการประสานงานที่กระชับระหว่างผู้สั่งซื้อกับผู้ปฏิบัติ
2. ระบบการจัดเก็บที่สามารถหาสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วโดยมีการทำเครื่องมือช่วยค้นหาที่ทันสมัย สามารถค้นหาที่อยู่ของหนังสือ (Location) และสถานภาพของหนังสือ (Status) ตลอดจนการค้นหาหนังสือบนชั้นพบตามที่ต้องการ
3. มีเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย สามารถสืบค้นข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก
4. มีระยะเวลาการให้บริการที่ยาวนาน ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว
5. มีผู้ให้บริการที่ยิ้มแย้ม มีอัธยาศัยไมตรี และมีจิตสำนึกในการให้บริการ
6. มีอาคาร สถานที่ และบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการศึกษาค้นคว้า มีชีวิตชีวาไม่เหมือนกับภาพพจน์ของห้องสมุดในอดีตที่ผ่านมา

การบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยสามารถแบ่งประเภทการบริการที่สำคัญในห้องสมุดได้ดังนี้ (สุกัญญา เป็นสุขเย็น, 2543 ,หน้า 7-13)

1. บริการจ่าย-รับ (Circulation Service) หรือบริการให้ยืม (Borrowing Service) เป็นงานบริการสำคัญอันดับแรกของห้องสมุด หมายถึง การให้ยืมและรับคืนหนังสือ สื่อสิ่งพิมพ์อื่น ๆ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ รับผิดชอบในการจัดเก็บและเรียงหนังสือและสื่อสารสนเทศอื่น ๆ เข้าชั้น เก็บสถิติการจ่ายรับและจำนวนผู้ใช้บริการห้องสมุดศึกษาและส่งเสริมให้มีผู้ใช้ห้องสมุดมากขึ้น

2. บริการหนังสือจอง (Reserve Book Service) ห้องสมุดบางแห่งเรียกว่าหนังสือสำรองหรือบริการหนังสือสงวน เป็นบริการจัดหนังสือและสื่อสารสนเทศอื่น ๆ ที่มีจำนวนน้อยในห้องสมุด แต่มีผู้ต้องการใช้มากไว้สำหรับให้ใช้โดยทั่วถึงกัน

3. บริการเอกสารสนเทศ (Reference and Information Service) เป็นบริการที่ช่วยเหลือให้คำตอบในเรื่องทั่วไป และช่วยในการค้นคว้าวิจัยเป็นรายบุคคล หรือรายกลุ่มรวมทั้งมีระบบการจัดเก็บและรวบรวมข่าวสารความรู้ต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงระหว่างผู้ใช้บริการกับห้องสมุดด้วยการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการให้บริการ

4. บริการถ่ายเอกสาร (Photocopying Service) เป็นบริการที่จำเป็นและเป็นที่ยอมรับแพร่หลายตามห้องสมุดมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน เพราะช่วยประหยัดเวลาในการคัดลอก ในกรณีที่ห้องสมุดไม่อนุญาตให้นำหนังสือบางเล่ม หรือสิ่งพิมพ์บางประเภทออกนอกห้องสมุด นอกจากนี้ยังช่วยรักษาดัชนีฉบับให้มีสภาพคงทนถาวร ช่วยลดความสูญเสียของห้องสมุดอันเนื่องมาจากการฉีกหรือตัดสิ่งพิมพ์

5. บริการด้านบรรณานุกรม (Bibliographical Service) ได้แก่ การรวบรวมรายชื่อหนังสือ วัสดุการอ่านอื่น ๆ อย่างมีแบบแผนตามชนิดของสิ่งพิมพ์นั้น ๆ โดยให้รายละเอียดทางบรรณานุกรมเพียงพอให้ผู้ใช้สามารถติดตามต้นฉบับได้ทันที

6. บริการสอนการใช้ห้องสมุด (Library Instruction Service) มุ่งให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้ห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ รู้จักการใช้ห้องสมุดอย่างกว้างขวาง ใช้ทรัพยากรห้องสมุดได้อย่างเต็มที่และคุ้มค่า สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ด้วยตนเอง

7. บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan) บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นความร่วมมือระหว่างห้องสมุดต่าง ๆ โดยมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญคือ อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ให้เข้าถึงแหล่งความรู้ที่มีอยู่ในห้องสมุดอื่น โดยบางห้องสมุดจัดบริการสื่อสารสนเทศที่ไม่มีในห้องสมุดของตนจากห้องสมุดแห่งอื่น

8. บริการจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุด (Handbook Guide to the Library) คู่มือการใช้ห้องสมุด อาจจัดทำเป็นรูปเล่มหนังสือหรือจุลสารหรืออาจอยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ คู่มือมีเนื้อหาประกอบด้วยเวลาทำงานของห้องสมุด ประเภทของสื่อสารสนเทศ วิธีใช้บริการยืมและคืน วิธีการสืบค้นสารสนเทศ เป็นต้น

9. บริการสืบค้นสารสนเทศจากเครื่องคอมพิวเตอร์ มีการค้นหาสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่ทันสมัย เช่น สืบค้นสารสนเทศจากเว็บโอแพค (Web OPAC) ฐานข้อมูลซีดีรอม

การบริการอินเทอร์เน็ตเพื่อการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ (Online Database) วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-journal) หรือหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-book) เป็นต้น

บริการต่างๆ จัดเป็นบริการทั่วไปที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรจัดไว้บริการแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุด และควรจะต้องมีการพัฒนา ปรับปรุงให้ทันสมัย และมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ปัจจุบันได้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาช่วยในการบริการจึงทำให้ขอบเขตการให้บริการกว้างขวางขึ้น

การรับรู้คุณภาพการบริการ

1. ความหมายของการรับรู้

การรับรู้เป็นขั้นตอนหนึ่งที่เกิดขึ้นภายหลังจากการเกิดกระบวนการรับสัมผัสขึ้นกับร่างกาย กล่าวคือสิ่งเร้าทั้งหลายมากระตุ้นอวัยวะรับสัมผัส เช่น ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง เซลล์ประสาทที่ทำหน้าที่รับพลังงานจากสิ่งเร้าจะเปลี่ยนพลังงานนั้นให้เป็นกระแสประสาทเพื่อส่งไปยังสมองเขต (Area) ต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความรู้สึกขึ้น จากนั้นจึงแปลความหมายให้รู้และเข้าใจได้ว่าสิ่งเร้านั้นคืออะไร เพื่อจะได้แสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อไป การที่สมองสามารถแปลความหมายได้ว่าสิ่งเร้านั้นคืออะไร เรียกว่า เกิดการรับรู้ (Perception) ดังนั้นจึงมีผู้ให้ความหมายของการรับรู้ไว้ดังนี้

รัชนี นพเกตุ (2540, หน้า 1) ให้ความหมายของการรับรู้ หมายถึง กระบวนการประมวลและตีความข้อมูลที่ถูกรับรอบ ๆ ตัวเราโดยผ่านอวัยวะรับความรู้สึก การที่มนุษย์สามารถรับรู้สิ่งต่าง ๆ ได้ต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่าง จะรับรู้ได้ดีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล เช่น สภาพแวดล้อม ลักษณะสิ่งเร้า อุปกรณ์การรับรู้ ซึ่งประกอบด้วย อวัยวะสัมผัส ความตั้งใจ ความสนใจในขณะนั้น และประสบการณ์ที่ผ่านมา ซึ่งได้อธิบายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ไว้ว่ามี 2 ประเภทคือ

1. อิทธิพลจากภายนอก ได้แก่ ความเข้มข้นและขนาดของสิ่งเร้า (Intensively and Size) การทำซ้ำ ๆ (Repetition) สิ่งตรงกันข้าม (Contrast) และการเคลื่อนไหว (Movement)
2. อิทธิพลภายใน ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) และการคาดหวัง (Expectancy)

จิราภา เต็งไทรรัตน์ และคณะ (2543, หน้า 45) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่าการรับรู้เกิดจากอวัยวะรับความรู้สึกที่รับข้อมูลข่าวสารที่อยู่รอบ ๆ ตัวส่งผ่านเส้นประสาทสมองขึ้นอยู่กับประสบการณ์ อารมณ์ การเรียนรู้ ทักษะ

ลักษณะ สรวัดน์ (2544, หน้า 63) ให้ความหมายของการรับรู้ หมายถึง อาการสัมผัสที่มีความหมาย (Sensation) และการรับรู้เป็นการแปลความหมาย หรือตีความแห่งการสัมผัสที่ได้รับออกมาเป็นหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมายอันเป็นสิ่งที่รู้จักกันและเข้าใจกัน

เดมศักดิ์ กทวนิช (2546, หน้า 127-129) ให้ความหมายของการรับรู้ไว้ว่า หมายถึง กระบวนการแปลความหมายที่เกิดขึ้นภายหลังร่างกายเกิดการรับสัมผัสจากสิ่งเร้าทั้งหลายในการแปลความหมายของสมองจะถูกต้อง ละเอียด และชัดเจนมากน้อยเพียงใด จะขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิม ความรู้ที่สะสมไว้ ความจำ ความเชื่อ ทักษะ และค่านิยมซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของแต่ละบุคคล ได้แก่

1. ความสมบูรณ์หรือความบกพร่องของอวัยวะรับสัมผัส บุคคลที่มีอวัยวะที่สมบูรณ์ย่อมเกิดการรับรู้ได้ถูกต้องหรือผิดพลาดน้อยกว่าบุคคลที่อวัยวะรับสัมผัสผิดปกติหรือเสื่อมสมรรถภาพ
2. ประสบการณ์เดิม นับว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคลอย่างมาก การรับรู้ของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิมที่สะสมไว้ในสมองเป็นเครื่องช่วยในการแปล
3. ความต้องการที่จะรับรู้ ตามปกติแล้วบุคคลจะเกิดการรับรู้สิ่งเร้าใด ๆ ขึ้นก็ตามบุคคลนั้นมักจะเกิดความต้องการที่จะรับรู้ขึ้นก่อน ทั้งนี้เนื่องจากความต้องการจะสร้างแรงขับหรือแรงจูงใจที่จะรับรู้สิ่งเร้านั้น ๆ
4. ความใส่ใจและการเลือกที่จะรับรู้สิ่งเร้า ถือว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้กระบวนการของการรับรู้เกิดขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากรอบ ๆ ตัวบุคคลเต็มไปด้วยสิ่งเร้ามากมาย ไม่ว่าจะเป็นภาพ เสียง กลิ่น รส ฯลฯ สิ่งเร้าทั้งหลายเหล่านี้สามารถที่จะกระตุ้นให้เกิดกระบวนการการรับสัมผัสและการรับรู้ได้อยู่ตลอดเวลา แต่ในความจริงแล้วแต่ละบุคคลจะเลือกรับรู้สิ่งเร้าเฉพาะที่ตนให้ความสนใจหรือใส่ใจก่อนเป็นอันดับแรก
5. สภาวะทางอารมณ์ของบุคคลก่อนหรือขณะเกิดการรับรู้ ซึ่งสภาวะทางอารมณ์ของบุคคลในขณะนั้นจะมีอิทธิพลต่อการแปลความหมายถูกต้องหรือผิดพลาดได้เป็นอย่างมาก
6. ความคาดหวังต่อสิ่งเร้า จะเป็นปัจจัยทำให้บุคคลเกิดความสนใจที่จะรับรู้ต่อสิ่งเร้าหรือสถานการณ์นั้น ๆ มากกว่าการไม่มีความคาดหวัง
7. สถิติปัญญา เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้แต่ละบุคคลรับสิ่งเร้าได้แตกต่างกันไป
8. การให้คุณค่าต่อสิ่งที่รับรู้ สิ่งเร้าใดที่บุคคลให้คุณค่าและความสำคัญ สิ่งเร้านั้นจะสามารถเพิ่มความสนใจและใส่ใจที่จะรับรู้ให้มากขึ้นได้

9. การชักจูงบุคคล กลุ่ม หรือสังคมจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล

จากคำจำกัดความเกี่ยวกับการรับรู้ทั้งหลายที่กล่าวมาอาจสรุปได้ว่า การรับรู้หมายถึง กระบวนการประมวลความรู้ แปลความหมายหรือตีความแห่งการสัมผัสที่ได้รับรู้มาจากข้อมูลที่อยู่รอบ ๆ ตัวเราโดยผ่านอวัยวะ ประสาทสัมผัสการรับรู้ลึกของมนุษย์ที่สามารถรับรู้ข้อมูลสิ่งต่าง ๆ นั้นได้

2. ความหมายของคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นแนวคิดที่เกิดจากความต้องการของภาคธุรกิจที่จะหาหนทางเพื่อให้องค์กรของคนแข่งขันได้ในตลาด ซึ่งให้ความสำคัญต่อผู้บริโภคมากขึ้น มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพการบริการไว้ดังนี้

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2549, หน้า 109) ได้กล่าวถึงคุณภาพการบริการคือ บริการที่มาจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถดี เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย และมีคุณภาพ จะส่งผลให้บริการนั้นมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้ต้นทุนของการบริการสูงตามไปด้วย

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550, หน้า 11) ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ หมายถึง การส่งมอบการบริการที่ดีเหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อสนองตอบความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ มีความประทับใจในด้านบวก และอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้งรวมทั้งยังบอกต่อไปยังผู้อื่นในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์การบริการของธุรกิจบริการหากธุรกิจบริการใดมีภาพลักษณ์ที่ดีเท่าไรก็จะแสดงถึงคุณภาพการบริการที่ดีด้วย

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศลกุล (2546, หน้า 20) ให้ความหมายของคุณภาพการบริการคือ การดำเนินการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า (หรือเกินความคาดหวังของลูกค้า) ในการดำเนินการของคุณภาพการบริการนั้นต้องดำเนินการในพื้นที่ที่สำคัญที่สุดขององค์กรซึ่งก็คือพื้นที่ที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการขององค์กร เป็นผู้บอกว่าเป็นดีหรือไม่ดี ควรใช้บริการหรือไม่

วรรษยา ศิริวัฒน์ (2547, หน้า 149) ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความรู้ ความเชี่ยวชาญของการให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำของการให้บริการ ได้รับความน่าเชื่อถือและไว้วางใจจากนักศึกษา ให้บริการตรงต่อเวลา ให้บริการที่รวดเร็ว ระบบการให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์ และความทันสมัยในการบริการ

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการคือ ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการแล้ว

คอร์รอล และเบเวอร์ตัน (Corral & Brewerton, 1999, p.16) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพของการบริการว่าหมายถึง ลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับ ข้อกำหนด หรือความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้ใช้บริการอันจะนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจ ทุกครั้งที่มาใช้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000, p.438) ได้กล่าวถึงคุณภาพบริการว่า ในการแข่งขันด้านธุรกิจ บริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมกับหรือมากกว่าคุณภาพบริการที่ผู้รับคาดหวัง ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการมาจากประสบการณ์เดิม เมื่อผู้รับบริการมารับ บริการจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าผลพบว่าบริการที่ได้รับจริง ในสถานการณ์นั้นน้อยกว่าบริการที่คาดหวัง ผู้รับบริการจะไม่พึงพอใจ และจะไม่กลับมาใช้บริการ อีก ในทางตรงกันข้าม ถ้าบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ผู้รับบริการจะ เกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก

ทอมป์สัน, คูก และฮีล (Thompson, Cook & Heath, 2003, pp. 456-464) ได้ให้ ความหมายของคุณภาพการบริการคือ การบริการที่ได้รับจริง โดยผู้ใช้บริการสามารถวิเคราะห์ แสดงความรู้สึกการตัดสินใจในส่วนที่สามารถสนองตอบต่อความต้องการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สรุปได้ว่าคุณภาพการบริการคือ คุณสมบัติ หรือคุณลักษณะทั้งที่จับต้องได้และจับต้อง ไม่ได้ของการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจริง โดยผู้ใช้บริการสามารถวิเคราะห์และรู้สึกถึงความ ต้องการ ความคาดหวัง และการบริการที่ได้รับจากการตัดสินใจในส่วนที่สามารถสนองตอบต่อ ความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจที่มาใช้บริการ การให้บริการที่เหมาะสม สอดคล้องสนองความต้องการ ความพึงพอใจ ได้รับความน่าเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้ใช้ บริการ ให้บริการตรงต่อเวลา ให้บริการที่รวดเร็ว มีระบบการให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์ และ ความทันสมัย มีรูปแบบตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่สุด ซึ่งผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก

ดังนั้นสิ่งสำคัญซึ่งทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการจะต้องรับรู้ร่วมกันคือ คุณภาพของการ บริการ โดยผู้ใช้บริการจะเป็นผู้ประเมินว่าบริการที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ หรือไม่อย่างไร ดังนั้นจึงต้องมีการประเมินการรับรู้คุณภาพการบริการของหน่วยงาน เพื่อกำหนด สิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง และผู้ให้บริการมีหน้าที่จัดให้มีบริการที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งเครื่องมือ ที่ใช้วัดในการประเมินการรับรู้คุณภาพการบริการสารสนเทศคือ แบบสำรวจ LibQUALTM เป็น เครื่องมือที่ได้พัฒนามาจากเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการทางธุรกิจที่มีชื่อว่า

SERVQUAL ที่พาราซูราแมน, เบอรรี่ และชิธราล์ม ได้ร่วมกันพัฒนาขึ้นเพื่อให้ความสำคัญต่อ ผู้บริโภคในการตัดสินใจความเป็นเลิศด้านบริการมากขึ้น สมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย (Association of Research Libraries) จึงเห็นชอบให้มีการพัฒนาเครื่องมือขึ้นมาใหม่ เพื่อให้ ห้องสมุดวิจัยที่เป็นสมาชิกได้นำไปใช้ประโยชน์ในการประเมินคุณภาพการบริการจัดส่งเอกสาร ให้แก่ส่วนงานต่างๆ ของตน โดยเริ่มทำงานบริการก่อน ดังนั้นสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย และ มหาวิทยาลัยเท็กซัส เอแอนด์เอ็ม (Texas University A&M) จึงได้ร่วมมือกันพัฒนาเครื่องมือ ประเมินคุณภาพการบริการห้องสมุดขึ้นใหม่โดยใช้ SERVQUAL เป็นฐาน และใช้ชื่อว่า LibQUAL⁺™ โดยมีการพัฒนามาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1999 ถึงปัจจุบัน ดังนี้

1. ช่วงการสำรวจปี ค.ศ. 1999-2000 เริ่มจากการกำหนดโครงสร้างพื้นฐานของ LibQUAL⁺™ และคัดเลือกห้องสมุดสมาชิกวิจัยที่สนใจเข้าร่วมโครงการ 13 แห่ง การสำรวจครั้งแรกใช้ข้อคำถาม 41 ข้อ เป็นคำถามที่ใช้ใน SERVQUAL จำนวน 22 ข้อ รวมคำถามที่สร้างขึ้นใหม่อีก 19 ข้อ ที่ได้มาจากการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ตัวแทนผู้ใช้ห้องสมุด ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัย 9 แห่ง จำนวน 68 คน ซึ่งโครงสร้างพื้นฐานของ LibQUAL⁺™ ปี ค.ศ. 2000 มี 5 มิติ ประกอบด้วย

1.1 ความรู้สึกที่มีต่อบริการ (Affect of Service) ครอบคลุมมิติของ SERVQUAL 3 มิติ คือ ความเชื่อมั่น ความเอาใจใส่ และการตอบสนอง

1.2 ความน่าเชื่อถือ (Reliability) เป็นมิติที่สำคัญในด้านสภาพแวดล้อมของ ห้องสมุดเช่นเดียวกับมิติของ SERVQUAL

1.3 สภาพห้องสมุด (Library as Place) เป็นมิติที่สะท้อนภาพลักษณ์ของมิติด้านที่ สัมผัสได้ของ SERVQUAL

1.4 บริการด้านทรัพยากร (Provision of Physical Collection) เป็นมิติที่สะท้อน ภาพลักษณ์ของมิติด้านที่สัมผัสได้ของ SERVQUAL เช่นเดียวกัน

1.5 การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ (Access of Information) เป็นมิติที่ได้จากการ สัมภาษณ์ผู้รับบริการซึ่งขึ้นอยู่กับ การสนับสนุนด้านทรัพยากรสารสนเทศ คือ การมีทรัพยากร สารสนเทศที่หลากหลาย (Comprehensive Collection)

2. การสำรวจปี ค.ศ. 2001 เป็นการสำรวจต่อเนื่องจากปีแรกโดยสมาคมห้องสมุดเพื่อ การวิจัยและห้องสมุดมหาวิทยาลัยเท็กซัส เอแอนด์เอ็ม ทำการปรับปรุงเครื่องมือและขยาย โครงการให้กว้างขวาง โดยการใช้กลุ่มตัวอย่างจากห้องสมุดที่เข้าร่วมโครงการเพิ่มขึ้นและ หลากหลายประเภทในปีนี้เองที่โครงการใช้ชื่ออย่างเป็นทางการว่า LibQUAL⁺™ ผลของการ

สำรวจในปีแรกได้นำมาวิเคราะห์ และดำเนินการปรับปรุงแบบสำรวจในช่วงเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2001 โดยได้เพิ่มข้อคำถามจาก 41 ข้อ เป็น 56 ข้อ ประกอบด้วยมิติที่ปรับปรุงใหม่ 5 มิติ ดังนี้

- 2.1 ความรู้สึกที่มีต่อบริการ
- 2.2 สภาพห้องสมุด
- 2.3 ความน่าเชื่อถือ
- 2.4 ความเชื่อมั่นในคน
- 2.5 การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

3. การสำรวจปี ค.ศ. 2002 ภายหลังจากการประชุมสมาคมห้องสมุดอเมริกัน ในปี ค.ศ. 2001 ทีมสำรวจของโครงการได้เชิญชวนผู้เข้าร่วมโครงการเพื่อทำการวิจัยต่อไปในปี ค.ศ. 2002 ในครั้งนี้มีภาคีสมาชิก 2 กลุ่ม เข้าร่วมด้วย คือ OhioLINK จำนวนมากกว่า 50 แห่ง และจากกลุ่มภาคีสมาชิกห้องสมุดมหาวิทยาลัย วิทยาลัย วิทยาลัยชุมชน และห้องสมุดแห่งรัฐโอไฮโอ จำนวน 78 แห่ง และอีก 40 แห่งจากสมาคมห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ค้นคว้าวิทยาศาสตร์สุขภาพ ซึ่งผลของการสำรวจทำให้ได้ข้อสมมติฐานใหม่สำหรับแบบสำรวจปี ค.ศ. 2002 นั่นคือ ข้อทดสอบจำนวน 25 ข้อ และมิติของบริการที่เกิดจากการรับรู้ของผู้ใช้ 4 มิติ ประกอบด้วย

3.1 ความรู้สึกที่มีต่อบริการ เป็นความรู้สึกเกี่ยวกับการตอบสนอง (Responsiveness) ความเชื่อมั่น (Assurance) การเข้าใจถึงจิตใจคน (Empathy) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ซึ่งเป็นมิติด้านความเป็นมนุษย์ที่เกี่ยวกับบริการของห้องสมุด

3.2 สภาพห้องสมุด เป็นการรับรู้เกี่ยวกับสภาพการเป็นศูนย์กลางของชีวิตปัญญาชนในสถาบันการศึกษา แต่อาจจะไม่จำเป็นถ้าความสะดวกสบายของสถาบันการศึกษานั้น ๆ มีความเพียงพอ

3.3 การควบคุมตน (Personal Control) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับความสามารถในการนำไปสู่จักรวาลแห่งสารสนเทศทั่วไป และสารสนเทศเฉพาะด้านโดยผ่านเว็บ

3.4 การเข้าถึงสารสนเทศ (Information Access) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับความเพียบพร้อมในการเข้าถึงสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ ไม่ว่าจะเป็นด้านรูปแบบ สถานที่ เวลาที่ต้องการ และทรัพยากรที่หลากหลาย

4. การสำรวจปี ค.ศ. 2003 ได้มีการปรับปรุงแบบทดสอบจนเหลือ 22 ข้อ มีมิติที่แสดงถึงคุณภาพบริการ 3 มิติ ประกอบด้วย

4.1 ความรู้สึกที่มีต่อบริการ ครอบคลุมการรับรู้เกี่ยวกับความเชื่อถือ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น และความเอาใจใส่

4.2 สภาพห้องสมุด ครอบคลุมการรับรู้เกี่ยวกับการให้ความสำคัญในด้านสถานที่ สัญลักษณ์ต่างๆ และความปลอดภัย

4.3 การควบคุมสารสนเทศ (Information Control) ครอบคลุมการรับรู้เกี่ยวกับขอบเขตเนื้อหาความทันสมัย ความสะดวกในการเข้าใช้ ความสะดวกและง่ายในการนำส่งสารสนเทศ และเครื่องมือเทคโนโลยีที่ทันสมัย

ซึ่งแบบสำรวจ LibQUALTM ปี 2003 นั้น แต่ละข้อคำถามของแบบสำรวจเป็นมาตราประมาณค่า 9 ระดับ แบ่งเป็น 3 คอลัมน์ของระดับบริการ คือ

ระดับบริการที่ต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum-acceptable Service Level) คือ ระดับบริการที่ไม่น่าพึงพอใจ แต่ผู้ใช้พอที่จะยอมรับได้

ระดับบริการที่พึงประสงค์ (Desired Service Level) คือ ระดับบริการที่ผู้ใช้คาดหวังว่าจะได้รับ

ระดับการรับรู้บริการห้องสมุดตามที่ปฏิบัติจริง (Perception of the Library's Service Performance Level) คือ ระดับบริการตามความเป็นจริงที่ผู้ใช้ได้รับ

5. LibQUALTM ปี ค.ศ. 2006 มีการปรับปรุงแบบสำรวจใหม่ ซึ่งประกอบด้วยแบบสอบถาม 3 ลักษณะ ดังนี้

5.1 ข้อคำถาม 22 ข้อ ประกอบด้วยมิติที่แสดงถึงคุณภาพบริการ 3 มิติ ดังนี้

5.1.1 การควบคุมสารสนเทศ มีข้อคำถาม 8 ข้อ

5.1.2 ความรู้สึกที่มีต่อบริการ มีข้อคำถาม 9 ข้อ

5.1.3 สภาพห้องสมุด มีข้อคำถาม 5 ข้อ

ซึ่งข้อคำถามของแบบสำรวจเป็นมาตราประมาณค่า 9 ระดับ แบ่งเป็น 3 คอลัมน์ของระดับบริการคือ

ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้คือ ระดับบริการที่ไม่น่าพึงพอใจ แต่ผู้ใช้ยอมรับได้

ระดับบริการที่พึงประสงค์คือ ระดับบริการที่ผู้ใช้คาดหวังว่าจะได้รับ

ระดับการรับรู้บริการห้องสมุดตามที่ปฏิบัติจริง (Perceived Service Performance Level) คือ ระดับบริการตามความเป็นจริงที่ผู้ใช้ได้รับ

5.2 ข้อคำถาม 8 ข้อ โดยแต่ละข้อคำถามของแบบสำรวจเป็นมาตราประมาณค่า 9 ระดับ มีการให้ค่าคะแนนระดับความเหมาะสมจากน้อยที่สุดไปหามากที่สุด

5.3 ข้อคำถาม 3 ข้อ แต่ละข้อคำถามของแบบสำรวจเป็นแบบวัดเชิงปริมาณ ให้ผู้ตอบใส่จำนวนวัน จำนวนสัปดาห์ จำนวนเดือน หรือจำนวนไตรมาส ที่มาใช้บริการห้องสมุด หรือหากไม่เคยมาใช้บริการห้องสมุดก็มีช่องให้ตอบว่าไม่เคย (พิมล เมฆสวัสดิ์, 2550, หน้า 23-26; สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์, 2547, หน้า 1-15 ; นายิกา เด็ดขุนทด, 2549, หน้า 70-84)

แบบสอบถาม LibQUALTM จึงเป็นเครื่องมือที่เหมาะสมสำหรับการประเมินคุณภาพการบริการในห้องสมุดอย่างแท้จริง โดยวัตถุประสงค์ที่สำคัญดังนี้ (Association of Research Libraries, 2008)

1. เพื่อสนับสนุนเกื้อกูลวัฒนธรรมแห่งความเป็นเลิศในการให้บริการของห้องสมุด
2. ช่วยให้ผู้ให้บริการเข้าใจถึงการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการในห้องสมุดของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้น
3. การรวบรวมและแปลความหมายผลข้อมูลย้อนกลับของผู้ใช้บริการเป็นไปอย่างมีระบบ
4. บรรณารักษ์มีข้อมูลการประเมินเพื่อการเปรียบเทียบกับสถาบันอื่นที่เป็นแบบอย่าง
5. ช่วยกำหนดรูปแบบการปฏิบัติที่ดีที่สุดอันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการในห้องสมุด
6. เพิ่มระดับทักษะการวิเคราะห์ของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้มีความชำนาญในการแปลผลและการจัดการข้อมูลสารสนเทศ

ความต้องการบริการสารสนเทศ

ความต้องการ หมายถึง ความจำเป็นที่ต้องมี ในทัศนะของนักจิตวิทยา มนุษย์มีความต้องการตามธรรมชาติ หากได้รับการสนองตอบความต้องการนั้นก็จะมีความสุขในชีวิตตลอดจนเกิดความเชื่อมั่นในตัวเองและเกิดความพยายามที่จะทำประโยชน์ต่อไป แต่ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองอย่างที่มีหวังไว้ก็ย่อมจะทำให้เกิดปัญหาทั้งในด้านร่างกายและอารมณ์ขึ้นได้นักจิตวิทยาได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ (อัญชลี พรอโนทัย, 2542, หน้า 20)

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physical Needs) ได้แก่ ความต้องการที่เป็นสิ่งจำเป็นแก่การดำรงชีวิต ความต้องการนี้มีส่วนสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับสภาพร่างกาย เช่น ความต้องการน้ำ อาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย เป็นต้น
2. ความต้องการทางอารมณ์ (Emotional Needs) หรือ ความต้องการทางจิตใจ (Psychological Needs) ความต้องการนี้มักเกิดขึ้นหลังจากที่บุคคลได้รับสนองตอบทางร่างกาย

เพียงพอแล้ว เช่น ต้องการความสำเร็จ ความรัก ความมั่นคงปลอดภัย ความมีอำนาจ ความยกย่องนับถือ เป็นต้น

3. ความต้องการทางปัญญา (Cognitive Needs) เช่น ต้องการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ต้องการวางแผน ต้องการเรียนรู้ให้เกิดความชำนาญ เป็นต้น

ความพึงพอใจ หรือความต้องการของผู้ใช้บริการ คือ ความหมายของคุณภาพซึ่งในการทำงานต้องคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ คุณภาพเกิดจากการสร้างขึ้นในกระบวนการทำงานที่จะต้องอาศัยความร่วมมือของทุกคนในองค์กรที่จะต้องทำงานให้ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรกและปรับปรุงกระบวนการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ (บรรจง จันทมาศ, 2547, หน้า 209) ดังนั้นความต้องการของผู้ใช้เป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละบุคคลและกลุ่มบุคคล ความต้องการในการใช้สารสนเทศมีหลากหลาย สถาบันบริการสารสนเทศต้องพยายามตอบสนองให้มากที่สุด โดยสรุปความต้องการของผู้ใช้ได้ดังนี้

1. ความต้องการทรัพยากรสารสนเทศเรื่องใดเรื่องหนึ่งซึ่งมีความสนใจโดยเฉพาะ
2. ความต้องการทราบแหล่งสารสนเทศทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น
3. ความต้องการเข้าถึงเนื้อหาสาระในเรื่องนั้น ๆ เพื่อจะได้นำมาใช้ได้ทันที
4. ความต้องการเข้าถึงเนื้อหาสาระในเรื่องนั้น ๆ ที่ผลิตขึ้นในต่างประเทศ
5. ความต้องการเข้าถึงเนื้อหาสาระในเรื่องนั้น ๆ อย่างหลากหลาย ถูกต้อง และ

ครบถ้วน

6. ความต้องการทรัพยากรสารสนเทศและเนื้อหาสารสนเทศอย่างรวดเร็วทันเวลา การศึกษาความสนใจและความต้องการของผู้ใช้มีอยู่หลายวิธี ดังนี้ (สมรักษ์ สหพงศ์,

2544)

1. การสนทนาโต้ถาม บรรณารักษ์อาจสนทนาโต้ถามกับผู้มาใช้บริการในโอกาสที่เหมาะสมเกี่ยวกับหนังสือ นักเขียน ฯลฯ
2. ให้ผู้ใช้เสนอรายชื่อทรัพยากรที่ต้องการให้ห้องสมุดจัดหาโดยเสนอแนะผ่านอีเมลล์ โทรศัพท์ ผู้รับความคิดเห็นที่ห้องสมุดจัดเตรียมไว้
3. พิจารณาสถิติการใช้บริการซึ่งอาจดูจากสถิติการยืมทรัพยากรประเภทต่าง ๆ ของห้องสมุดในแต่ละวัน
4. การให้ตอบแบบสอบถามเป็นวิธีการศึกษาที่เป็นทางการมากที่สุด โดยบรรณารักษ์ช่วยกันสร้างแบบสอบถาม และขอความร่วมมือจากผู้ให้บริการเป็นประจำให้ช่วยตอบแบบ

สอบถาม เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนแล้วนำมาวิเคราะห์จะทำให้ทราบถึงรสนิยม ความสนใจ และความต้องการของผู้มาใช้บริการว่าเป็นอย่างไร

ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ

ปัญหาการใช้บริการ หมายถึง อุปสรรคหรือข้อขัดข้องที่ผู้ใช้ประสบในการใช้บริการสารสนเทศ ซึ่งปัญหาอาจจะเกิดจากสาเหตุต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัญหาด้านสารสนเทศ มีปริมาณไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ ไม่ครอบคลุมทุกด้านและความทันสมัยของข้อมูลที่มีบริการ
2. ปัญหาด้านการให้บริการ ได้แก่ ช่วงเวลาเปิดให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการ ยืมทรัพยากรสารสนเทศ เครื่องมือสืบค้นมีจำนวนน้อย ความสะดวกในการใช้บริการ
3. ปัญหาด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ได้แก่ สถานที่คับแคบ อากาศถ่ายเทไม่สะดวก มีเสียงรบกวน ที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ
4. ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ในวิชาชีพบรรณารักษ์ จำนวนไม่เพียงพอ ไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ

มาตรฐานการให้บริการห้องสมุดในประเทศไทย

1. ความหมายมาตรฐานห้องสมุด

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 อธิบายความหมายของมาตรฐานว่า “มาตรฐานหมายถึง สิ่งที่ดีเอาเป็นเกณฑ์ที่รับรองกันทั่วไป เช่น เวลามาตรฐานกรีนิช, สิ่งที่ดีเอาเป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนด ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ เช่น มาตรฐานอุตสาหกรรม หนังสือนี้ยังไม่เข้ามาตรฐาน” (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546, หน้า 855-856)

ยุพิน เตชะมณี (2550, หน้า 13) ได้ให้กล่าวว่า “มาตรฐานห้องสมุด คือ ข้อเกณฑ์ในการบริหารจัดการและการบริหารห้องสมุดที่ห้องสมุดยอมรับสำหรับเปรียบเทียบกับการปฏิบัติงานของห้องสมุด ซึ่งถูกพัฒนาขึ้นมาโดยสมาคมวิชาชีพ หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ร่วมกันร่างมาตรฐานแล้วรับฟังความคิดเห็นและการยอมรับร่างดังกล่าว แล้วจึงประกาศเป็นมาตรฐานห้องสมุด”

มาตรฐานห้องสมุด (Library Standard) เป็นสิ่งที่องค์กรได้กำหนดขึ้นเพื่อให้ห้องสมุดประเภทต่าง ๆ ได้ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อสู่เป้าหมายที่ต้องการ มาตรฐานห้องสมุดเป็นเครื่องมือให้บรรณารักษ์ และผู้บริหารองค์กร ได้ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาห้องสมุดที่รับผิดชอบอยู่ให้พัฒนาไปให้ได้ตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เพื่อให้

ห้องสมุดเกิดประสิทธิภาพและคุณภาพ แนวทางการดำเนินงานของบรรณารักษ์ที่จะต้องทำคือ ทำให้ห้องสมุดที่รับผิดชอบอยู่นั้นให้ได้มาตรฐานและพัฒนาคุณภาพควบคู่กันไป เค็ลล์คลับของ คุณภาพของห้องสมุดอยู่ที่การปรับปรุง การเปลี่ยนแปลง และการพัฒนางานบริหารด้วยจิตสำนึก อย่างต่อเนื่องโดยผลลัพธ์สุดท้ายของห้องสมุดคือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คอยล์ (Coyle, 2005, pp. 373-376) ชี้ให้เห็นความสำคัญของมาตรฐานสำหรับห้องสมุด ว่า ห้องสมุดเปรียบเสมือนผู้เกษียณอายุงานที่ได้รับบำนาญซึ่งเป็นผู้มีรายได้อำกัดหรือรายได้อันคงที่ ซึ่งไม่สอดคล้องกับอัตราเงินเฟ้อและราคาสินค้าที่เพิ่มขึ้นตลอดเวลา งบประมาณที่ห้องสมุดได้รับ จำนวนจำกัด แม้จะเพิ่มขึ้นแต่เมื่อเทียบกับอัตราเงินเฟ้อและราคาทรัพยากรสารสนเทศที่เพิ่มขึ้นทุกปีจึงทำให้งบประมาณที่ได้รับเท่าเดิมหรืออาจจะลดลงด้วยซ้ำ ด้วยเหตุนี้ถ้าไม่มีมาตรฐานห้องสมุด แล้วห้องสมุดคงจะไม่มีมาตรฐานอะไรที่จะได้รับงบประมาณอย่างพอเพียงในการจัด บริการที่มีคุณภาพสำหรับลูกค้าผู้รับบริการ

ซึ่งสำนักงานมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย และสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ได้กำหนดมาตรฐานห้องสมุดเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติของห้องสมุดต่าง ๆ ไว้ดังนี้

2. มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 (สำนักงานมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544, หน้า 1-10)

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความก้าวหน้าและทันสมัยมากขึ้น ทบวงมหาวิทยาลัยโดยสำนักมาตรฐานอุดมศึกษาเห็นควรประกาศใช้มาตรฐานห้องสมุดสถาบัน อุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ซึ่งได้ปรับปรุงมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2529 ให้มีความ ทันสมัยเหมาะสมสอดคล้องกับภาวะสังคมและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ตลอดจนให้เอื้อต่อ การประเมินคุณภาพห้องสมุดมากขึ้น โดยมุ่งหวังให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาได้ใช้เป็นแนว ปฏิบัติในการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้ได้มาตรฐาน มีคุณภาพ และประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษานี้ จัดทำขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เพื่อให้เป็นการตอบสนองต่อ การศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเองและการศึกษาตลอดชีวิต และเป็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพการศึกษาของ สถาบันอุดมศึกษาให้ได้มาตรฐานในการประกันคุณภาพการศึกษา จึงได้กำหนดมาตรฐาน ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 มีสาระสำคัญดังนี้

ตอนที่ 1 โครงสร้างและการบริหาร

1.1 เป็นหน่วยงานทางวิชาการระดับคณะ

1.2 กำหนดนโยบายการบริหารเป็นลายลักษณ์อักษร

- 1.3 ผู้บริหารฯ ขึ้นตรงต่อผู้บริหารสูงสุดของสถาบัน
 - 1.4 ผู้บริหารฯ ควรได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการบริหารฯ
 - 1.5 มีคณะกรรมการกำหนดนโยบาย และกรรมการบริหารหอสมุด
 - 1.6 สถาบันฯ อาจมีหอสมุดเพียงแห่งเดียวหรือมีห้องสมุดกลาง และห้องสมุดสาขา
- ตอนที่ 2 งบประมาณและการเงิน

- 2.1 ควรได้รับงบประมาณอย่างเพียงพอเพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.2 จัดสรรงบประมาณอย่างน้อยร้อยละ 8 ของงบดำเนินการของสถาบัน
- 2.3 จัดเตรียมและบริหารงบประมาณห้องสมุดสาขาตามความจำเป็นและเหมาะสม
- 2.4 รายได้จากกิจกรรมและบริการของห้องสมุดให้สงวนไว้เป็นค่าใช้จ่ายจำเป็นของ

ห้องสมุด

ตอนที่ 3 บุคลากรห้องสมุดสถาบัน

- 3.1 คุณสมบัติ : ผู้บริหาร/ผู้ปฏิบัติงานระดับหัวหน้าฝ่าย/บุคลากรทุกระดับ
- 3.2 จำนวนบุคลากร : งานบริหารธุรการ / งานพื้นฐานของห้องสมุด
- 3.3 สูตรคำนวณจำนวนผู้ปฏิบัติงาน : ระดับวิชาชีพ (บรรณารักษ์ 1 คนต่อนักศึกษา 500 คน หรือ บรรณารักษ์ 1 คนต่อหนังสือ 150,000 เล่ม)

ตอนที่ 4 ทรัพยากรสารสนเทศ

- 4.1 ทรัพยากรสารสนเทศพื้นฐาน : ส่งเสริมหลักสูตรและกิจกรรมทางวิชาการ / ผลิตและเผยแพร่โดยสถาบัน / ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม / ส่งเสริมความสนใจใคร่รู้
- 4.2 ปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (7 ประการ)
- 4.3 สูตรคำนวณจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ เช่น หนังสือ 15 เล่ม/นักศึกษา 100 เล่ม/อาจารย์ 500 เล่ม/สาขาวิชาปริญญาตรี 600 เล่ม/สาขาวิชาปริญญาโท 25,000 เล่ม/สาขาวิชาปริญญาเอก

ตอนที่ 5 อาคาร สถานที่ และครุภัณฑ์

- 5.1 การสร้างอาคาร ควรคำนึงถึงความต้องการในอนาคต
- 5.2 ครุภัณฑ์ห้องสมุดฯ ควรออกแบบให้ได้มาตรฐาน
- 5.3 พื้นเพดาน และผนังอาคารใช้วัสดุเก็บเสียง
- 5.4 ควรมีระบบควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่าง ฯลฯ
- 5.5 ควรจัดสถานที่สำหรับคนพิการ
- 5.6 สูตรสำหรับคำนวณเนื้อที่ : สำหรับผู้ใช้/สำหรับเก็บหนังสือ/สำหรับบุคลากร

ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 6 การบริการ

วิชาการ

- 6.1 ต้องจัดให้มีการปฐมนิเทศนักศึกษา/การสอน/ค้นคว้าและให้คำปรึกษาทางวิชาการ
- 6.2 จัดให้มีบริการยืม - คืน (กำหนดระเบียบ)
- 6.3 ต้องมีบริการสืบค้นผ่านเครือข่ายภายในประเทศ/เครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- 6.4 ต้องมีชั่วโมงบริการสม่ำเสมอและเหมาะสม
- 6.5 จัดบริการผู้เรียนนอกสถานที่
- 6.6 ต้องพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง
- 6.7 ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน

ตอนที่ 7 ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ทรัพยากร

- 7.1 ควรดำเนินการให้เกิดความร่วมมือโดยการสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงเพื่อใช้ร่วมกันโดยคำนึงหลักประหยัดและประสิทธิภาพการบริการ
- 7.2 ควรจัดสรรงบประมาณประจำปีเพื่อการนี้ด้วย

ตอนที่ 8 การประเมินคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

8.1 ควรมีระบบการประเมินคุณภาพของห้องสมุดฯ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุดฯ สอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของชาติ

8.2 ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อการนี้

ทั้งนี้ในการนำมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปปฏิบัติเพื่อให้ถึงมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 นั้น ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีการดำเนินการให้ครบตามที่มาตรฐานกำหนดภายใน 5 ปี นับจากวันประกาศใช้มาตรฐานฉบับนี้ ซึ่งประกาศ ณ วันที่ 14 สิงหาคม 2544 เมื่อพ้นจาก 5 ปีแล้ว ควรจัดให้มีการดำเนินการประเมินคุณภาพห้องสมุดเพื่อรับรองการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่อไป โดยอาจจะกระทำในทุก ๆ 5 ปี

3. มาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2549 (สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ, 2550)

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีได้กำหนดมาตรฐานห้องสมุดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาห้องสมุดในประเทศไทยให้เจริญก้าวหน้า มีมาตรฐานสอดคล้องกับวิทยาการ เทคโนโลยี ความต้องการ

ของผู้ใช้บริการ คือมาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2549 จัดทำขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาสังคมไทยให้เป็นสังคมแห่งความรู้และการเรียนรู้ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 เป็นการตอบสนองการเรียนรู้ด้วยตนเองความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ความต้องการของบุคคลและสังคม เพื่อส่งเสริมคุณภาพและพัฒนาห้องสมุดให้เป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีเกณฑ์และแนวทางการบริหารจัดการห้องสมุดสู่มาตรฐานสากล ซึ่งกล่าวถึงความหมายของห้องสมุดว่าหมายถึง แหล่งเรียนรู้ทั้งภาครัฐและเอกชนที่จัดตั้งเพื่อเป็นแหล่งการเรียนรู้ ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ อาจมีชื่อเรียกว่า หอสมุด ห้องสมุดสำนักหอสมุด สถาบันวิทยบริการ ศูนย์บรรณสาร ศูนย์สารสนเทศ ศูนย์สารนิเทศ สำนักวิทยบริการ หรือชื่ออื่นใดที่มีภารกิจในทำนองเดียวกัน

บุคลากร หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดมีหน้าที่แตกต่างกันตามภาระงาน มีจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงาน เพื่อจัดเก็บ รวบรวม ดำเนินงานด้านเทคนิคและบริการสารสนเทศ บุคลากรที่จำเป็นประกอบด้วย ผู้บริหารห้องสมุด ผู้ปฏิบัติงานในระดับวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ สารนิเทศศาสตร์ สารสนเทศศาสตร์ หรือชื่ออื่นใดด้านห้องสมุด และผู้อื่นใดที่มีพื้นฐานความรู้ทางวิชาการด้านอื่นที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในห้องสมุด

ผู้รับบริการ หมายถึง กลุ่มเป้าหมายที่ห้องสมุดต้องให้บริการ

ข้อ 4 กำหนดมาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2549 ดังต่อไปนี้

หมวด 1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และยุทธศาสตร์

วิสัยทัศน์

ห้องสมุดเป็นพลังขับเคลื่อนสังคมไปสู่สังคมแห่งความรู้และการเรียนรู้

พันธกิจ

1. พัฒนาห้องสมุดให้เป็นแหล่งความรู้และการเรียนรู้ตลอดชีวิต
2. พัฒนาบุคลากรห้องสมุดให้มีศักยภาพ และสมรรถภาพทางวิชาการและวิชาชีพ
3. พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความก้าวหน้า และความต้องการของสังคม

4. พัฒนาบริการสารสนเทศให้มีคุณภาพ และส่งเสริมทักษะการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศของผู้รับบริการ

5. พัฒนาการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
เป้าหมาย

1. เพื่อให้มีบริการห้องสมุดอย่างทั่วถึงและผู้รับบริการพึงพอใจ

2. เพื่อให้มีบุคลากรที่มีศักยภาพและสมรรถภาพทางวิชาการและวิชาชีพที่เหมาะสมตามอัตราส่วนที่สอดคล้องกับลักษณะและปริมาณงาน

3. เพื่อให้มีทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายรูปแบบ สอดคล้องกับหลักการจัดการศึกษา เพื่อสร้างสังคมแห่งความรู้และการเรียนรู้

4. เพื่อให้มีกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน การเรียนรู้ และการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาตนและสังคม

5. เพื่อให้มีการจัดการทรัพยากรด้านอาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ แก่ผู้รับบริการ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ยุทธศาสตร์

1. จัดกิจกรรม บริการและส่งเสริมการอ่านอย่างเป็นรูปธรรมตามนโยบายของรัฐ

2. เสนอให้มีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ในการสร้าง สนับสนุนและพัฒนา

ห้องสมุด

3. กำหนดมาตรฐานห้องสมุดทั้งมาตรฐานกลาง มาตรฐานห้องสมุดแต่ละประเภท มาตรฐานงานเทคนิค และทางเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง

4. พัฒนาศักยภาพและสมรรถภาพของบุคลากรห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง

5. พัฒนาเครือข่ายและความร่วมมือระหว่างห้องสมุด

6. ส่งเสริมให้มีการประกันคุณภาพห้องสมุด

7. สร้างและส่งเสริมกลไกการตลาด การสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

หมวด 2 การบริหาร

ห้องสมุดมีหน้าที่หลักในการบริหารจัดการทรัพยากร และบริการสารสนเทศตาม

นโยบายเป้าหมายและโครงสร้างขององค์กร โดยมีคณะกรรมการกำหนดนโยบายในการพัฒนา

และประเมินผลการดำเนินงาน มีผู้บริหารห้องสมุดและบุคลากรห้องสมุดทำหน้าที่ตามภาระงาน

ห้องสมุด คณะกรรมการบริหารห้องสมุดประกอบด้วย ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้รับบริการ

ห้องสมุดหรือชุมชน เพื่อการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการที่ดี โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

หมวด 3 งบประมาณ

ห้องสมุดควรได้รับงบประมาณจากองค์กรเจ้าสังกัดอย่างพอเพียง และจัดหารายได้อื่น

ให้สามารถดำเนินงานตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ งบประมาณของห้องสมุดควรแยกเป็น

อิสระจากงบประมาณส่วนรวมขององค์กร รายได้ที่ได้จากกิจกรรมและบริการของห้องสมุดควร
สงวนไว้เป็นค่าใช้จ่าย เพื่อการพัฒนาห้องสมุดนอกเหนือจากงบประมาณที่ได้รับจากต้นสังกัด

หมวด 4 บุคลากร

ห้องสมุดควรมีบุคลากรที่มีวุฒิ คุณสมบัติน และอัตรากำลังตามความจำเป็น สอดคล้อง
กับนโยบายเป้าหมายขององค์กร การพิจารณาจำนวนและคุณสมบัติของบุคลากร ต้องคำนึงถึง
จำนวนผู้รับบริการ ทรัพยากร เทคโนโลยี และบริการสารสนเทศของห้องสมุด การกำหนด
คุณวุฒิ คุณสมบัติน หน้าที่ความรับผิดชอบและจำนวนบุคลากร ให้เป็นไปตามประกาศมาตรฐาน
ของห้องสมุดแต่ละประเภท ควรพิจารณาให้มีตำแหน่งบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการ
สื่อสาร เพื่อพัฒนาระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุด และกำหนดให้มีการพัฒนา
บุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทันท่วงทีความก้าวหน้าทางวิชาการและเทคโนโลยี

หมวด 5 ทรัพยากรสารสนเทศ

ห้องสมุดควรกำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์การจัดการหา เพื่อเพิ่มจำนวนทรัพยากร
สารสนเทศอย่างมีระบบและต่อเนื่อง สอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กรภายใต้บริบท
ของชุมชนและสังคม ห้องสมุดต้องจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายรูปแบบทั้ง
สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้ครอบคลุม ทันท่วงทีความก้าวหน้าทางวิชาการ
และเทคโนโลยี และมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถสืบค้นและเข้าถึง
สารสนเทศได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

หมวด 6 อาคาร สถานที่ และครุภัณฑ์

อาคาร สถานที่ห้องสมุดควรตั้งอยู่บริเวณศูนย์กลางชุมชน มีการออกแบบอย่าง
เหมาะสมตามมาตรฐานทางสถาปัตยกรรมและวิศวกรรม บุคลากรห้องสมุดมีส่วนร่วมในการ
ออกแบบ โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ให้บริการและผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายและการขยาย
พื้นที่ในอนาคต ควรมีพื้นที่ปฏิบัติการและพื้นที่บริการด้านเทคโนโลยี ห้องเก็บวัสดุอุปกรณ์ ห้อง
น้ำ และอื่นๆ ตามความเหมาะสม ครุภัณฑ์ห้องสมุดควรได้มาตรฐานและเพียงพอสำหรับการ
ปฏิบัติงานและการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ มีระบบควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น การระบาย
อากาศ แสงสว่าง เสียง ระบบป้องกันสารณะภัยอย่างเหมาะสม และได้มาตรฐาน เพื่อป้องกัน
และบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศมิให้เกิดชำรุดเสียหายก่อนเวลาอันสมควร

หมวด 7 การบริการ

ห้องสมุดควรมีบริการพื้นฐาน และบริการอื่นๆ ตามความเหมาะสม ในรูปแบบที่
หลากหลาย มีระเบียบการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายได้รับการบริการอย่างเสมอ

ภาค สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการนำกลยุทธ์การตลาดและการประชาสัมพันธ์มาใช้ในการจัดบริการและกิจกรรม ห้องสมุดเชิงรุก

หมวด 8 เครื่องมือและความร่วมมือระหว่างห้องสมุด

ห้องสมุดควรสร้างพันธมิตร และเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดและการเรียนรู้อื่น เพื่อสนับสนุนแหล่งความรู้และการเรียนรู้ และการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน

หมวด 9 การประเมินคุณภาพห้องสมุด

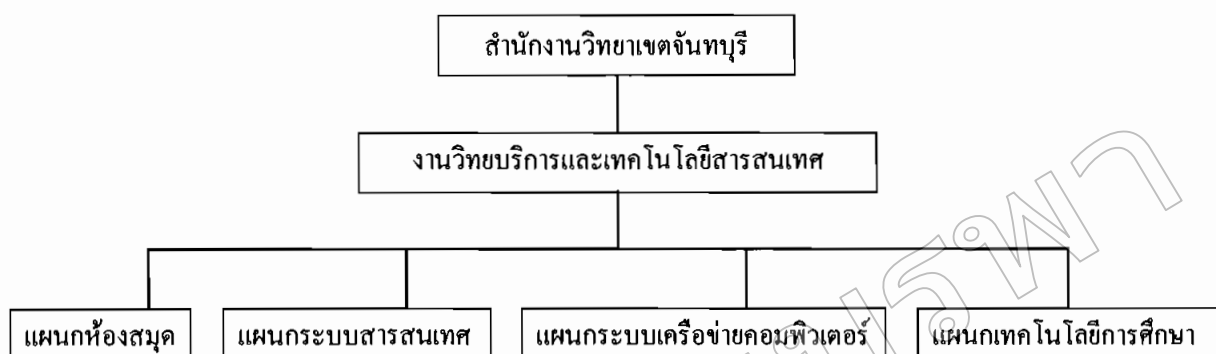
ห้องสมุดควรมีระบบประกันคุณภาพและตัวชี้วัด เพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพและพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการห้องสมุด

งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี

งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในด้านส่งเสริม สนับสนุนการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงเป็นแหล่งรวบรวมและจัดบริการสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการศึกษา ค้นคว้า ประกอบการเรียนการสอน และส่งเสริมพัฒนาความก้าวหน้าทางวิชาการของนักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี เป็นหลัก

1. ประวัติและโครงสร้าง

งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี เปิดให้บริการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2511 ในรูปแบบบริการแหล่งรวบรวม ทรัพยากรสารสนเทศและเป็นแหล่งค้นคว้าสำหรับนักศึกษา อาจารย์ บุคลากรของวิทยาเขต จันทบุรี คือ ห้องสมุดก่อน และปี พ.ศ. 2548 ยกฐานะขึ้นเป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตะวันออกตามมาตรา 5(3) จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 ซึ่งได้รับการประกาศในราชกิจจานุเบกษาและมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 19 มกราคม 2548 เป็นต้นมา ห้องสมุดได้พัฒนาทั้งลักษณะทางกายภาพ จำนวนทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของหน่วยงานเป็นงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สังกัดสำนักงานวิทยาเขตจันทบุรี เปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 31 ตุลาคม 2548 ที่อาคารวิทยบริการ ซึ่งเป็นอาคารเอกเทศ 3 ชั้น โดยมีโครงสร้างดังนี้



ภาพที่ 1 โครงสร้างการบริหารงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.1. วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นผู้นำด้านการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อสนับสนุนภารกิจของวิทยาเขตจันทบุรี

1.2. พันธกิจ (Mission)

1.2.1 บริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ของวิทยาเขตจันทบุรี

1.2.2 บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษาและบริการทางวิชาการของวิทยาเขตจันทบุรี

1.2.3 จัดหา พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อการบริการนักศึกษา บุคลากร และประชาชน

1.3. เป้าประสงค์ (Goal)

1.3.1 ทุกหน่วยงานภายในวิทยาเขตจันทบุรีสามารถเชื่อมต่อเครือข่ายภายในและระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

1.3.2 เพิ่มศักยภาพ ประสิทธิภาพ และความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริการและการบริหารจัดการของวิทยาเขตจันทบุรี

1.3.3 เพิ่มจำนวนสื่อความรู้ โสตทัศนวัสดุและทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ต่อปีของจำนวนที่มีอยู่เดิม

1.3.4 เพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 15 ของจำนวนผู้ใช้บริการเดิม

1.3.5 เพิ่มการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

2. บุคลากร

งานวิทยบริการฯ มีบุคลากร จำนวน 11 คน จำแนกตามหน่วยงานดังนี้ แผนกห้องสมุด จำนวน 5 คน แผนกระบบสารสนเทศ จำนวน 2 คน แผนกระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำนวน 2 คน และแผนกเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 2 คน

3. การบริหารจัดการ

3.1 งบประมาณ (ข้อมูลปีงบประมาณ 2551) ได้รับเพื่อจัดสรรเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ เป็นเงินจำนวน 170,000.00 บาท ค่าเช่า ค่าใช้จ่ายวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เป็นเงินจำนวน 895,866.00 บาท

3.2 อาคารสถานที่

หน่วยงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอาคารเป็นเอกเทศ 3 ชั้น ซึ่งชั้น 1 เป็นโถงโล่ง จัดเป็นที่นั่งอ่าน พักผ่อนตามอัธยาศัยสำหรับนักศึกษา ส่วนพื้นที่เพื่อให้บริการคือ บริเวณชั้น 2 และชั้น 3 ดังนี้

3.2.1 บริเวณชั้น 2

3.2.1.1 โซนบริการยืม-คืน ซึ่งอยู่ในส่วนบริเวณทางเข้า-ออก เป็นเคาน์เตอร์ให้บริการยืม-คืน เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นโอเพค ซีดีรอม มุมแนะนำหนังสือใหม่ และมีตู้สำหรับเก็บสิ่งของของผู้มาใช้บริการ

3.2.1.2 โซนหนังสือ ให้บริการหนังสือภาษาต่างประเทศและภาษาไทย ซึ่งจัดหมวดหมู่ระบบทศนิยมของดิวอี้ คือ หมวด 000 - 900 หนังสือของมหาวิทยาลัยรามคำแหง (มร.) หนังสือของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (มสธ.) นวนิยายและรวมเรื่องสั้น

3.2.1.3 โซนวารสาร ให้บริการวารสาร หนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบันและฉบับล่วงเวลา จุลสาร และบริการถ่ายเอกสาร

3.2.2 บริเวณชั้น 3

3.2.2.1 โซนหนังสืออ้างอิง ให้บริการหนังสืออ้างอิง หนังสือสัมมนา รายงาน การวิจัย ปัญหาพิเศษของนักศึกษา เป็นต้น

3.2.2.2 โซนเรียนรู้ด้วยตนเอง ให้บริการอินเทอร์เน็ต เพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง

3.2.2.3 โซนเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา บริการห้องบันทึกเสียง ห้องตัดต่อ

3.2.2.4 โซนระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

3.3 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ

ห้องสมุดดำเนินการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศไว้ให้บริการสำหรับผู้ใ้ โดยมี
จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ ดังนี้

3.3.1 สื่อสิ่งพิมพ์

3.3.1.1 หนังสือ ซึ่งรวมทั้งหนังสืออ้างอิง รายงานการวิจัย โครงการ/ปัญหา
พิเศษของนักศึกษา จำนวน 30,022 เล่ม

3.3.1.2 วารสาร บอกรับ จำนวน 93 ชื่อเรื่อง อภินันทนาการ จำนวน 128 ชื่อ
เรื่อง

3.3.1.3 หนังสือพิมพ์ บอกรับ จำนวน 10 ชื่อเรื่อง และอภินันทนาการ
จำนวน 5 ชื่อเรื่อง

3.3.1.4 จุลสาร จำนวน 91 ชื่อเรื่อง

3.3.2 สื่ออิเล็กทรอนิกส์

3.3.2.1 ซีดีรอม สื่อการสอน (E-learning) สารคดี รวมจำนวน 633 ชื่อ
เรื่อง

3.3.2.2 ฐานข้อมูลออนไลน์ โดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
(สกอ.) จำนวน 6 ฐาน ได้แก่ ACM Digital Library, H.W. Wilson, IEEE/IEE Electronic Library
(IEL), ISI Web of Science, ProQuest ABI/INFORM Complete และ ProQuest Digital
Dissertations

3.3.2.3 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เป็นการให้บริการหนังสือและวิทยานิพนธ์
อิเล็กทรอนิกส์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่จำเป็นต้อง
เดินทางไปยืมหนังสือที่ห้องสมุด สามารถสืบค้น และใช้งานหนังสือเล่มที่ต้องการได้ผ่านเครือข่าย
สำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา (UniNet) สำนักงานคณะกรรมการ
การอุดมศึกษา ปัจจุบันมีหนังสือที่ให้บริการ จำนวน 14,470 รายการ ประกอบด้วยวิทยานิพนธ์
อิเล็กทรอนิกส์ (Dissertation Fulltext) จำนวน 3,850 รายการ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ลิขสิทธิ์ของ
NetLibrary จำนวน 5,962 รายการ หนังสือ Publicly accessible eBooks จำนวน 3,400 รายการ
และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ลิขสิทธิ์ของ SpringerLink จำนวน 1,528 รายการ(สำนักงานบริหาร
เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา, 2551)

3.4 เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับบริการสืบค้นโอแพค จำนวน 7 เครื่อง เครื่อง
บริการอินเทอร์เน็ตสำหรับผู้ให้บริการ จำนวน 180 เครื่อง

4. งานบริการ

งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี ได้จัดบริการต่าง ๆ ได้แก่

- 4.1 บริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทสิ่งตีพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์
- 4.2 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- 4.3 บริการสืบค้น โอแพค
- 4.4 บริการจองทรัพยากรสารสนเทศ
- 4.5 บริการสืบค้นอินเทอร์เน็ต
- 4.6 บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
- 4.7 บริการโสตทัศนูปกรณ์
- 4.8 บริการห้องบันทึกเสียง บริการห้องตัดต่อ
- 4.9 บริการถ่ายวิดีโอนอกสถานที่
- 4.10 บริการห้องประชุม/สัมมนา

5. การบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

5.1 ระบบการจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ

แผนกห้องสมุด ใช้ระบบทศนิยมของดิวอี้ (Dewey Decimal Classification)

สำหรับการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้บริการสะดวกต่อการค้นคว้าสำหรับผู้ใช้บริการ
ซึ่งระบบทศนิยมของดิวอี้ แบ่งเป็น 10 หมวดใหญ่ ดังนี้

000 เบ็ดเตล็ดหรือความรู้ทั่วไป (Generalities)

100 ปรัชญาและจิตวิทยา (Philosophy and Psychology)

200 ศาสนา (Religion)

300 สังคมศาสตร์ (Social Sciences)

400 ภาษา (Language)

500 วิทยาศาสตร์ และคณิตศาสตร์ (Natural Sciences and Mathematics)

600 เทคโนโลยีหรือวิทยาศาสตร์ประยุกต์ (Technology, Applied Sciences)

700 ศิลปกรรมและการบันเทิง (The Arts, Fine and Decorative Arts)

800 วรรณคดี (Literature and Rhetoric)

900 ภูมิศาสตร์และประวัติศาสตร์ (Geography and History)

5.2 ระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่ใช้ คือ โปรแกรมสำเร็จรูป Alice for Windows

ซึ่งใช้ในการบริหารจัดการตั้งแต่การลงทะเบียนรายการหนังสือ (Cataloging Module) การจัดการวารสาร (Periodicals Module) การยืมคืน (Circulation Module) การสืบค้น (Inquiry (OPAC) Module) และการจองทรัพยากร

ระบบการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์โดยผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เป็นช่องทางที่ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูล และรายละเอียดของทรัพยากรสารสนเทศได้จากเครื่องสืบค้นที่มีให้บริการภายในห้องสมุด และสืบค้นผ่านอินเทอร์เน็ตผ่านทางเว็บไซต์ของวิทยาเขตจันทบุรี คือ www.chan.rmutto.ac.th

6. ระเบียบการให้บริการ

6.1 เวลาเปิด – ปิดทำการ ดังนี้

ภาคเรียนปกติ

วันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 08.00 – 20.00 น.

วันเสาร์ เวลา 09.00 – 17.00 น.

วันอาทิตย์ (เฉพาะช่วง 2 สัปดาห์ก่อนสอบปลายภาค) เวลา 09.00 – 17.00 น.

ภาคเรียนฤดูร้อน

วันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 08.30 – 20.00 น.

วันเสาร์ เวลา 09.00 – 17.00 น.

ช่วงปิดภาคการเรียน

วันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 08.30 – 16.30 น.

6.2 ผู้มีสิทธิใช้บริการ ได้แก่ อาจารย์ บุคลากร นักศึกษาของมหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี และประชาชนทั่วไป

6.3 ผู้มีสิทธิยืมทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ได้แก่ อาจารย์ บุคลากร และ นักศึกษาของวิทยาเขตจันทบุรี

หลักปฏิบัติสำหรับนักศึกษา ดำเนินการต่ออายุสมาชิกทุกภาคการศึกษา โดยแสดงหลักฐานเพื่อขอต่ออายุสมาชิก ซึ่งได้แก่ ใบเสร็จรับเงินค่าลงทะเบียน หรือ ใบลงทะเบียน หรือ ใบเสร็จค่าสโมสรมักศึกษาภาคการศึกษาปัจจุบัน

6.4 สิทธิการยืมสำหรับนักศึกษา แบ่งตามประเภททรัพยากรสารสนเทศดังนี้

6.4.1 หนังสือ ยืมได้จำนวน 5 เล่ม ระยะเวลา การยืมแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่หนึ่งเป็นหนังสือทั่วไปหมวด 000-900 ระยะเวลา 7 วัน กลุ่มที่สองเป็นหนังสือนวนิยายและรวมเรื่องสั้น ระยะเวลา 2 วัน

6.4.2 วารสาร – หนังสือพิมพ์ฉบับลวงเวลา ยืมได้จำนวน 2 เล่ม ระยะเวลา 2 วัน

6.4.3 ซีดีรอม ยืมได้จำนวน 2 แผ่น ระยะเวลา 2 วัน

6.5 อัตราค่าปรับการส่งเกินกำหนดดังนี้ สิ่งตีพิมพ์ ค่าปรับ 2 บาทต่อวันต่อเล่ม
ซีดีรอม ค่าปรับ 5 บาทต่อวันต่อแผ่น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพการบริการ สภาพการให้บริการ ความต้องการของผู้ใช้บริการ และปัญหาจากการให้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

งานวิจัยในประเทศ

ไพจิตร เกิดอยู่ (2540, บทคัดย่อ) ได้วิจัยถึงเหตุผลในการใช้และไม่ใช้ห้องสมุดของนักศึกษาปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ผลการวิจัยพบว่า 1. เหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุดของนักศึกษามี 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้ ด้านสภาพห้องสมุด ด้านตัวนักศึกษาเอง และด้านอาจารย์ผู้สอน 2. เปรียบเทียบเหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุดของนักศึกษาปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ระหว่างคณะวิชาต่าง ๆ ในแต่ละสถาบันพบว่า มหาวิทยาลัยกรุงเทพฯ นักศึกษาในคณะวิชาต่างกัน มีเหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุดแตกต่างกัน 2 ด้านคือ ด้านตัวนักศึกษาเอง และด้านอาจารย์ผู้สอน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ นักศึกษาในคณะวิชาต่างกัน มีเหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุดแตกต่างกันเพียงด้านเดียวคือ ด้านตัวนักศึกษาเอง ส่วนมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย นักศึกษาในคณะวิชาต่างกัน มีเหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุดแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทั้ง 3 ด้าน 3. เปรียบเทียบเหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุดของนักศึกษา ระหว่างแต่ละคณะวิชาของทุกสถาบัน พบว่า มีเหตุผลในการใช้ห้องสมุดแตกต่างกันเพียงด้านเดียวคือ ด้านตัวนักศึกษาเอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้ นักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ มีเหตุผลในการใช้ห้องสมุดมากกว่านักศึกษาคณะนิเทศศาสตร์ 4. เหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุดน้อย หรือไม่ใช้เลยของนักศึกษา มีเหตุผลทั้ง 3 ด้านคือ ด้านสภาพห้องสมุด ด้านตัวนักศึกษาเอง และด้านอาจารย์ผู้สอนอยู่ในระดับปานกลาง 5. เปรียบเทียบเหตุผลในการเข้าใช้ห้องสมุดน้อย หรือไม่ใช้เลยของนักศึกษา ระหว่างคณะวิชาต่าง ๆ ในแต่ละสถาบัน พบว่า มหาวิทยาลัยกรุงเทพฯ นักศึกษาคณะวิชาต่างกัน มีเหตุผลแตกต่างกันเพียงด้านเดียวคือ ด้านอาจารย์ผู้สอน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมีเหตุผลในการใช้ห้องสมุดน้อยหรือไม่ใช้เลยมากกว่านักศึกษาคณะเศรษฐศาสตร์ นักศึกษามหาวิทยาลัย

ธุรกิจบัณฑิต และมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มีเหตุผลในการใช้น้อยหรือไม่ใช้เลยทั้ง 3 ด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 6. เปรียบเทียบเหตุผลในการใช้ห้องสมุดน้อยหรือไม่ใช้เลยของนักศึกษา ระหว่างแต่ละคณะวิชาของทุกสถาบัน พบว่า มีเหตุผลในการใช้ห้องสมุดน้อยหรือไม่ใช้เลยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทั้งด้านสภาพห้องสมุด ด้านตัวนักศึกษาเอง และด้านอาจารย์ผู้สอน

วิภาภรณ์ รัตนรวิวงศ์ (2543, บทคัดย่อ) ได้วิจัยถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้และไม่ใช้บริการห้องสมุดของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ราษฎร์บูรณะ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้บริการห้องสมุดมากกว่าสัปดาห์ละครั้งในช่วงเวลาเย็น เพื่ออ่านสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ในห้องสมุด และใช้วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดโดยการเดินหาดตามชั้น ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดที่ใช้คือ หนังสือทั่วไป บริการที่ใช้คือ บริการยืม-คืนทรัพยากรห้องสมุด ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้และไม่ใช้บริการห้องสมุดคือ ช่วงเวลาเปิดให้บริการประเภทของทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด และบริการของห้องสมุด

ขนิษฐา พลละการ (2544, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความต้องการสารสนเทศและปัญหาของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการวิจัยมีดังนี้ 1. สภาพการใช้บริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ส่วนใหญ่อาจารย์ นิสิตปริญญาตรี และนิสิตบัณฑิตศึกษาเข้าใช้สำนักหอสมุดมากที่สุดในช่วงวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.00-16.00 น. อาจารย์ใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด นิสิตปริญญาตรีใช้บริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุด และนิสิตบัณฑิตศึกษาใช้บริการอ่านหนังสือมากที่สุด 2. ด้านความต้องการสารสนเทศ พบว่า อาจารย์ต้องการหนังสือภาษาอังกฤษมากที่สุด นิสิตปริญญาตรี และนิสิตบัณฑิตศึกษาต้องการหนังสือภาษาไทยมากที่สุด 3. ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ พบว่า อาจารย์เห็นว่าหนังสือภาษาอังกฤษมีจำนวนน้อยเป็นปัญหามากที่สุด นิสิตปริญญาตรีเห็นว่าระยะเวลาให้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นปัญหามากที่สุด และนิสิตบัณฑิตศึกษาเห็นว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศภายในสำนักหอสมุดมีจำนวนน้อยเป็นปัญหาที่สุด 4. เปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศในสำนักหอสมุด พบว่า อาจารย์ นิสิตปริญญาตรี และนิสิตบัณฑิตศึกษาที่มีกลุ่มสาขาวิชาต่างกันมีความต้องการสารสนเทศแตกต่างกัน กลุ่มอาจารย์และนิสิตมีความต้องการสารสนเทศแตกต่างกัน 5. เปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ พบว่า อาจารย์ นิสิตปริญญาตรี และนิสิตบัณฑิตศึกษาที่มีกลุ่มสาขาวิชาต่างกันมีปัญหาการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน กลุ่มอาจารย์และนิสิตมีปัญหาการใช้บริการสารสนเทศแตกต่างกัน

ครองทรัพย์ เจตินภาพันท์ (2542, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ได้ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการจัดทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ด้านบุคลากรห้องสมุด ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ และด้านประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจด้านการจัดทรัพยากรสารสนเทศ และด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในบริการอีก 4 ด้านในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการทั้ง 6 ด้านตามความถี่การใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา พบว่านักศึกษาที่เข้าใช้บริการห้องสมุดตามความถี่ในการใช้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

สิริกันยา พัฒนภูทอง (2546, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นในองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความพอเพียงของทรัพยากร ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจรวมได้แก่ องค์ประกอบด้านความพอเพียงของทรัพยากร และองค์ประกอบด้านลักษณะทางกายภาพของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สมบัติ ตั้งประสพทรัพย์ (2546, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการศึกษาบริการที่คาดหวังและบริการที่รับรู้ได้เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของหอสมุดและจดหมายเหตุนาคารแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังในการบริการของผู้ใช้บริการสูงกว่าการบริการที่รับรู้ได้ ดังนั้นประสิทธิภาพและคุณภาพของการบริการเกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพการบริการ โดยประเมินจากผู้บริการนั่นเอง โดยผู้บริการเท่านั้นที่ผู้ตัดสินใจในคุณภาพการบริการ

น้ำทิพย์ วิภาวิน (2547, บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องการใช้และความต้องการสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนในกรุงเทพมหานคร ผลวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในระดับปานกลาง ในขณะที่มีความต้องการสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในระดับมาก สื่อสิ่งพิมพ์ที่มีค่าเฉลี่ยการใช้มากที่สุดคือ หนังสือพิมพ์ภาษาไทยฉบับปัจจุบัน รองลงมาคือ ตำราและเอกสารประกอบการสอน

และหนังสือวิชาการภาษาไทย ส่วนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีค่าเฉลี่ยการใช้มากที่สุด คือเว็บไซต์ ค้นหาที่เป็นเครื่องมือช่วยค้น (Search Engine) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และเว็บไซต์ มหาวิทยาลัย เช่นเดียวกับมีการใช้และมีความต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในห้องสมุดในระดับ มาก ดังนั้นสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้และต้องการใช้มากที่สุดคือ เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์

พรพรรณ กลิ่นศรีสุข (2547, บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องการใช้ศูนย์บรรณสารและสื่อ การศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เคยใช้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา และเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 มากที่สุด นักศึกษามีความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดอยู่ระดับปานกลาง และมีประสบการณ์การใช้ห้องสมุด มากกว่า 5 ปี มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตจากการเรียนในรายวิชา การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ด้านวัตถุประสงค์การใช้เพื่อสืบค้นข้อมูลสารสนเทศทาง อินเทอร์เน็ต ด้านความถี่ในการใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้มากกว่าสัปดาห์ละครั้ง ช่วงเวลาที่เข้าใช้คือ ช่วงว่างระหว่างเรียน วิธีการได้รับความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดคือ สอบถามจากเพื่อนมากที่สุด ด้านบริการสารสนเทศที่ใช้มากที่สุดคือ บริการสืบค้นสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต ส่วนด้าน ทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้มากที่สุดคือ หนังสือตำราเรียน ด้านปัญหาการใช้ นักศึกษาประสบ ปัญหาการใช้ในด้านต่าง ๆ อยู่ระดับปานกลาง

อังคณา แวซอเหาะ (2547, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ห้องสมุด ของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทเวศร์ ผลการวิจัยพบว่า 1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อ การใช้ห้องสมุดของนักศึกษา มี 3 ลักษณะ ดังนี้ ลักษณะของห้องสมุดและลักษณะการเรียนการสอนเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาในระดับมาก ส่วนลักษณะส่วนตัวของ นักศึกษาเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาในระดับกลาง 2. ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัวของนักศึกษา ด้านห้องสมุด และด้านการเรียนการสอนกับความถี่ในการ ใช้ห้องสมุดของนักศึกษา พบว่าปัจจัยส่วนตัวของนักศึกษามีความสัมพันธ์กับระดับความถี่ของการ ใช้ห้องสมุดของนักศึกษา ส่วนปัจจัยด้านห้องสมุด และด้านการเรียนการสอนไม่มีความสัมพันธ์กับ ระดับความถี่ของการใช้ห้องสมุดของนักศึกษา

กัลยา สร้อยสิงห์ (2548, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน การรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า การรับรู้ คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ เรียงลำดับตาม คำน้าหนักองค์ประกอบคือ องค์ประกอบด้านการเข้าถึงสารสนเทศ องค์ประกอบด้านการค้นหา

สารสนเทศด้วยตนเอง องค์กรประกอบด้านสภาพห้องสมุด และองค์กรประกอบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด องค์กรประกอบการรับรู้คุณภาพการบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี

พระมหาถาวร ขนฺติธมฺโม (ทับทิม) (2548, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการประเมินการบริการสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า 1. ด้านสภาพแวดล้อมจากการศึกษาความสอดคล้องของเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศกับหลักสูตรที่สอนพบว่า ทรัพยากรสารสนเทศที่สนับสนุนความต้องการในการใช้ประกอบการสอนมีค่าอยู่ในระดับร้อยละ 80 จาก 110 รายการ และทรัพยากรสารสนเทศประเภทอื่น ๆ จากแบบสอบถามปลายเปิดอีก 19 รายการ 2. ด้านปัจจัยนำเข้า จากการศึกษาปริมาณของสารสนเทศ และความสอดคล้องของทรัพยากรที่มีในห้องสมุดตามความต้องการของผู้ใช้ พบว่าทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดส่วนใหญ่ได้ถูกจัดไว้แล้วทุกรายการ และมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยค่าสถิติไคสแควร์ที่ระดับความสำคัญที่ .01 3. ด้านกระบวนการได้ศึกษา และประเมินจากการให้บริการสารสนเทศ พบว่าผู้ใช้บริการมีความถี่ในการใช้บริการที่ต่างกัน ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้บริการสืบค้นโดยวิธีสืบค้นจากชั้นวางหนังสือด้วยตนเอง รองลงมาคือ ถามบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด บริการที่ผู้ใช้ได้รับทั้งหมดจะมีครบทุกประเภท แต่ผู้ใช้บริการใช้มากที่สุดคือ บริการถ่ายเอกสาร บริการยืมคืนสารสนเทศ ส่วนบริการที่ใช้น้อยที่สุดคือ บริการหนังสือจอง 4. ด้านผลผลิตพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ประสบความสำเร็จในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดเป็นบางครั้งและมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ในระดับปานกลาง 5. ด้านปัญหาและอุปสรรค พบว่าเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศไม่ตอบสนองวัตถุประสงค์ของหลักสูตรปริญญาโท ทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทเหมาะสมในระดับปริญญาตรี แต่ไม่เหมาะสมและไม่สอดคล้องในระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ระบบการจัดเก็บและค้นคืนไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงคือ ไม่สะดวกซ้ำ คุณภาพและปริมาณอยู่ในเกณฑ์ปานกลางควรปรับปรุงคือ คุณภาพการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศและบริการประเภทต่างๆ ในห้องสมุด คุณภาพของตัวทรัพยากรสารสนเทศ และปริมาณของทรัพยากรสารสนเทศ

อรณา พิทยากรศิลป์, อริศรา สิงห์ปิ่น และเพ็ญญา ธรรมจันทร์ (2548, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการของกองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาเพศหญิง ระดับปริญญาตรีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้ เพื่อค้นคว้าหาความรู้ เพื่อประกอบการเรียนการสอน มีความถี่ในการเข้าใช้ไม่แน่นอน ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 1-2 ชั่วโมงต่อวัน ใช้วิธีการสืบค้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ห้องสมุด

ด้วยระบบอินเทอร์เน็ต (Web iPac) และสามารถค้นหาหนังสือเอกสารได้ตามต้องการ ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของห้องสมุด มี 4 ด้านดังนี้ ด้านความพึงพอใจในการใช้บริการและด้านความพึงพอใจต่อบุคลากรผู้ให้บริการของห้องสมุด มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านความพึงพอใจในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ โดยทรัพยากรที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือหนังสือพิมพ์ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องสมุด มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการคือ ควรเพิ่มจุดหรือตำแหน่งเคาน์เตอร์บริการ ยืม-คืน จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น ควรจัดหาจำนวนหนังสือที่ทันสมัย นำหนังสือใหม่ออกบริการให้รวดเร็ว จัดชั้นให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และควรจัดที่นั่งอ่านเพิ่มขึ้น

อากาศ ธาดุ โลหะ (2548, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ ผลการวิจัย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากงานบริการทั้ง 6 ประเภท มีความพึงพอใจในระดับมาก 5 งานบริการ ได้แก่ ด้านบริการแนะนำการใช้ฐานข้อมูล ด้านบริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล ด้านบริการกวดภาคและจุลสารด้านบริการยืมระหว่างห้องสมุด และด้านบริการห้องค้นคว้าและสิ่งพิมพ์ ส่วนด้านบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

กฤติกา สุนทร (2549, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการใช้สำนักวิทยบริการของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 เพศหญิง มีความรู้และเคยเรียนในรายวิชาการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต มีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต 3-4 ปี 2. สภาพการใช้ พบว่าทุกคนเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการ ส่วนใหญ่ได้รับความรู้การใช้จากการแนะนำจากเพื่อน มีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อการศึกษาด้วยการค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งตีพิมพ์ ใช้บริการยืม-คืนประเภทตำราประกอบการเรียน มีวิธีการค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมออนไลน์ (OPAC) ความถี่ในการเข้าใช้สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ทั้งในวันจันทร์-ศุกร์ช่วงเย็นหลังเลิกเรียน และวันเสาร์-อาทิตย์ในช่วงบ่าย ใช้ทรัพยากรสารสนเทศภาษาไทย 3. ปัญหาการใช้ พบว่า นักศึกษามีปัญหาการใช้สำนักวิทยบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย

นิตากร กรวยสวัสดิ์ (2549, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการใช้ห้องสมุดวิทยาเขตหนองคาย ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีประสบการณ์การเรียนการใช้ห้องสมุดหรือวิชาการรู้สารสนเทศ และมีพื้นฐาน

การใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมากกว่า 8 ปี วัตถุประสงค์การเข้าใช้เพื่อการศึกษาคือการทำรายงานที่อาจารย์มอบหมาย ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ใช้พบว่า นักศึกษาใช้ตำราประกอบการเรียน ประเภทของบริการที่ใช้คือ บริการยืม-คืน วิธีการที่นักศึกษานำมาใช้สืบค้นสารสนเทศคือ การเดินดูที่ชั้น ความถี่ในการใช้บริการไม่แน่นอน ช่วงการใช้บริการเป็นช่วงว่างระหว่างรอเรียน ส่วนภาษาของสารสนเทศที่ใช้คือ ภาษาไทย ส่วนปัญหาในการเข้าใช้บริการห้องสมุด พบว่า ปัญหาด้านการบริการเครื่องคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมีเครื่องไม่เพียงพอ เครื่องบริการสืบค้นจัดซื้อบ่อย และเครื่องสืบค้นรายการบรรณานุกรมออนไลน์มีไม่เพียงพออยู่ในระดับมาก

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2549, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการประเมินคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่คาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริงโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาคุณภาพบริการจากความแตกต่างของบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริงพบว่าช่องว่างของการบริการที่ได้รับจริงอยู่ต่ำกว่าการบริการที่คาดหวังในทุกด้านและมีค่าเป็นลบ แสดงว่าคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ดีแต่ยังต้องมีการปรับปรุง เนื่องจากไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

วณิ ทองเสวต (2549, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ บุคลากรและนักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์มากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ เวลาที่เข้าห้องสมุดส่วนใหญ่บุคลากรจะใช้นวันจันทร์-ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 11.00-16.00 น. ส่วนนักศึกษาจะใช้ห้องสมุดวันจันทร์-ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 16.00-19.00 น. วัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อค้นและอ่านหนังสือประกอบการเรียนการสอน โดยบุคลากรใช้วิธีขอคำแนะนำจากบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ส่วนนักศึกษานำวิธีหยิบจากชั้นโดยไม่ใช้เครื่องมือช่วยค้น บุคลากรและนักศึกษามีความพึงพอใจและต้องการมากในการบริการยืม-คืน หนังสือ เอกสาร และมีความพึงพอใจและต้องการมากในหนังสือภาษาไทย ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบ บุคลากรจะประสบปัญหาวิทยานิพนธ์ วิจัยของสถาบันอื่นมีน้อย ส่วนนักศึกษาก็จะประสบปัญหาหนังสือที่ต้องมีผู้อื่นยืมไป และผู้ใช้ยังมีความต้องการให้มีเอกสาร ตำรา สารคดี และนวนิยายเพิ่มมากขึ้นทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ

เกวลี จันทร์ตะมา (2550, หน้า 180) ได้วิจัยเรื่องการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUALTM ผลการวิจัยพบว่า ระดับบริการต่ำที่ยอมรับได้ และระดับการบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับบริการที่ต้องการอยู่ในระดับมาก สำหรับการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดพบว่า ค่าเฉลี่ยของบริการที่ได้รับจริงอยู่ในช่วงขอบเขตของ

การยอมรับทุกข้อ และทุกปัจจัยช่องว่างของบริการที่พอเพียงมีค่าเป็นบวก ส่วนช่องว่างของบริการระดับสูงมีค่าเป็นลบ ผลการเปรียบเทียบพบว่า นักศึกษาที่มีเพศ ชั้นปี และผลการเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้แตกต่างกัน แต่ระดับบริการที่ต้องการไม่แตกต่างกัน และนักศึกษาที่มีเพศ และผลการเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับบริการที่ได้รับจริงไม่แตกต่างกัน ส่วนชั้นปีที่ต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน

มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และคณะ (2550, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการประเมินคุณภาพการบริการด้วยแบบจำลอง LibQUALTM ตามทัศนคติของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ช่องว่าง (Gap) ระหว่างความคาดหวังและบริการจริงที่ได้รับในภาพรวม ผู้ใช้มีความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักวิทยบริการทุกด้านอยู่ในระดับสูงกว่าบริการจริงที่ได้รับจากห้องสมุด แต่บริการจริงที่ได้รับอยู่ในระดับสูงกว่าบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้ ซึ่งช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการจริงที่ได้รับจำแนกตามรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่าระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรและการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านการบริการด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านการควบคุมปฏิสัมพันธ์อยู่สูงกว่าบริการจริงที่ได้รับทุกข้อ แต่ระดับบริการจริงที่ได้รับสูงกว่าบริการอย่างต่ำที่ยอมรับได้

สุชาดา เนตรภักดี (2550, หน้า 200) ได้วิจัยเรื่องการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยใช้เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการเซิร์ฟวอล เพื่อวัดความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่รับรู้ของผู้ใช้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจและลักษณะที่จับต้องได้ (Assurance) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ (Empathy) และลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibles) ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพบริการโดยรวมมีค่าเป็นบวกในทุกด้าน แสดงว่าการเตรียมการให้บริการของห้องสมุดมีคุณภาพเกินความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยด้านที่มีคุณภาพบริการมากที่สุดได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (+0.48) รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (+0.45) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในตัวผู้ใช้บริการ (+0.44) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (+0.40) และด้านที่มีคุณภาพบริการน้อยที่สุดคือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ (+0.20) โดยด้านที่มีระดับบริการที่คาดหวังมากที่สุดเท่ากัน 2 ด้านคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (5.52) ด้านที่มีระดับบริการที่คาดหวังน้อยที่สุดคือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ (5.30) ส่วนด้านที่มีระดับบริการที่รับรู้มากที่สุดคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (6.00) ด้านที่มีระดับบริการที่รับรู้น้อยที่สุดคือ ด้านลักษณะที่จับต้องได้ (5.50)

งานวิจัยต่างประเทศ

วอลล์ (Wall, 2004) ได้รายงานการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยมิสซิสซิปปีได้ โดยใช้แบบสำรวจ LibQUAL+™ บนเว็บ ผลที่ได้พบว่า มิติแรกด้านสภาพห้องสมุด ความคาดหวังต่ำสุดและการประเมินที่รับรู้มีสูงกว่ความคาดหวังสูงสุดและการประเมินที่รับรู้ มิติที่สอง ด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการ และมิติที่สาม ด้านการควบคุมสารสนเทศอยู่ในขอบเขตที่ยอมรับได้ หมายถึงคุณภาพบริการของห้องสมุดสูงกว่าความคาดหวังต่ำสุด ส่วนมิติที่สี่ ด้านการเข้าถึงสารสนเทศแสดงให้เห็นถึงความคาดหวังต่ำสุดกับทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด และเมื่อวิเคราะห์แยกตามกลุ่มตัวอย่างพบว่า ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดมีความพอเพียงสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี แต่ไม่สามารถสนองตอบความต้องการสำหรับอาจารย์ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ไฮน์ริชส์ (Heinrichs, 2005) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของ LibQUAL+™ มิติต่าง ๆ ที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเวย์น (Academic Library at Wayne University) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอาจารย์มากกว่านักศึกษา เมื่อพิจารณาแต่ละมิติพบว่า มิติด้านสภาพห้องสมุด ผู้ใช้จะคาดหวังสถานที่เงียบสงบสำหรับการศึกษาโดยห้องสมุดต้องจัดเตรียมสถานที่สำหรับกลุ่มนักศึกษาในการศึกษาค้นคว้าร่วมกัน ส่วนมิติด้านความรู้สึกที่มีต่อบริการและการควบคุมสารสนเทศ พบว่ากลุ่มที่เข้าใช้ห้องสมุด และใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์บ่อยครั้งมีความพอใจสูงกว่ากลุ่มที่ใช้น้อยครั้ง สำหรับมิติด้านการเข้าถึงสารสนเทศและมิติด้านสภาพห้องสมุดนั้น กลุ่มที่เข้าใช้ห้องสมุด และใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์บ่อยครั้งมีความพอใจต่ำกว่า และมีความเห็นว่าระดับการสนับสนุนของห้องสมุดยังไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ

ลิน (Lin, 2006) ได้วิจัยเรื่อง การรับรู้การบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยสหรัฐอเมริกาของนักศึกษาปริญญาโทปีหนึ่งจากไต้หวัน ในการศึกษาครั้งนี้เพื่อศึกษาการรับรู้ของนักศึกษานานาชาติที่มีต่อการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยสหรัฐอเมริกาด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการ Photo-elicitation ซึ่งได้ถูกนำมาใช้เป็นครั้งแรกในการศึกษาถึงประสบการณ์ที่ผ่านมาในการใช้ห้องสมุดที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ในปัจจุบันในการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในสหรัฐอเมริกา การศึกษาครั้งนี้เน้นที่การศึกษา 4 ด้านคือ การเข้าถึงสารสนเทศ ลักษณะการให้บริการ สถานที่ และการควบคุมเป็นรายบุคคล ซึ่งได้ดัดแปลงมาจาก LibQUAL+™ ซึ่งเป็นเครื่องมือการสำรวจผ่านเว็บซึ่งเชื่อมต่อกับฐานข้อมูล (Web-based) ที่จะใช้วัดการรับรู้ของผู้ใช้ห้องสมุดต่อการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ได้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาปริญญาโทชั้นปีที่ 1 ว่า นักศึกษาเข้าใจการใช้บริการของห้องสมุด Center for Instructional Materials

and Computing (CIMC) ได้อย่างไร ซึ่งห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นห้องสมุดของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยวิสคอนซิน เมนิสัน ผลปรากฏว่า การศึกษานี้สนับสนุนการศึกษาเดิมทั้งนักศึกษา นานาชาติในห้องสมุดมหาวิทยาลัยของสหรัฐอเมริกา และการศึกษา Photo-elicitation ถึงแม้ การศึกษารุ่นนี้จะมีจำนวนตัวอย่างไม่มากนัก

ยิ (Yi, 2007) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้ของนักเรียนต่างชาติต่อความต้องการและการ ใช้สารสนเทศ ซึ่งในการศึกษารุ่นนี้ศึกษานักศึกษาต่างชาติที่มีระดับการศึกษา อายุ เพศ ที่ต่างกัน ว่ามีผลกระทบต่อการใช้สารสนเทศหรือไม่ จากการสำรวจทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แสดงให้เห็นว่านักศึกษาต่างชาติต้องการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนในรายวิชาที่ศึกษาอยู่ ยิ่งถ้าเป็น นักศึกษาระดับสูงขึ้นไปยิ่งต้องการใช้ฐานข้อมูล การเข้าถึงห้องสมุดในระยะไกล (Remote Access to Library Offerings) และวารสารอิเล็กทรอนิกส์บ่อยมากขึ้น

กายอนโก และโจนส์ (Kayongo & Jones, 2008) ได้วิจัยเกี่ยวกับการควบคุมการรับรู้ สารสนเทศของคณะวิชาโดยใช้ตัวชี้วัดของ LibQUAL^{+(TM)} ซึ่งสำรวจในปี 2006 ห้องสมุดที่ มหาวิทยาลัยนอเทรี เดม (The University of Notre Dame) ได้ใช้แบบสำรวจ LibQUAL^{+(TM)} ประเมินคุณภาพงานบริการ ผลการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังเกี่ยวกับพื้นที่การ ให้บริการมากที่สุด ข้อมูลจากแบบสอบถามถูกเปิดเผยถึงสิ่งที่ทำให้ไม่พอใจจากกลุ่มย่อยของผู้ใช้บริการส่วนหนึ่งของห้องสมุด การศึกษานี้มุ่งเน้นไปที่ความไม่เพียงพอของพื้นที่ให้บริการ การควบคุมสารสนเทศ และสิ่งที่ไม่น่าพึงพอใจของกลุ่มผู้ใช้บริการ คณะวิชา โดยมีการเปรียบเทียบผลลัพธ์ข้อมูลของมหาวิทยาลัยกับกลุ่มอื่นของสมาชิกสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัยว่าด้วย การศึกษาในการมีส่วนร่วมในการสำรวจปี 2006 ถึงการไม่เพียงพอของพื้นที่การให้บริการ นอกจากนี้การวิเคราะห์ถูกนำมาใช้เพื่อตัดสินความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของสถาบันที่ถูกเลือก และคะแนนแบบสำรวจ LibQUAL^{+(TM)} นี้ สำหรับคุณภาพในด้านการควบคุมสารสนเทศใน มหาวิทยาลัย และสถาบันอื่น ๆ การวิเคราะห์นี้โฟกัสไปที่คณะวิชาและการควบคุมสารสนเทศ การเพิ่มความรู้ของห้องสมุดเกี่ยวกับการบริการของห้องสมุดว่าคณะวิชาสำคัญที่สุดและการ ปรับปรุงความต้องการพื้นที่บริการที่ระบุไว้ชัดเจน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

1. สภาพการให้บริการสารสนเทศ ในประเด็นวัตถุประสงค์ของการเข้าใช้บริการ จาก การศึกษาของนิสากกรวยสวัสดิ์ (2549) วาณี ทองเสวด (2549) อรณา พิทยากรศิลป์, อริศรา สิงห์ปิ่น และเพ็ญญา ธรรมจันทร์ (2548) และยิ (Yi, 2007) ปรากฏว่าผลการวิจัยสอดคล้องกันว่า

ผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์การเข้าใช้เพื่อการศึกษาค้นคว้าการทำรายงานที่อาจารย์มอบหมาย และค้นคว้าเพิ่มเติมในรายวิชาที่สอน หรือวิชาที่เรียน ส่วนทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้บริการจากการศึกษาของน้ำทิพย์ วิภาวิน (2547) ผลการวิจัยพบว่า สื่อสิ่งพิมพ์ที่มีค่าเฉลี่ยการใช้มากที่สุดคือหนังสือพิมพ์ภาษาไทยฉบับปัจจุบัน

ในประเด็นบริการของห้องสมุดที่ใช้มากที่สุดคือ บริการยืม-คืน จากการศึกษาของ ขนิษฐา พละการ (2544) นิสากกร กรวยสวัสดิ์ (2549) และวิภากรณ รัตน์รวิวงศ์ (2543) ปรากฏว่าผลการวิจัยสอดคล้องกันว่า อาจารย์ใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ส่วนทรัพยากรสารสนเทศที่ยืม-คืนมากที่สุด จากการศึกษาของกฤติกา สุนทร (2549) นิสากกร กรวยสวัสดิ์ (2549) พรพรรณ กลิ่นศรีสุข (2547) และพระมหาถาวร ขนฺติธมฺโม (ทับทิม) (2548) ปรากฏว่าผลการวิจัยสอดคล้องกันว่าเป็นทรัพยากรสารสนเทศประเภทตำราประกอบการเรียน

ในประเด็นการเข้าใช้บริการ จากการศึกษาของกฤติกา สุนทร (2549) พรพรรณ กลิ่นศรีสุข (2547) วาณี ทองเสวด (2549) และวิภากรณ รัตน์รวิวงศ์ (2543) ปรากฏว่าผลการวิจัยสอดคล้องกันว่ามีค่าเฉลี่ยในการเข้าใช้มากกว่าสัปดาห์ละครั้ง ซึ่งผู้ใช้บริการจะเข้าใช้บริการในช่วงเวลาที่พักจากการทำงานหรือการเรียน สอดคล้องกับงานวิจัยของนิสากกร กรวยสวัสดิ์ (2549) พรพรรณ กลิ่นศรีสุข (2547) พระมหาถาวร ขนฺติธมฺโม (ทับทิม) (2548) อรณา พิทยาการศิลป์, อริศรา สิงห์ปิ่นและเพ็ญญา ธรรมจันทร์ (2548)

ในประเด็นการสืบค้นข้อมูลจากการศึกษาของกฤติกา สุนทร (2549) พรพรรณ กลิ่นศรีสุข (2547) อรณา พิทยาการศิลป์, อริศรา สิงห์ปิ่นและเพ็ญญา ธรรมจันทร์ (2548) ปรากฏว่าผลการวิจัยสอดคล้องกันว่าผู้ใช้บริการสืบค้นข้อมูลจากบรรณานุกรมออนไลน์ (OPAC) ฐานข้อมูลออนไลน์ และอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีประสบการณ์การเรียนการใช้ห้องสมุดหรือวิชาการรู้สารสนเทศ และมีพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต สอดคล้องกับงานวิจัยของนิสากกร กรวยสวัสดิ์ (2549) และพรพรรณ กลิ่นศรีสุข (2547) และการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ จากการศึกษาของนิสากกร กรวยสวัสดิ์ (2549) พระมหาถาวร ขนฺติธมฺโม (ทับทิม) (2548) วาณี ทองเสวด (2549) และวิภากรณ รัตน์รวิวงศ์ (2543) ปรากฏว่าผลการวิจัยสอดคล้องกันว่ามีผู้ใช้ส่วนใหญ่ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศจากชั้นวางหนังสือด้วยตนเอง

2. การรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการสารสนเทศ จากการศึกษาของกัลยา สร้อยสิงห์ (2548) ประกอบด้วย 4 ด้านคือ ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านการค้นหาสารสนเทศด้วยตนเอง ด้านสภาพห้องสมุด และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด สำหรับการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดพบว่า ค่าเฉลี่ยของบริการที่ได้รับจริงอยู่ในช่วงขอบเขตของ

การยอมรับทุกข้อ และทุกปัจจัย ช่องว่างของบริการที่พอเพียงมีค่าเป็นบวก ส่วนช่องว่างของบริการระดับสูงมีค่าเป็นลบ สอดคล้องกับงานวิจัยของเกวลี จันทร์ดีมา (2550) ส่วนในประเด็นคุณภาพบริการจากการศึกษาของพระมหาदार ขนดิธมโม (ทับทิม) (2548), มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และคณะ (2550), พิมล เมฆสวัสดิ์ (2549), สมบัติ ตั้งประสพทรัพย์ (2546), สุชาติ เนตรภักดี (2550), กายอนโก และโจนส์ (Kayongko & Jones, 2008) และวอลล์ (Wall, 2004) ปรากฏว่าผลการวิจัยสอดคล้องกันว่าคุณภาพบริการโดยรวม มีค่าเป็นบวกในทุกด้าน ระดับการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับและความคาดหวังของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ห้องสมุด จากการศึกษาของไพจิตร เกิดอยู่ (2540) และอังคณา แวซอเหาะ (2547) ปรากฏว่าผลการวิจัยสอดคล้องกันว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ห้องสมุด ได้แก่ ด้านสภาพห้องสมุด ด้านปัจจัยส่วนตัวของนักศึกษา และลักษณะการจัดการเรียนการสอนของอาจารย์ผู้สอนมีความสัมพันธ์กับระดับความถี่ของการใช้ห้องสมุดของนักศึกษา

4. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากการศึกษาของสิริกัญญา พัฒนภุทอง (2546) อรณา พิทยากรศิลป์, อริศรา สิงห์ปิ่นและเพ็ญญา ธรรมจันทร์ (2548) ครองทรัพย์ เจ็ดคนภาพันธุ์ (2542) และไฮน์ริชส์ (Heinrichs, 2005) ปรากฏว่าผลการวิจัยสอดคล้องกันว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านความพอเพียงของทรัพยากร ความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ การบริการแนะนำการใช้ฐานข้อมูล ด้านบริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล ด้านบริการกวดภาคและจุลสาร ด้านบริการยืมระหว่างห้องสมุด และด้านบริการห้องค้นคว้าและสิ่งพิมพ์

5. ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการสารสนเทศในประเด็นด้านการบริการเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น จากการศึกษาของขนิษฐา พลละการ (2544) และนิสกรกรวยสวัสดิ์ (2549) ปรากฏว่าผลการวิจัยสอดคล้องกันว่าเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นข้อมูลรายการบรรณานุกรมออนไลน์ สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ และอินเทอร์เน็ต มีปริมาณไม่เพียงพอและเครื่องขัดข้องบ่อย

ส่วนประเด็นปัญหาการใช้บริการโดยภาพรวม จากการศึกษาของกฤติกา สุนทร (2543) และพรพรรณ กลิ่นศรีสุข (2547) ปรากฏว่าผลการวิจัยสอดคล้องกันว่านักศึกษามีปัญหาการใช้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจากการศึกษาของขนิษฐา พลละการ (2544) พบว่าผู้ใช้บริการกลุ่มอาจารย์เห็นว่าหนังสือภาษาอังกฤษมีจำนวนน้อยเป็นปัญหามากที่สุด และนิติตปริญาตรีเห็นว่าระยะเวลาให้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นปัญหามากที่สุด ส่วนประเด็นเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศ จากการศึกษาของพระมหาदार ขนดิธมโม (ทับทิม) (2548) และวาลี

ทองเสวต (2549) ปรากฏว่าผลการวิจัยสอดคล้องกันว่าเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศไม่ตอบสนองวัตถุประสงค์ของหลักสูตร และระบบการจัดเก็บและค้นคืนไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงคือไม่สะดวกซ้ำ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ทั้งจากในและต่างประเทศ ผู้วิจัยจึงได้แนวคิดที่แบบสำรวจ LibQUALTM เป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพของการบริการสารสนเทศ ที่เน้นการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของห้องสมุด ช่วยกำหนดแนวทางในการจัดบริการของห้องสมุดให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้โดยพัฒนาบริการให้มีความเป็นเลิศทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการในเรื่องบริการ ทรัพยากรสารสนเทศและผู้ให้บริการ จึงใช้แนวคิดการประเมินคุณภาพแบบสำรวจ LibQUALTM ปี 2006 นำมาดัดแปลงเป็นเครื่องมือในการประเมินการรับรู้คุณภาพการบริการสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี ใช้เป็นแนวทางเสนอแนะสำหรับปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการสารสนเทศ