

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของบริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ศึกษาวิจัย ได้นำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544
4. มหาวิทยาลัยนครพนม
5. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่ประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ มีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” ได้ดังนี้

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540 : 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่ง ที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 17) กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกเป็น 2 ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Customer satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ของผู้ให้บริการ ดังนี้

1.1 ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 นัย คือ

1.1.1 ความหมายที่ขีดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังจากสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง มักพบในงานวิจัยการตลาดที่เน้นแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์

1.1.2 ความหมายที่ขีดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง หรืออีกนัยหนึ่งคือ ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

1.2 ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงานเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในการบริการที่ได้รับจนจิตใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาดเพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ มณี โปธิเสน (2543 : 43) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้นๆ

อุทัยพรรณ สุขใจ (2544 : 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจความชอบใจ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่

## 2. ลักษณะความพึงพอใจ

ลักษณะความพึงพอใจของผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำมาเสนอลักษณะของความพึงพอใจของนักวิชาการต่างๆ ดังนี้

สุรศักดิ์ นาถวิล (2544 : 10) ได้กล่าวว่า ลักษณะความพึงพอใจไว้ ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวก ของบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องมีการการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการ ได้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับ การตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนเสมอแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อ บริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ได้รับบริการได้รับความรู้เกี่ยวกับการบริการที่ได้รับบริการคือ ความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น

(Performance) กับความคาดหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามคาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านั้นว่าเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ลักษณะของความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวกของบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจที่รู้สึกได้ในขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

### 3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

จากการได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องของผู้ศึกษาวิจัยเสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ของนักวิชาการต่างๆ ไว้ดังนี้

3.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการว่าความพึงพอใจผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของทางผู้รับบริการต่อการ ให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ดังนี้ (ศิริพร ตันติพิบูลวินัย, 2538 : 8)

3.1.1 สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

3.1.2 การส่งเสริมการแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือนุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกันกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดัน ให้ความต้องการบริการตามมา

3.1.3 ผู้บริการการบริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริการการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

3.1.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้าชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่สัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ เช่น ถูกระดาษหิ้วใส่ของของจดหมาย ฉลากสินค้า

3.1.5 ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าประสิทธิภาพของการจัดระบบบริหารส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลสำรองห้องพักรองโรงแรมหรือ

สายการบินการใช้เครื่องฝาก-ถอนอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ – โอนสาย ในการติดต่อองค์การต่างๆ เป็นต้นหรือการให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ

3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกยินดีของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ได้แก่ (มณีวรรณ ต้นไทย, 2533 : 69)

3.2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่จอดรถสถานที่ให้บริการสะอาด อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลนและมีการประชาสัมพันธ์งานบริการต่อเนื่อง

3.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการ แต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้งานสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบมีขั้นตอนในการให้บริการ

3.2.3 ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้องตรงไปตรงมามีอุปกรณ์ไว้บริการพอเพียง มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการ

3.2.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องสามารถแก้ไขทันทีหรือไม่ล่าช้า

3.2.5 ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง การค้นหาข้อมูลได้รับความสะดวก ข้อมูลทันสมัยสามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ มีช่องทางการบริการข้อมูลที่ทันสมัยสะดวกรวดเร็ว

3.3 ปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจมี ดังนี้ (Millet, 1954 : 390)

3.3.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) เป็นการให้บริการที่มีความยุติธรรม โดยมีการจัดลำดับให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคทุกกลุ่มอาชีพ ทั้งในด้านการต้อนรับการแนะนำ การมีอิทธยาศัยไมตรี รวมถึงการอำนวยความสะดวก

3.3.2 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Timely service) เป็นการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วนตรงต่อเวลาที่กำหนดไว้ โดยมีป้ายบอกระยะเวลาการให้บริการแต่ละอย่าง เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ มีคำอธิบายที่ชัดเจน

3.3.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) เป็นการให้บริการที่มีเครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น อุปกรณ์ที่จำเป็น แบบฟอร์มต่างๆ รวมถึงเจ้าหน้าที่และสถานที่ในการให้บริการด้วย



3.3.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) เป็นการให้บริการทุกงานติดต่อกันจนกว่าจะแล้วเสร็จ กรณีมีความจำเป็นต้องมีการชี้แจงให้ผู้บริการได้ทราบ และมีการให้บริการในโอกาสต่อไปอย่างรวดเร็ว

3.3.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) เป็นการพัฒนางานบริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ มีการใช้หลักวิชาในการให้บริการ เป็นต้น

จากปัจจัยของความพึงพอใจที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยของความพึงพอใจมีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ ที่ให้การต้อนรับจากวิธีการบริการ จากความสะดวกรวดเร็ว จากระบบงาน ระยะเวลาการดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับ ความสะดวกของอาคารสถานที่ ความถูกต้อง การสนองตอบความต้องการหรือแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริการรวมถึงการบริการทันเวลา เสมอภาค มีคุณภาพ มีความต่อเนื่อง และมีข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย

#### 4. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวัดระดับความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญซึ่งที่สำนักวิทยบริการหรือหอสมุดทุกแห่งจะต้องดำเนินการประเมินระดับความพึงพอใจเพื่อประกอบกับเกณฑ์มาตรฐานของประกันคุณภาพ ดังนั้นจึงมีผู้กล่าวถึงระดับความพึงพอใจไว้ดังนี้

4.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ระบุว่าผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้งเมื่อไปรับบริการเปรียบเทียบกับสถานการณ์ที่จริงเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ (พิภพ อุตม. 2537 : 65)

4.1.1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกชอบใจถูกใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่งถูกใจที่อาหารอร่อย และบริการดี หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถประจำทางถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยและตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

4.1.2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกชอบใจถูกใจ ประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถ ที่สถานบริการแห่งหนึ่งพร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้รับรางวัล

4.2 การวัดระดับความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้ (ภณิกา ชัยปัญญา,

2541 : 25)

4.2.1 การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ

4.2.2 การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

4.2.3 การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

4.3 การวัดความพึงพอใจ เป็นเรื่องที่ เปรียบเทียบได้กับความเข้าใจทั่วๆ ไป ซึ่งปกติจะวัด ได้โดยการสอบถามจากบุคคลที่ต้องการจะถาม มีเครื่องมือที่ต้องการจะ ใช้ในการวิจัยหลายๆ อย่าง อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าจะมีการวัดอยู่หลายแนวทางแต่การศึกษาความพึงพอใจอาจแยกตามแนวทางวัด ได้ 2 แนวคิด คือ (หทัยรัตน์ ประทุมสูตร, 2542 : 14)

4.3.1 วัดจากสภาพทั้งหมดของแต่ละบุคคล เช่น ที่ทำงาน ที่บ้านและทุกๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับชีวิต การศึกษาตามแนวทางนี้จะ ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ แต่ทำให้เกิดความยุ่งยากกับการที่จะวัดและเปรียบเทียบ

4.3.2 วัด ได้โดยแยกออกเป็นองค์ประกอบ เช่น องค์ประกอบที่เกี่ยวกับงาน การนิเทศงานเกี่ยวกับนายจ้าง

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า “ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” หมายถึง ระดับของความรู้สึกที่ชอบเป็นการยอมรับความรู้สึก ระดับความรู้สึก ที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่

## 5. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ มีดังนี้ (ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์,

2545 : 50-54)

### 5.1 ความต้องการของบุคคล

ความต้องการของบุคคล ความต้องการของมนุษย์แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

5.1.1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นพร้อมกับความต้องการดำรงชีวิต วุฒิภาวะไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์การเรียนรู้แต่อย่างไร เกิดขึ้นเนื่องจากความต้องการทางร่างกายของเราเป็นสิ่งสำคัญ

- 1) ความต้องการอาหาร เพื่อหล่อเลี้ยงชีวิต อาหารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต
- 2) ความต้องการน้ำ เพื่อรักษาสมดุลของร่างกาย เพื่อชดเชยการเสียน้ำเนื่องจากอากาศร้อน การออกกำลังกาย การทำงานหนัก ทำให้เหงื่อออกจากร่างกาย เป็นต้น
- 3) ความต้องการทางเพศ ความต้องการด้านนี้ จะเริ่มขึ้นเมื่อคนเราเข้าสู่วัยรุ่นและเป็นผู้ใหญ่ การแสดงออกถึงความต้องการทางเพศขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นๆ เช่น ความพึงพอใจ รสนิยม ขนบธรรมเนียมประเพณีของสังคมนั้น
- 4) ความต้องการอุณหภูมิที่เหมาะสม คนเราคำรงชีวิตอยู่ได้ต้องอาศัยความสมดุลทางร่างกาย อุณหภูมิที่ไม่สูงเกินไป และไม่ต่ำเกินไป พอที่ร่างกายจะทนได้
- 5) ความต้องการหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด เพื่อให้ร่างกายเกิดความปลอดภัย ทำให้ร่างกายพยายามสร้างภูมิคุ้มกันขึ้น เมื่อมีคนอื่นมาทำร้ายคนเราก็จะหลีกเลี่ยงหรือต่อสู้ป้องกันตัว
- 6) ความต้องการพักผ่อนนอนหลับ เมื่อร่างกายเกิดความเหน็ดเหนื่อยเกิดความเหนื่อยล้าจากความอ่อนเพลียของร่างกาย จึงต้องการนอนหลับหรือพักผ่อนเพื่อผ่อนคลายให้ร่างกาย ได้มีโอกาสสะสมพลังงานใหม่ และซ่อมแซมส่วนสึกหรอของร่างกาย
- 7) ความต้องการอากาศบริสุทธิ์ สำหรับการหายใจ
- 8) ความต้องการขับถ่ายเป็นการขับถ่ายของเสียออกจากร่างกาย เพราะของเสียเหล่านี้เป็นพิษกับร่างกาย

5.1.2 ความต้องการทางจิตใจและสังคม (Psychological and social needs) ความต้องการประเภทนี้เกิดขึ้นจากสภาพสังคม วัฒนธรรม การเรียนรู้และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับ และเป็นสมาชิกอยู่ ซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล แต่ละสังคมและฐานะทางสังคมของบุคคล รวมทั้งสิ้นเวลา และโอกาสที่แตกต่างกันออกไปด้วย ลักษณะสำคัญของความต้องการทางจิตใจและสังคมมี ดังนี้

- 1) ความต้องการที่เกิดจากสังคมที่เป็นมรดกตกทอดทางวัฒนธรรมและกลายเป็นลักษณะนิสัยประจำตัวของแต่ละคน สิ่งเหล่านี้แตกต่างกันไปตามแต่ละสังคม



2) ความต้องการทางสังคมที่เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์เราต้องมีประสบการณ์และการเรียนรู้มาก่อน จึงจะเข้าใจและเลือกกระทำได้ บางทีเราก็ต้องการศึกษาว่าจะเริ่มต้นอย่างไรและควรทำอย่างไรต่อไป

3) ความต้องการนี้เปลี่ยนแปลงได้ แม้ในตัวคนเดียว

4) ความต้องการนี้จะมามากขึ้นเมื่ออยู่รวมกลุ่มมากกว่าอยู่คนเดียว

5) ความต้องการนี้เป็นพฤติกรรมปกปิดมากกว่าพฤติกรรมเปิดเผย จะแสดงออกเมื่อมีสิ่งเร้า

6) ความต้องการที่มองไม่เห็นเป็นนามธรรมมากกว่ารูปธรรม

7) ความต้องการทางจิตใจ และสังคมมีอิทธิพลที่ผลักดันให้คนเราทำอะไรก็ได้ บางครั้งก็ปราศจากเหตุผลและคุณธรรม

## 5.2 ทฤษฎี ความต้องการตามลำดับขั้นตอนของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

มาสโลว์เห็นว่ามนุษย์ถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะได้ครอบครองความต้องการเฉพาะอย่าง ซึ่งความต้องการนี้ เขาได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับการต้องการของบุคคลได้ ดังนี้ บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นเกิดขึ้น ไม่มีวันจบสิ้น ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่นๆ ต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของคนนั้น ความต้องการของบุคคลจะเรียงเป็นลำดับขั้นตอนความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำ ได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป

5.2.1 ลำดับความต้องการของบุคคล มีความต้องการ 5 ขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physical need) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่สุด เพื่อความมีชีวิตอยู่รอด ได้แก่ อาหาร น้ำ อากาศ อุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นต้น

2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety need) เป็นความต้องการที่แต่ละบุคคลต้องการแสวงหาความปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อมและความคุ้มครองจากผู้อื่น

3) ความต้องการความรักและการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของความรู้สึกว่าคนได้รับความรักและมีส่วนร่วมในการเข้าหมู่พวก

4) ความต้องการการยกย่องนับถือ (Esteem need) เป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติและเห็นความสำคัญของตน

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization need) เป็นความต้องการสูงสุดในชีวิตของตนเป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการทำงาน ที่ตนเองชอบหรือต้องการ เป็นมากกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้

### 5.3 ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Modified Need

#### Hierarchy Theory)

แอลเดอร์เฟอร์ ได้คิดทฤษฎีความต้องการที่เรียกว่า ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG : Existence – Relatedness – Growth Theory) โดยแบ่งความต้องการของบุคคลออกเป็น 3 ประการ คือ

5.3.1 ความต้องการมีอยู่ (Existence needs) เป็นความต้องการที่ตอบสนองเพื่อมีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการทางกายภาพและความต้องการความปลอดภัย

5.3.2 ความต้องการมีสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relatedness needs) เป็นความต้องการของบุคคล ที่จะมิตร์สัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างอย่างมีความหมาย

5.3.3 ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth needs) เป็นความต้องการสูงสุด รวมถึงความต้องการได้รับการยกย่องและความสำเร็จในชีวิต

### 5.4 ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ (Murray's Manifest Needs Theory)

เมอร์เรย์ ได้อธิบายว่า ความต้องการของบุคคลมีความต้องการหลายอย่างในเวลาเดียวกันได้ ความต้องการบุคคลที่เป็นความสำคัญเกี่ยวกับการทำงานมี 4 ประการ คือ

5.4.1 ความต้องการความสำเร็จ หมายถึง ความต้องการที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

5.4.2 ความต้องการมีมิตรสัมพันธ์ ความต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงการยอมรับของเพื่อนร่วมงาน

5.4.3 ความต้องการอิสระ เป็นความต้องการเป็นตัวของตัวเอง

5.4.4 ความต้องการมีอำนาจ ความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือคนอื่นและต้องการที่จะควบคุมคนอื่นไว้ในอำนาจของตน

### 5.5 ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคคลีแลนด์ (Mc Clelland's

#### Achievement Motivation Theory)

แมคคลีแลนด์ เน้นความต้องการไว้ 3 ประเภท คือ

5.5.1 ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for achievement) เป็นความต้องการมีผลงาน และบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา สามารถแก้ปัญหาได้ดีขึ้น

5.5.2 ความต้องการมีมิตรสัมพันธ์ (Need for affiliation) เป็นความต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นและเป็นสัมพันธภาพที่อบอุ่น

5.5.3 ความต้องการอำนาจ (Need for power) เป็นความต้องการที่มีอิทธิพลและครอบงำเหนือผู้อื่น ให้คุณให้โทษแก่ผู้อื่น

สรุปได้ว่า ความต้องการของบุคคลมีทั้งความต้องการทางกาย และความต้องการทางจิตใจ ความต้องการอาจแบ่งเป็นความต้องการภายนอก และความต้องการภายใน ทฤษฎีความต้องการมนุษย์ได้กล่าวถึงความต้องการพื้นฐาน ซึ่งเป็นความต้องการที่ควรตอบสนองจึงจะลดลงอย่างน้อยก็ชั่วระยะเวลาหนึ่ง ความต้องการที่สำคัญของบุคคลหนึ่ง อาจไม่ใช่ความสำคัญของคนหนึ่งได้ ด้วยเหตุนี้องค์การจึงต้องควรพิจารณาถึงคุณลักษณะที่แตกต่างบุคคล เพื่อให้การตอบสนองได้ถูกต้อง ซึ่งความต้องการดังกล่าว เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความพึงพอใจ

## แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะการบริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากการบริการ ทั้งในภาคราชการ และภาคธุรกิจเอกชน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการให้ได้รับความสะดวกที่สุด

### 1. ความหมายการบริการ

วิฑูรย์ สิมะ โชคดี (2541 : 106) ได้ให้ความหมายการบริการ หมายถึง สิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ยากและสูญสลายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้น โดยผู้ให้บริการทำเพื่อส่งมอบการบริการหนึ่งๆ ให้แก่ผู้รับบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 607) อธิบายความหมายของการบริการว่าเป็นการปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวกในงานด้านต่างๆ เช่น ร้านนี้บริการลูกค้าดี และการปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 7) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือ ผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสและต้อง ได้ยากเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย

คณัย เทียนพฤษ (2543 : 10) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า การบริการหมายถึง กระบวนการมุ่งสู่ความเป็นเลิศที่จะชนะใจลูกค้า เข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนอง ลูกค้า โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความรู้ความสามารถในการ แก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

## 2. หลักการให้บริการ

### 2.1 หลักการบริการที่ดี มีดังนี้ (สมิต สัจฉกร. 2545 : 176)

2.1.1 ทำด้วยความเต็มใจ การให้บริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำให้ทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลการกระทำมักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2.1.2 ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อนต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ ผู้รับบริการมีความสุขและพอใจ

2.1.3 ทำถูกต้อง การให้บริการที่ครบถ้วน สมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบ ความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสำคัญ

2.1.4 ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษและเรียกร้องที่จะ รับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่นหากเราแสดงออกให้คนต่างๆ เห็นว่าเราให้บริการที่ทำ เท่าเทียมกันก็จะเป็นการแสดงออกที่ผู้รับบริการยอมรับได้

2.1.5 ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีคือการให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็ จะเกิดปิติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการ ชื่นใจ

จากแนวคิดหลักการให้บริการผู้วิจัยสรุปเป็นแนวคิดคือ หลักการให้บริการไม่ว่า จะเป็นงานบริการในด้านใดก็ตามเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้ให้บริการจะต้องศึกษาและปรับตัวให้เข้ากับ งานบริการเพื่อที่จะให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด

### 3. องค์ประกอบของงานบริการ

3.1 งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2541 : 259)

3.1.1 คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยส่งเสริมให้เกิดคุณภาพของทรัพยากร ได้แก่ สถานที่ให้บริการ การบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านเวลา สถานที่ ความเสมอภาคในการตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้รับบริการ

3.1.2 คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น มีความเข้าอกเข้าใจผู้รับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดี

3.1.3 การระหว่างสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี การสื่อสารที่สามารถสร้างความประทับใจในแรกพบย่อมเป็นจุดดึงดูดให้ผู้รับบริการสนใจในบริการ นั้นๆ ได้

3.2 องค์ประกอบของงานบริการห้องสมุดขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้ (นพพร เพ็ชรพิบูล. 2547 : 112)

3.2.1 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ สถานที่ของห้องสมุดอาจเป็นอาคารเอกเทศ หรือเป็นส่วนหนึ่งของอาคาร แต่ควรเป็นจุดศูนย์กลางให้ผู้มาใช้บริการได้โดยสะดวก มีเนื้อที่เพียงพอในการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ จัดตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม ดึงดูดใจผู้ใช้ มีวัสดุครุภัณฑ์และที่นั่งอ่านอย่างเพียงพอ สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ และผู้ใช้บริการได้

3.2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศ แบ่งตามวัสดุที่ใช้บันทึกเป็น 2 ประเภท คือ วัสดุตีพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์ จัดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งในการให้บริการทางการศึกษา ต้องมีการคัดเลือก การจัดหาให้สอดคล้องกับหลักสูตร ความต้องการของผู้ใช้ และจัดหาวัสดุทุกประเภทให้ทันสมัยอยู่เสมอ มีการจัดการที่เป็นระบบ ดูแลทรัพยากรสารสนเทศให้อยู่ในสภาพดีและพร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถใช้ทรัพยากรนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2.3 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เป็นกระบวนการขั้นตอนต่างๆ ที่ผู้เข้ามาใช้บริการได้รับจากเจ้าหน้าที่ หรือผู้รับผิดชอบงานบริการห้องสมุดในด้านต่างๆ ว่ามีความพอใจหรือมีความเท่าเทียมกันในระหว่างรับบริการหรือเปล่า กระบวนการขั้นตอนเป็นอย่างไร



3.2.4 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ ห้องสมุดต้องมี บรรณารักษ์วิชาชีพเป็นผู้ดำเนินงานอย่างเป็นระบบ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอที่จะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของห้องสมุด

3.2.5 ด้านการประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย พบว่า สื่อประชาสัมพันธ์ภายนอกสามารถนำมาใช้ในการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ เว็บไซต์ห้องสมุด การปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด การนำชมห้องสมุด การจัดแสดง หนังสือใหม่ การเยี่ยมทักทายดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ และสื่อประชาสัมพันธ์ภายใน ที่นำมาใช้ในการประชาสัมพันธ์ ได้แก่

- 1) ส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับห้องสมุด มีความรู้ที่ถูกต้อง และตระหนักถึงความสำคัญของการประชาสัมพันธ์
- 2) ควรเพิ่มหรือปรับปรุงหลักสูตรบรรณารักษ์หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง ให้มีการสอนเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด
- 3) ควรพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดให้เป็นสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ
- 4) สมาคมวิชาชีพและองค์กรที่เกี่ยวข้องควรนำเสนอเทคนิคและวิธีการที่เหมาะสมในการ
- 5) ควรใช้สื่อในมหาวิทยาลัยเพื่อส่งเสริมการบริการและสร้างภาพลักษณ์แก่ห้องสมุด

สรุปได้ว่า องค์ประกอบการให้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานบริการห้องในด้านต่างๆ เพราะบริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น การบริการที่ดีจะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และชักนำให้มีผู้เข้ามาใช้บริการใหม่ๆ ตามมาการพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กร จะต้อง ถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกันและเห็นความสำคัญ

### มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544

การศึกษาในระบบปัจจุบัน มุ่งส่งเสริมให้นักเรียน นักศึกษาได้ศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองตาม ความสามารถและความสนใจที่ตนเองถนัด เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข แต่สำหรับผู้ที่ไม่มีโอกาสได้ศึกษาใน โรงเรียน หรือสถาบันการศึกษาต่างๆ ก็มีสถานที่เปิด โอกาสให้เขาได้ศึกษาหาความรู้และความเพลิดเพลิน สถานที่นั้นก็คือ ห้องสมุด

## 1. ความหมายของห้องสมุด

คำว่า ห้องสมุด ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Library ซึ่งมาจากภาษาลาตินว่า Liberia แปลว่าที่เก็บหนังสือ ซึ่งเป็นความหมายเก่าแก่ของห้องสมุด แต่ในปัจจุบันนี้ ห้องสมุดหมายถึง สถานที่รวบรวมหนังสือและความรู้ที่บันทึกไว้ในรูปอื่นๆ และจัดให้เป็นระเบียบเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในด้านข่าวสาร ความรู้ การพักผ่อนหย่อนใจ และความเพลิดเพลินทางสุนทรีย์

เหตุที่คนไทยใช้คำว่า ห้องสมุด แทนที่จะใช้ว่า ห้องหนังสือ ก็เพราะในสมัยโบราณที่ยังไม่มีการพิมพ์หนังสือ คนไทยในสมัยนั้นใช้วิธีเขียนหรือจารหนังสือลงในสมุดข่อยที่พับไปพับมาและเรียกว่า สมุดไทย จึงเรียกสถานที่เก็บสมุดไทยว่า ห้องสมุด (มัลลิกา นาถเสวี. 2529 : 4) ในปัจจุบันก็มีคำเรียกห้องสมุดแตกต่างกันไปเพื่อต้องการอธิบายหน้าที่ของหน่วยงานเหล่านั้นให้ชัดเจน เช่น ศูนย์วัสดุการศึกษา (Educational Materials Center) ศูนย์เอกสาร (Documentation Center) ศูนย์วิทยบริการ (Academic Center) และศูนย์ข่าวสาร (Information Center) เป็นต้น

เมื่อเทคโนโลยีการสื่อสารและคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทสำคัญในการให้บริการข่าวสารในลักษณะการค้นข้อมูล หรือ On-line-search จึงเป็นผลทำให้ห้องสมุดต่างๆ ทั่วโลกสามารถทำงานร่วมกัน แลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลและวัสดุต่างๆ ได้ในเวลาอันรวดเร็ว (ชัยวัฒน์ คุประตกุล. 2551 : 60-61)

## 2. องค์ประกอบของห้องสมุด

### 2.1 อาคารสถานที่

ห้องสมุดควรมีอาคารสถานที่เป็นส่วนสำคัญ โดยเฉพาะสำหรับห้องสมุดขนาดใหญ่ นั้น อาคารห้องสมุดอาจเป็นเพียงห้องใดห้องหนึ่งในอาคาร แต่สำหรับห้องสมุดขนาดใหญ่แล้วอาคารห้องสมุดจะเป็นอาคารเอกเทศ ห้องสมุดควรตั้งอยู่ในที่ ๆ มีการคมนาคมสะดวก ปราศจากเสียงรบกวน ลักษณะอาคารห้องสมุดที่ดีควรได้ประโยชน์ใช้สอยมากที่สุด มีการจัดอย่างเป็นระบบ ตกแต่งให้สวยงามสะอาดดูใจให้มีผู้สนใจเข้ามาอ่านหนังสือ และสามารถปรับปรุงขยายออกไปได้

## 2.2 วัสดุห้องสมุด

เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง วัสดุห้องสมุดมีขึ้นเพื่อให้ความรู้ ข่าวสาร และความเพลิดเพลินด้วย ดังนั้นวัสดุในห้องสมุดจะต้องมีการจัดระบบเป็นหมวดหมู่สากล เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ วัสดุห้องสมุดแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

2.2.1 วัสดุตีพิมพ์ (Printed materials) หมายถึงสิ่งพิมพ์ที่มีรูปร่างลักษณะแตกต่างกัน แบ่งได้ ดังนี้

1) หนังสือ (Books) เป็นสิ่งพิมพ์ที่บันทึกความรู้ ความคิด และประสบการณ์ของมนุษย์ มีลักษณะรูปเล่มถาวรมีใจความที่สมบูรณ์แบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ หนังสือสารคดี (Non – fiction) ซึ่งมุ่งให้ความรู้เป็นสำคัญและหนังสือบันเทิงคดี (Fiction) ที่ต้องการให้ผู้อ่านได้รับความเพลิดเพลิน

2) วารสาร (Periodicals) คือ สิ่งพิมพ์ที่มีกำหนดระยะเวลาการออกที่แน่นอน เช่น ออกเป็น รายสัปดาห์ รายปักษ์ รายเดือน เป็นต้น เนื้อเรื่องในวารสารจะมีลักษณะเป็นบทความเรื่องราวต่างๆ ที่ทันสมัย มีผู้เขียนหลายคน แบ่งได้ 3 ประเภทคือ วารสารประเภทวิชาการ วารสารทั่วไป และวารสารประเภทเสนอข่าวเชิงวิจารณ์

3) หนังสือพิมพ์ (Newspapers) ซึ่งเป็นสิ่งพิมพ์ที่มีขนาดใหญ่จำนวนหลายแผ่นพับได้ มุ่งเสนอข่าว และเรื่องราวต่างๆ มักมีกำหนดออกเป็นรายวัน

4) จุลสาร (Pamphlets) หมายถึง สิ่งพิมพ์ที่มีขนาดความหนาไม่เกิน 100 หน้า มักทำด้วยปกอ่อนมีเนื้อเรื่องเพียงเรื่องเดียวและเป็นเรื่องที่น่าสนใจอยู่ในช่วงระยะเวลาหนึ่งๆ จัดว่าเป็นสิ่งพิมพ์ที่ให้ข้อมูลที่ทันสมัย

5) กฤตภาค (Clippings) เป็นการตัดข้อความเรื่องราว จากวารสารหรือหนังสือพิมพ์ แล้วนำมาผนึกบนกระดาษโรเนียว บอกแหล่งที่มาของข้อมูล จัดเก็บเข้าแฟ้มโดยเรียงตามลำดับอักษรของหัวเรื่อง

2.2.2 วัสดุไม่ตีพิมพ์ (Non – printed materials) หมายถึง วัสดุที่ใช้อ่านหรือฟังเป็นหลัก อาจแบ่งได้ ดังนี้ (จุติมา สัจจามันท์ และพันทิพา มีแต้ม. 2530 : 37)

1) รูปภาพ (Pictures) อาจเป็นภาพสีหรือภาพขาวดำ ภาพเขียน หรือภาพถ่ายก็ได้

2) แผนที่และลูกโลก (Maps and globes) ซึ่งเป็นวัตถุที่ให้ความรู้เรื่องภูมิศาสตร์ โดยแผนที่จะมีลักษณะเป็นเล่มๆ หรือเป็นแผนที่ย่อส่วนแสดงถึงตำแหน่งที่ตั้งของ

ภูเขา แม่น้ำ เกาะ ฯลฯ ส่วนลูกโลกจะมีลักษณะเป็นวงกลมหมุนได้รอบ ใช้แสดงที่ตั้งทางภูมิศาสตร์เช่นเดียวกัน แต่นิยมทำด้วยพลาสติก

3) แผนภูมิ (Charts) มีลักษณะเป็นแผ่นประกอบด้วยรูปภาพ ตัวอักษร หรือสัญลักษณ์

4) ภาพนิ่ง (Slides) เป็นแผ่นฟิล์มโปร่งแสงขนาดที่นิยมกันคือ ขนาด 2x2" มีกรอบทำด้วยพลาสติกหรือกระดาษ

5) ภาพเลื่อน (Filmstrips) ซึ่งมีลักษณะเป็นแผ่นฟิล์มชุดหนึ่งที่มีเรื่องราวเรียงตามลำดับเหตุการณ์ ภาพเลื่อนชุดหนึ่งจะประกอบด้วยภาพ 20 – 50 ภาพ ซึ่งอาจเป็นภาพสีหรือขาวดำก็ได้

6) ภาพยนตร์ (Motion pictures) เป็นภาพนิ่งที่ถ่ายทำต่อเนื่องกันมีลักษณะเป็นม้วน ซึ่งเวลาฉายจะเห็นภาพเคลื่อนไหวเหมือนธรรมชาติมีทั้งชนิดสี และ ขาวดำ

7) เทปบันทึกเสียง (Sound tapes) มีหลายลักษณะ เช่น เป็นเทปม้วน เทปคasset เทปกล่อง ใช้วิธีบันทึกลงในแถบเสียงบางพวงเหล็กออกไซด์ ต้องใช้กับเครื่องบันทึกและเล่นเทปบันทึกเสียงโดยเฉพาะ

8) แผ่นเสียง (Records) มีหลายขนาดโดยวัดจากเส้นผ่าศูนย์กลาง 7 นิ้ว 10 นิ้ว และ 12 นิ้ว อัตราความเร็วในการเล่นแผ่นเสียงนับเป็นจำนวนรอบต่อนาที แผ่นเสียงที่นิยมใช้มีอัตราความเร็วสามสิบสามเศษหนึ่งส่วนสามรอบต่อนาทีและ 45 รอบต่อนาที

9) วิดิทัศน์ (Video Tapes) เป็นวัสดุที่ใช้บันทึกภาพ และเสียงไว้ในเส้นเทปในรูปของคลื่นแม่เหล็ก ไฟฟ้า ระบบที่นิยมใช้กันในวิดิทัศน์ คือ ระบบเบตาแมกซ์ (Betamax) และระบบวี.เอช.เอส. (V.H.S.) ซึ่งใช้กับวิดิทัศน์แบบตลับขนาดหนึ่งเศษหนึ่งส่วนสองนิ้ว

10) วัสดุย่อส่วน (Microforms) หมายถึง วัสดุย่อส่วนเอกสาร และสิ่งพิมพ์ต่างๆ ให้มีขนาดเล็กกว่าของจริงหลายเท่าลงบนแผ่นฟิล์ม หรือกระดาษอัดรูป เวลาใช้ต้องมีเครื่องอ่านโดยเฉพาะ วัสดุย่อส่วนมีหลายชนิด เช่น ไมโครฟิล์ม (Micro – Fiche) ไมโครฟิช (Micro – fiche) และไมโครการ์ด (Microcard) เป็นต้น

2.3 บุคลากรห้องสมุดควรมีบุคลากรที่มีจำนวนเพียงพอ มีความรู้ และความสามารถเหมาะสมกับหน้าที่การงาน บุคลากรในห้องสมุดประกอบด้วยบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดรวมทั้งนักการภารโรง

2.4 ผู้ใช้ห้องสมุด ประกอบด้วยบุคคลหลายประเภทที่เข้ามาใช้ห้องสมุด เช่น ครู อาจารย์ นิสิต นักศึกษา นักเรียนและประชาชนทั่วไป

2.5 งบประมาณ หมายถึง งบประมาณที่ห้องสมุดจำเป็นต้องใช้ในปีหนึ่งๆ ซึ่งได้มาจากหลายทาง เช่น

2.5.1 งบประมาณแผ่นดิน หมายถึงเงินที่ได้รับจากรัฐบาลผ่านทางกระทรวง เจ้าสังกัด

2.5.2 เงินบำรุงการศึกษา ซึ่งเป็นเงินที่สถาบันการศึกษาได้รับอนุญาตให้เก็บจากนักเรียน ส่วนหนึ่งของเงินนี้จะแบ่งเป็นเงินบำรุงห้องสมุด

2.5.3 เงินรายได้อื่นๆ เช่น เงินจากการบริจาค

### 3. บทบาทและความสำคัญของห้องสมุดในสังคม

#### 3.1 บทบาทของห้องสมุดในสังคม

จากการศึกษาประวัติของห้องสมุด ทำให้เราได้ทราบความจริงว่าห้องสมุดได้เข้ามามีบทบาทอยู่ในสังคมตลอดเวลา จนเป็นที่ยอมรับว่า ห้องสมุดเป็นสถาบันหนึ่งในของสังคมที่มีผู้ใช้ห้องสมุดประกอบด้วยกลุ่มบุคคลหลายๆ กลุ่ม ซึ่งเปิดโอกาสให้บุคคลเหล่านั้นได้ศึกษาหาความรู้ ความเพลิดเพลินตามความพึงพอใจของผู้ใช้ ทั้งนี้เพราะห้องสมุดเป็นแหล่งรวบรวมวัฒนธรรม ความรู้ ความคิดเห็นต่างๆ ซึ่งจะเป็รากฐานในการสร้างความเป็นปึกแผ่นของสังคมต่อไปในภายหน้า บทบาทที่สำคัญของห้องสมุด คือ (สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์, 2540 : 2)

3.1.1 การให้การศึกษา สำหรับในสังคมประชาธิปไตยซึ่งต้องการให้ประชาชนเป็นผู้มีความรอบรู้ความรับผิดชอบ มีความคิดวิจารณ์ญาณเป็นของตนเอง ทั้งนี้เพราะถ้าประชาชนเป็นผู้ที่มีความรู้ดี เขาก็จะนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนาตนเองเป็นประการแรก และส่งผลไปพัฒนาสังคมและประเทศชาติในที่สุด

3.1.2 ช่วยเหลือในด้านการค้นคว้าวิจัย การค้นคว้าวิจัยเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการ ช่วยขจัดปัญหาต่างๆ ของสังคม การวิจัยจะสำเร็จลงได้ต้องอาศัยห้องสมุดเป็นแหล่งสำคัญในการช่วยเหลือแสวงหาข้อมูลทั้งในห้องสมุดเอง และแหล่งความรู้อื่นๆ อีกด้วย

3.1.3 ให้บริการด้านข่าวสารต่างๆ โลกในยุคปัจจุบันจัดว่าเป็นโลกแห่งยุคข่าวสาร ซึ่งจะมีความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ห้องสมุดจึงต้องรวบรวมข่าวสารต่างๆ ให้มากที่สุดและให้บริการแก่ผู้ใช้อย่างรวดเร็ว



3.1.4 ให้ความจรรโลงใจ นอกจากห้องสมุดจะทำหน้าที่รวบรวมหนังสือและวัสดุอื่นที่มุ่งให้การศึกษาหาความรู้แล้ว ก็ยังรวบรวมหนังสือและวัสดุอื่นๆ เช่น บทกวี นิพนธ์ งานศิลปะ นวนิยาย เรื่องสั้น ที่ทำให้ผู้อ่านได้รับความเพลิดเพลิน ความจรรโลงใจ และอาจมีการจัดกิจกรรมที่ให้ความจรรโลงใจ เช่น การจัดนิทรรศการ การอภิปราย ฉายภาพยนตร์ จัดแสดงดนตรี เป็นต้น

3.1.5 ช่วยให้คนรู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ โดยการจัดหาหนังสือ วัสดุเกี่ยวกับงานอาชีพ งานอดิเรก ดนตรี หรือใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ในการอ่านสิ่งพิมพ์ ดังกล่าว (ลมูล รัตตากร. 2539 : 15)

3.1.6 สร้างเสริมนิสัยในการอ่าน เพราะนิสัยในการอ่านเป็นสิ่งที่ดีจำเป็นสำหรับประชาชนทั่วไป ดังนั้นประชาชนที่มีคุณภาพของประเทศจะต้องมีนิสัยรักการอ่าน ประเทศที่ด้อยพัฒนาทั้งหลายก็มักจะแก้ปัญหาการอ่านหนังสือไม่ออกนี้โดยการสนับสนุนให้สร้างห้องสมุดประชาชน หรือที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้านหรือชุมชนขึ้น

### 3.2 ความสำคัญของห้องสมุดต่อสังคม

3.2.1 ด้านการศึกษา เนื่องจากการศึกษาแบบสมัยใหม่มุ่งเน้นที่จะพัฒนาความเจริญของแต่ละคน ตามความสนใจ ความถนัดและความต้องการทั้งเปิดโอกาสให้ทุกคนมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้ตามลำพัง เนื่องจากห้องสมุดเป็นแหล่งรวบรวม ความรู้ ความเพลิดเพลิน ที่จะช่วยนำผู้อ่านไปสู่ความรู้และวิทยาการใหม่ๆ ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดความคิดริเริ่ม ดังนั้นห้องสมุดจึงเป็นแหล่งที่มีความสำคัญที่จะช่วยให้ความมุ่งหมายในการจัดการศึกษาแผนใหม่บรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

3.2.2 ด้านวัฒนธรรม เนื่องจากในห้องสมุดมีหนังสือประเภทต่างๆ เช่น หนังสือเกี่ยวกับวรรณคดี หนังสือปรัชญาและศาสนาก็มีส่วนช่วยทำให้เกิดความซาบซึ้งในคุณธรรม ความดี หนังสือเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ก็ทำให้เกิดความเข้าใจอารยธรรม และวัฒนธรรมของชาติต่างๆ ส่วนหนังสือศิลปะก็ช่วยทำให้เกิดความซาบซึ้งในศิลปะ ระเบียบการของห้องสมุดก็มีส่วนช่วยส่งเสริมวัฒนธรรม เช่น การตรงต่อเวลา การรักษาสถาปัตยกรรม การมีมารยาทในการใช้ห้องสมุดที่จะไม่ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น นอกจากนี้การตกแต่งห้องสมุดให้ดูสวยงามเป็นระเบียบ ก็เป็นการส่งเสริมวัฒนธรรมในการรักความเป็นระเบียบเรียบร้อย จึงจัดได้ว่าห้องสมุดเป็นสถาบันหนึ่งที่มีความสำคัญทางด้านวัฒนธรรม

3.2.3 ด้านเศรษฐกิจ ห้องสมุดนับว่ามีความสำคัญต่อสังคมในด้านเศรษฐกิจ โดยที่การผลิตหนังสือและอุปกรณ์ต่างๆ ทำให้ตลาดหนังสือและอุปกรณ์มีการหมุนเวียนและ

จำหน่ายอย่างกว้างขวาง จึงช่วยทำให้คนที่มีความสามารถที่ไม่ดีได้มีโอกาสที่จะแสวงหาความรู้ ความเพลิดเพลินได้โดยไม่ต้องเสียเงินมาก ช่วยทำให้ประชาชนรู้จักแสวงหาความรู้ และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้หนังสือที่มีข้อคิดเกี่ยวกับอาชีพก็ช่วยทำให้บุคคลสามารถเลือกอาชีพได้เหมาะสมกับตน

3.2.4 ด้านปัจจัย 4 เนื่องจากห้องสมุดเป็นแหล่งในการค้นคว้าทำให้เกิดความรู้ความคิดอย่างกว้างขวางที่จะปรับปรุงอาหาร ที่อยู่ และเครื่องนุ่งห่มของคนให้ดีขึ้น และเมื่อเจ็บไข้ได้ป่วยก็มีวิจรรณญาณที่จะแก้ไขได้โดยไม่ต้องปล่อยให้ตนเองเป็นเครื่องทดลองยา ห้องสมุดเป็นสถาบันหนึ่งในสังคมที่มีความสำคัญในด้านการศึกษาแสวงหาความรู้ ทำให้ผู้ใช้ได้มีโอกาสพัฒนาตนเองเป็นเมืองแรก และผลสุดท้ายก็คือการพัฒนาสังคม ที่เขาคำรงอยู่นอกจากนี้ห้องสมุดก็ยังมีค่าสำคัญในด้านวัฒนธรรม โดยเป็นแหล่งที่รวบรวมสิ่งที่แสดงถึงวัฒนธรรมของชาติ และยังช่วยให้ประชาชนที่มีความสามารถที่ไม่ดีได้มีโอกาสได้เข้าไปศึกษาหาความรู้ต่างๆ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายแต่ประการใด ซึ่งห้องสมุดจะทำหน้าที่เช่นนี้ได้ก็ต่อเมื่อเป็นห้องสมุดที่มีองค์ประกอบสำคัญ คือ มีอาคารสถานที่ มีวัสดุห้องสมุด มีบุคลากร และมีงบประมาณจำนวนที่เพียงพอที่จะทำให้ห้องสมุดสามารถดำเนินการไปได้อย่างดีตามจุดประสงค์ที่ตั้งไว้

#### 4. บทบาทห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ห้องสมุดเป็นสถานที่รวบรวมสารสนเทศซึ่งเป็นสรรพวิทยาการทั้งปวง ทั้งที่อยู่ในรูปของวัสดุตีพิมพ์และไม่ตีพิมพ์ รวมทั้งฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ต่างๆ โดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้บริหารและดำเนินงานต่างๆ เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด โดยคำนึงถึงประโยชน์และความสะดวกสบายของผู้ใช้เป็นสำคัญ (ประจักษ์ กิจเจริญ. 2543 : 2)

มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งอาจเรียกมหาวิทยาลัย หรือชื่ออื่นใด เช่น สถาบัน วิทยาลัย

ดังนั้น ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงหมายถึง สถานที่รวบรวมสารสนเทศซึ่งเป็นสรรพวิทยาการต่างๆ ทั้งปวงของมหาวิทยาลัยที่เปิดสอนตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป โดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้บริหารและดำเนินงานต่างๆ เพื่อบริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ซึ่งห้องสมุดมหาวิทยาลัยอาจเป็นห้องสมุดกลางหรือห้องสมุดคณะหรือห้องสมุดเทียบเท่าคณะ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีบทบาทหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและบริการวิชาการแก่ชุมชน ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วย

ตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ บทบาทหน้าที่สำคัญของห้องสมุดมหาวิทยาลัยมี ดังนี้

4.1 จัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่มีการบันทึกในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ วัสดุพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์ ซึ่งรวมถึงสารสนเทศที่บันทึกในรูปแบบเสียง รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ กราฟิก สื่อสามมิติ และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ ให้ครบถ้วนตามความจำเป็นและอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนองตอบภาระหน้าที่ของมหาวิทยาลัยค้นสังกัด ดำเนินการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถสืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี นอกจากนี้ต้องมีหลักการเพิ่มจำนวนสารสนเทศอย่างมีระบบและต่อเนื่อง ให้สอดคล้องกับนโยบาย เป้าหมาย และความต้องการของมหาวิทยาลัย

4.2 จัดหาบุคลากรในห้องสมุดให้มีคุณสมบัติ จำนวนและประเภทต่างๆ ตามความจำเป็นอย่างเพียงพอ ผู้ปฏิบัติงานประกอบด้วยบรรณารักษ์ นักเอกสาร นักวิชาการในสาขาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาห้องสมุด ดูแลรักษา และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย

4.3 จัดให้มีวารสารเฉพาะสาขาวิชาตามความจำเป็นของแต่ละสาขาวิชาที่เปิดสอนเป็นวิชาเอก วิชาโท ของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ให้คำนึงถึงการบอกรับวารสารด้วยวิธีอื่นๆ เช่น การสั่งซื้อบทความ วารสารและสาระสังเขปซึ่งสามารถส่งฉบับพิมพ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ทันที รวมทั้งการบอกรับวารสารอิเล็กทรอนิกส์ วารสารประเภทให้ความรู้ทั่วไปเพื่อความจรรโลงใจ ให้มีจำนวนตามความเหมาะสม

4.4 มุ่งส่งเสริมให้บริการเพื่อความสะดวกแก่ผู้ใช้ทุกประเภท และส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ต้องหาวิธีการ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัยและโทรคมนาคมที่จำเป็นเพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างรวดเร็วและครบถ้วนตามความต้องการ ทั้งบริการให้เปล่าและบริการที่ต้องเสียค่าธรรมเนียม

4.5 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรดำเนินการให้เกิดความร่วมมือ โดยการสร้างเครือข่ายเชื่อมโยง เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรและเทคโนโลยีร่วมกันทุกด้าน โดยคำนึงถึงหลักการประหยัดและประสิทธิภาพการบริการ

4.6 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยควรมีระบบการประกันคุณภาพของห้องสมุดในมหาวิทยาลัยเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุดในมหาวิทยาลัย และสอดคล้องกับนโยบายประกันคุณภาพการศึกษาของชาติ

สรุปได้ว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีบทบาทหน้าที่ในการส่งเสริมการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย การให้บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยและสังคม โดยการจัดหา รวบรวม จัดระบบและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งวัสดุตีพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในรูปแบบต่างๆ ซึ่งดำเนินการ โดยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง ได้แก่ บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ ฯลฯ ตลอดจนนำเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงานและให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้มาใช้ห้องสมุด ได้รับข้อมูลหรือสารสนเทศที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความประทับใจในการเข้ารับบริการ

### 5 มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2544 : 1) จัดทำขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เพื่อให้เป็นการตอบสนองต่อการศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเองและการศึกษาตลอดชีวิต และเป็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพ การศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาให้ได้มาตรฐานในการประกันคุณภาพการศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัยจึงกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องสมุดไว้ ดังนี้

5.1 ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรจัดหาและรวบรวม ทรัพยากรสารสนเทศที่มีการบันทึกในทุกรูปแบบ ได้แก่ วัสดุตีพิมพ์ โสตทัศน์วัสดุ สารสนเทศ ที่บันทึกในรูปแบบเสียง รูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รูปภาพ สื่อสามมิติ และฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ ให้ครบถ้วนตามความจำเป็นและอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนองตอบภาระหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษา ด้นสังกัด ดำเนินการจัดเก็บอย่างมีระบบ เพื่อให้สามารถสืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยี นอกจากนี้ ต้องมีหลักเกณฑ์การเพื่อจำนวน ทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีระบบและต่อเนื่องให้สอดคล้องกับนโยบาย เป้าหมายของ สถาบันอุดมศึกษา

5.1.1 ทรัพยากรสารสนเทศพื้นฐาน ที่จะต้องจัดหาเข้าห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษามีดังนี้

1) ทรัพยากรสารสนเทศที่ส่งเสริมหลักสูตรและกิจกรรมทางวิชาการของ สถาบันอุดมศึกษาทุกระบบการศึกษา

2) ทรัพยากรสารสนเทศที่ผลิต และเผยแพร่โดยสถาบันอุดมศึกษาด้าน สังกัด

3) ทรัพยากรสารสนเทศทางศิลปวัฒนธรรม ทรัพยากรสารสนเทศ  
ท้องถิ่นและภูมิปัญญาท้องถิ่น

4) ทรัพยากรสารสนเทศที่ส่งเสริมความสนใจใคร่รู้ สติปัญญาและ  
นันทนาการ ตลอดจนแนวทางในการประกอบอาชีพและดำรงชีวิตอย่างมีความสุข

#### 2.1.2 ปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

1) ขอบเขตและลักษณะของหลักสูตรในสถาบันอุดมศึกษา

2) จำนวนและลักษณะของคณาจารย์และนักศึกษา

3) วิธีการจัดกระบวนการเรียนรู้

4) จำนวนนักศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา

5) จำนวนวิทยาเขต ศูนย์การเรียนและหน่วยงานเรียกชื่ออย่างอื่นใน

แต่ละสถาบันอุดมศึกษาและลักษณะของสารสนเทศท้องถิ่น ของแต่ละท้องถิ่น

6) ความต้องการคณาจารย์ในการสอน การวิจัย และการบริการทาง  
วิชาการแก่สังคม และบุคลากรอื่นๆ ในสถาบันอุดมศึกษา

7) ความต้องการของผู้ใช้ที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่ง  
ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไม่สามารถ ยืมทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้จาก ห้องสมุดอื่น

5.1.3 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีหนังสือ  
จำนวนไม่น้อยกว่า 100,000 เล่ม และจะต้องมีตัวเล่มหนังสืออย่างน้อยร้อยละ 50 ทั้งนี้ จำนวน  
ทรัพยากรสารสนเทศในรูปสื่ออื่นๆ ให้นับเท่ากับจำนวน เล่มของหนังสือที่บันทึกลงชื่อ ที่  
สามารถค้นหามาใช้ได้ทันทีที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีวารสารเฉพาะสาขาวิชาตามความ  
จำเป็นของแต่ละสาขาที่เปิดสอนเป็นวิชาเอก วิชาโท ของสถาบันอุดมศึกษา ทั้งนี้ให้คำนึงถึง  
การบอกรับวารสารด้วยวิธีอื่นๆ เช่น การสั่งซื้อบทความวารสารและสาระสังเขปซึ่งสามารถสั่ง  
ฉบับพิมพ์ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ทันที รวมทั้งการบอกรับวารสารอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับ  
วารสารประเภทให้ความรู้ทั่วไปและเพื่อความจรรโลงใจ ให้มีจำนวนตามความเหมาะสม

5.2 บริการห้องสมุด ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรจัดให้มีบริการที่มุ่งส่งเสริม  
ให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ทุกประเภทและส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ต้องหาวิธี เครื่องมือ  
เทคโนโลยีที่ทันสมัยและโทรคมนาคมที่จำเป็น เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากร  
สารสนเทศอย่างรวดเร็วและครบถ้วนตามความต้องการ ทั้งบริการให้เปล่าและบริการที่ต้องเสีย  
ค่าธรรมเนียม ดังนี้

5.2.1 ต้องจัดให้มีการปฐมนิเทศนักศึกษา การสอน หรือร่วมสอนการค้นคว้า  
ทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนช่วยค้นคว้า และให้คำปรึกษาทางวิชาการ



5.2.2 จัดให้มีบริการยืม-คืน โดยกำหนดระเบียบเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับบริการอย่างเสมอภาคตามสิทธิที่ควร

5.2.3 ต้องมีบริการสืบค้นผ่านเครือข่ายภายในประเทศ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และการสอนสืบค้นด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์

5.2.4 ต้องมีชั่วโมงบริการอย่างสม่ำเสมอและเหมาะสม

5.2.5 หากมีการเรียนการสอนนอกสถาบันอุดมศึกษาควรจัดให้มีการบริการเพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ตามความต้องการ

5.2.6 ต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

5.2.7 ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างกว้างขวางและประหยัด ดังนั้นห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจึงควรจัดให้มีทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่างๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐานดังกล่าว

## มหาวิทยาลัยนครพนม

### 1. ความเป็นมาของมหาวิทยาลัยนครพนม

มหาวิทยาลัยนครพนมเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐที่เกิดจากการหลอมรวมสถานศึกษาในจังหวัดนครพนม ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนครพนม พ.ศ.2548 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 122 ตอนที่ 35 ก เมื่อวันที่ 1 กันยายน พ.ศ.2548 จึงมีผลให้มหาวิทยาลัยนครพนม ได้รับการยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยนครพนม ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน 2548

โดยมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัตินั้นให้รวม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครพนม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาเขตนครพนม วิทยาลัยเทคนิคนครพนม วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีนครพนม วิทยาลัยการอาชีพธาตุพนม วิทยาลัยการอาชีพนาหว้า วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนม มาจัดตั้งเป็นมหาวิทยาลัยนครพนมและให้มหาวิทยาลัยนครพนมเป็นนิติบุคคลและเป็นส่วนราชการตามกฎหมายสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนมดำเนินการกิจการภายใต้ภารกิจเดิมของสถานศึกษาที่หลอมรวม โดยจัดการศึกษาทั้งในระดับหลักสูตรระยะสั้น หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หลักสูตรปริญญา ภายใต้ภารกิจการหลอมรวมสถานศึกษาต่างๆ เข้าด้วยกัน ซึ่งแตกต่างจากสถาบันอุดมศึกษาเดิมที่จัดตั้งสถาบันใหม่

## 2. ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ปรัชญา

### 2.1 ปณิธาน

มหาวิทยาลัยนครพนม เป็นศูนย์กลางรวมการศึกษาของภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน มีที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ติดแม่น้ำโขงใกล้ชิดกับประเทศเพื่อนบ้านในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง เป็นสถาบันการศึกษาทั้งทักษะวิชาชีพและวิชาการที่วางรากฐานให้เป็นแหล่งความรู้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อท้องถิ่น ประเทศชาติและอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง

### 2.2 วิสัยทัศน์

มหาวิทยาลัยนครพนม เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำในอนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขงที่มุ่งจัดการศึกษาด้านทักษะวิชาชีพ และผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถทางวิชาการ โดยเน้นการกระจายโอกาสทางการศึกษาแก่ชุมชน ตั้งแต่ระดับท้องถิ่น ไปถึงระดับอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงทำการผลิตบัณฑิต การบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมโดยมีการวิจัยเป็นฐานและเป็นมหาวิทยาลัยที่มีการบริหารจัดการที่ดี

### 2.3 พันธกิจ

มหาวิทยาลัยนครพนมจะปฏิบัติตามพันธกิจหลัก 4 ด้านคือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ให้เป็นที่ยอมรับในระดับมาตรฐานของชาติและมุ่งสู่มาตรฐานสากลโดยเร็ว

### 2.4 ปรัชญา

บัณฑิตของมหาวิทยาลัยนครพนมที่พึงประสงค์ “มีวินัย ใฝ่รู้ สู้งาน วิชาการดี มีคุณธรรม” บุคลากรของมหาวิทยาลัยที่พึงประสงค์ “ซื่อสัตย์ สามัคคี มีคุณธรรม ทำงานอย่างมืออาชีพ”

### 2.5 การแบ่งส่วนราชการ

มหาวิทยาลัยนครพนม มีส่วนราชการระดับคณะหรือเทียบเท่าคณะ คือ  
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์  
คณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนม  
วิทยาลัยเทคนิค  
วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีนครพนม

วิทยาลัยการอาชีพธาตุพนม

วิทยาการอาชีพนาหว้า

สำนักวิทยบริการ

สถาบันวิจัยและพัฒนา

หน่วยงานที่จัดตั้งตามมติสภามหาวิทยาลัยระดับคณะคือ วิทยาลัยการบิ  
นนาชาติ วิทยาลัยการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ สถาบันภาษา ด้านการจัดการศึกษา  
มหาวิทยาลัยนครพนม จัดการเรียนการสอนรวม 56 หลักสูตร จำแนกเป็นหลักสูตรต่ำกว่า  
ปริญญาตรี 31 หลักสูตร หลักสูตรปริญญาตรี 22 หลักสูตร หลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต  
2 หลักสูตร หลักสูตรปริญญาโท 1 หลักสูตร มีนักศึกษาจำนวน 6,452 คน คณาจารย์ 269 คน  
และบุคลากรฝ่ายต่างๆ 250 คน

## สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

### 1. ประวัติความเป็นมาสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

มหาวิทยาลัยนครพนมเป็นมหาวิทยาลัยที่เกิดจากการหลอมรวมสถานศึกษาใน  
จังหวัดนครพนมตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนครพนม พ.ศ. 2548 ซึ่งประกาศใน  
ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 122 ตอนที่ 75 ก เมื่อวันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2548 จึงมีผลให้  
มหาวิทยาลัยนครพนม ได้รับการยกฐานะเป็น“มหาวิทยาลัยนครพนม” ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน  
พ.ศ. 2548 โดยมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัตินั้นให้รวม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครพนม  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาเขตนครพนม วิทยาลัยเทคนิคนครพนม วิทยาลัยเกษตรและ  
เทคโนโลยีนครพนม วิทยาลัยการอาชีพธาตุพนม วิทยาลัยการอาชีพนาหว้า และวิทยาลัย  
พยาบาลบรมราชชนนี นครพนม

มาจัดตั้งเป็นมหาวิทยาลัยนครพนม และให้มหาวิทยาลัยนครพนม เป็นนิติบุคคล  
และเป็นส่วนราชการตามกฎหมาย สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัย  
นครพนมดำเนินการภายใต้ภารกิจเดิมของสถานศึกษาที่นำมาหลอมรวม จัดการศึกษาทั้งใน  
ระดับหลักสูตรระยะสั้น หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หลักสูตรประกาศนียบัตร  
วิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หลักสูตรปริญญา ภายใต้ภารกิจการหลอมรวมสถานศึกษาต่างๆ เข้า  
ด้วยกัน ซึ่งแตกต่างจากสถาบันอุดมศึกษาเดิมที่จัดตั้งสถาบันขึ้นมาใหม่และในวันที่ 2 สิงหาคม  
พ.ศ. 2550 ตามกฎกระทรวงศึกษาธิการ จัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยนครพนม

กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2550 โดย นายวิจิตร ศรีสอ้าน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ได้ประกาศจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยนครพนม ขึ้นดังต่อไปนี้ 1) สำนักงานอธิการบดี 2) คณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ 4) สถาบันวิจัยและพัฒนา 5) สำนักวิทยบริการ 6) วิทยาลัยการอาชีพธาตุพนม 7) วิทยาลัยการอาชีพนาหว้า 8) วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีนครพนม 9) วิทยาลัยเทคนิคนครพนม และ 10) วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครพนม

## 2. ปัจจุบันสำนักวิทยบริการ

ตั้งอยู่เลขที่ 167 หมู่ที่ 8 อาคารบรรณราชนครินทร์ บ้านเนินสะอาด ตำบล นาราชควาย อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม 48000 มีห้องสมุดจัดเป็นหน่วยบริการตามความ ร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยและเทคโนโลยีสารสนเทศ ณ หอสมุดเมืองนครพนม อีก 1 แห่ง

## 3. ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ และแผนการดำเนินงาน

3.1 ปรัชญา ศูนย์รวมแหล่งความรู้ มุ่งสู่ภูมิปัญญา พัฒนาความคิด พิชิต เทคโนโลยี บริการดี ประทับใจ เพิ่มสายใยต่อชุมชน

3.2 ปณิธาน มุ่งส่งเสริมความเป็นเลิศในการบริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศ

3.3 วิสัยทัศน์ เป็นศูนย์กลางด้านนวัตกรรมนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และ สื่อสารที่ทันสมัย สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการสนับสนุนมหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศทาง วิชาการ

### 3.4 พันธกิจ

3.4.1 มุ่งให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยบุคลากรที่มีความพร้อม

3.4.2 มุ่งให้การพัฒนาสังคมองค์ความรู้และหลากหลายทุกสาขางาน

3.4.3 มุ่งให้การพัฒนาาระบบสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

3.4.4 มุ่งให้การสนับสนุนการเรียนการสอน

3.4.5 มุ่งให้การพัฒนาห้องสมุดเป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (e-Library)

3.4.6 มุ่งให้บริการและพัฒนาชุมชนและบำรุงศิลปวัฒนธรรม

### 3.5 แผนกลยุทธ์

3.5.1 ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการ

3.5.2 พัฒนาวิธีการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และมีศักยภาพ  
เทียบเท่าระบบมาตรฐานสากล

3.5.3 พัฒนานุคลากรเข้าอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร  
ทุกระดับในการปฏิบัติงานและการให้บริการ

3.5.4 ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน  
และการให้บริการเต็มรูปแบบอย่างมีประสิทธิภาพ

3.5.5 สร้างเครือข่ายความร่วมมือในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศกับ  
องค์กรต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก

3.5.6 ผลิตสื่อการศึกษาที่มีคุณภาพ

### 3.6 แผนการดำเนินงาน

3.6.1 เพื่อพัฒนานุคลากรให้บริการด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมี  
ความพร้อมตลอดเวลา

3.6.2 เพื่อพัฒนาเป็นแหล่งความรู้ทางวิชาการ สามารถชี้นำทางด้าน  
อุตสาหกรรม เกษตรกรรม เทคโนโลยี ธุรกิจและการบริการวิชาการจัดการเน้นการพัฒนาที่  
ยั่งยืน

3.6.3 เพื่อพัฒนาการจัดการทรัพยากรของสำนักวิทยบริการให้มี  
ประสิทธิภาพประหยัด คัดลงตัวเป็นธรรมแก่บุคลากร

3.6.4 เพื่อพัฒนาห้องสมุดให้เป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ทุกสาขา

3.6.5 เพื่อพัฒนายกระดับมาตรฐานของมหาวิทยาลัย ให้มีศักยภาพ ด้าน  
เทคโนโลยี การเรียนการสอนและการบริหาร

3.6.6 เพื่อพัฒนาส่งเสริมบริการชุมชนและบำรุงศิลปวัฒนธรรม

### 4. ภารกิจหลัก (ภาระงานของหน่วยงาน)

4.1 จัดหาและผลิตทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับภารกิจของมหาลัย

4.2 จัดวางระบบการเข้าถึงข้อมูล ความรู้ และการให้บริการสื่อสารสนเทศอย่าง  
สะดวกและมีประสิทธิภาพ

4.3 พัฒนานุคลากรให้มีความรู้เพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอทันต่อวิวัฒนาการและ  
ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

4.4 นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับการดำเนินงานเพื่อให้บริการ  
อย่างมีประสิทธิภาพ



## 5. นโยบายสำนักวิทยบริการ

### 5.1 นโยบายข้อที่ 1 การบริหารจัดการสำนักวิทยบริการ

5.1.1 ปฏิรูประบบการบริหารงานให้มีการกระจายอำนาจการบริหารถึงหน่วยงานปฏิบัติงาน

1) ปรับปรุงระบบการบริหารงานภายในสำนักวิทยบริการ โดยแต่งตั้งบุคลากรที่เหมาะสมให้เป็นหัวหน้างานแต่ละงาน เพื่อเป็นการกระจายอำนาจการบริหาร

2) จัดประชุมคณะกรรมการสำนักฯ ผู้บริหารและหัวหน้างานอย่างน้อยภาคเรียนละ 2 ครั้ง เพื่อเสนอข้อคิดเห็นร่วมกันในการบริหารงาน

5.1.2 ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรทุกระดับ ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแสดงความคิดเห็นด้านการบริหารงาน

1) จัดประชุมบุคลากรทั้งหมดของสำนักวิทยบริการ อย่างน้อยภาคเรียนละ 1 ครั้ง เพื่อแถลงนโยบายการบริหารของผู้บริหาร และเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

2) จัดให้มีช่องทางสำหรับบุคลากร เสนอความคิดเห็นไว้หลายช่องทาง

### 5.1.3 สร้างระบบการสร้างขวัญและกำลังใจกับบุคลากร

1) พิจารณาปรับวุฒิการศึกษาของบุคลากรอย่างเป็นธรรมและตรวจสอบได้

2) จัดหาทุนเพื่อพัฒนาทางด้านการศึกษาของบุคลากร

3) จัดสวัสดิการด้านอื่นๆ ที่เหมาะสมให้แก่บุคลากรของสำนัก

วิทยบริการฯ

5.1.4 พัฒนาระบบการจัดสรรงบประมาณให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับระบบการจัดสรรงบประมาณของมหาวิทยาลัย

1) ปรับปรุงระบบการจัดสรรงบประมาณให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับระบบการจัดสรรงบประมาณของมหาวิทยาลัย

2) จัดสรรงบประมาณตามจำนวนนักศึกษาในแต่ละคณะเพื่อให้สอดคล้องกับงบประมาณที่ได้รับ

3) จัดสรรรายได้จากการจัดการจัดกิจกรรมพิเศษของสำนัก วิทยบริการฯ

### 5.1.5 จัดสภาพแวดล้อม ภูมิทัศน์ ที่เอื้อประโยชน์ต่อการเรียนรู้

1) จัดตกแต่งสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกให้ดูสวยงาม มีชีวิตชีวา เชื้อต่อการเรียนรู้

2) จัดทำสถานที่ให้เป็นสัดส่วนเพื่อจัดเก็บครุภัณฑ์ของสำนักวิทยบริการฯ ที่ชำรุดและสามารถใช้งานได้

5.1.6 พัฒนาระบบการบริหารจัดการให้มีคุณภาพตามระบบการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

1) มีการจัดระบบ ปรับปรุงขั้นตอนการบริหารงานและการปฏิบัติงานของสำนัก วิทยบริการฯ โดยจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

2) ปรับปรุงระบบงานสารบรรณของสำนักวิทยบริการฯ ให้เป็นแบบ e- Office

3) จัดประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกได้รับรู้

4) จัดให้มีระบบการประเมินที่มีประสิทธิภาพ และนำผลการประเมินนั้นมาพิจารณาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานดีเด่นเพื่อประกาศเกียรติคุณ

5.1.7 พัฒนาระบบการประกันคุณภาพ ด้วยวิธีการสร้างคุณภาพประสานกับการประเมินคุณภาพ

1) พัฒนากลไกการประกันคุณภาพของสำนักฯ ให้มีมาตรฐาน

2) เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจเรื่องประกันคุณภาพการศึกษาให้กับบุคลากรภายในสำนักวิทยบริการฯ

3) จัดทำรายงานการประเมินตนเอง

4) จัดทำรายงานประจำปีของสำนักวิทยบริการฯ

5) รับการประเมินคุณภาพการศึกษาจากหน่วยงานภายในและภายนอก

5.2 นโยบายข้อที่ 2 การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

5.2.1 สร้างแนวทางในการดำเนินการด้านการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระบบชัดเจนทำให้มีทรัพยากรอย่างหลากหลายทั้งในด้านรูปแบบและเนื้อหาที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้

1) จัดหา คัดเลือกและทำรายการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ให้มีเนื้อหาที่หลากหลายและสอดคล้องกับหลักสูตร

2) เสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับจากสำนักพิมพ์ต่างๆ ส่งไป

ยังคณะ

3) จัดงานออกร้านทรัพยากรสารสนเทศ (Book Fair) เพื่อให้คณาจารย์ และนักศึกษาได้คัดเลือก

4) จัดทำแบบฟอร์มสำรวจการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้คณาจารย์ และนักศึกษาเสนอความคิดเห็น

5) สำรวจการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้เพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในการให้บริการ เช่น สถิติการยืม-คืนหนังสือ สถิติการใช้วารสาร

6) จัดให้มีการสำรวจหนังสือ ปีละ 1 ครั้ง เพื่อสำรวจหนังสือเก่าแล้วคัดออก พร้อมซื้อหนังสือใหม่มาทดแทน

5.2.2 พัฒนาระบบการจัดเก็บ และค้นคืนทรัพยากรสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเป็นมาตรฐานสากลและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ

1) จัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ มาใช้ในการจัดเก็บและค้นคืนทรัพยากรสารสนเทศ เช่น โปรแกรมระบบงาน Z39.50 ตามมาตรฐาน ISO 23950

2) จัดอบรมวิธีการสืบค้นข้อมูลให้แก่ผู้ใช้บริการ

5.2.3 ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ

1) แจ้งให้ผู้ใช้ทราบถึงทรัพยากรสารสนเทศ ที่ทางสำนักวิทยบริการฯ มีไว้ให้บริการ โดยจัดพิมพ์เป็นรายชื่อหนังสือใหม่เป็นรูปเล่ม และลงเว็บไซต์ของสำนักฯ พร้อมทั้งสำเนาหน้าสารบัญส่งไปยังคณะต่างๆ และคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่น่าสนใจพร้อมจัดทำสาระสังเขป

2) จัดตู้โชว์แนะนำหนังสือและวารสารใหม่

3) แนะนำบทความวารสารที่น่าสนใจในจดหมายข่าวของสำนักวิทยบริการ

4) ตรวจสอบหนังสือและวารสารที่ชำรุดเพื่อส่งซ่อมบำรุงและนำมาให้บริการแก่ผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอ

5) จัดให้มีการบริการสารสนเทศ (บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า) ที่สร้างความประทับใจที่ดีแก่ผู้ใช้ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้

6) ปรับปรุงห้องศึกษาเดี่ยวให้มีสภาพพร้อมให้บริการและนำเข้าใช้บริการ

### 5.3 นโยบายข้อที่ 3 การบริการสารสนเทศท้องถิ่น

5.3.1 จัดเป็นแหล่งข้อมูลสารสนเทศท้องถิ่น โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการในท้องถิ่น

- 1) เผยแพร่ข่าวสารสนเทศท้องถิ่นผ่านสื่อเสียงตามสายของท้องถิ่น
- 2) จัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศท้องถิ่นผ่านสื่อเสียงตามสายของท้องถิ่น
- 3) จัดบริการสารสนเทศท้องถิ่นเคลื่อนที่
- 4) จัดเก็บและจัดทำจดหมายเหตุและสารสนเทศของมหาวิทยาลัย

ราชภัฏกาญจนบุรี

5.3.2 สร้างเครือข่ายสารสนเทศท้องถิ่นที่สามารถเชื่อมโยงไปยังเครือข่ายอื่นๆ ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และนานาชาติ

- 1) จัดทำฐานข้อมูลท้องถิ่นและเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายสารสนเทศท้องถิ่นทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ ระดับนานาชาติ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- 2) จัดทำแผนการบริการอินเทอร์เน็ตสู่ชุมชน
- 3) จัดอบรมให้แก่บุคคล/ประชาชนในท้องถิ่น

5.3.3 มีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการจัดดำเนินงานสารสนเทศท้องถิ่น

- 1) จัดหาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการจัดดำเนินงานสารสนเทศท้องถิ่น
- 2) ส่งเสริมบุคลากรพัฒนาความรู้ เข้าร่วมอบรมเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศงานจดหมายเหตุและสารสนเทศท้องถิ่น

### 5.4 นโยบายข้อที่ 4 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริการ

5.4.1 มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

- 1) จัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) ปรับปรุงฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ของระบบสารสนเทศที่มีอยู่เดิมให้มีความทันสมัยและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) สร้างเครือข่ายระบบสารสนเทศภายในและภายนอกสำนักวิทยบริการฯ
- 4) ดำเนินการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศระหว่างมหาวิทยาลัยใน

ภูมิภาคตะวันตก

### 5) สร้างเครือข่ายระบบสารสนเทศระหว่างมหาวิทยาลัยในภูมิภาค

ตะวันตก

5.4.2 มีระบบฐานข้อมูลภายในสำนักวิทยบริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการให้บริการอย่างเต็มศักยภาพ

1) สร้างฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของสำนักฯ ให้ครบถ้วนและทันสมัย

2) บอกรับฐานข้อมูลในสาขาต่างๆ ที่สอดคล้องกับหลักสูตรของมหาวิทยาลัย

3) จัดสร้างฐานข้อมูลระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร เช่น ฐานข้อมูลบุคลากร ฐานข้อมูลงบประมาณ เป็นต้น เพื่อใช้ในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ

4) เชื่อมโยงฐานข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย

5) สร้างฐานข้อมูลกลางของมหาวิทยาลัย

5.4.3 จัดให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ที่จัดหาอย่างคุ้มค่า และมีประโยชน์สูงสุด

1) จัดอบรมและฝึกทักษะบุคลากรให้สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยต่างๆ ในสำนักวิทยบริการฯ เพื่อให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) จัดประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบถึงฐานข้อมูลที่สำนักฯ บอกรับและจัดทำขึ้น โดยผ่านทางข่าวสาร วารสาร ป้ายประกาศต่างๆ รวมทั้งจัดทำบันทึกข้อความแจ้งถึงคณะและโปรแกรมวิชาต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

3) จัดทำแผ่นป้าย และคู่มือการสืบค้น หรือคู่มือการใช้คอมพิวเตอร์วางไว้ด้านข้างของอุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการ

4) จัดทำสถิติการใช้บริการสืบค้นของผู้ใช้ และสำรวจความพึงพอใจของการรับบริการเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

5.4.4 การให้มีบริการทางด้านฝึกทักษะ และการสืบค้นข้อมูลบนเครือข่าย

1) จัดทำระบบให้บริการแลกเปลี่ยนความรู้ และความคิดเห็นบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

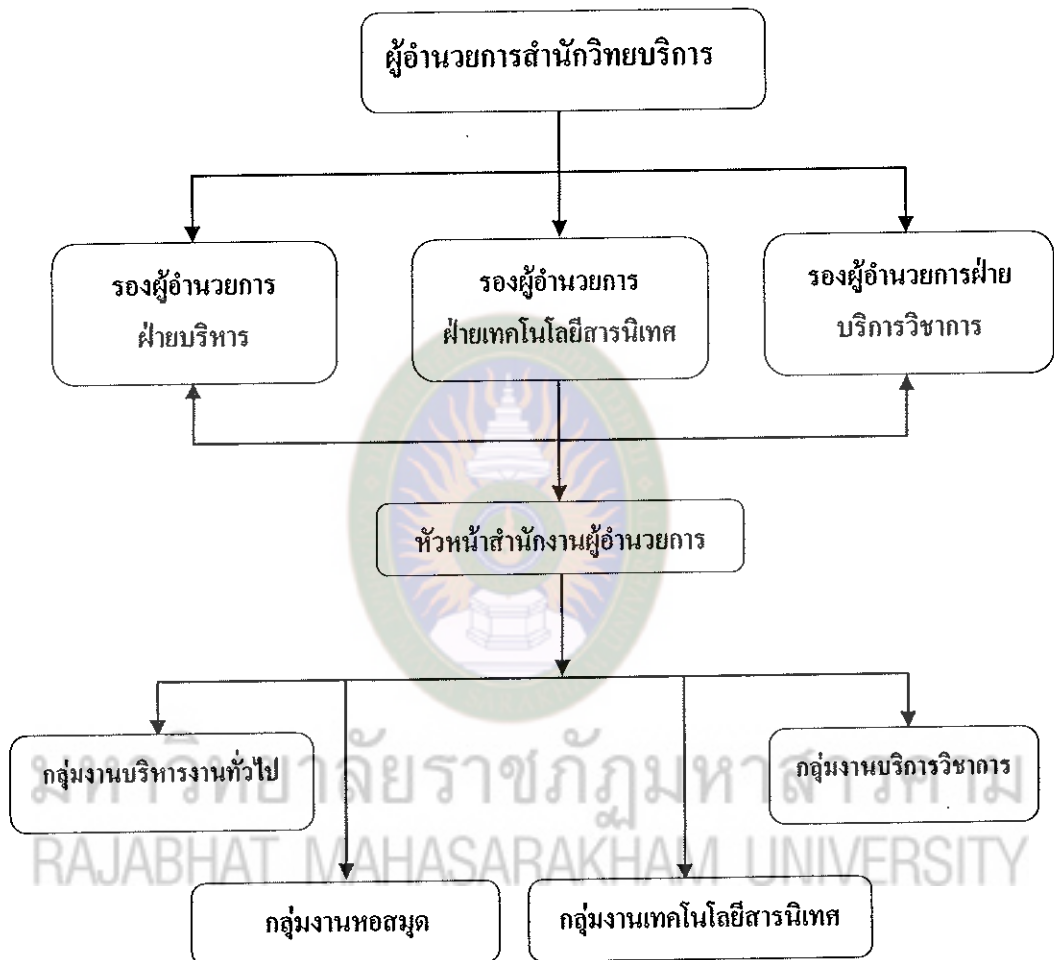
2) จัดทำแผนปฏิบัติการสำหรับฝึกทักษะและการสืบค้นที่ทันสมัย

5.4.5 จัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการเรียนการสอน

1) การจัดการเรียนการสอนระบบ (e-Learning)

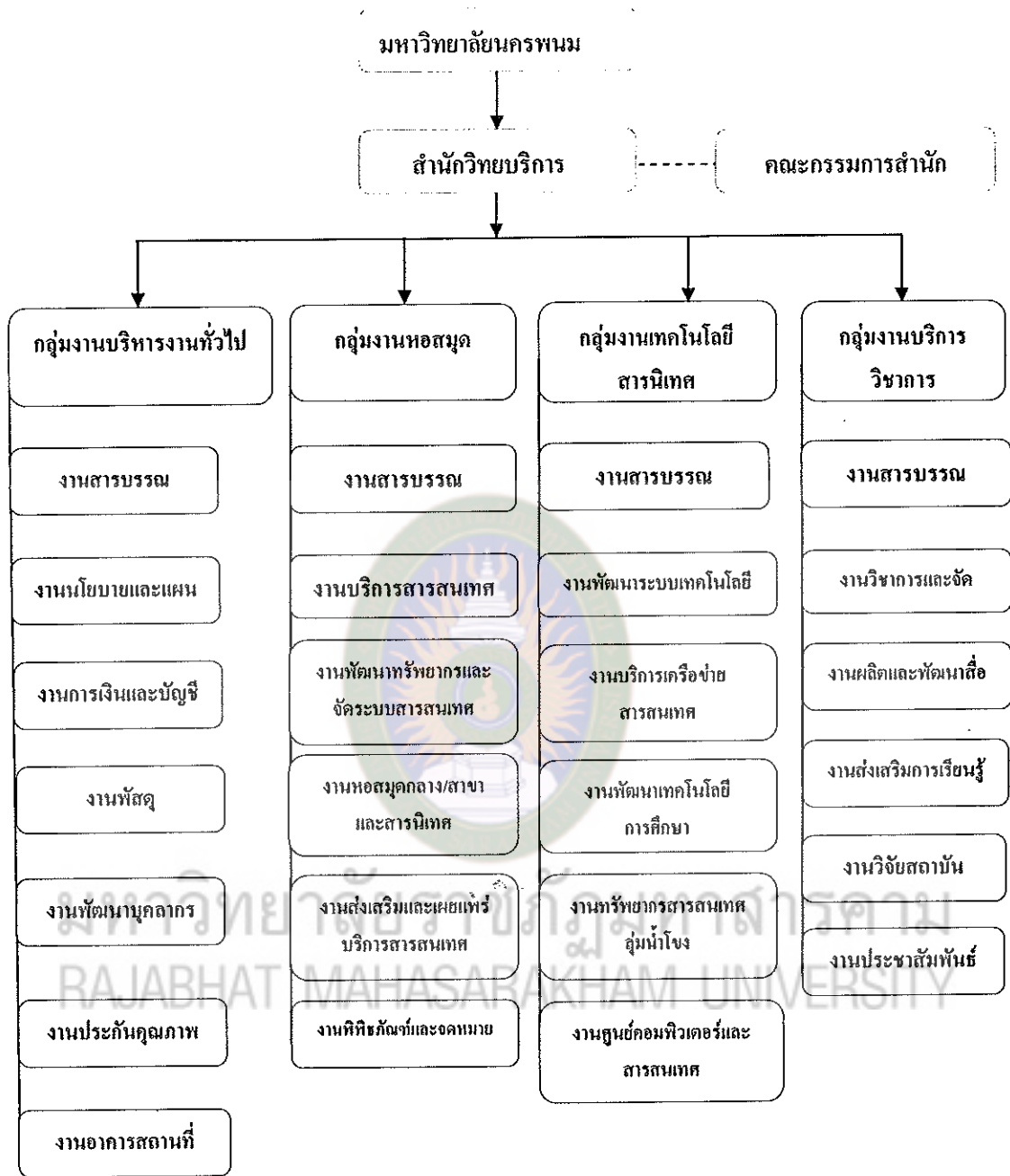


- 2) การจัดทำห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (e-library)
- 3) การจัดทำหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book)
- 4) การจัดทำวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal)



แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม

ที่มา : สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม. 2552 : 7



แผนภูมิที่ 3 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการสำนักวิทยบริการ

ที่มา : สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยนครพนม. 2552 : 9

ตารางที่ 1 การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ประจำปี 2552

รายการ	ผลการดำเนินงาน
จัดซื้อหนังสือ	6,000 รายการ
จัดซื้อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	25 ชื่อเรื่อง
จัดซื้อวัสดุอิเล็กทรอนิกส์ โสตทัศนวัสดุ	120 รายการ
ได้รับอภิธานนาการทรัพยากรสารสนเทศ	836 รายการ

ตารางที่ 2 ผลการยืม - คืน ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดประจำปี 2552

เดือน	การยืม (เล่ม)	การคืน (เล่ม)	การยืมต่อ (เล่ม)	รวม (เล่ม)	เฉลี่ย/วัน (เล่ม)
ต.ค. 2551	3,600	3,581	106	7,186	239
พ.ย. 2551	2,543	2,500	168	5,043	168
ธ.ค. 2551	3,750	3,745	195	7,395	249
ม.ค. 2552	3,650	3,641	101	7,291	243
ก.พ. 2552	2,780	1,760	188	4,540	151
มี.ค. 2552	2,560	2,542	121	5,102	170
เม.ย. 2552	2,980	2,969	72	5,949	198
พ.ค. 2552	2,563	2,555	138	5,118	170
มิ.ย. 2552	2,548	2,540	218	5,088	169
ก.ค. 2552	3,210	3,205	172	6,415	213
ส.ค. 2552	3,320	3,312	195	6,632	221
ก.ย. 2552	3,225	3,220	211	6,445	214
<b>รวม</b>	<b>36,729</b>	<b>35,574</b>	<b>1,885</b>	<b>72,303</b>	<b>2,405</b>

ตารางที่ 3 สถิติผู้ใช้บริการห้องสมุด ประจำปี 2552

เดือน	จำนวน (ครั้ง)	เฉลี่ย/วัน (ครั้ง)
ต.ค. 2551	17,200	573
พ.ย. 2551	17,500	583
ธ.ค. 2551	16,310	543
ม.ค. 2552	17,630	587
ก.พ. 2552	17,800	593
มี.ค. 2552	16,925	564
เม.ย. 2552	19,800	660
พ.ค. 2552	17,890	596
มิ.ย. 2552	18,930	631
ก.ค. 2552	18,980	632
ส.ค. 2552	19,525	650
ก.ย. 2552	18,762	625
รวม	217,252	7,237

6. งานบริการสำนักวิทยบริการ

งานในด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการมี ดังนี้

6.1 งานสารบรรณมีหน้าที่ในการรับ ส่งหนังสือของฝ่ายงานร่าง ได้ตอบร่างและตรวจสอบร่างหนังสือราชการรวมถึงงานเก็บเอกสาร ควบคุมการเก็บรักษาเอกสาร ให้ถูกต้องตามระเบียบของงานสารบรรณทางราชการ

6.2 งานหอสมุดกลางและสารสนเทศ มีหน้าที่ในการควบคุมดูแลนโยบายการบริหารงานหอสมุดกลาง

6.3 งานส่งเสริมและเผยแพร่บริการ มีภาระหน้าที่และภารกิจในการให้บริการและช่วยผู้ใช้ห้องสมุดค้นคว้า ให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศประเภทต่างๆ ได้ตามความต้องการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า ให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีความพึงพอใจในการใช้บริการและประเมินคุณภาพของการให้บริการด้วยวิธีการต่างๆ

6.4 งานพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ ทำหน้าที่รวบรวมและจัดเก็บเอกสารที่แสดงถึงประวัติพัฒนาการทางสังคมและวัฒนธรรม ที่เกี่ยวกับด้านกิจกรรมเหตุการณ์และพัฒนาการทุกด้านของมหาวิทยาลัยนครพนม และรวบรวมจัดเก็บเอกสารเกี่ยวกับสารสนเทศคู่มืออ้างอิง

6.5 งานพัฒนาทรัพยากรและจัดระบบ ทำหน้าที่คัดเลือก จัดทำ บำรุงรักษา และเผยแพร่ทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ ทั้งภายในและต่างประเทศ ให้สอดคล้องกับแผนการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัยของมหาวิทยาลัย และนำทรัพยากรสารสนเทศเหล่านี้ มาจัดระบบ เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงอย่างรวดเร็ว ทันสมัย ตรงกับความต้องการ และมีมาตรฐาน ตลอดจนดูแลการดำเนินงานด้านการอนุรักษ์และบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศให้อยู่ในสภาพดี โดยแบ่งเป็น 3 งาน ได้แก่ งานพัฒนาทรัพยากร งานวิเคราะห์ทรัพยากรและงานอนุรักษ์และบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ

6.6 งานบริการสารสนเทศ มีหน้าที่ในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ภายในห้องสมุด อาทิ บริการยืม - คืน บริการวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง บริการสื่อโสตทัศนอุปกรณ์ และบริการสำเนาเอกสาร รวมไปถึงการจัดเก็บสถิติในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ และจำนวนผู้ใช้บริการอีกด้วย

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านต่างๆ ดังนี้

### 1. งานวิจัยภายในประเทศ

จิราพรรณ สวัสดิพงษ์ (2538 : 58) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การใช้บริการสำนักหอสมุดของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่เข้าใช้เป็นนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์ โดยมีความเห็นว่าห้องสมุดมีความสำคัญต่อการศึกษา นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการยืม - รับคืน อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือบริการถ่ายเอกสาร บริการรับฝากของห้องสมุด ด้านทรัพยากรห้องสมุดพบว่า นักศึกษาใช้สิ่งพิมพ์ภาษาไทยมากกว่าภาษาต่างประเทศ ใช้หนังสือพิมพ์ วารสาร และหนังสืออ้างอิงในระดับรอง ปัญหาที่พบคือหนังสือที่ต้องการมีผู้อ่านยืมไป ทรัพยากรที่จองการอยู่ในระดับมาก คือ หนังสือ หนังสือพิมพ์ และวารสารภาษาไทย

พิศมัย กระแสสัตย์ (2539 : 53) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาการใช้บริการห้องสมุดคหกรรมศาสตร์ของนักศึกษาคหกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ผลการวิจัยสรุปได้ว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคหกรรมศาสตร์ การที่จำนวนหนังสือ ไม่เพียงพอ กับความต้องการของนักศึกษา ทำให้นักศึกษาส่วนใหญ่นิยมไปใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ



จำนวนสูงสุด นักศึกษามีวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดคือ ค้นคว้าเพื่อทำรายงาน นักศึกษาส่วนใหญ่มีอัตราความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด มากกว่าสัปดาห์ละ 2 ครั้ง เพื่อทำรายงานตามที่อาจารย์ มอบหมาย สิ่งพิมพ์ที่นักศึกษานิยมใช้ประโยชน์มาก คือ หนังสือวิชาการ ปัญหาในการใช้ห้องสมุดที่ นักศึกษาประสบมากที่สุดได้แก่ จำนวนหนังสือไม่เพียงพอกับความต้องการใช้ จำนวนหนังสือที่ให้ยืม น้อยไป อีกทั้งมีปัญหาในด้านจำนวนที่นั่งอ่านน้อยด้วย บริการที่นักศึกษาต้องการในระดับมากที่สุด บริการถ่ายเอกสาร บริการที่นักศึกษาต้องการให้ห้องสมุดจัดเพิ่มคือ เพิ่มจำนวนที่นั่ง

อภิชาติ พัฒนนิรมาน (2541 : 47) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการสารสนเทศของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มีต่อสารสนเทศและบริการในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์” ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความต้องการสารสนเทศในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทุกด้านเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก ในด้านความต้องการบริหารในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีให้บริการในระบบเครือข่ายมากไปหาน้อย ได้แก่บริการค้นรายชื่อสิ่งพิมพ์ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ด้วยคอมพิวเตอร์ บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล CD-ROM บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลต่างประเทศ ตามลำดับ

เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543 : 56) ได้ศึกษาวิจัย ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ในการใช้บริการตอบหอบสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ในบริการด้านต่างๆ 5 ด้าน ได้แก่ บริการยืม – คืน บริการตอบคำถามเพื่อช่วยการค้นคว้า บริการสิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษ บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด และบริการอื่นๆ เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามสถานภาพ สรุปได้ว่า อาจารย์และนักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ โดยรวมแตกต่างกัน แต่เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านต่างๆ โดยรวมแตกต่างกัน แต่เมื่อทดสอบความแตกต่างของผู้ใช้บริการจำแนกตามสภาพ สรุปได้ว่า อาจารย์และนักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านต่างๆ โดยรวมแตกต่างกัน แต่เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้ พบว่า อาจารย์และนักศึกษามีความคาดหวังในการใช้บริการด้านต่างๆ โดยรวมไม่แตกต่างกันและทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามสัญชาติ พบว่าผู้ใช้ที่เป็นชาวไทยและชาวไทยและชาวต่างชาติมีความพึงพอใจในการใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้ที่เป็นชาวไทยและชาวต่างชาติมีความคาดหวังในการใช้บริการด้านต่างๆ โดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า การใช้บริการยืม – คืน และบริการอื่นๆ ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาในระดับ

ปริญญาตรีและปริญญาเอก มีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท บริการตอบคำถามเพื่อช่วยการค้นคว้าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจไม่ต่างกัน บริการสิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษและบริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด ผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอกมีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาเอกมีความคาดหวังในการบริการยืมคืน บริการตอบคำถามเพื่อช่วยการค้นคว้า บริการสิ่งพิมพ์ลักษณะพิเศษ และบริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุดแตกต่างจากผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท ส่วนในด้าน การบริหารอื่นๆ ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอก มีความคาดหวังแตกต่างจากมก ผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

สุริทอง ศรีสะอาด (2544 : 69) ได้วิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่เกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดอุดมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีสภาพสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในด้าน โครงสร้างและการบริหาร ด้านการให้บริการ ด้านความร่วมมือและด้านการประเมินห้องสมุด แต่พบว่ามีหลายข้อของเกณฑ์มาตรฐานที่ห้องสมุดส่วนยังไม่บรรลุเกณฑ์มาตรฐาน โดยเฉพาะด้านงบประมาณด้านบุคลากรด้านทรัพยากร และด้านอาคารสถานที่ และครุภัณฑ์ ผลการวิจัยได้รับข้อคิดเห็นและแนวทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่เกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาหลายด้าน เช่น ด้านโครงสร้างและการบริหาร ให้มีโครงสร้างและสถานภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเหมือนกัน ควรเป็นอิสระในการบริหาร ด้านงบประมาณและการเงินควรจัดทำแผนปฏิบัติการ มีการเปรียบเทียบเกณฑ์ตัวชี้วัดในการบริหารการศึกษาของแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้เป็นต้น

ฉัตรชัย วิบูลย์สิทธิโชค (2545 : 51) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อการบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่า ประกอบด้วยกลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์สุขภาพ 86 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 94 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 และกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ 120 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 ส่วนผลการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อส่วนประสมทางการตลาดของการบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ สรุปได้ว่า ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ ด้านกระบวนการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ด้านส่งเสริมทางการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงาน มีความคิดเห็นในระดับมาก ต่อการบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS และ DTAC

สมสุข แคมคำ (2546 : 48) การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี และความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการผลการวิจัย พบว่า

1. ประสิทธิภาพการ ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี โดยการสืบค้น ของอาจารย์ในสถาบันมีอัตราส่วนความถูกต้องแน่นอนสูงกว่าอัตราส่วนความถูกต้องแน่นอน โดยการสืบค้นของนักศึกษาในสถาบัน

2. ระดับความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษาในสถาบันเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ของสำนักวิทยบริการ คือ ด้านความถูกต้องเที่ยงตรง ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการปฏิบัติงานได้คล่องตัว และด้านความมีประโยชน์ มีคุณภาพอยู่ใน ระดับสูงมา

อุดม วัชรพงศ์ศิริ (2548 : 54) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของครูบรรณารักษ์ในการบริหารงานห้องสมุด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1-4 ผลการวิจัยพบว่า ครูบรรณารักษ์มีความพึงพอใจในการบริหารงานห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านงานบริหารมีความ พึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านงานเทคนิคมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และด้านงานบริการ และกิจกรรมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการ บริหารงานของครูบรรณารักษ์ตามขนาด โรงเรียน พบว่า ครูบรรณารักษ์ห้องสมุด โรงเรียนขนาดใหญ่ กับครูบรรณารักษ์ห้องสมุด โรงเรียนขนาดเล็ก และครูบรรณารักษ์ห้องสมุด โรงเรียนขนาดกลาง กับครู บรรณารักษ์ห้องสมุด โรงเรียนขนาดเล็ก มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนครูบรรณารักษ์ห้องสมุด โรงเรียนขนาดใหญ่กับครูบรรณารักษ์ห้องสมุด โรงเรียนขนาดกลาง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ความคาดหวังของครูบรรณารักษ์เกี่ยวกับการบริหารงานห้องสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียนใน สถานศึกษาขั้นพื้นฐานทั้งสามด้าน พบว่า

1. ด้านบริหาร ควรจัดห้องสมุดให้มีอาคารเป็นเอกเทศ รองลงมา คือ ควรจัดให้มีครูที่มีความรู้ทางด้านบรรณารักษ์โดยตรงประจำห้องสมุด สนับสนุนให้ ครูผู้สอนใช้ห้องสมุดในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้มากกว่านี้ ตามลำดับ

2. ด้านงานเทคนิค ควรจัดบรรยากาศให้เอื้อต่อการ ใช้ห้องสมุด ควรจัดหาสื่ออุปกรณ์ให้ได้มาตรฐานของห้องสมุด ควร ส่งเสริมให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น จัดให้

มีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้ และควรจัดให้มี ระบบการค้นคว้าด้วยระบบคอมพิวเตอร์ตามลำดับ

3. ด้านงานบริการและกิจกรรม ควรส่งเสริมให้ นักเรียนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม ควรมีการจัดกิจกรรมที่หลากหลาย และควรให้ชุมชนเข้ามาร่วมกิจกรรมตามลำดับ ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ ควรมีการศึกษาวิจัยบทบาทของ คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานต่อการส่งเสริมสนับสนุนบริหารจัดการห้องสมุด โรงเรียน และ ควรมีการศึกษาวิจัยเรื่องกระบวนการบริหารจัดการห้องสมุด โรงเรียนในด้านการบริการ และกิจกรรม ศึกษาวิจัยเรื่องกระบวนการบริหารจัดการห้องสมุด โรงเรียนในด้านการบริการ และกิจกรรม โดยศึกษา กรณีห้องสมุด โรงเรียนที่มีผลการดำเนินงานที่ประสบผลสำเร็จในด้านดำเนินงาน

วราพรณ์ ดอนหัวล้อ (2550 : 49) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมในระดับปานกลาง ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านบุคลากรในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ และด้านการให้บริการระดับปานกลาง นักศึกษาที่มีเพศ และความถี่ในการใช้บริการ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ และด้านการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนนักศึกษามีระดับชั้นปีแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความแตกต่างกันในด้านการให้บริการ และนักศึกษที่เรียนคณะแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มงานสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2551 : 57) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านทรัพยากร ปัญหาในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ห้องน้ำไม่สะอาด ทำความสะอาดพร้อมกันบ่อยครั้ง รองลงมา



คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ทันสมัย ค่าเช่า ใช้เวลาสืบค้นนาน และสุดท้ายทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ ทรัพยากรสารสนเทศเก่า ไม่ทันสมัย ข้อเสนอแนะในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม คือ ควรเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศให้มีความหลากหลายทางสาขา และมีความทันสมัย รองลงมา คือ ควรแบ่งหรือสลับเวลาในการทำความสะอาดห้องน้ำ

## 2. งานวิจัยในต่างประเทศ

นวรรัตน์ (Navaratnam, 1992 : 192-195) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ Meeting the Needs of Overseas Students : Exportion Quality Vocational Education and Training” เป็นการประเมินความต้องการของนักศึกษาต่างชาติที่ศึกษาในมลรัฐควีนสแลนด์ ประเทศออสเตรเลีย จากการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระบบการศึกษาแบบต่อเนื่อง (Technical and Further Education) ที่ได้ใช้ความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษและมีแรงจูงใจให้สำเร็จการศึกษา นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามร้อยละ 80 พบว่าพวกเขาจะแนะนำเพื่อนเรียนในกระบวนวิชานี้ และร้อยละ 60-70 มีความพอใจในบริการที่ได้รับ สำหรับในส่วนที่นักศึกษาต้องการให้มีการปรับปรุงคือ การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกระบวนการวิชา การอำนวยความสะดวกในการต่ออายุการอยู่ภายในประเทศ (Visa) การรับนักศึกษาที่สนามบิน ที่อยู่อาศัย การดูแลนักศึกษาการให้ความช่วยเหลือทางด้านภาษาอังกฤษ สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องสมุด การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ การให้ความช่วยเหลือทางด้านทักษะและกิจกรรมต่างๆ

นอกจากนี้ ทัสนา สลัดยะนันท์ (Tasana Saladynat, 1999 : WWW) ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการของผู้ใช้ชาวต่างประเทศในการใช้ห้องสมุด ในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่และมหาวิทยาลัยพายัพ เป็นมหาวิทยาลัยที่มีการจัดการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาต่าง โดยห้องสมุดจะต้องทำหน้าที่ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ สำหรับปัญหาของนักศึกษาต่างชาติคือ จำนวนหนังสือและวารสารภาษาอังกฤษไม่เพียงพอ ความทันสมัยของเนื้อหา ระยะเวลาในการให้ยืมและปัญหาทางด้านการใช้ภาษาอื่นๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ งานวิจัยที่ได้ศึกษามาพบว่า คณาจารย์ นักศึกษา ระดับปริญญาโทและนักศึกษาระดับปริญญาตรี ทั้งที่เรียนในระบบและเรียนนอกระบบ ต่างมีความเห็นว่า ห้องสมุดมีความสำคัญต่อการศึกษาเป็นอย่างมาก การศึกษาถึงความต้องการของผู้ใช้ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่ห้องสมุดควรจะมีการศึกษาวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นไปตามพันธกิจที่ห้องสมุดมีต่อการเรียนการสอนและการวิจัย และสนับสนุนมหาวิทยาลัยที่จะจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรนานาชาติต่อไปในอนาคต