

การจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย



นางสาวอรรณพ เป้าจตุรัส

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต

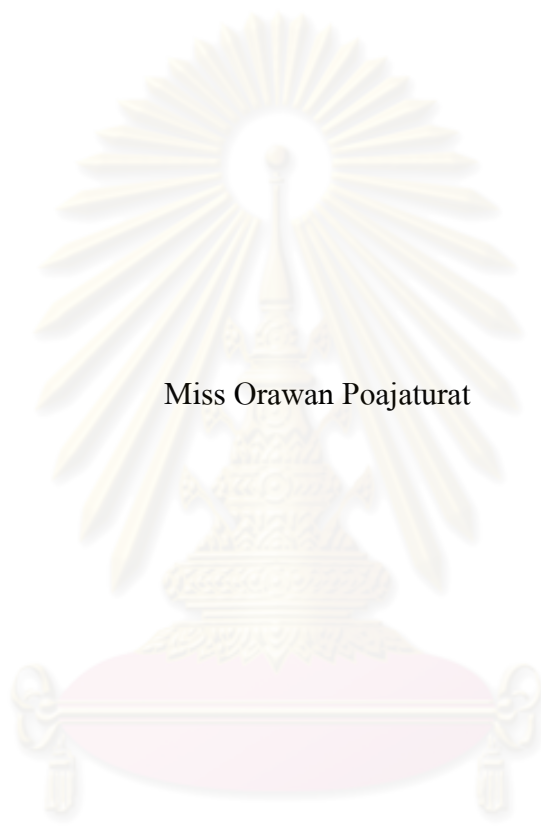
สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

MANAGING INFORMATION RESOURCES SUGGESTION SERVICE IN
UNIVERSITY LIBRARIES



Miss Orawan Poajaturat

ศูนย์วิทยุทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts Program in Library and Information Science
Department of Library Science

Faculty of Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2010

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศในห้องสมุด
มหาวิทยาลัย

โดย

นางสาวอรวรรณ เป้าจตุรัส

สาขาวิชา

บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

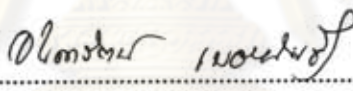
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

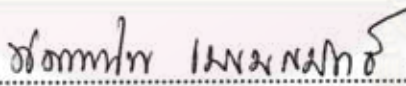
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้ฉันวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท

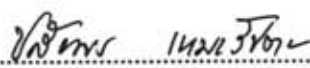

.....คณบดีคณะอักษรศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพนธ์ อักษรวิรุฬหาร)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จินตารัตน์ เบอรพันธุ์)


.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพ์ร่ำไพ เปรมสมิทธิ์)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร. อรุณฯ เสวตรคันเสถียร)


.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ชลัษฏ์พร เหมะรัชตะ)

อรวรรณ เป้าจตุรัส : การจัดการบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย.
(MANAGING INFORMATION RESOURCES SUGGESTION SERVICE IN
UNIVERSITY LIBRARIES) อ. ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ผศ. ดร. พิมพ์ร่ำไพ
เปรมสมิทธิ์, 186 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในด้านวัตถุประสงค์ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ การจัดการและการให้บริการ ตลอดจนปัญหาในการจัดการบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีการจัดการบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศจำนวน 93 แห่ง

ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จัดการบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศเพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะมากที่สุด คือ ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือวิชาการ ใช้วิธีการประชาสัมพันธ์ โดยจัดส่งจดหมายเวียนไปตามคณะ / ภาควิชาของมหาวิทยาลัย และมีวิธีการให้บริการ คือ จัดส่งแบบฟอร์มการเสนอแนะรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศไปยังคณะ / ภาควิชาของมหาวิทยาลัย ปัญหาในการจัดการด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบอยู่ในระดับมาก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศจากต่างประเทศมีราคาแพง ทำให้ห้องสมุดสั่งซื้อได้น้อย ปัญหาด้านการจัดการที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ใช้ให้ความร่วมมือน้อย ทำให้ไม่ทราบผลการประเมินการจัดการบริการตามความเป็นจริง และปัญหาด้านการให้บริการที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ใช้บริการไม่ได้ติดตามการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่จากสื่อต่างๆจึงเสนอแนะน้อย

ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์.....
สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์.....
ปีการศึกษา 2553.....

ลายมือชื่อนิติศ..... อรวรรณ เป้าจตุรัส.....
ลายมือชื่อ อ. ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก..... พิมพ์ร่ำไพ / มจร. / มจร.

#5180238722: MAJOR LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE

KEYWORDS: INFORMATION RESOURCES SUGGESTION SERVICE / UNIVERSITY LIBRARIES

ORAWAN POAJATURAT: MANAGING INFORMATION RESOURCES SUGGESTION SERVICE IN UNIVERSITY LIBRARIES. ADVISOR: ASST. PROF. PIMRUMPAI PRAMSMIT, D.A., 186 pp.

The research was conducted with two main purposes: 1) to investigate the managing of information resources suggestion service in university libraries, in terms of, objectives, information resources suggested, service management and methods, 2) to study the problems in managing information resources suggestion service. The questionnaire was used for data collection from 93 university libraries providing the information resources suggestion service.

The results from the study indicate that majority of the university libraries provide information resources suggestion service in order to be relevant to user' need. Information sources mostly suggested is printed media, namely, technical books. Most university libraries use circular to faculties / departments for public relations. Most university libraries forms suggestion send to faculties / departments. The problem related to information resources suggested with highest mean send at high level is "foreign information resources are expensive, so the libraries can purchase not so many titles." The problem related to managing service with highest mean score at moderate level is "less collaboration from users and libraries do not receive accurate evaluation results." The service problem faced by libraries with highest mean score at moderate level is "users make few suggestions because they do not acquire new information from different media."

Department : Library Science.....

Field of Study : Library and Information Science.....

Academic Year : 2010.....

Student's Signature อรุณรัตน์ ฟ้าสูงเนิน

Advisor's Signature ปัทมาพร / ปัทมาพร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิมพ์รำไพ เปรมสมิทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่างๆ ในการวิจัยแก่ผู้วิจัยด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จินดารัตน์ เบอรพันธุ์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร. อรณูช เสวตรัตนเสถียร และ รองศาสตราจารย์ ชลัษเฐียร เหมะรัชตะ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าตรวจแก้ไขข้อบกพร่องและกรุณาให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม ทำให้วิทยานิพนธ์นี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถาม และผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และสัมภาษณ์เป็นอย่างดี ทำให้เกิดประโยชน์ต่อการวิจัย ขอขอบพระคุณพี่ๆ จากสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทุกท่านที่เป็นห่วงคอยไต่ถามความคืบหน้าในการทำวิทยานิพนธ์ตลอดมา และขอขอบคุณเพื่อนๆ มิตรรักทั้งหลายที่ไม่สามารถเอ่ยนาม ณ ที่นี้ได้หมดที่คอยให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัย

ท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดาที่ได้ให้กำเนิดและเลี้ยงดูผู้วิจัยตั้งแต่เล็กจนเติบโตใหญ่เป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณความอดทนของท่านที่ได้ทุ่มเทหยาดเหงื่อ แรงกายเพื่อให้ลูกได้รับการศึกษาที่ดีที่สุด ระดับการศึกษาสูงสุดเท่าที่สติปัญญาของลูกจะทำได้ รวมถึงความรัก ความอบอุ่น กำลังใจ และคำสอนของท่านที่ได้หล่อหลอมให้ผู้วิจัยสามารถมีวันนี้ ทุกสิ่งที่ท่านทำจะติดตรึงอยู่ในความทรงจำของผู้วิจัยตลอดไป และหากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีประโยชน์ทางวิชาการอยู่บ้าง ผู้วิจัยขอกราบเป็นกตเวทิตาคุณแด่บิดา มารดา ตลอดจนถึงผู้ที่ได้สนับสนุนส่งเสริมและให้กำลังใจผู้วิจัยดังที่กล่าวมาข้างต้น

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ซ
บทที่	
1 บทนำ	
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	5
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
สมมติฐานของการวิจัย.....	5
ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง.....	5
ขอบเขตและประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	6
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	7
วิธีดำเนินการวิจัย.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2 ปรัชญาวรรณกรรม	
บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ.....	9
ความหมายของบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ.....	9
ความสำคัญของบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ.....	10
ประโยชน์ของบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ.....	11
บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	13
วัตถุประสงค์ในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ.....	14
ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ.....	16
การจัดการบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ.....	22
การให้บริการในการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ.....	30
ปัญหาในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ.....	35

บทที่	หน้า
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
งานวิจัยในประเทศไทย.....	37
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	42
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
การกำหนดประชากร.....	48
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	52
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	55
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	56
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ตอนที่ 1 การจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ.....	61
ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย	
ตอนที่ 2 ปัญหาในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ.....	114
ในห้องสมุดมหาวิทยาลัย	
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล.....	136
สรุปผลการพิสูจน์สมมติฐาน.....	158
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	159
แนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต.....	161
รายการอ้างอิง.....	162
ภาคผนวก.....	167
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	168
ภาคผนวก ข หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย.....	182
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	186

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	48
2 แบบสอบถามที่ส่งและได้รับคืน จำแนกตามประเภทของห้องสมุด..... มหาวิทยาลัย	61
3 วัตถุประสงค์ในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ..... จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย	63
4 ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ..... จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย	68
5 ภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ..... จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย	71
6 กลุ่มสาขาวิชาที่ได้รับการเสนอแนะ จำแนกตามประเภท..... ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย	73
7 นโยบายในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ..... จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย	76
8 ผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบายการจัดบริการเสนอแนะ..... ทรัพยากรสารสนเทศ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย	80
9 ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ..... จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย	87
10 แหล่งที่มาของงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการ จำแนกตามประเภท..... ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย	92
11 จำนวนงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการ จำแนกตามประเภท..... ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย	94
12 การแยกจากงบประมาณการจัดซื้อ จำแนกตามประเภท..... ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย	95
13 การประชาสัมพันธ์บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ..... จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย	98

ตารางที่	หน้า
14 การประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ.....	101
จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย	
15 รอบเวลาการประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ.....	103
จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย	
16 การนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ.....	105
จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย	
17 ผู้ใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ จำแนกตามประเภท.....	106
ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย	
18 วิธีการให้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ จำแนกตามประเภท.....	109
ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย	
19 การแจ้งผลการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ใช้ทราบ.....	112
จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย	
20 ระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ.....	113
จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย	
21 ปัญหาในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศโดยรวม.....	115
จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย	
22 ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ.....	117
จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย	
23 ปัญหาด้านการจัดการ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	121
24 ปัญหาด้านการให้บริการ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	125
25 ปัญหาด้านอื่นๆ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย.....	130

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยนับเป็นหน่วยงานสำคัญมีหน้าที่ในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย โดยจัดหา จัดเก็บ และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ เพื่อให้อาจารย์ นักศึกษาได้ใช้ประกอบการศึกษาค้นคว้า วิจัย (พัชรา หาญเจริญกิจ และคณะ 2545: 18) ด้วยเหตุนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องใช้ความรู้ของบุคลากร เพื่อให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอย่างกว้างขวาง รวมทั้งมีส่วนช่วยในการพัฒนากระบวนการสร้างความรู้ การเรียนรู้ การทำวิจัยต่างๆ บทบาทของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบันเป็นสาเหตุที่ทำให้รูปแบบการให้บริการเปลี่ยนแปลงไป จากการให้บริการแบบตั้งรับเป็นการให้บริการแบบเชิงรุก โดยการเข้าถึงผู้ใช้บริการเป็นรายบุคคล นอกจากนี้ห้องสมุดควรเน้นการให้บริการในเชิงลึก เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น พร้อมมุ่งเน้นที่ผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ เพราะผู้ใช้บริการ คือ บุคคลที่แสดงให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการของห้องสมุด ห้องสมุดควรให้ความสนใจศึกษาความต้องการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นรายกลุ่ม และรายบุคคลอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง อีกทั้งต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และสร้างสรรค์บริการของห้องสมุดตลอดเวลา เพื่อให้ได้บริการสารสนเทศใหม่ที่จัดให้บริการแก่ผู้ใช้ (พรชนิตว์ ลีนาราช 2551: 1-4)

การที่บริการสารสนเทศของห้องสมุดจะมีประสิทธิภาพได้นั้นต้องมีทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆตามหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเริ่มตั้งแต่การศึกษาผู้ใช้ การจัดทำนโยบาย คัดเลือก และการจัดหา เพื่อนำไปสู่การให้บริการสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดให้บริการ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร นิตยสาร เป็นต้น สื่อโสตทัศน เช่น วิดีทัศน์สื่อการสอน ภาพยนตร์ สไลด์ วัสดุย่อส่วน เป็นต้น สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลออนไลน์ ฐานข้อมูลซีดีรอม บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน เป็นต้น ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้ตามความต้องการ (สมจิต รัตนสวนจิก 2549: 23; เนาวลักษณ์ แสงสนิท

2550: 6) ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดให้บริการในห้องสมุดอาจไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ได้ทั้งหมด เพราะกลุ่มผู้ใช้บริการมีความสนใจที่หลากหลายจึงมีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศแตกต่างกัน ตามภาระหน้าที่ และตามความสนใจในสาขาวิชาของตน (Kuo 2000: 31-32; อภัย ประกอบผล 2544: 28-29) ดังนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการสารสนเทศที่หลากหลาย ห้องสมุดจึงได้จัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศขึ้น นอกเหนือจากการคัดเลือกและการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามที่ห้องสมุดปฏิบัติงานอยู่เดิม เพื่อให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะ และเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดเพื่อให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศในกลุ่มสาขาวิชาต่างๆเพิ่มมากขึ้น ด้วยเหตุนี้ ห้องสมุดจึงต้องได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากแหล่งเงินทุนของมหาวิทยาลัย หรือห้องสมุดต้องจัดสรรเงินทุนจากเงินรายได้ให้เพียงพอเพื่อรองรับการจัดซื้อที่เพิ่มขึ้น และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการว่าทรัพยากรสารสนเทศที่เสนอแนะนั้น ผู้ใช้จะได้รับตามความต้องการ (Knight 2009: 12-13) ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ จะทำหน้าที่เลือกทรัพยากรสารสนเทศตามรายการที่มีการเสนอแนะ หรือตามที่ผู้รับผิดชอบเห็นว่าจำเป็นสำหรับผู้ใช้ การเลือกทรัพยากรสารสนเทศตามรายการที่มีผู้ใช้บริการเสนอแนะ เป็นการเลือกตามรายการที่มีผู้ใช้ร้องขอ แต่ในความเป็นจริงการเลือกทรัพยากรสารสนเทศตามรายการดังกล่าว ไม่สามารถเลือกได้ทุกรายชื่อ เพราะอาจทำให้เกิดความซ้ำซ้อนกับทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดหาไว้แล้ว ดังนั้น ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการต้องตรวจสอบรายการบรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศกับฐานข้อมูลของห้องสมุด เพื่อป้องกันการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศที่มีความซ้ำซ้อน และเมื่อตรวจสอบพบว่ารายการบรรณานุกรมไม่มีความซ้ำซ้อน ผู้รับผิดชอบต้องพิจารณาคุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศควบคู่ไปกับความต้องการของผู้ใช้บริการอีกครั้ง โดยเน้นเนื้อหาที่สอดคล้องกับความต้องการ มีความน่าเชื่อถือ มีความถูกต้องของข้อมูล มีความทันสมัย มีความน่าสนใจ และต้องสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย (บงกช ศิริวัฒน์มงคล 2544: 2-3; สุภัทราภรณ์ กุลภา 2547: 13)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจัดกิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศมีหลายลักษณะ อาทิ จัดให้ผู้ใช้อกรายการบรรณานุกรมพร้อมข้อมูลติดต่อกลับ และส่งให้ห้องสมุด จัดส่งแบบฟอร์มการเสนอแนะรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศไปยังคณะ/ภาควิชาของมหาวิทยาลัย จัดให้ผู้ใช้อ่านโหลด

แบบฟอร์มเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์ (สุภัทรภรณ์ กุลภา 2547: ๖) จัดส่งแค็ตตาล็อก (Catalog) ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ไปยังคณะ/ภาควิชาของมหาวิทยาลัย จัดงานออกร้านจำหน่ายหนังสือประจำปี (Book Fair) (Fidzani and Oladukun 2001: 246; Rahman and Darus 2004: 26) จัดให้มีการเสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัย และจัดให้มีการเสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศจากร้านค้านำมาเสนอที่ห้องสมุด (นภลัย ทองปิ่น และเทพี เฟิงพินิจ 2548: 5) นอกจากนี้ ยังมีการจัดรถบริการให้ผู้ใช้ไปเลือกรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่ร้านจำหน่าย / ร้านค้า จัดให้มีการเสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด (อัมรัตน์ อนุวัช 2543: 92; นิสากร อัครสุวรรณกุล 2552: 14)

การจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศมีความสำคัญ และมีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการรวมทั้งห้องสมุด เพราะช่วยให้ห้องสมุดจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ เกิดการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในสาขาวิชาต่างๆ เพิ่มมากขึ้น การที่ห้องสมุดจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้ได้นั้น ต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้ใช้ที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาเฉพาะ อย่างเช่น อาจารย์ เข้ามาช่วยเป็นผู้เสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศให้แก่ห้องสมุด ทั้งนี้เนื่องมาจากบรรณารักษ์ไม่มีความรู้ในสาขาวิชาเฉพาะเพียงพออาจทำให้การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ อีกทั้งการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามรายการที่มีผู้ใช้บริการเสนอแนะช่วยให้การจัดหาเป็นไปอย่างมีขั้นตอน ช่วยควบคุมการเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ และใช้งบประมาณที่มีอยู่จำกัดได้อย่างคุ้มค่า (Jenkins 1996: 19-20; ธาดาศักดิ์ วัชรปรีชาพงษ์ 2540: 11-12; วาสนา ธนะสุข 2544: 5) ดังนั้นห้องสมุดต้องมีการวางแผนในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามรายการที่ผู้ใช้บริการเสนอแนะให้สอดคล้องกับความจำเป็น และควรให้มีความสัมพันธ์กับทรัพยากรสารสนเทศเดิม และทรัพยากรสารสนเทศใหม่ในอนาคตเพื่อลดปัญหาการสิ้นเปลืองงบประมาณในการจัดซื้อ ประหยัดเนื้อที่ในการจัดเก็บ ลดปัญหาทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่มีผู้ใช้ (Agee 2005: 93-95)

นอกจากการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศจะมีความสำคัญ และมีประโยชน์ตามที่ได้กล่าวข้างต้นแล้วยังมีประโยชน์ในการช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใช้บริการ โดยห้องสมุดต้องแต่งตั้งผู้ประสานงานระหว่างผู้ใช้และห้องสมุด ทำหน้าที่แจ้งเรื่องงบประมาณการเสนอแนะ ติดต่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการเสนอแนะตลอดจนการอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้ใช้ เพื่อให้ผู้ใช้กลุ่มเป้าหมายทราบว่าห้องสมุดมีการจัดกิจกรรมการเสนอแนะ

ทรัพยากรสารสนเทศจะได้เข้ามาใช้บริการจำนวนมาก อีกทั้งเป็นประโยชน์ร่วมกันระหว่างห้องสมุด และผู้ใช้ในการช่วยพัฒนารูปแบบการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศให้มีความทันสมัย มากขึ้น (Chu 1997: 18-19; นภลัย ทองปิ่น และเทพี เพ็ญพิณีจ 2548: 8)

แม้ว่าบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ จะเป็นบริการที่มีความสำคัญต่อผู้ใช้ และห้องสมุด รวมทั้งการที่ห้องสมุดเปิดโอกาสให้ผู้ใช้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะ ทรัพยากรสารสนเทศ ทำให้มีการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดให้มีความทันสมัย แต่พบว่าห้องสมุดยังประสบปัญหา และต้องการปรับปรุงบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศให้ดีขึ้น เช่น ปัญหาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในกิจกรรมที่ห้องสมุดจัด จากผลงานวิจัยของ เสน่ห์ เข็มหนู (2528) และอัมรัตน์ อนุวัช (2543) พบว่าห้องสมุดยังประสบปัญหาในการจัดบริการ เนื่องจากผู้ใช้ไม่ได้รับการติดต่อหรือได้รับแบบฟอร์มในการเสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุด ดังนั้น ห้องสมุดควรติดต่อประสานงานกับผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอ และจัดส่งแบบฟอร์มการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ใช้เป็นประจำ สำหรับผลงานวิจัยของ นิสากร อัครสุวรรณกุล (2552) พบว่าห้องสมุดไม่แจ้งผลการเสนอแนะให้ผู้ใช้ทราบ จากปัญหา ห้องสมุดมีวิธีแก้ไขปัญหา โดย กำหนดระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะให้มีความแน่นอน และถ้าจัดหา ทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ใช้ได้หรือไม่สามารถจัดหาให้ได้ ไม่ว่าในกรณีใดๆควรแจ้งผลการเสนอแนะให้ผู้ใช้ทราบทุกครั้ง ส่วนปัญหาที่ห้องสมุดประสบในการจัดกิจกรรมเสนอแนะ ทรัพยากรสารสนเทศในผลงานวิจัยของ Fidzani and Oladokun (2001) และสุภัทราภรณ์ กุลภา (2547) พบว่าห้องสมุดได้รับงบประมาณในการสนับสนุนน้อย ทำให้ไม่เพียงพอในการจัดซื้อ ทรัพยากรสารสนเทศตามการเสนอแนะ จากปัญหา ห้องสมุดควรได้รับการจัดสรรงบประมาณ เพิ่มเติมจากมหาวิทยาลัย เพื่อให้เพียงพอในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามการเสนอแนะ

จากปัญหาดังกล่าว ประกอบกับการศึกษางานวิจัยทั้งในประเทศไทย และงานวิจัยใน ต่างประเทศ พบว่างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ จะศึกษาในเรื่อง ความคิดเห็น/บทบาทของผู้ใช้ต่อการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ การใช้และความต้องการใช้ บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ การมีส่วนร่วมในการคัดเลือก/จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการจัดกิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ และการประเมินบริการ ทั่วไปประจำปีของห้องสมุด ยังไม่มีงานวิจัยเรื่อง ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ และการให้บริการ เสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการจัดบริการเสนอแนะ ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในด้านวัตถุประสงค์ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการ

เสนอแนะ การจัดการ และการให้บริการ ตลอดจนปัญหา และข้อเสนอแนะต่างๆในการจัดบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย และห้องสมุดประเภทอื่นๆ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษา

1. การจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในด้านวัตถุประสงค์ ทรัพยากรสารนิเทศที่ได้รับการเสนอแนะ การจัดการ และการให้บริการ
2. ปัญหาในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศเพื่อจัดหาทรัพยากรสารนิเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ใช้วิธีการประชาสัมพันธ์โดยแจ้งให้ทราบในกิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ และจัดให้ผู้ใช้อกรายการบรรณานุกรมพร้อมข้อมูลติดต่อกลับ และส่งให้ห้องสมุด
2. ปัญหาในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบในระดับมาก คือ ห้องสมุดได้รับงบประมาณในการจัดบริการไม่เพียงพอ และห้องสมุดจัดกิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้

ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อจัดหาทรัพยากรสารนิเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้
- 1.2 เพื่อพัฒนาทรัพยากรสารนิเทศของห้องสมุดให้มีความทันสมัย
- 1.3 เพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างบรรณารักษ์ห้องสมุดกลางกับบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะ
- 1.4 เพื่อความรวดเร็วในการจัดหาทรัพยากรสารนิเทศเข้าห้องสมุด
- 1.5 เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของอาจารย์ นักศึกษา และบุคลากร

1.6 เพื่อสร้างความพึงพอใจ และทัศนคติที่ดีของผู้ใช้บริการต่อห้องสมุด

2. ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ

- 2.1 ประเภททรัพยากรสารสนเทศ
- 2.2 ภาษาของทรัพยากรสารสนเทศ
- 2.3 กลุ่มสาขาวิชา

3. การจัดการ

- 3.1 นโยบาย
- 3.2 ผู้รับผิดชอบและขอบเขตงานที่รับผิดชอบ
- 3.3 งบประมาณ
- 3.4 วิธีการประชาสัมพันธ์
- 3.5 การประเมินการจัดบริการ

4. การให้บริการ

- 4.1 ผู้ใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ
- 4.2 วิธีการให้บริการ
- 4.3 วิธีการแจ้งผลการเสนอแนะให้ผู้ใช้ทราบ

5. ปัญหาในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

- 5.1 ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ
- 5.2 ปัญหาด้านการจัดการ
- 5.3 ปัญหาด้านการให้บริการ
- 5.4 ปัญหาด้านอื่นๆ

ขอบเขตและประชากรที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่เป็นห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัยที่มีการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศจำนวน 114 แห่ง โดยแบ่งเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 28 แห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวน 40 แห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

ราชมงคลจำนวน 9 แห่ง และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 37 แห่ง และใช้แบบสอบถาม รวบรวมข้อมูลจากผู้รับผิดชอบในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด มหาวิทยาลัยจำนวน 114 แห่ง แห่งละ 1 คน รวม 114 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามแบบปลายปิดและ ปลายเปิด เนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 การจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในด้าน วัตถุประสงค์ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ การจัดการ และการให้บริการ

ตอนที่ 2 ปัญหาในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดย แบบสอบถามในส่วนนี้จะ เป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) และกำหนดระดับปัญหา เป็น 5 ระดับ โดยใช้สัญลักษณ์หมายเลข 1-5 แทนความหมาย ดังนี้

5	หมายถึง	ประสบปัญหาในระดับมากที่สุด (มส)
4	หมายถึง	ประสบปัญหาในระดับมาก (ม)
3	หมายถึง	ประสบปัญหาในระดับปานกลาง (ป)
2	หมายถึง	ประสบปัญหาในระดับน้อย (น)
1	หมายถึง	ประสบปัญหาในระดับน้อยที่สุด (นส)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดจากหนังสือ บทความจากวารสาร วิทยานิพนธ์ งานวิจัย ฐานข้อมูลออนไลน์ต่างๆ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย และสำรวจข้อมูลเบื้องต้นก่อนการกำหนดประชากร

2. สร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

3. ทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยนำไปทดสอบกับห้องสมุดคณะของมหาวิทยาลัยที่มีการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศจำนวนทั้งหมด 6 แห่ง ดังนี้

- ศูนย์สารนิเทศมนุษยศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
- ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามเพื่อจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

5. เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับผิดชอบในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 114 แห่ง แห่งละ 1 คน รวม 114 คน

6. รวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าทางสถิติ โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้านสังคมศาสตร์สำหรับวินโดวส์ (SPSS-Statistical Package for the Social Science for Windows)

7. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

8. สรุปผลการวิจัย รายงานผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เป็นแนวทางในการพัฒนาบริการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย และห้องสมุดประเภทอื่นๆ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 2

ปริทัศน์วรรณกรรม

ในบทนี้จะกล่าวถึง ความหมาย ความสำคัญ และประโยชน์ของบริการเสนอแนะ ทรัพยากรสารสนเทศ วัตถุประสงค์ในการจัดบริการ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้การรับเสนอแนะ การจัดการ การให้บริการในการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ ปัญหาในการจัดบริการเสนอแนะ ทรัพยากรสารสนเทศ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

1. ความหมายของบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง บริการที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่อให้ ผู้ใช้เข้ามามีส่วนร่วมในการคัดเลือกหรือเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆที่จะจัดหาไว้ ให้บริการในห้องสมุด (วัลลีย์ เพียรสถาพร 2534: 4; อัมรัตน์ อนวัช 2543: 21) โดยการเสนอแนะ จากผู้ใช้นั้นจะต้องมีผู้รับผิดชอบทำหน้าที่เลือกทรัพยากรสารสนเทศตามรายชื่อที่มีผู้ใช้บริการ เสนอแนะอีกครั้ง เพื่อตรวจสอบรายการบรรณานุกรมกับฐานข้อมูลของห้องสมุด ป้องกันการ จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศที่มีความซ้ำซ้อน (นภลัย ทองปิ่น และเทพี เฟิงพิณิจ 2548: 7; Evan and Saponaro 2005: 82) และผู้รับผิดชอบต้องพิจารณาทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีความน่าเชื่อถือ มีความถูกต้องของข้อมูล และมีความทันสมัย โดยเน้นเนื้อหาที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งจะช่วยให้เกิดการพัฒนาศูนย์สารสนเทศของห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ห้องสมุดต้องแจ้งผลหลังการเสนอแนะให้ผู้ใช้ทราบทุกครั้ง และถ้าไม่สามารถจัดหาให้ได้ควรระบุ เหตุผลแจ้งให้ผู้ใช้ทราบทันที (สุภัทราภรณ์ กุลภา 2547: 13)

ในการดำเนินงานเกี่ยวกับบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศจะมีขั้นตอน แตกต่างกันไปแต่บริการที่จัดของแต่ละห้องสมุด โดยส่วนใหญ่จะเริ่มจากการรับและรวบรวม รายชื่อทรัพยากรสารสนเทศจากทุกช่องทางที่ห้องสมุดจัดให้มีการเสนอแนะ จากนั้นผู้รับผิดชอบในการจัดบริการต้องนำรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศมาตรวจสอบฉบับซ้ำกับกับฐานข้อมูลของห้องสมุด โดยพิจารณาจากรายการบรรณานุกรม ถ้าตรวจสอบแล้วไม่พบในฐานข้อมูล จะพิจารณาความ

น่าเชื่อถือ ความถูกต้องของข้อมูล ความทันสมัย และต้องสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย จากนั้นจึงดำเนินการติดต่อแหล่งจำหน่าย/ร้านค้าเพื่อสั่งซื้อ และแจ้งผลการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ใช้งบประมาณ แต่ถ้าตรวจสอบแล้วพบว่ามิใช่ในฐานข้อมูลของห้องสมุดเป็นฉบับซ้ำจะต้องแจ้งให้ผู้ใช้งบประมาณทันที (นิตยา ปานเพชร 2549: 15)

2. ความสำคัญของบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศเป็นบริการที่ส่งเสริมให้ผู้ใช้งบประมาณมีส่วนร่วมในการคัดเลือกหรือเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับความต้องการ แต่เนื่องจากทรัพยากรสารสนเทศมีอยู่มากมาย หลากหลายประเภท สาขาวิชา และบรรณารักษ์ไม่มีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาเฉพาะเพียงพอ จึงต้องขอความร่วมมือจากกลุ่มผู้ให้บริการที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาเฉพาะ ช่วยเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุด (Gorman and Howes 1990: 215-218; Walden 1990: 41-42; ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ 2540: 11-12; วาสนา ณะสุข 2544: 5) ในกรณีที่บรรณารักษ์เลือกทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเองไม่ขอความร่วมมือจากกลุ่มผู้ให้บริการที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาเฉพาะ อาจทำให้การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และทรัพยากรสารสนเทศก็จะมีไม่มีการใช้ ทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณในการจัดซื้อ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ เปลืองเนื้อที่ในการจัดเก็บ และสิ้นเปลืองงบประมาณในการจัดเตรียมการดูแลรักษาเนื้อที่ในการจัดเก็บ ด้วยเหตุนี้ การจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศจึงมีความสำคัญแก่ห้องสมุด เพราะคุณค่าของทรัพยากรสารสนเทศที่จัดให้บริการในห้องสมุดนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับปริมาณเพียงอย่างเดียวแต่ขึ้นอยู่กับคุณภาพของทรัพยากรที่ได้รับการเสนอแนะจากผู้ให้บริการ และทำให้ทรัพยากรสารสนเทศมีการใช้อย่างสม่ำเสมอ เป็นการใช้งบประมาณที่มีอยู่จำกัดได้อย่างคุ้มค่า (Agee 2005: 93-95)

เมื่อมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามการเสนอแนะจากผู้ให้บริการ จะเกิดการพัฒนาศูนย์ทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีทิศทาง และมีผู้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้น ดังเช่น การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดซื้อกับการใช้หนังสือภาษาต่างประเทศของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปีงบประมาณ 2539-2541 ผลการวิจัย พบว่าจากการที่สำนักหอสมุดได้ให้ผู้ใช้งบประมาณมีส่วนร่วมในการคัดเลือกหรือเสนอแนะหนังสือโดยเฉพาะอาจารย์นั้น หนังสือที่จัดซื้อมามีการใช้สูงมากถึงร้อยละ 77.40 (นภลัย ทองปิ่น 2543: 1) และผลจากการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างหนังสือที่จัดหาตามการเสนอแนะของอาจารย์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

วิทยาเขตปัตตานี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2531-2535 และการใช้หนังสือ ระหว่างปี พ.ศ. 2531-2537 พบว่า ห้องสมุดจัดหาหนังสือตามการเสนอแนะของอาจารย์มากที่สุด 529 ชื่อเรื่อง ของจำนวนหนังสือที่ จัดหาตามการเสนอแนะทั้งหมด และมีความถี่ในการใช้ (2531-2537) จำนวน 5,673 ครั้งของจำนวน ความถี่ในการใช้ทั้งหมด (วาสนา ณะสุข 2543: 138) จากผลการศึกษา มีความสอดคล้องกัน คือ หากห้องสมุดจัดหาหนังสือตามการเสนอแนะจากผู้ใ้้มาก จะทำให้มีการใช้มากตามไปด้วย

นอกจากนี้ ยังมีผลจากการศึกษา ปริมาณของทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จัดหาใน ระหว่างปี พ.ศ. 2536-2540 ของห้องสมุด มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และวิธีการจัดหา ทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน พบว่าห้องสมุดจัดหา ทรัพยากรสารสนเทศโดยการเสนอแนะจากผู้ใ้ และอาจารย์เป็นผู้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะ มากที่สุด อาจารย์เสนอแนะหนังสือ และวารสารจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.25 โดยอาจารย์ ในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เป็นผู้เสนอแนะหนังสือ และวารสารจำนวนมากที่สุด ทำให้ห้องสมุด มีทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้นตามสาขาวิชาที่อาจารย์สังกัด และสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียน การสอนของมหาวิทยาลัย (ศิระดา มะลาสาย 2541: ก-ข)

จากผลการวิจัยที่กล่าวมานี้ พบว่าบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศมี ความสำคัญกับห้องสมุด ในการที่ห้องสมุดสามารถจัดหาทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงตามความ ต้องการของผู้ใ้จึงทำให้มีการใช้มาก และเป็นการใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างคุ้มค่า รวมทั้งมี การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ประโยชน์ของบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ เป็นบริการที่ห้องสมุดจัดขึ้น เพื่อประโยชน์ 2 ทาง คือมีประโยชน์ต่อผู้ใ้บริการ และมีประโยชน์ต่อห้องสมุด ดังนี้

3.1 บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศมีประโยชน์ต่อผู้ใ้บริการ

ผู้ใ้บริการ คือบุคคลที่ช่วยส่งเสริมการให้บริการของห้องสมุดให้เป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ โดยเฉพาะบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศต้องการการมีส่วนร่วมจากผู้ใ้ใช้อย่าง

สมัครสมาชิก เพื่อให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีความทันสมัย ประโยชน์ของบริการเสนอแนะ ทรัพยากรสารสนเทศต่อผู้ใช้บริการสามารถสรุปได้ดังนี้

- ช่วยให้ผู้อยู่ที่ศูนย์ / วิทยาเขตห่างไกลจากส่วนกลางของมหาวิทยาลัยได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะ โดยใช้เทคโนโลยีการสื่อสารระบบอินเทอร์เน็ตเข้ามาช่วยในการติดต่อสื่อสารระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้บริการในการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ เช่น การใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ได้ตอบกับผู้ใช้ (Moyo and Cahoy 2003: 289-290) จัดส่งแค็ตตาล็อก (Catalog) แบบออนไลน์ จัดทำเว็บไซต์เป็นระบบตั้งชื่อทรัพยากรสารสนเทศ หรือจัดให้ผู้ใช้งานนำโหลดแบบฟอร์มเสนอแนะ จัดทำการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์สำนักพิมพ์ / ร้านค้าในประเทศ และต่างประเทศให้ผู้ตรวจสอบรายการบรรณานุกรมก่อนเสนอแนะ (วาสนา ณะสุข 2544: 6-9)

- ช่วยให้ผู้สามารถเลือกช่องทางในการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างหลากหลาย เนื่องจากห้องสมุดจัดช่องทางในการเสนอแนะไว้หลายช่องทาง รวมไปถึงการจัดกิจกรรมต่างๆของห้องสมุด เช่น ช่องทางในการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ การจัดงานออกร้านจำหน่ายหนังสือ เป็นต้น ช่วยให้ผู้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศได้ตามความต้องการ (Rahman and Darus 2004: 29)

- ช่วยสร้างความเข้าใจตรงกันในการติดต่อประสานงานระหว่างบรรณารักษ์ ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด เช่น เรื่องการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการจัดสรรงบประมาณในการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศให้กับคณะ/ภาควิชา ทำให้ผู้สามารถควบคุมการใช้งบประมาณในการเสนอแนะให้เหมาะสมกับจำนวนงบประมาณที่ได้รับ (Chu 1997: 18-19)

3.2 บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศมีประโยชน์ต่อห้องสมุด

บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศมีประโยชน์ต่อห้องสมุด คือ ช่วยประหยัดงบประมาณ ประหยัดเนื้อที่ในการจัดเก็บ ทำให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพ และช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใช้บริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ช่วยประหยัดงบประมาณ เนื่องจากปัญหาภาวะเศรษฐกิจตกต่ำในปัจจุบัน ห้องสมุดเกือบทุกแห่งถูกตัดทอนงบประมาณลงจากเดิม ทำให้ห้องสมุดมีงบประมาณจำกัด หรือได้รับงบประมาณไม่เพียงพอจากหน่วยงานต้นสังกัด การที่ห้องสมุดจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามการเสนอแนะจากผู้ใช้นั้น ก่อนอื่นจะต้องมีการแจ้งรายละเอียดการจัดสรรงบประมาณที่ได้รับในแต่ละปีให้ผู้ใช้ทราบเพื่อให้ผู้ใช้เสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศให้อยู่ภายในวงเงินที่กำหนดจะช่วยในการประหยัดงบประมาณของห้องสมุด และทำให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการของผู้ใช้ (Flowers 2003: 71-73)

- ประหยัดเนื้อที่ในการจัดเก็บ โดยปกติห้องสมุดมีอาคารสถานที่คับแคบจึงเก็บทรัพยากรสารสนเทศได้จำนวนจำกัด (ชาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ 2540: 9) และห้องสมุดย่อมต้องการเนื้อที่สำหรับเป็นที่นั่งอ่านหนังสือด้วยจึงต้องการทรัพยากรสารสนเทศที่มาจาก การเสนอแนะเพื่อเป็นการควบคุมปริมาณของทรัพยากรสารสนเทศที่เพิ่มมากขึ้น เพราะทรัพยากรสารสนเทศที่มาจาก การเสนอแนะของผู้ใช้จะช่วยในการกำหนดแนวทางในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดไม่ให้กระจายออกไปในปริมาณมากทำให้สิ้นเปลืองเนื้อที่ในการจัดเก็บ (Wilkinson and Lewis 2003: 2-3)

- ทำให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพ เนื่องจากจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ผลิตออกมามีจำนวนเพิ่มขึ้นในแต่ละปี ทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายประเภทมีเนื้อหาคล้ายคลึงกันแต่ผู้ทรงคุณวุฒิที่แตกต่างกัน แม้แต่ทรัพยากรสารสนเทศวิชาเดียวกัน และระดับเดียวกันก็มีคุณภาพต่างกัน การจัดบริการเสนอแนะเป็นบริการหนึ่งที่จะช่วยเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพให้เหมาะสมกับห้องสมุดเพื่อจัดให้บริการแก่ผู้ใช้ (ชาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ 2540: 9)

- ช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใช้บริการ เนื่องจากห้องสมุดจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศต้องมีการประสานงานติดต่อกับผู้ใช้บริการให้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ห้องสมุดจัด ทำให้ต้องมีการแนะนำบริการให้ผู้ใช้บริการทราบ ก่อให้เกิดความคุ้นเคยระหว่างกัน และสามารถสร้างความเข้าใจร่วมกันในเรื่องต่างๆตามมา (นภลัย ทองปิ่น และเทพี เพ็ญพิณี 2548: 8)

บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ห้องสมุดเป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศและองค์ความรู้หลักที่สำคัญในการส่งเสริมกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้ใช้ห้องสมุด การที่ห้องสมุดจะสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องมีรากฐานมาจาก การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ อย่างครบถ้วนสมบูรณ์

สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยโดยเริ่มต้นด้วยการคัดเลือก และจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้เหมาะสมทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ (ชวลิต ประสมพงษ์ และสลิล บุญพรหมณ์ 2550: 49) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีหน้าที่ให้บริการวิชาการ ได้แก่ ส่งเสริมการเรียนการสอน และการวิจัยทุกสาขาที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรของมหาวิทยาลัย การบริการวิชาการแก่สังคม ส่งเสริมบุคลากรของมหาวิทยาลัยแสวงหาความรู้ด้วยตนเองจากทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด เพื่อให้บริการทรัพยากรสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้น การเลือก และการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ เป็นงานหลักที่ต้องปฏิบัติประจำสำหรับห้องสมุด แต่เนื่องจากปัจจุบันทรัพยากรสารสนเทศมีอยู่หลากหลายประเภท หลายภาษา อีกทั้งมีกลุ่มผู้ใช้บริการหลากหลายกลุ่ม บรรณารักษ์อาจคัดเลือก และจัดหาทรัพยากรสารสนเทศได้ไม่สอดคล้องกับความต้องการ เพราะไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสาขาเฉพาะเพียงพอ ด้วยเหตุนี้ห้องสมุดจึงเปิดโอกาสให้ผู้ใช้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะ หรือคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการ (วาสนา ชนะสุข 2543: 130-131; Spiller 2000: 2-3)

ในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดควรพิจารณาประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้ วัตถุประสงค์ในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ การจัดการ การให้บริการ และปัญหาในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

1. วัตถุประสงค์ในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

วัตถุประสงค์ในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ กล่าวโดยสรุป มีดังนี้ (Kuo 2000: 32; สุภัทราภรณ์ กุลภา 2547: 17-18; สมจิต รัตนสวนจิก 2549: 84)

1. เพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

เนื่องจากผู้ใช้มีความต้องการหลากหลายและต้องการให้ห้องสมุดจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตอบสนองต่อความต้องการของตน การจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศจะช่วยให้ผู้ใช้ได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับความต้องการ กล่าวคือ อาจารย์ได้รับทรัพยากรสารสนเทศตรงกับรายวิชาที่สอน และนักศึกษาได้รับทรัพยากรสารสนเทศตรงกับรายวิชาที่เรียน

2. เพื่อพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดให้มีความทันสมัย

ปัจจุบันมีทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายสาขาวิชา ห้องสมุดไม่อาจติดตามทรัพยากรสารสนเทศใหม่ได้ทันตามการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทำให้ต้องขอความร่วมมือจากผู้ใช้บริการให้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดที่มีความทันสมัย

3. เพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างบรรณารักษ์ห้องสมุดกลางกับบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะ

เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีหลายวิทยาเขต ห้องสมุดก็จะมีในแต่ละวิทยาเขตนั่นๆ รูปแบบการทำงานของห้องสมุดก็จะแตกต่างกันออกไปในแต่ละมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะรูปแบบการทำงานแบบรวมศูนย์ต้องขึ้นต่อห้องสมุดกลางในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ทำให้ห้องสมุดคณะต้องประสานงานร่วมกับห้องสมุดกลาง และถ้าในกรณีที่ผู้ใช้ต้องการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดคณะจะต้องแจ้งรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อให้ห้องสมุดกลางทราบ และดำเนินการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามการเสนอแนะต่อไป แต่ถ้าไม่มีความร่วมมือระหว่างห้องสมุดกลางกับห้องสมุดคณะผู้ใช้ก็จะไม่ได้รับทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการ

4. เพื่อความรวดเร็วในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุด

ปัจจุบันการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศใหม่มีหลายช่องทาง ผู้ใช้เป็นบุคคลที่ติดตามความก้าวหน้าของทรัพยากรสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ จึงเข้ามาเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศก่อนเมื่อทราบว่ามีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ทำให้ห้องสมุดจัดหาทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วทันต่อความต้องการของผู้ใช้

5. เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของอาจารย์ นักศึกษา และบุคลากร

การจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศช่วยส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศของ อาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรในมหาวิทยาลัย โดยที่ห้องสมุดต้องทำหน้าที่ติดต่อประสานงานระหว่างผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งมีวิธีการหลายวิธี ได้แก่

- การอำนวยความสะดวกในการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศแก่ผู้ใช้ เช่น การจัดส่งแค็ตตาล็อกทรัพยากรสารสนเทศใหม่ การจัดส่งแบบฟอร์มการเสนอแนะรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศไปให้ผู้ใช้ เป็นต้น

- การประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบถึงบทบาทการมีส่วนร่วมในการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ เช่น การประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ห้องสมุด เป็นต้น

- แต่งตั้งผู้ประสานงานในการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบในการประสานงานระหว่างผู้ใช้กับห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้สามารถติดต่อ สอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศได้โดยง่าย

6. เพื่อสร้างความพึงพอใจ และทัศนคติที่ดีของผู้ใช้บริการต่อห้องสมุด

การที่ห้องสมุดจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศก็ย่อมต้องการให้ผู้ใช้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะ เมื่อผู้ใช้เสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศแล้วห้องสมุดควรพิจารณาจัดตามความต้องการของผู้ใช้ที่เหมาะสมเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้ และถ้าห้องสมุดไม่สามารถจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามการเสนอแนะได้ต้องแจ้งให้ผู้ใช้ทราบทันที อย่างเช่น กรณีที่เป็นฉบับชำรุดอยู่แล้วในห้องสมุด และในกรณีที่งบประมาณในการเสนอแนะหมดไม่สามารถจัดหาให้ได้ห้องสมุดควรอธิบายเหตุผลให้ผู้ใช้บริการเข้าใจรวมถึงการคาดคะเนระยะเวลาที่สามารถจัดหาทรัพยากรสารสนเทศมาให้บริการในห้องสมุดเร็วที่สุด เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีของผู้ใช้ต่อห้องสมุด นอกจากนี้ห้องสมุดควรติดต่อประสานงานเชื่อมความสัมพันธ์กับผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้ใช้ได้ทราบเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมของห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง และเข้ามาใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศบ่อยได้ตามความต้องการ

2. ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ

ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ คือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการเสนอแนะ หรือคัดเลือกให้ห้องสมุดจัดหาไว้ให้บริการในที่นี้เป็นสื่อประเภทต่างๆที่นำเสนอด้วยตัวอักษร ภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว อาจเรียกได้ว่าเป็นทรัพยากรห้องสมุด (Library Resources) หรือ วัสดุห้องสมุด (Library Materials) ซึ่งเป็นสื่อเพื่อการศึกษาค้นคว้าวิจัยในทุกรูปแบบรวมกันเป็นแหล่งความรู้ที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถนำทรัพยากรสารสนเทศที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ และตามความสนใจของตน (ชาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ 2540: 1; นันทิพย์ วิภาวิน 2547: 85)

2.1 ประเภททรัพยากรสารสนเทศ

ทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดให้ผู้ใช้บริการเสนอแนะ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท และในแต่ละประเภทมีประโยชน์ดังนี้ (ชาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ 2540: 2-7; นันทิพย์ วิภาวิน 2547: 86-88; สุภัทราภรณ์ กุลภา 2547: 15-16; สมจิต รัตนสวนจิก 2549: 21-23)

1. สื่อสิ่งพิมพ์ (Printed Materials)

สื่อสิ่งพิมพ์มีการบันทึกเนื้อหาโดยใช้ตัวอักษรข้อความรูปภาพลงบนกระดาษ ไม่ได้ใช้อุปกรณ์ในการถ่ายทอด ทำให้ผู้ใช้สะดวกในการเปิดอ่าน ห้องสมุดส่วนใหญ่จึงจัดให้ผู้ให้บริการเสนอแนะ สื่อสิ่งพิมพ์จะประกอบไปด้วย หนังสือ และวารสาร ได้แก่

- หนังสือแบบเรียนและตำรา (Text Books)

ห้องสมุดจัดให้ผู้ให้บริการเสนอแนะหนังสือแบบเรียนและตำรา เพราะเป็นหนังสือที่มีการนำเสนอเนื้อหาอย่างเป็นระบบ เน้นการวิเคราะห์เรียบเรียง จึงมีประโยชน์ต่อการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย เหมาะสำหรับใช้เป็นแบบเรียน และประกอบการเรียนของนักศึกษาในระดับต่างๆเช่น ระดับปริญญาตรี เป็นต้น

- หนังสือวิชาการ

ห้องสมุดจัดให้ผู้ให้บริการเสนอแนะหนังสือวิชาการ เพราะเป็นหนังสือที่มีการนำเสนอความรู้เชิงวิชาการในสาขาวิชาต่างๆ ถูกเขียนขึ้นเพื่อเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจเชิงวิชาการ อาจจะไม่ได้อ่านประกอบการเรียนการสอนตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัย แต่ก็เป็นหนังสือที่มุ่งเสริมความรู้ใช้ประกอบการอ่านกับหนังสือแบบเรียนและตำราของผู้ใช้ได้

- หนังสืออ้างอิง

ห้องสมุดจัดให้ผู้ให้บริการเสนอแนะหนังสืออ้างอิง เพราะเป็นหนังสือที่มีประโยชน์เหมาะสำหรับใช้ค้นคว้าข้อมูลที่น่าสนใจ มุ่งให้ข้อเท็จจริงในเรื่องต่างๆ โดยมีการนำเสนอความรู้ หรืออธิบายคำศัพท์ และเรื่องราวต่างๆอย่างเข้าใจง่าย เนื้อหามีการเขียนเรียบเรียงอย่างเป็นระบบ เพื่อใช้ได้ง่ายสะดวกและรวดเร็ว โดยมีสารบัญและบรรณนิช่วยค้นพร้อมทั้งมีการเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงเนื้อหาให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ

- หนังสือนวนิยาย

ห้องสมุดจัดให้ผู้ให้บริการเสนอแนะหนังสือนวนิยายเพราะ มีประโยชน์ในการให้ความเพลิดเพลินแก่ผู้อ่าน พร้อมทั้งเนื้อหามีการแทรกความรู้ประกอบ และถ้าเป็นนวนิยายที่ได้รับรางวัลในสาขาต่างๆจะมีความสำคัญมากสมควรที่ห้องสมุดจัดให้ผู้ให้บริการเสนอแนะ

- หนังสือรวมเรื่องสั้น

ห้องสมุดจัดให้ผู้ให้บริการเสนอแนะหนังสือรวมเรื่องสั้นเพราะ มีประโยชน์ในการให้ความเพลิดเพลินแก่ผู้อ่าน พร้อมทั้งเนื้อหามีการแทรกความรู้ประกอบ แต่เรื่องสั้นนั้นจะมีความยาวของเรื่องสั้นกว่านิยาย และถ้าเป็นเรื่องสั้นที่ได้รับรางวัลในสาขาต่างๆจะมีความสำคัญมากสมควรที่ห้องสมุดจัดให้ผู้ให้บริการเสนอแนะ

- วารสารวิชาการ

ห้องสมุดจัดให้ผู้ให้บริการเสนอแนะวารสารวิชาการเพราะ เป็นวารสารที่มีการนำเสนอบทความวิชาการในสาขาวิชาเฉพาะต่างๆ หรือรวบรวมบทความไว้หลากหลายสาขาวิชา จึงเป็นประโยชน์เหมาะสำหรับกลุ่มผู้ใช้ที่สนใจศึกษาในสาขาวิชาต่างๆ เช่น วารสารห้องสมุด วารสารวิทยาศาสตร์ เป็นต้น

- วารสารเสนอข่าวเชิงวิจารณ์

ห้องสมุดจัดให้ผู้ให้บริการเสนอแนะวารสารเสนอข่าวเชิงวิจารณ์เพราะ เป็นวารสารที่มีการนำเสนอบทความเกี่ยวกับข่าว การวิเคราะห์ข่าว และมีบทความเชิงวิจารณ์ต่างๆ เช่น มติชนสุดสัปดาห์ สยามรัฐสัปดาห์วิจารณ์ เป็นต้น จึงเหมาะสำหรับกลุ่มผู้ใช้ที่ต้องการรับทราบข้อมูลข่าวสารให้ทันในยุคปัจจุบัน

- นิตยสาร

ห้องสมุดจัดให้ผู้ให้บริการเสนอแนะนิตยสารเพราะ นิตยสารบางประเภทมีประโยชน์ต่อผู้ใช้ไม่ได้มุ่งแต่ความบันเทิงเป็นหลักแต่มุ่งเสริมความรู้อื่นด้วย อาจจะมีเกร็ดความรู้เล็กๆน้อยๆ แทรกอยู่ในเนื้อหา เช่น ขวัญเรือน คู่สร้างคู่สม แพรว สกุลไทย เป็นต้น

2. สื่อโสตทัศน (Audio-Visual Materials)

สื่อโสตทัศนเป็นวัสดุที่แสดงผลด้วยภาพ และเสียงเป็นหลักจึงเป็นสื่อที่ให้คุณภาพของภาพและเสียงสูง เหมาะสำหรับใช้ประกอบการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย สื่อโสตทัศนที่ห้องสมุดจัดให้เสนอแนะ ได้แก่

- วิดิทัศน์ (Video Tape หรือ Video Disc หรือ DVD)

ห้องสมุดจัดให้ผู้ให้บริการเสนอแนะวิดิทัศน์เพราะ เป็นสื่อการสอนที่มีประโยชน์สูงมากมีการนำเสนอด้วยภาพ และเสียง ช่วยในการอธิบายเข้าถึงเนื้อหาของบทเรียนให้แก่กลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษาได้เป็นอย่างดี รวมถึงช่วยประกอบการสอนของอาจารย์อีกทางหนึ่งด้วย

- ภาพยนตร์ (Motion Picture)

ห้องสมุดจัดให้ผู้ให้บริการเสนอแนะภาพยนตร์ เพราะเป็นสื่อโสตทัศนที่เก็บรวบรวมภาพถ่าย หรือ फिल्मภาพยนตร์ มีประโยชน์ในการนำเสนอภาพถ่ายเป็นลำดับต่อเนื่องเหมาะสำหรับกลุ่มผู้ใช้ทุกกลุ่ม

- สไลด์ (Slide)

ห้องสมุดจัดให้ผู้ให้บริการเสนอแนะสไลด์ เพราะ มีประโยชน์ในการช่วยย่อขนาดของภาพถ่าย และหน้ากระดาษตัวอักษรของหนังสือให้มีขนาดเล็กลง โดยเฉพาะภาพถ่ายเมื่อ

มองเห็นด้วยเครื่องอ่านสไลด์ จะเห็นความคมชัดของภาพได้ดีกว่าหนังสือหรือเอกสาร อีกทั้งยังสะดวกในการจัดเก็บ และสะดวกในการนำเสนอ เนื่องจากมีความต่อเนื่องของลำดับภาพ

- วัสดุย่อส่วน (Microforms)

ห้องสมุดจัดให้ผู้ใช้บริการเสนอแนะวัสดุย่อส่วนเพราะ มีประโยชน์ในการช่วยย่อขนาดของหน้าหนังสือให้มีขนาดเล็กลง สะดวกในการจัดเก็บ และบำรุงรักษา โดยเฉพาะหนังสือหายากที่ผู้ใช้เสนอแนะและมีความต้องการอยู่มาก แต่ห้องสมุดไม่สามารถจัดหาเพิ่มได้อีก ห้องสมุดจึงนำหนังสือหายากที่มีอยู่มาปรับเปลี่ยนรูปแบบในการจัดเก็บให้อยู่ในรูปแบบวัสดุย่อส่วน เพื่อให้ผู้ใช้ที่เสนอแนะรวมถึงผู้ใช้คนอื่นๆสามารถอ่านหนังสือหายากผ่านเครื่องอ่านวัสดุย่อส่วนได้

3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Media)

สื่ออิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในรูปแบบของสื่อประสม หรือมัลติมีเดีย (Multimedia) แสดงผลออกมาหลายรูปแบบ ตามที่ได้โปรแกรมไว้ เช่น มีเสียง เป็นภาพเคลื่อนไหว สามารถให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดจัดให้เสนอแนะ ได้แก่

- หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Books)

ห้องสมุดจัดให้ผู้ใช้บริการเสนอแนะหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เพราะเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีลักษณะพิเศษแตกต่างจากหนังสือฉบับตีพิมพ์ คือช่วยอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการค้นหา เนื้อหาที่สนใจ และผู้อ่านสามารถอ่านพร้อมๆกันได้หลายคน โดยอ่านผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์แบบพกพา เช่น โทรศัพท์มือถือ หรืออ่านผ่านทางอินเทอร์เน็ตก็ได้ จึงเป็นประโยชน์อย่างมากสำหรับผู้

- วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Journals)

ห้องสมุดจัดให้ผู้ใช้บริการเสนอแนะวารสารอิเล็กทรอนิกส์ เพราะเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีการกำหนดออกแน่นอน เช่นเดียวกับ วารสารฉบับตีพิมพ์ และเป็นสื่อที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการค้นหา ผู้อ่านสามารถอ่านพร้อมๆกันได้หลายคน สามารถเข้าถึงหรือสืบค้นได้โดยการสั่งซื้อหรือบอกรับเป็นสมาชิกจากฐานข้อมูลออนไลน์ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และจากฐานข้อมูลซีดีรอม วารสารอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์ต่อผู้ใช้ทุกกลุ่มสาขาวิชาโดยไม่จำเป็นต้องรอดั้วเล่มที่เป็นวารสาร

- ฐานข้อมูลออนไลน์ (Online Database)

ห้องสมุดจัดให้ผู้ให้บริการเสนอแนะฐานข้อมูลออนไลน์ เพราะเป็นฐานข้อมูลเข้าถึงง่ายสามารถสืบค้นผ่านระบบเครือข่ายที่จัดให้บริการ เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ในการค้นหาข้อมูลที่สนใจในสาขาวิชาต่างๆ โดยที่ไม่จำเป็นต้องค้นหาจากตัวเล่ม เช่น ฐานข้อมูลบทความวารสาร ฐานข้อมูลเนื้อหาฉบับเต็มของสิ่งพิมพ์ (Full Text) ฐานข้อมูลบรรณานุกรมของหนังสือหรือวารสาร ฐานข้อมูลบรรณานุกรมและสาระสังเขป ฐานข้อมูลสถิติ เป็นต้น

- ฐานข้อมูลซีดีรอม (CD-ROM หรือ Compact Disc-Read Only Memory)

ห้องสมุดจัดให้ผู้ให้บริการเสนอแนะฐานข้อมูลซีดีรอม เพราะสามารถจัดเก็บข้อมูล ภาพถ่าย ทั้งภาพสี และภาพขาวดำ ภาพเคลื่อนไหวแบบวิดีโอ ภาพกราฟิกที่เป็นภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหวแบบ 3 มิติ รวมทั้งเสียงพูด เสียงดนตรี และเสียงประกอบต่างๆ จึงเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ในการใช้บริการจากฐานข้อมูลซีดีรอมของห้องสมุด

- บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (Computer Assisted Instruction: CAI)

ห้องสมุดจัดให้ผู้ให้บริการเสนอแนะบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน เพราะเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นสื่อกลางในการนำเสนอเนื้อหา มุ่งเน้นให้ผู้เรียน เรียนรู้ด้วยตนเอง มีการโต้ตอบกันระหว่างผู้เรียนกับเครื่องคอมพิวเตอร์ ช่วยให้ผู้เรียนสามารถเข้าใจบทเรียนมากยิ่งขึ้น จึงเป็นประโยชน์ที่จะให้ผู้เรียนตอบสนองต่อการเรียนได้รวดเร็วกว่าสื่อประเภทอื่นๆ

ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะจากผู้ให้บริการส่วนใหญ่ จะเป็นทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ คือ หนังสือ ดังเช่น ผลงานวิจัยของ อัมรัตน์ อนุวัช (2543) ที่ได้ระบุประเภทของหนังสือที่ได้รับการเสนอแนะจากผู้ใช้ โดยเรียงตามลำดับความสำคัญดังนี้

1. หนังสือวิชาการทั่วไป
2. หนังสือประเภทที่ใช้ค้นคว้าอ้างอิง
3. หนังสือตำราเรียนที่ใช้ประกอบการเรียนการสอนตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัยทั้งระดับปริญญาตรี และปริญญาโท
4. หนังสือที่เขียนหรือจัดพิมพ์โดยอาจารย์หรือหน่วยงานของมหาวิทยาลัย
5. หนังสือสารคดี
6. หนังสือรายปี
7. หนังสือบันเทิงคดีที่มีประโยชน์ หรือเป็นหนังสือที่ชนะการประกวด
8. ผลงานวิจัยของอาจารย์ นักวิชาการ และนักศึกษา

2.2 ภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ

เนื่องจากผู้ใช้งานมีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายภาษา และมหาวิทยาลัยก็มีหลักสูตรการเรียนการสอนทั้งหลักสูตรภาคปกติภาษาไทย และหลักสูตรนานาชาติ ภาษาต่างประเทศ จึงมุ่งเน้นให้ผู้สอนและผู้เรียนได้ค้นคว้าหาความรู้ตามกลุ่มภาษาที่สอนหรือเรียน ทำให้ห้องสมุดในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย ไม่จำกัดภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะจากผู้ใช้งาน เพราะต้องการที่จะเปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานเข้ามาเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศได้ตามกลุ่มภาษาที่ตนสนใจตามความต้องการ

2.3 กลุ่มสาขาวิชาที่ได้รับการเสนอแนะ

เนื่องจากกลุ่มสาขาวิชาของมหาวิทยาลัย จะมีความแตกต่างกันตามหลักสูตรการเรียนการสอน การแบ่งกลุ่มสาขาวิชาอาจกำหนดได้ตามรายวิชาที่มหาวิทยาลัยเปิดการเรียนการสอน ดังเช่น การแบ่งกลุ่มสาขาวิชาของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้ (หลักสูตร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2553)

1. กลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์ หมายถึง กลุ่มสาขาวิชาที่มีขอบเขตครอบคลุม ครุศาสตร์ นิติศาสตร์ นิเทศศาสตร์ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี รัฐศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ จิตวิทยา
2. กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์ หมายถึง กลุ่มสาขาวิชาที่มีขอบเขตครอบคลุม ศิลปกรรมศาสตร์ อักษรศาสตร์
3. กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ หมายถึง กลุ่มสาขาวิชาที่มีขอบเขตครอบคลุม ทันตแพทยศาสตร์ พยาบาลศาสตร์ สัตวศาสตร์ เกษศาสตร์ แพทยศาสตร์ สหเวชศาสตร์
4. กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์กายภาพและเทคโนโลยี หมายถึง กลุ่มสาขาวิชาที่มีขอบเขตครอบคลุม วิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ สถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ การกีฬา

เห็นได้ว่า การแบ่งกลุ่มสาขาวิชาของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีความครอบคลุมทุกสาขาวิชาต่างๆที่เปิดการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยในประเทศไทย รวมทั้งมีการจัดแยกประเภทสาขาที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ดังนั้น การวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงจัดกลุ่มสาขาวิชาเป็น 4 กลุ่มตามที่ได้กล่าวข้างต้น

3. การจัดการบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

การที่บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศจะนำไปสู่การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ห้องสมุดจะต้องมีการจัดการโดยครอบคลุมในเรื่อง การกำหนดนโยบาย งบประมาณ การประชาสัมพันธ์ และการประเมินการจัดบริการ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 นโยบายในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

การกำหนดนโยบายการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ เริ่มจากการวางแผนการกำหนดนโยบายการจัดบริการ ที่ผู้กำหนดนโยบายจะต้องปรับให้มีความสอดคล้องกับแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความชัดเจน เป็นกรอบ หรือ หรือแนวทางในการปฏิบัติงาน เป็นข้อมูลในการตัดสินใจ รวมทั้งเป็นแนวทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ หรือ ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการกับผู้ใช้บริการ ทำให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางที่มุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน (Hoffman and Wood 2005: 4-5) นโยบายการจัดบริการจะเป็นภาพรวมที่แสดงให้เห็นถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งวัตถุประสงค์ของห้องสมุดที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยที่ห้องสมุดสังกัดอยู่ การกำหนดนโยบายต้องมีการปฏิบัติ แก้ไข และปรับเปลี่ยน ได้ตลอดเวลาตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป และต้องมีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ ที่สำคัญจะต้องเป็นเอกสารที่ผู้ปฏิบัติงานนำมาใช้อ้างอิงได้เมื่อมีการตัดสินใจหรือต้องชี้แจงในงานที่ปฏิบัติ นอกจากนี้การปฏิบัติงานตามแนวทางที่วางไว้ในนโยบายจะทำให้เกิดความต่อเนื่องในการดำเนินงานเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศที่มีความหลากหลาย ตอบสนองต่อความต้องการและการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการ และงบประมาณที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา (เพ็ญพันธ์ เพชรพร 2543: 61; Evan and Saponaro 2005: 52)

ในการกำหนดนโยบายการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ แบ่งออกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้ (ฝ่ายพัฒนาทรัพยากร มปป.: 1-3; Gorman and Howes 1990: 27-28; อัมรัตน์ อนวัช 2543: 17; Evan and Saponaro 2005: 56)

1. ด้านผู้มีสิทธิ์ใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

ในการกำหนดนโยบายด้านผู้มีสิทธิ์ใช้บริการเสนอแนะประกอบไปด้วยบุคคลที่ห้องสมุดกำหนดให้มีสิทธิ์ในการเสนอแนะรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศ เช่น อาจารย์ นักวิจัย

นักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอก ซึ่งบุคคลต่างๆเหล่านี้มีความต้องการเสนอแนะตำรา และสื่อวิชาการ สื่อประกอบการเรียนการสอน สื่อส่งเสริมการวิจัย ดังนั้นห้องสมุดควรระบุชื่อผู้เสนอแนะให้ชัดเจน เพื่อความสะดวกในการแจ้งผลการเสนอแนะ

2. ด้านจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่เสนอแนะได้

เป็นการระบุจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่เสนอแนะได้ และห้องสมุดควรจัดการทรัพยากรสารสนเทศตามจำนวนที่ผู้ใช้เสนอแนะได้ด้วย โดยที่ห้องสมุดจะต้องพิจารณาเรื่องอื่นควบคู่กันไปตามความจำเป็นในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของแต่ละสาขาวิชา และตามจำนวนงบประมาณที่ได้รับ การระบุจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่เสนอแนะได้ เช่น หนังสือภาษาไทย จัดหาให้ชื่อเรื่องละ 4 เล่ม หนังสือภาษาต่างประเทศจัดหาให้ชื่อเรื่องละไม่เกิน 1 เล่ม เป็นต้น

3. ด้านประเภททรัพยากรสารสนเทศที่เสนอแนะได้

เป็นการระบุประเภททรัพยากรสารสนเทศที่เสนอแนะได้ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะให้ความสำคัญเกี่ยวกับประเภททรัพยากรสารสนเทศที่เสนอแนะได้แตกต่างกัน โดยส่วนมากจะให้ความสำคัญกับทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ และเรียงตามลำดับความสำคัญ ดังเช่น

- หนังสือประกอบการเรียนการสอนและการวิจัย
- หนังสืออ้างอิงประกอบการค้นคว้า
- หนังสือสารคดี
- หนังสือบันเทิงคดี

4. ด้านกลุ่มสาขาวิชาที่เสนอแนะได้

เป็นการระบุกลุ่มสาขาวิชาที่เสนอแนะได้ โดยที่มหาวิทยาลัยจะเน้นกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกันออกไปตามความเหมาะสม และสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย หรือตามความสนใจในสาขาวิชาของผู้เสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

5. ด้านจำนวนงบประมาณที่กำหนดให้เสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

ห้องสมุดควรระบุจำนวนงบประมาณให้มีความแน่นอน เพื่อที่ผู้ใช้จะได้ทราบจำนวนงบประมาณที่ห้องสมุดกำหนดและเสนอแนะภายในวงเงินที่กำหนดด้วย ตลอดจนการแบ่งสรรงบประมาณอย่างเหมาะสมให้แก่คณะ/ภาควิชาที่ห้องสมุดควรพิจารณาแตกต่างกันตามความจำเป็นในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของคณะ/ภาควิชา

6. ด้านข้อจำกัดการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

เป็นการระบุข้อจำกัดต่างๆในการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศที่มีความแตกต่างกันตามความเหมาะสมของแต่ละมหาวิทยาลัย โดยที่ห้องสมุดจะต้องพิจารณาคู่ไปกับนโยบายของห้องสมุดและนโยบายของมหาวิทยาลัยเป็นหลัก การระบุข้อจำกัดต่างๆ เช่น ไม่มีนโยบายใน

การซื้อแบบเรียนและตำราให้ครบตามจำนวนผู้ใช้ ให้ผู้ใช้เสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศตามหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยเท่านั้น เป็นต้น

7. ด้านระยะเวลาที่จะได้รับตัวเล่มหลังจากการเสนอแนะ

เป็นการระบุระยะเวลาตั้งแต่รับรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้เสนอแนะ จนถึง การแจ้งผลการเสนอแนะ และนำทรัพยากรสารสนเทศออกให้บริการแก่ผู้ใช้ โดยเฉพาะ ทรัพยากรสารสนเทศภาษาต่างประเทศห้องสมุดควรกำหนดให้มีการเสนอแนะก่อนล่วงหน้าเพราะ ต้องใช้ระยะเวลานานในการจัดหา ส่วนใหญ่จะใช้ระยะเวลานานประมาณ 3 เดือน สำหรับ ทรัพยากรสารสนเทศภาษาไทยควรใช้ระยะเวลานานไม่เกิน 1 เดือน เพื่อความรวดเร็วในการ ให้บริการแก่ผู้ใช้

3.2 ผู้รับผิดชอบ และขอบเขตงานที่รับผิดชอบ

ในการกำหนดผู้เขียนนโยบายการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศจะ ประกอบไปด้วยคณะกรรมการดำเนินงานนโยบายหลายคน ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูง เช่น ผู้อำนวยการ หรือหัวหน้าห้องสมุด หัวหน้าฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เป็นต้น โดยการเขียนนโยบายผู้เขียน จะต้องรวบรวมข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวกับกลุ่มผู้ใช้ อาจต้องมีการศึกษาถึงลักษณะของผู้ใช้ สภาพแวดล้อมที่จะช่วยให้เห็นถึงความต้องการ และพฤติกรรมในการเสนอแนะ ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้กลุ่มนั้น

สำหรับผู้รับผิดชอบในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศส่วนใหญ่ มีขอบเขตงานที่รับผิดชอบสัมพันธ์กับฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เพราะดำเนินงานเกี่ยวข้องกับ งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามการเสนอแนะ นอกจากนี้ยังดำเนินงานร่วมกับฝ่าย/งานอื่น เช่น ฝ่ายบริการ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น เนื่องจากมีผู้รับผิดชอบร่วมกันหลายฝ่าย/งานทำให้ ผู้บริหารต้องแบ่งขอบเขตงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน เช่น ฝ่ายบริการ ทำหน้าที่ ประชาสัมพันธ์ บริการเสนอแนะ รับรายชื่อจากผู้ใช้ทุกช่องทาง สำหรับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำหน้าที่ ดูแลระบบสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามการเสนอแนะแบบผ่านเว็บไซต์ และแบบออนไลน์ เป็นต้น

3.3 งบประมาณในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

งบประมาณเป็นปัจจัยสำคัญในการจัดบริการของห้องสมุด ให้ดำเนินงานต่อไป ตามเป้าหมายให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ห้องสมุดวางไว้ งบประมาณของห้องสมุด

มหาวิทยาลัยต้องมีการวางแผนจัดการกำหนดค่าใช้จ่ายให้เหมาะสมกับจำนวนงบประมาณที่ห้องสมุดได้รับ และห้องสมุดต้องจัดสรรแหล่งงบประมาณเพิ่มเติม เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของงบประมาณในยุคเศรษฐกิจตกต่ำ ที่อาจได้รับลดลงในแต่ละปีป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นจากงบประมาณที่ได้รับไม่เพียงพอในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ (วาณี ฐาปนวงศ์สานติ 2543: 95; Johnson 2004: 83-86)

แหล่งงบประมาณที่ได้รับของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ งบประมาณประจำ และงบประมาณพิเศษ (สุเพ็ญ ทาเกิด และคณะ 2543: 37; วาณี ฐาปนวงศ์สานติ 2543: 95-97)

1. งบประมาณประจำ เป็นรายได้ ที่ห้องสมุดได้รับจากมหาวิทยาลัยมี 2 ประเภท คือ งบประมาณแผ่นดิน และงบประมาณจากเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย

- งบประมาณแผ่นดิน เป็นงบประมาณที่ได้รับผ่านหน่วยงานกลางหรือได้รับโดยตรง โดยเฉพาะหน่วยงานของรัฐบาลจะได้รับงบประมาณประเภทนี้อย่างแน่นอน

- งบประมาณจากเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย จะได้รับจากสมาชิกผู้ใช้บริการชำระเป็นค่าบำรุงห้องสมุด

2. งบประมาณพิเศษ ห้องสมุดส่วนมากจะมีรายได้พิเศษจากหลายแหล่ง ดังนี้

- เงินรายได้พิเศษจากการบริจาค หรือ เงินสมทบพิเศษ อาจมาจากสมาชิกที่ต้องการบริจาคเพื่อสนับสนุนกิจการด้านใดด้านหนึ่งของห้องสมุด

- เงินรายได้จากค่าธรรมเนียมต่างๆ เช่น ค่าทำบัตรสมาชิกแรกเข้า หรือทำบัตรใหม่แทนบัตรเก่าที่หาย และค่าปรับหนังสือหรือวัสดุอื่น ๆ ที่ผู้ใช้ส่งคืนช้ากว่ากำหนด เป็นต้น

- เงินรายได้อื่นๆ ที่ห้องสมุดจัดให้บริการ เช่น ค่าถ่ายเอกสาร ค่าเข้าปกหนังสือหรือรายงาน ค่าบริการค้นหาข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ อาจเป็นกิจกรรมพิเศษในเทศกาลต่างๆที่ห้องสมุดจัด เช่น การจำหน่ายหนังสือ และวัสดุอื่นๆในนิทรรศการสัปดาห์ห้องสมุด เป็นต้น

งบประมาณในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบไปด้วย 2 ส่วนใหญ่ คือ งบประมาณในการจัดกิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ และงบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ (ฝ่ายพัฒนาทรัพยากร มปป.: 1-3; สุเพ็ญ ทาเกิด และคณะ 2543: 69)

1. งบประมาณในการจัดกิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีรูปแบบการจัดกิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศที่มีความหลากหลาย และมีรูปแบบการจัดกิจกรรมทั้งที่ใช้งบประมาณในการจัดกิจกรรม และไม่ใช้งบประมาณในการจัดกิจกรรม โดยรูปแบบการจัดกิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้งบประมาณ เช่น การจัดงานออกร้านจำหน่ายหนังสือประจำปี ที่ห้องสมุดอาจต้องใช้งบประมาณในการเช่าพื้นที่ในการออกร้านหนังสือ หรือ การจัดรถบริการให้ผู้ใช้ไปเลือกรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่ร้านจำหน่าย / ร้านค้า ที่ห้องสมุดต้องเสียดำเนินการรับ-ส่ง เป็นต้น

นอกจากนี้ การประชาสัมพันธ์บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดต้องเสียดำเนินการ เช่น ค่าอุปกรณ์ในการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ จัดทำป้ายประกาศ แผ่นพับ/ใบปลิว ที่คั่นหนังสือ เป็นต้น

สำหรับการจัดกิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศไม่ได้ใช้งบประมาณ เช่น การจัดให้มีการเสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด จัดให้ผู้ใช้ดาวน์โหลดแบบฟอร์มเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์ เป็นต้น

2. งบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ

การจัดกิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ควรมีการแบ่งสรรงบประมาณสำหรับการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามการเสนอแนะ โดยที่ห้องสมุดจะใช้งบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศส่วนใหญ่มาจากแหล่งงบประมาณประจำเป็นรายได้ที่ห้องสมุดได้รับจากมหาวิทยาลัย คือ งบประมาณแผ่นดิน และงบประมาณจากเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย

การใช้งบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ งบประมาณรวมกับการจัดซื้อปกติ และงบประมาณแยกจากการจัดซื้อปกติ

- งบประมาณรวมกับการจัดซื้อปกติ เป็นการใช้งบประมาณรวมกับการจัดซื้อโดยทั่วไปที่ห้องสมุดจัดหาเอง

- งบประมาณแยกจากการจัดซื้อปกติ เป็นการใช้งบประมาณแยกสำหรับงบประมาณการจัดกิจกรรมหรือโครงการโดยเฉพาะ ไม่รวมกับงบประมาณการจัดซื้อทั่วไปที่ห้องสมุดจัดหา

3.4 การประชาสัมพันธ์บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

การประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือที่ช่วยส่งเสริมการจัดบริการในห้องสมุด เป็นการสร้างความเข้าใจตรงกันระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้บริการเกี่ยวกับบริการที่จัด เพื่อส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการมีความเข้าใจเกี่ยวกับบริการที่ห้องสมุดจัดขึ้น และใช้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุด ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของการจัดบริการ และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้บริการ (เย็นฤดี สัจฉกร 2541: 110; สิริพร ทิวะสิงห์ 2549: 93) การประชาสัมพันธ์มีลักษณะการสื่อสารที่ช่วยตรวจสอบความเข้าใจระหว่างห้องสมุด กับผู้ใช้บริการมีระบบสื่อสารที่ทำให้เกิดความเข้าใจในวัตถุประสงค์ที่ตรงกันมีพฤติกรรมที่ดีต่อกัน เกิดความรู้สึกร่วมเป็นส่วนหนึ่งที่ต้องให้การสนับสนุน และร่วมกิจกรรมต่างๆ อย่างเต็มที่ (วาณี ฐาปนวงศ์สานติ 2543: 166)

สำหรับการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ การประชาสัมพันธ์มีความสำคัญ เพราะช่วยสื่อสารให้ผู้ใช้บริการทราบว่า ห้องสมุดเปิดโอกาสให้ผู้ใช้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ มีการจัดกิจกรรมใดที่น่าสนใจเป็นการสร้างแรงจูงใจ ให้ผู้ใช้ทราบถึงการจัดบริการ และเข้ามาใช้บริการเสนอแนะจำนวนเพิ่มขึ้น แต่การประชาสัมพันธ์ต้องคำนึงถึงกลุ่มผู้ใช้เป้าหมายที่มีความแตกต่างกัน ดังเช่น อาจารย์ เป็นบุคลากรที่มีภารกิจการสอนมากและเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญต่อการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ เพราะเป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาเฉพาะควรจัดกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ให้ดูน่าสนใจ โดยประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ของห้องสมุด ใช้จดหมายข่าว ติดป้ายประกาศบริเวณพื้นที่ต่างๆ ของมหาวิทยาลัย เป็นต้น เพื่อให้อาจารย์เห็นกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดโดยง่าย (Rahmam and Darus 2004: 30-31)

สำหรับการประชาสัมพันธ์บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมีวิธีการประชาสัมพันธ์หลายรูปแบบ โดยใช้สื่อประเภทต่างๆ เพื่อเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้เป้าหมาย ดังนี้ (เย็นฤดี สัจฉกร 2541: 113; สิริพร ทิวะสิงห์ 2549: 93-94; ประไพ จันทรอินทร์ 2552: 166-167)

1. สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นวิธีการประชาสัมพันธ์โดยใช้เอกสารเผยแพร่ เช่น จัดทำ จุลสาร/ข่าวสารห้องสมุด จัดส่งจดหมายเวียนไปตามคณะ และภาควิชาของมหาวิทยาลัย ติดป้ายประกาศที่คณะ/ภาควิชาของมหาวิทยาลัย จัดทำแผ่นพับ/ใบปลิวแจกบริเวณมหาวิทยาลัย จัดทำที่คั่นหนังสือแจกบริเวณห้องสมุด เผยแพร่ในเอกสารคู่มือการใช้ห้องสมุด เป็นต้น

2. สื่อโสตทัศน เป็นวิธีการประชาสัมพันธ์โดยใช้โสตทัศนอุปกรณ์ เช่น เสียงตามสายในห้องสมุด เสียงตามสายขององค์กรนักศึกษา โทรทัศน์แจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ในห้องสมุด จัดทำป้ายผ้าหน้าห้องสมุด ป้ายไฟวิ่ง เป็นต้น

3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นวิธีการประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อทันสมัยมีความรวดเร็วถึงกลุ่มผู้ใช้เป้าหมายได้ง่าย เช่น จัดส่งทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ไปยังกลุ่มผู้ใช้เป้าหมาย จัดทำบล็อก (Blog) ประกาศบนเว็บไซต์ของห้องสมุด เป็นต้น

4. สื่อกิจกรรม เป็นวิธีการประชาสัมพันธ์ที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างห้องสมุดกับกลุ่มผู้ใช้บริการ โดยมีการสอดแทรกประชาสัมพันธ์การจัดบริการต่างๆของห้องสมุดในกิจกรรมต่างๆ เช่น แจงให้ทราบในกิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ หรือ ปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด เพื่อต้องการให้นักศึกษารวมไปถึงอาจารย์ทราบถึงแนวทางในการจัดบริการว่าใช้บริการอย่างไร และจัดให้บริการในรูปแบบใดบ้าง

5. สื่อบุคคล เป็นวิธีการประชาสัมพันธ์โดยจัดให้บรรณารักษ์หรือผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ อย่างเช่น บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยศึกษาค้นคว้า เป็นผู้เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบเกี่ยวกับการจัดบริการของห้องสมุด

วิธีการประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อต่างๆมีหลากหลายควรเลือกใช้ให้เหมาะสมแก่กลุ่มผู้ใช้เป้าหมายที่เข้ามาใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ เช่น อาจารย์ มีภาระกิจการสอนมากห้องสมุดควรเลือกใช้สื่อที่เข้าถึงง่าย รวดเร็ว เช่น ประชาสัมพันธ์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อช่วยให้อาจารย์ ได้ทราบถึงการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ และเข้ามาใช้บริการจำนวนมาก เพราะถ้าอาจารย์ที่เป็นกลุ่มผู้ใช้เป้าหมายไม่ทราบว่าห้องสมุดมีการจัดบริการเสนอแนะการจัดบริการเสนอแนะนี้ก็จะไม่เกิดประโยชน์แต่อย่างใด

3.5 การประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

เมื่อมีการจัดบริการทุกประเภทในห้องสมุดต้องมีการประเมินเพื่อแสดงให้เห็นถึงคุณภาพของการจัดบริการว่าการจัดบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับใด ควรปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเรื่องใดบ้าง ก่อให้เกิดการพัฒนาการจัดบริการ คุณภาพของการจัดบริการจึงเปรียบเสมือนความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของผู้ใช้กับการรับรู้บริการที่ได้รับ อาจเป็นการได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าที่คาดหวัง ห้องสมุดต้องยอมรับผลการประเมิน และนำผล

มาพัฒนาปรับปรุงการจัดบริการของห้องสมุดให้ดีขึ้น (นาเยกา เดคขุนทด 2549: 71; เสาวภา ประพันธ์วงศ์ 2549: 22; Sahu 2007: 242-243)

สำหรับการประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด มีวิธีการประเมินอยู่หลายวิธี ดังนี้ (วาณี ฐาปนวงศ์สานติ 2543: 186-187; สูดใจ ธนไพศาล 2548: 23-26)

1. การตอบแบบสอบถาม เป็นการจัดทำแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้ หรือแบบสอบถามสำรวจการใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ แบบสอบถามควรมีทั้งปลายปิด และปลายเปิด ในส่วนแบบสอบถามปลายเปิดทำให้ผู้ตอบมีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่างๆเกี่ยวกับการจัดบริการต่างๆของห้องสมุดได้เป็นอย่างดี

การตอบแบบสอบถาม ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ได้แก่

- จัดทำแบบสอบถามแบบออนไลน์ เป็นช่องทางที่จัดไว้บนเว็บไซต์ของห้องสมุด หรือ บนเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย

- จัดทำแบบสอบถามส่งไปตามคณะ / ภาควิชา เป็นช่องทางที่ห้องสมุดจัดส่งแบบสอบถามไปให้ผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์ที่มีภารกิจการสอนมากให้ช่วยตอบแบบสอบถาม

- จัดทำแบบสอบถามสำรวจการใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศเก็บรวบรวมข้อมูลในห้องสมุด เป็นช่องทางที่ห้องสมุดต้องการสอบถามผู้ใช้ทุกกลุ่ม เช่น อาจารย์ นักศึกษา นักวิจัย บุคลากร และบุคคลภายนอก เพื่อให้ได้ผลการประเมินเกี่ยวกับการจัดบริการเสนอแนะที่มีความครอบคลุมมากที่สุด

2. การจัดทำสถิติการใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ ต้องมีการทำอย่างสม่ำเสมอเพื่อนับความถี่ในการเข้าใช้บริการ ในกรณีนี้อาจใช้ประกอบการสังเกต และสัมภาษณ์รวมอยู่ด้วย โดยผู้เก็บสถิติอาจจะต้องนั่งสังเกตพร้อมทั้งนับจำนวนผู้ใช้บริการรวมถึงสังเกตพฤติกรรมในการใช้บริการ เมื่อผู้ใช้เกิดปัญหาควรเข้าไปให้คำแนะนำร่วมกับการสัมภาษณ์หรือสอบถามผู้ใช้เกี่ยวกับบริการที่คิดว่าควรให้ห้องสมุดมีการปรับปรุงการจัดบริการในรูปแบบใด

3. การสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ใช้ เป็นวิธีการสนทนา เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ ต้องมีเกณฑ์มุ่งประเด็นว่าควรถามเรื่องใดบ้าง กลุ่มเป้าหมายเป็นบุคคลกลุ่มใด มีผู้มาใช้บริการจำนวนเท่าใด หรือจัดเป็นการสัมภาษณ์เฉพาะกลุ่ม เช่น อาจารย์ นักศึกษา เป็นต้น นอกจากนี้ยังสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเป็นรายบุคคล ทำให้ทราบผลการประเมินการจัดบริการอย่างชัดเจน

วิธีการประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศส่วนใหญ่จัดทำเป็นแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ โดยอาจจัดทำในรูปแบบออนไลน์หรือจัดส่งแบบสอบถามไปยังคณะ/ภาควิชาในมหาวิทยาลัย เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการได้ผลการประเมินตอบกลับ และเมื่อผลการประเมินออกมาแล้วควรนำผลการประเมินมาสรุปทำรายงานให้ผู้บริหาร หรือผู้เกี่ยวข้องในการจัดบริการทราบ

สำหรับห้องสมุดที่มีการประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ ควรนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในเรื่องต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. จัดทำนโยบายการจัดบริการ เช่น เริ่มจัดทำนโยบายในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในกรณีที่ห้องสมุดยังไม่มีการจัดทำนโยบาย เป็นต้น
2. วางแผนการจัดบริการครั้งต่อไป เช่น เพิ่มผู้รับผิดชอบในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ เป็นต้น
3. วางแผนงบประมาณในการจัดบริการ เช่น เพิ่มงบประมาณในการจัดกิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ เพิ่มการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณให้มีความรัดกุม เป็นต้น
4. ปรับปรุงวิธีการประชาสัมพันธ์ เช่น เพิ่มวิธีการประชาสัมพันธ์ หรือ ปรับปรุงช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มีความหลากหลาย ได้แก่ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศจำนวนมากขึ้น
5. ปรับปรุงวิธีการให้บริการ เช่น เพิ่มช่องทางในการให้บริการให้มีความหลากหลายมากขึ้น โดยมีวิธีการให้บริการทั้งแบบผ่านเว็บไซต์และไม่ผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น
6. ปรับปรุงระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะ เช่น ปรับปรุงระยะเวลาในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามการเสนอแนะอย่างเหมาะสมไม่ควรใช้เวลานานเกินไป เพื่อให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้ เป็นต้น

4. การให้บริการในการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

การให้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ ครอบคลุมเรื่อง ผู้ใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ วิธีการให้บริการ การแจ้งผลการเสนอแนะให้ผู้ใช้ทราบ ดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

ผู้ให้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีหลากหลาย และล้วนมีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศแตกต่างกัน จึงต้องการเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะ เพื่อให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศตามความเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ และตามความสนใจในสาขาวิชาของตน ผู้ใช้บริการสามารถแบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1. อาจารย์ เป็นบุคคลที่มีความรู้เกี่ยวกับผู้แต่ง และทรัพยากรสารสนเทศในสาขาวิชาเฉพาะที่สอน หรือที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี จึงมีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศมาสนับสนุนการเรียนการสอนการวิจัยของอาจารย์ ดังนั้นบรรณารักษ์ / ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการเสนอแนะ ต้องขอความร่วมมือในการพิจารณาเลือก หรือเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ สาขาวิชาต่างๆ เพื่อให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด (อภิษฎ์ ประกอบผล 2540: 28-29; Kuo 2000: 31-32)

2. นักวิจัย เป็นบุคคลที่ต้องศึกษาค้นคว้า ทำรายงานการวิจัยอย่างสม่ำเสมอจึงต้องการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อประกอบการทำวิจัย (อภิษฎ์ ประกอบผล 2540: 28-29)

3. นักศึกษา มีอยู่หลายระดับถ้าเป็นนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษามีความต้องการตำราทางวิชาการ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ในสาขาวิชาต่างๆ รวมถึงเอกสารรายงานการวิจัยในสาขาวิชาที่ตนศึกษาอยู่ สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความต้องการ ตำราเรียน และวารสารวิชาการที่เกี่ยวข้องในสาขาวิชาของตน (Stieve and Schoen 2006: 606)

4. บุคลากร เป็นผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยมีความต้องการตำราทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน จะช่วยในการพัฒนาตนเองเพื่อเลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้น (นภลัย ทองปิ่น และเทพี เฟ็งพิณีจ 2548: 7)

5. บุคคลภายนอก เป็นผู้ใช้ทั่วไปนอกเหนือจาก อาจารย์ นักวิจัย นักศึกษา และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย บุคคลภายนอกสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศได้ โดยกรอกแบบฟอร์มรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศ พร้อมรายละเอียดบรรณานุกรมที่ผู้ใช้ต้องการ จากนั้นบรรณารักษ์ / ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการต้องนำมาพิจารณาว่าควรเลือกเข้าห้องสมุดหรือไม่ (นภลัย ทองปิ่น และเทพี เฟ็งพิณีจ 2548: 7)

4.2 วิธีการให้บริการ

การจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมีวิธีการให้บริการหลายวิธี เพื่อดึงดูดใจให้ผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ โดยจัดเป็นกิจกรรมการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ แต่การให้บริการต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบอยู่เสมอ เพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ และมีความรวดเร็วในการให้บริการ ห้องสมุดมีวิธีการให้บริการที่กล่าวโดยสรุป ดังนี้

1. จัดให้ผู้ใช้กรอกรายการบรรณานุกรมพร้อมข้อมูลติดต่อกลับ และส่งให้ห้องสมุด แบบฟอร์มรายการบรรณานุกรมที่จัดให้ผู้ใช้กรอกประกอบด้วย ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง สถานที่พิมพ์ สำนักพิมพ์ ปีพิมพ์ สำหรับข้อมูลติดต่อกลับ ประกอบด้วย ชื่อผู้เสนอแนะ คณะที่สังกัด อีเมลติดต่อกลับ โดยที่ห้องสมุดจะเตรียมแบบฟอร์มสำหรับให้ผู้ใช้กรอกบริเวณจุดให้บริการต่างๆ เมื่อผู้ใช้กรอกรายละเอียดครบถ้วนจัดส่งให้บรรณารักษ์/ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ จากนั้นบรรณารักษ์/ผู้รับผิดชอบจะมีบันทึกหรือโทรศัพท์แจ้งให้ผู้ใช้ทราบผลการพิจารณาขั้นต้น และเมื่อได้มีการสั่งซื้อ ผ่านการวิเคราะห์เลขหมู่แล้ว ฝ่ายบริการจะแจ้งให้ผู้ใช้เสนอแนะทราบอีกครั้ง (วาสนา ธาระสุข 2543: 134; Chapman 2001: 4-6; นิสากร อัครสุวรรณกุล 2552: 14)

2. จัดส่งแบบฟอร์มการเสนอแนะรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศไปยังคณะ/ภาควิชาของมหาวิทยาลัย เป็นวิธีการให้บริการที่ห้องสมุดอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์ เพราะมีการจัดส่งแบบฟอร์มไปยังคณะ / ภาควิชาของมหาวิทยาลัย เมื่ออาจารย์กรอกแบบฟอร์มการเสนอแนะเรียบร้อยแล้วก็จะส่งกลับมายังบรรณารักษ์ / ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการเพื่อดำเนินการจัดหาตามการเสนอแนะต่อไป (สุภัทราภรณ์ กุลภา 2547: ง; สมจิต รัตนสวนจิก 2549: 65)

3. จัดส่งแค็ตตาล็อก (Catalog) ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ไปยังคณะ/ภาควิชาของมหาวิทยาลัย เป็นวิธีการให้บริการที่ห้องสมุดส่วนใหญ่จัดให้บริการ ทั้งห้องสมุดขนาดเล็กและใหญ่ เพราะทุกปีห้องสมุดจะได้รับใบโฆษณารายชื่อทรัพยากรสารสนเทศหลายสาขาวิชาจากสำนักพิมพ์หรือร้านค้าในประเทศ และต่างประเทศทั้งที่เป็นรูปเล่ม แผ่นปลิว เมื่อได้รายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่แล้วบรรณารักษ์ / ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการจะนำมาจัดแยกรายการทรัพยากรสารสนเทศใหม่ดังกล่าว ตามคณะ / สาขาต่างๆที่มีความเกี่ยวข้องพร้อมจัดส่ง เพื่อให้ผู้ใช้บริการพิจารณาคัดเลือก/เสนอแนะต่อไป (อัมรัตน์ อนุวัช 2543: 19; Kuo 2000: 32; Fidzani and Oladokun 2001: 246; Rahman and Darus 2004: 26)

4. จัดงานออกร้านจำหน่ายหนังสือประจำปี (Book Fair) เป็นกิจกรรมที่ห้องสมุดมักจัดขึ้นเป็นประจำทุกปีๆละประมาณ 1 ครั้ง โดยห้องสมุดเชิญสำนักพิมพ์ / ร้านค้ามาร่วมแสดงทรัพยากรสารสนเทศบริเวณห้องสมุด และเมื่อมีการจัดงานออกร้านจำหน่ายหนังสือประจำปี ห้องสมุดจะประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มผู้ใช้บริการ เช่น อาจารย์ นักวิจัย และนักศึกษา ทราบเพื่อเข้ามาร่วมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุด นอกจากนี้ ห้องสมุดต้องจัดเตรียมรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศใหม่ไว้ให้อาจารย์เสนอแนะเพิ่มเติมด้วย (Rahman and Darus 2004: 29; นิตยา ปานเพชร 2549: 58)

5. จัดให้มีการเสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัย เป็นกิจกรรมที่ต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างห้องสมุดกับศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยโดยเปิดโอกาสให้กลุ่มผู้ใช้เข้ามาเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (นภลัย ทองปิ่น และเทพี เฟื่องพิณิจ 2548: 5)

6. จัดให้มีการเสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศจากร้านค้านำมาเสนอที่ห้องสมุด เป็นกิจกรรมที่ห้องสมุดต้องติดต่อกับสำนักพิมพ์ / ร้านค้าก่อนว่าต้องการทรัพยากรสารสนเทศสาขาวิชาใด และเมื่อร้านค้านำทรัพยากรสารสนเทศมาเสนอที่ห้องสมุดจึงเชิญอาจารย์มาคัดเลือก (นิสากร อัครสุวรรณกุล 2552: 14)

7. จัดรถบริการให้ผู้ใช้ไปเลือกรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่ร้านจำหน่าย / ร้านค้า เนื่องจาก มีงานบริการแสดงหนังสือจัดนอกสถานที่ อาจทำให้เกิดความไม่สะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ห้องสมุดจึงจัดรถบริการให้ผู้ใช้บริการไปเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่ร้านจำหน่าย / ร้านค้า เป็นการช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการอีกทางหนึ่ง (อัมรัตน์ อนวัช 2543: 92)

8. จัดให้มีการเสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด ห้องสมุดจัดทำหน้าเว็บไซต์สำหรับเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ โดยจัดทำระบบเสนอเพื่อสั่งซื้อ จากนั้นบรรณารักษ์/ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการจะพิจารณาทรัพยากรสารสนเทศตามรายการเสนอแนะอีกครั้งหนึ่ง และพิจารณาจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามรายการเสนอแนะที่ผู้ใช้ต้องการ (นิตยา ปานเพชร 2549: 58; นิสากร อัครสุวรรณกุล 2552: 14) เห็นได้ว่าการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และเป็นช่องทางติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้กับห้องสมุดได้ดีอีกด้วย

9. จัดให้ผู้ใช้ดาวน์โหลดแบบฟอร์มเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์ วิธีให้บริการนี้ช่วยอำนวยความสะดวกรวดเร็วให้แก่ผู้ใช้บริการที่ต้องการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ เช่น อาจารย์ที่มีการกิจการสอนมาก เนื่องจากห้องสมุดจัดแบบออนไลน์ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลาบ่อยตามความต้องการ (สุภัทราภรณ์ กุลภา 2547: ๖)

4.3 การแจ้งผลการเสนอแนะให้ผู้ใช้ทราบ

เมื่อดำเนินการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามรายการที่มีผู้ใช้เสนอแนะเรียบร้อยแล้ว ควรแจ้งผลการเสนอแนะให้ผู้ใช้ทราบด้วยทุกครั้ง เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบว่า ทรัพยากรสารสนเทศที่เสนอแนะนั้นผู้ใช้จะได้รับตามความต้องการ ดังนั้นห้องสมุดควรหาวิธีการแจ้งผลการเสนอแนะที่รวดเร็วและมีอยู่หลายวิธี ดังนี้ (สุภัทราภรณ์ กุลภา 2547: 20-21; นภลัย ทองปิ่น และเทพี เฟื่องพินิจ 2548: 8; เนาวลักษณ์ แสงสนิท 2550: 8)

1. แจ้งทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น แจ้งทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และแจ้งให้ทราบผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดหรือมหาวิทยาลัย ที่มีการจัดทำช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้กับบรรณารักษ์ไว้
2. แจ้งทางแบบฟอร์ม เป็นการจัดทำแบบฟอร์มการแจ้งผลการเสนอแนะไปยังผู้ใช้บริการโดยตรง หรือ แจ้งผ่านทางคณะ / ภาควิชาในกรณีที่ใช้บริการเป็นอาจารย์
3. แจ้งทางโทรศัพท์ เป็นวิธีการแจ้งผลการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศถึงผู้ใช้บริการโดยตรงรวดเร็ว เป็นการสื่อสารที่สามารถสร้างความเข้าใจตรงกันทั้ง 2 ฝ่าย ระหว่างผู้ใช้บริการ และบรรณารักษ์/ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ

เมื่อห้องสมุดแจ้งผลการเสนอแนะให้ผู้ใช้ทราบผ่านช่องทางต่างๆ ควรคำนึงถึงเรื่องระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศด้วย ช่วงระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะเริ่มตั้งแต่รับรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศตามการเสนอแนะจากผู้ใช้จนถึงการแจ้งผลการเสนอแนะให้ผู้ใช้ทราบ โดยห้องสมุดจะมีช่วงระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับการได้รับทรัพยากรสารสนเทศจากสำนักพิมพ์/ร้านค้าและขั้นตอนในการดำเนินงานต่างๆ เช่น ทรัพยากรสารสนเทศภาษาต่างประเทศจะใช้ระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะนานกว่า ทรัพยากรสารสนเทศภาษาไทย เพราะต้องติดต่อผ่านตัวแทนร้านค้าในประเทศไทย ในกรณีที่เป็นทรัพยากรสารสนเทศที่ยังไม่มีการพิมพ์/จำหน่ายในประเทศไทย เป็นต้น แต่ถึงอย่างไร เมื่อห้องสมุดจัดหาตามการเสนอแนะมาได้ก็ควรแจ้งผลการเสนอแนะให้รวดเร็วที่สุด เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับทรัพยากรสารสนเทศทันต่อตามความต้องการ

5. ปัญหาในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

ปัญหาในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศเป็นปัญหาที่ห้องสมุดประสบ และต้องการปรับปรุงการจัดบริการเสนอแนะ แบ่งออกเป็น 3 ด้านดังนี้

5.1 ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ

ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ เป็นปัญหาที่ผู้ใช้ประสบอยู่เสมอ และไม่สามารถหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้ สร้างความเข้าใจไม่ตรงกัน ระหว่างผู้ให้บริการ/ห้องสมุด และผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะปัญหาที่ผู้ใช้ประสบ คือ ห้องสมุดใช้เวลานานในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามการเสนอแนะ (สมจิต รัตนสวนจิก 2549: 84) อาจเป็นไปได้ว่าทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะจากผู้ใช้ ไม่มีการผลิต/จำหน่ายในปีปัจจุบัน ทำให้ห้องสมุดจัดหาได้ยาก เพราะห้องสมุดต้องพยายามติดต่อสำนักพิมพ์/ร้านค้าหลายแห่งเพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ได้ตามความต้องการของผู้ใช้ จึงต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการนาน (สุภัทราภรณ์ กุลภา 2547: 51)

นอกจากนี้ ยังพบปัญหาที่ผู้ใช้ประสบ คือ ห้องสมุดไม่จัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามรายชื่อที่มีการเสนอแนะ อาจเป็นไปได้ว่าทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะจากผู้ใช้เป็นฉบับซ้ำกับที่ห้องสมุดมีอยู่แล้ว และห้องสมุดไม่สามารถจัดหาตามการเสนอแนะได้ เพราะไม่ได้มีนโยบายให้ซื้อฉบับซ้ำ หรือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะจากผู้ใช้ออกเหนือจากสาขาวิชาที่เรียนหรือสอน (นิตยา ปานเพชร 2549: 58) ห้องสมุดก็ไม่สามารถจัดหาตามการเสนอแนะได้ เพราะการจัดหาจะไม่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย และนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด

5.2 ปัญหาด้านการจัดการ

ปัญหาด้านการจัดการส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับ งบประมาณ และการประชาสัมพันธ์บริการเสนอแนะของห้องสมุด

ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณเกิดขึ้นเนื่องจากปัญหาภาวะเศรษฐกิจตกต่ำในปัจจุบันรวมถึงงบประมาณของห้องสมุดถูกตัดทอน เพื่อนำไปใช้ในกิจกรรมอื่นๆของมหาวิทยาลัย ทำให้ห้องสมุดได้รับงบประมาณจำนวนน้อยลง แต่ทรัพยากรสารสนเทศมีเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และ

ความต้องการของผู้ใช้มีเพิ่มมากขึ้นด้วยส่งผลให้ห้องสมุดไม่สามารถจัดสรรงบประมาณได้มากเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ (มลิวัลย์ ประดิษฐ์ธีระ 2553: 5) รวมถึงการจัดสรรงบประมาณในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศให้แก่คณะ/ภาควิชาของมหาวิทยาลัยมีจำนวนน้อยลง และแต่ละคณะจะได้รับงบประมาณจำนวนไม่เท่ากันแตกต่างกันออกไปตามคณะ โดยการจัดสรรงบประมาณจะพิจารณาตามความจำเป็นในการใช้ทรัพยากรสารนิเทศ รวมถึงราคาของทรัพยากรสารนิเทศที่มีความแตกต่างกัน อีกทั้งในส่วนของแต่ละคณะแต่ละภาควิชาก็ได้รับการจัดสรรงบประมาณไม่เท่ากัน ถ้าภาควิชาใดใช้งบประมาณน้อย หรือไม่ได้นำไปใช้จะถูกตัดไปให้ภาควิชาอื่นในคณะเดียวกันแทน (นภลัย ทองปิ่น และเทพี เฟื่องพินิจ 2548: 5)

สำหรับปัญหาที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์บริการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศ เนื่องจากผู้ใช้บริการ มักไม่เข้าร่วมกิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศเพราะไม่ทราบว่าห้องสมุดมีการจัดกิจกรรม (นภลัย ทองปิ่น และเทพี เฟื่องพินิจ 2548: 1) อาจเป็นไปได้ว่าห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์น้อย หรือ ห้องสมุดอาจเลือกใช้สื่อวิธีการประชาสัมพันธ์ ไม่สอดคล้องกับกลุ่มผู้ใช้เป้าหมาย ดังนั้นห้องสมุดควรปรับปรุงรูปแบบวิธีการประชาสัมพันธ์ให้มีความเหมาะสมกับกิจกรรมที่ห้องสมุดจัด เพื่อเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการ ได้ทุกกลุ่ม

5.3 ปัญหาด้านการให้บริการ

ห้องสมุดจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศเพราะต้องการให้ผู้ใช้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศเข้าห้องสมุดและในแต่ละมหาวิทยาลัยจะมีวิธีการให้บริการที่แตกต่างกันออกไปตามความเหมาะสม สำหรับวิธีการให้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศที่ห้องสมุดส่วนใหญ่จัด คือ การจัดส่งแบบฟอร์มเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศไปให้ผู้ใช้ แต่จากการศึกษาผลการวิจัย พบว่าปัญหาที่ผู้ใช้ประสบมากที่สุด คือ ผู้ใช้ไม่ได้รับการติดต่อ หรือ ไม่ได้รับแบบฟอร์มในการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศจากห้องสมุด ผู้ใช้จึงมีความต้องการให้ห้องสมุดจัดส่งแบบฟอร์มในการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศไปให้ภาคเรียนละ 1 ครั้ง (เสนห์ เข้มหนู 2528: 1; อัมรัตน์ อนวัช 2543: 2) จากปัญหาที่ผู้ใช้ประสบ ห้องสมุดควรติดต่อประสานงานกับผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอในทุกกิจกรรมที่จัด และจัดส่งแบบฟอร์มการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศไปยังคณะ/ภาควิชาของมหาวิทยาลัย เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้กลุ่มเป้าหมายที่เป็นอาจารย์ในการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศ

การแจ้งผลการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศ มีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้ และเมื่อห้องสมุดไม่แจ้งผลการเสนอแนะให้ผู้ใช้ทราบ (นิสากร อัครสุวรรณกุล 2552: 1) หรือ ทิ้งระยะ

เวลานาน จะทำให้ผู้ใช้มีทัศนคติและมุมมองต่อห้องสมุดในแง่ลบ ดังนั้น เมื่อห้องสมุดดำเนินการ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามการเสนอแนะเรียบร้อยควรแจ้งผลการเสนอแนะให้ผู้ใช้ทราบทุกครั้ง และถ้าไม่สามารถจัดหาให้ได้ควรระบุเหตุผลแจ้งให้ผู้ใช้ทราบทันที (Raman and Darus 2004: 31; เนาวลักษณ์ แสงสนิท 2550: 8)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการสำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ได้มีผู้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็น/บทบาท ของผู้ใช้ต่อการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ การใช้และความต้องการใช้บริการเสนอแนะ ทรัพยากรสารสนเทศ การมีส่วนร่วมในการคัดเลือก/จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ความพึงพอใจของ อาจารย์ต่อการจัดกิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ และการประเมินบริการทั่วไปประจำปี ของห้องสมุดรวมทั้งหมด 11 เรื่อง แบ่งเป็นงานวิจัยในประเทศไทยจำนวน 8 เรื่อง และงานวิจัยใน ต่างประเทศจำนวน 3 เรื่องดังนี้

1. งานวิจัยในประเทศไทย

เสนห์ เข้มหนู (2528) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของอาจารย์ที่มีต่อบทบาทของห้องสมุด และบทบาทของตนเองในการเลือกหนังสือสำหรับหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัยพบว่า สาเหตุที่อาจารย์ส่วนใหญ่ไม่เคยเสนอรายชื่อหนังสือ เพราะไม่เคยได้รับ แบบฟอร์มในการเสนอรายชื่อหนังสือ และไม่เคยได้รับการติดต่อขอความร่วมมือจากสำนัก หอสมุดกลาง ปัญหาที่อาจารย์ประสบมากที่สุด คือ ไม่มีโอกาสได้เห็นตัวเล่มหนังสือ ขาดคู่มือใน การเลือก และไม่ได้รับการติดต่อหรือได้รับแบบฟอร์มในการเสนอรายชื่อหนังสือจากสำนัก หอสมุดกลาง อาจารย์ส่วนใหญ่มีความต้องการให้สำนักหอสมุดกลางส่งแบบฟอร์มในการเสนอ รายชื่อหนังสือ ไปให้ภาคเรียนละ 1 ครั้ง

วัลลีย์ เพียรสถาพร (2534) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความต้องการในการใช้หนังสือของ อาจารย์มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การใช้บริการเสนอแนะหนังสือ ตลอดจนความต้องการ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของอาจารย์มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อ การใช้บริการเสนอแนะหนังสือของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์มหาวิทยาลัยรามคำแหงส่วนใหญ่ทราบว่ามีการจัดบริการเสนอแนะหนังสือใหม่ และเคยใช้

บริการเสนอแนะหนังสือ โดยเข้ามาเสนอแนะด้วยตนเอง และต้องการให้ห้องสมุดจัดส่งคัดลอกหนังสือภาษาต่างประเทศไปยังภาควิชาต่างๆมากที่สุด ส่วนอาจารย์ส่วนน้อยที่ไม่เคยใช้บริการเสนอแนะหนังสือ เพราะไม่ทราบรายชื่อหนังสือที่เกี่ยวข้องกับวิชาที่ทำการสอน และไม่มีหนังสือที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาวิชาที่ทำการสอน อาจารย์มีความต้องการให้ห้องสมุดจัดส่งคัดลอกหนังสือภาษาต่างประเทศ และภาษาไทยไปยังภาควิชาในระดับมาก

อัมรัตน์ อนวัช (2543) ศึกษาเรื่อง ความต้องการในการใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศของอาจารย์มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความต้องการในการใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ แยกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการ ด้านงบประมาณ ด้านแบบฟอร์ม ด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่ และเปรียบเทียบความต้องการของอาจารย์มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่เคยใช้และไม่เคยใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนศึกษาถึงสาเหตุที่ทำให้อาจารย์ไม่มาใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ ในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ อาจารย์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหงคณะต่างๆ ที่ปฏิบัติหน้าที่สอนในวิชาต่างๆ ในปีการศึกษา 2542 จำนวน 325 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่เคยใช้บริการเสนอแนะ และมีความต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านบริการในระดับมากที่สุด ส่วนสาเหตุที่อาจารย์ไม่เคยใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ ระบุเหตุผลว่าไม่เคยได้รับแบบฟอร์มบัตรเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุดในระดับมาก และมีความต้องการอยู่ในระดับมากทุกด้าน

สุภัทราภรณ์ กุลภา (2547) ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมในการเลือกหนังสือเข้าห้องสมุดของอาจารย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การมีส่วนร่วมในการเลือกหนังสือเข้าห้องสมุดคณะ ของอาจารย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ด้านวัตถุประสงค์ ความถี่ รูปแบบ และปัญหาในการมีส่วนร่วมรวมถึงแนวทางในการส่งเสริมการมีส่วนร่วม กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ อาจารย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจาก 16 คณะ จำแนกเป็น 4 กลุ่มสาขาวิชา คือ สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ วิทยาศาสตร์ชีวภาพ และวิทยาศาสตร์กายภาพและเทคโนโลยี จำนวน 297 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่เสนอรายชื่อหนังสือเพื่อการจัดหาเข้าห้องสมุดคณะ อาจารย์ส่วนใหญ่เลือกตำรา (Text Books) ภาษาอังกฤษ มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับสาขาวิชาที่สอน เพื่อประกอบการสอนนิสิตระดับปริญญาบัณฑิต โดยมีความถี่ในการเลือกหนังสือภาคการศึกษาละ 1 ครั้ง แหล่งข้อมูลช่วยเหลือ คือ รายชื่อ

หนังสือใหม่ของสำนักพิมพ์/ร้านจำหน่ายที่ห้องสมุดคณะส่งให้อาจารย์ และเมื่อได้รายชื่อหนังสือที่เลือกอาจารย์ใช้วิธีการกรอรายชื่อหนังสือที่ต้องการลงแบบฟอร์มที่ห้องสมุดคณะจัดส่งไปให้ โดยห้องสมุดแจ้งผลการจัดหาหนังสือที่อาจารย์เลือกให้อาจารย์ทราบโดยตรงและแจ้งให้ภาควิชาทราบ ปัญหาที่อาจารย์ส่วนใหญ่ประสบ คือ ไม่มีเวลาในการเลือกหนังสืออย่างต่อเนื่อง และห้องสมุดคณะมีงบประมาณจำกัดจึงจัดหาหนังสือที่อาจารย์เสนอเพียงบางรายการเท่านั้น แนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วม ที่อาจารย์มีความต้องการในระดับมาก คือ อาจารย์แต่ละคนสามารถมีส่วนร่วมในการเลือกหนังสือได้อย่างอิสระ โดยเว็บไซต์ห้องสมุดคณะมีรายชื่อหนังสือใหม่ของห้องสมุดและปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ บรรณารักษ์ติดต่อขอความร่วมมือจากอาจารย์เพื่อเลือกหนังสือเข้าห้องสมุดคณะผ่านภาควิชา ห้องสมุดคณะจัดส่งแบบฟอร์มพร้อมรายชื่อหนังสือที่เสนอให้ห้องสมุดจัดซื้อผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และถ้าหนังสือที่อาจารย์เสนอแนะเป็นรายการซ้ำที่มีอยู่ในห้องสมุด อาจารย์ต้องการให้ห้องสมุดคณะแจ้งให้อาจารย์ทราบทันที

นภลัย ทองปิ่น และเทพี เพ็งพินิจ (2548) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของอาจารย์ที่มีต่อการคัดเลือกหนังสือของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษานโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ วิธีการ และรูปแบบการคัดเลือกหนังสือที่สำนักหอสมุดกลางดำเนินการในปัจจุบัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ อาจารย์ในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 598 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับนโยบายที่สำนักหอสมุดเปิดโอกาสให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการคัดเลือก และเสนอแนะทรัพยากรห้องสมุด เพื่อให้การจัดหาทรัพยากรห้องสมุดตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และอาจารย์เป็นผู้มีสิทธิ์คัดเลือกหนังสือมากที่สุด รองลงมา คือ นักวิชาการ นักวิจัย นิสิตบัณฑิตศึกษา นิสิตระดับปริญญาตรี บรรณารักษ์ และผู้ใช้ทั่วไป สำหรับรูปแบบกิจกรรมที่สำนักหอสมุดจัดขึ้นมี 4 กิจกรรมนั้น พบว่า อาจารย์เคยร่วมกิจกรรมการจัดแสดงหนังสือวิชาการประจำปีมากที่สุด ส่วนกิจกรรมการคัดเลือกหนังสือภาษาไทย ณ ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ การเสนอรายชื่อหนังสือด้วยการแจ้งบรรณารักษ์หรือห้องสมุดโดยตรง การเสนอรายชื่อหนังสือผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด อาจารย์เคยร่วมกิจกรรมน้อยมาก สาเหตุที่อาจารย์ไม่เคยร่วมกิจกรรมการเสนอแนะหนังสือ พบว่า อาจารย์ไม่ทราบว่ามีการจัดกิจกรรมดังกล่าว ยกเว้นกิจกรรมการจัดแสดงหนังสือวิชาการประจำปี ที่อาจารย์ซึ่งไม่เคยร่วมกิจกรรมตอบว่าเนื่องจากยังไม่มีความจำเป็นต้องใช้หนังสือจึงยังไม่เข้าร่วมกิจกรรม

นิตยา ปานเพชร (2549) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามภาควิชา/คณะที่อาจารย์สังกัด และการศึกษาการมีส่วนร่วม และความพึงพอใจในกิจกรรมการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศที่สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาจัดขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ อาจารย์ในมหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 7 คณะ และวิทยาลัยอีก 2 แห่ง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การคัดเลือกหนังสือจากร้านต่างๆในงานบูรพาบุ๊กแฟร์ การคัดเลือกหนังสือจากเค็ตตะล็อกที่สำนักหอสมุดจัดส่งไปให้ตามคณะ/ภาควิชา และการเสนอแนะหนังสือจากบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าควรเพิ่มบริษัท/ร้านค้าต่างๆในงานบุ๊กแฟร์ และควรมีทุกเดือนอย่างน้อยละ 1 ครั้ง และควรให้คณะต่างๆมีส่วนร่วมในการเสนอบริษัท/ร้านค้าที่มีหนังสือที่ใช้และเกี่ยวข้องกับสาขาวิชาต่างๆด้วย

สมจิต รัตนสวนจิก (2549) ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบสภาพ ปัญหา และความต้องการการมีส่วนร่วมในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคามใน 2 ด้าน คือ ด้านการแนะนำสั่งซื้อ และด้านการบริจาค กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการที่เป็นอาจารย์ และนิสิตจำนวน 762 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการทราบสิทธิในการแนะนำสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศ จากแผ่นพับ ใบปลิว ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยแนะนำสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศเข้าสำนักวิทยบริการ และส่วนน้อยที่มีส่วนร่วม โดยกรอกแบบฟอร์มแนะนำสั่งซื้อมากที่สุด และจะมีส่วนร่วมในการแนะนำสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศในการจัดนิทรรศการแสดงผลหนังสือและสื่อการสอน อาจารย์และนิสิตมีส่วนร่วมในการสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศเข้าสำนักวิทยบริการประมาณ 1-2 ครั้ง มีส่วนร่วมในการแนะนำสั่งซื้อประเภทสิ่งพิมพ์จำนวนมากที่สุด เป็นหนังสือทั่วไปภาษาไทย ประเภทไมตรีพิมพ์จำนวนมากที่สุด เป็นวิดิทัศน์ ประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์จำนวนมากที่สุด เป็นวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ประเภทฐานข้อมูลจำนวนมากที่สุด เป็นฐานข้อมูลออนไลน์ ทรัพยากรสารสนเทศที่แนะนำส่วนใหญ่เป็นภาษาไทย หลังการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศไม่ได้รับการติดต่อกลับจากสำนักวิทยบริการ ระยะเวลาในการแนะนำสั่งซื้อประมาณ

1 เดือน ปัญหาที่ผู้ใช้ประสบ คือ เสนอแนะไปแล้วไม่ทราบว่าได้ใช้เมื่อไร และระยะเวลาในการดำเนินการมากเกินไป

นิสากร อัครสุวรรณกุล (2552) ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมและเจตคติต่อการคัดเลือกหนังสือเข้าห้องสมุดของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การเข้าร่วมกิจกรรมการคัดเลือกหนังสือเข้าห้องสมุดของอาจารย์ 2) ปัญหาการมีส่วนร่วมต่อการคัดเลือกหนังสือเข้าห้องสมุดของอาจารย์ 3) ความต้องการการมีส่วนร่วมต่อการคัดเลือกหนังสือเข้าห้องสมุดของอาจารย์ 4) เจตคติต่อการคัดเลือกหนังสือเข้าห้องสมุดของอาจารย์ 5) ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมต่อการคัดเลือกหนังสือเข้าห้องสมุดของอาจารย์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ อาจารย์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ 11 แห่ง จำนวน 399 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า กิจกรรมการคัดเลือกหนังสือเข้าห้องสมุดที่อาจารย์เข้าร่วมมากที่สุด คือ กิจกรรมงานออกร้านจำหน่ายหนังสือประจำปี ส่วนกิจกรรมที่อาจารย์เข้าร่วมน้อยที่สุด คือ กิจกรรมการเสนอรายชื่อหนังสือเข้าห้องสมุดผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด และเหตุผลที่อาจารย์ที่ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรม คือ ไม่ทราบว่ามีกิจกรรมนั้นๆ อาจารย์ประสบปัญหาการมีส่วนร่วมต่อการคัดเลือกหนังสือเข้าห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ คือ 1) ไม่ทราบงบประมาณที่ได้รับ / จัดสรรว่าสามารถซื้อหนังสือได้จำนวนเท่าไร 2) ห้องสมุดไม่เคยจัดส่งแค็ตตาล็อกหนังสือใหม่ให้อาจารย์ใช้ในการคัดเลือก และ 3) ไม่มีการแจ้งผลการจัดหาหนังสือที่อาจารย์คัดเลือก อาจารย์มีความต้องการการมีส่วนร่วมต่อการคัดเลือกหนังสือเข้าห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับมาก และข้อที่เป็นความต้องการสำคัญ 4 ข้อ คือ 1) ควรมีรายชื่อหนังสือใหม่เพื่อการเสนอคัดเลือกแยกตามสาขาวิชาจัดแสดงไว้บนเว็บไซต์ของห้องสมุด 2) ห้องสมุดควรจัดงานวันออกร้านจำหน่ายหนังสือประจำปีทุกปี 3) ห้องสมุดควรจัดแบบฟอร์มการเสนอแนะรายชื่อหนังสือเพื่อการจัดซื้อไว้บนเว็บไซต์ของห้องสมุด และ 4) ควรมีการแจ้งผลการจัดหาหนังสือที่อาจารย์สั่งซื้อให้ทราบโดยทั่วไป ปรยณีย์ อเล็กทรอนิกส์

2. งานวิจัยในต่างประเทศ

Kuo (2000) ศึกษาเรื่อง การสำรวจการคัดเลือกหนังสือของอาจารย์ในห้องสมุด Nancy Thompson ของมหาวิทยาลัย Kean รัฐ New Jersey ประเทศสหรัฐอเมริกา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การเสนอแนะหนังสือของอาจารย์ให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้ วัตถุประสงค์ในการเสนอแนะหนังสือ และแหล่งข้อมูลรวมถึงกิจกรรมที่จัดให้อาจารย์เสนอแนะหนังสือ ตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆที่ อาจารย์มีความต้องการให้ห้องสมุดปรับปรุงการจัดบริการเสนอแนะหนังสือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นอาจารย์ของมหาวิทยาลัย Kean จำนวน 351 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์คณะศิลปศาสตร์ที่มีประสบการณ์ การสอน 1-5 ปี มีส่วนร่วมในการเสนอแนะหนังสือมากที่สุด วัตถุประสงค์การเสนอแนะหนังสือ เพื่อให้ให้นักศึกษาใช้ประกอบการเรียน และอาจารย์เสนอแนะหนังสือให้กับนักศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด โดยเสนอแนะจากแค็ตตาล็อกของสำนักพิมพ์ และบทความปริทัศน์หนังสือของวารสาร วิชาชีพที่ห้องสมุดจัดส่งไปให้ นอกจากนี้อาจารย์มีความต้องการให้ห้องสมุดเพิ่มงบประมาณในการเสนอแนะหนังสือ เพิ่มการติดต่อสื่อสารกับอาจารย์ และควรจัดส่งแค็ตตาล็อกของสำนักพิมพ์ที่มีความทันสมัย

Fidzani and Oladokun (2001) ศึกษาเรื่อง การประเมินบริการทั่วไปประจำปีของห้องสมุด สถาบันวิทยาศาสตร์สุขภาพ ที่มหาวิทยาลัย Botswana มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การมีส่วนร่วมในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ และการพัฒนาการจัดบริการ โดยรวมของห้องสมุดสถาบันวิทยาศาสตร์สุขภาพ ตลอดจนปัญหา และข้อเสนอแนะต่างๆเกี่ยวกับการปรับปรุงบริการ โดยรวมของห้องสมุด กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ ในห้องสมุดสถาบันวิทยาศาสตร์สุขภาพจำนวนแห่งละ 1 คน รวมทั้งหมด 8 แห่ง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบ สัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า ห้องสมุดสถาบันวิทยาศาสตร์สุขภาพทุกแห่ง จัดกิจกรรมให้ผู้ใช้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ โดยจัดส่งแค็ตตาล็อกของ สำนักพิมพ์ไปให้ผู้ใช้เสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุด ในเรื่องงบประมาณในการ จัดบริการ ห้องสมุดสถาบันวิทยาศาสตร์สุขภาพส่วนใหญ่ประสบปัญหา คือ ได้รับงบประมาณ สนับสนุนน้อย ทำให้ไม่เพียงพอในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามการเสนอแนะให้แก่ ผู้ใช้บริการ และไม่เพียงพอในการปรับปรุงพื้นที่ให้บริการ นอกจากนี้ผู้วิจัยมีความต้องการให้ ห้องสมุดสรรหางบประมาณเพิ่ม สร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใช้ เปิดโอกาสให้ผู้ใช้เข้ามามีส่วน

ร่วมในกิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศมากขึ้น รวมทั้งต้องทำให้อาจารย์ตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตน เพื่อช่วยในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดให้มีคุณภาพ

Rahman and Darus (2004) ศึกษาเรื่อง การตระหนักถึงหน้าที่ของอาจารย์ในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด International Islamic University Malaysia (IIUM) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การมีส่วนร่วมของอาจารย์ในกิจกรรมห้องสมุดที่จัดเพื่อการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ รวมไปถึงหลักเกณฑ์ในการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุดของอาจารย์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ อาจารย์มหาวิทยาลัย International Islamic (IIUM) จำนวน 32 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการติดต่อ/แนะนำจากบรรณารักษ์ให้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุด และอาจารย์ที่ได้รับการติดต่อ/แนะนำจากบรรณารักษ์เสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ คือ หนังสือมากที่สุด โดยการเสนอแนะจะพิจารณาจากชื่อผู้แต่ง และเนื้อหาภายในเป็นเกณฑ์ ส่วนกิจกรรมที่อาจารย์มีส่วนร่วมมากที่สุด คือ กิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศจากแค็ตตาล็อกของสำนักพิมพ์ และอาจารย์มีความต้องการให้บรรณารักษ์เพิ่มการติดต่อสื่อสารกับอาจารย์ในการจัดกิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ โดยเฉพาะการจัดงานออกร้านจำหน่ายหนังสือประจำปี (Book Fair) อีกทั้งควรมีการประชาสัมพันธ์การจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบที่หลากหลาย โดยจัดทำจดหมายข่าว ดิจิทัลประกาศบริเวณพื้นที่ต่างๆของมหาวิทยาลัยให้มากขึ้น

จากการศึกษางานวิจัยดังกล่าว สามารถสรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศได้ 4 ประเด็น ดังนี้

1. ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ

- ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ

ผลการวิจัยของ สุภัทราภรณ์ กุลภา (2547) พบว่าอาจารย์ส่วนใหญ่เลือกหนังสือแบบเรียนและตำรา (Text Books) มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับรายวิชาที่สอน ผลการวิจัยของ Rahman and Darus (2004) ระบุว่าอาจารย์เสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์มากที่สุด คือ หนังสือ และผลการวิจัยของ สมจิต รัตนสวนจิก (2549) พบว่าผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการแนะนำสั่งซื้อประเภทสิ่งพิมพ์จำนวนมากที่สุด เป็นหนังสือ ประเภทไม่ตีพิมพ์จำนวนมากที่สุด เป็น

วิทัศน์ ประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์จำนวนมากที่สุด เป็นวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ประเภทฐานข้อมูลจำนวนมากที่สุด เป็นฐานข้อมูลออนไลน์

- ภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ

ผลการวิจัยของ สุภัทราภรณ์ กุลภา (2547) พบว่าอาจารย์ส่วนใหญ่เลือกหนังสือแบบเรียนและตำรา (Text Books) ที่เป็นภาษาอังกฤษ และผลการวิจัยของ สมจิต รัตนสวนจิก (2549) พบว่าทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการแนะนำส่วนใหญ่เป็นภาษาไทย

2. การจัดการบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

- นโยบายในการจัดบริการ

ผลการวิจัยของ นภาลัย ทองปิ่น และเทพี เฟื่องพินิจ (2548) พบว่าอาจารย์ส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก กับนโยบายที่สำนักหอสมุดเปิดโอกาสให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการคัดเลือก และเสนอแนะทรัพยากรห้องสมุด เพื่อให้การจัดหาทรัพยากรห้องสมุดตรงกับความต้องการของผู้ใช้

- วิธีการประชาสัมพันธ์

ผลการวิจัยของ สมจิต รัตนสวนจิก (2549) พบว่าห้องสมุดมีวิธีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบสิทธิในการแนะนำสั่งซื้อ โดยการจัดทำแผ่นพับ ใบปลิว

3. การให้บริการในการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

- วิธีการให้บริการ

ผลการวิจัยของ Kuo (2000) พบว่าห้องสมุดจัดกิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ โดยที่อาจารย์เสนอแนะหนังสือจากแค็ตตาล็อกของสำนักพิมพ์ และบทความปริทัศน์หนังสือของวารสารวิชาชีพที่ห้องสมุดจัดส่งไปให้ เช่นเดียวกับ ผลการวิจัยของ Rahman and Darus (2004) ระบุว่ากิจกรรมที่อาจารย์มีส่วนร่วมมากที่สุด คือ กิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศจากแค็ตตาล็อกของสำนักพิมพ์ที่ห้องสมุดจัดส่งไปให้ และผลการวิจัยของ Fidzani and Oladokun (2001) พบว่าห้องสมุดสถาบันวิทยาศาสตร์สุขภาพทุกแห่ง จัดกิจกรรมให้ผู้ใช้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ โดยจัดส่งแค็ตตาล็อกของสำนักพิมพ์ไปให้ผู้ใช้เสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุด ผลการวิจัยของ สุภัทราภรณ์ กุลภา (2547) พบว่าอาจารย์ส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการเสนอแนะโดยกรอกรายชื่อหนังสือที่ต้องการลงแบบฟอร์มที่ห้องสมุดคณะจัดส่งไปให้ เช่นเดียวกับ ผลการวิจัยของ สมจิต รัตนสวนจิก (2549) ระบุว่า

ห้องสมุดจัดกิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ และผู้ใช้กรอกแบบฟอร์มแนะนำสิ่งซื้อ มากที่สุด สำหรับผลการวิจัยของ นภลัย ทองปิ่น และเทพี เฟ็งพินิจ (2548) พบว่าห้องสมุดจัดกิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ และอาจารย์เข้าร่วมกิจกรรมการจัดแสดงหนังสือวิชาการประจำปี มากที่สุด เช่นเดียวกันกับ ผลการวิจัยของ นิสากร อัครสุวรรณกุล (2552) ระบุว่าห้องสมุดจัดกิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ และกิจกรรมที่อาจารย์เข้าร่วมมากที่สุด คือ กิจกรรมงานออกจำหน่ายหนังสือประจำปี ส่วนผลการวิจัยของ นิตยา ปานเพชร (2549) พบว่าห้องสมุดจัดกิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ และอาจารย์มีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การคัดเลือกหนังสือจากร้านต่างๆในงานบูรพาบุ๊คแฟร์ การคัดเลือกหนังสือจากเค็ตตะลือกที่สำนักหอสมุดจัดส่งไปให้ตามคณะ/ภาควิชา และการเสนอแนะหนังสือจากบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดตามลำดับ

- ผู้ใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

ผลการวิจัยของ นภลัย ทองปิ่น และเทพี เฟ็งพินิจ (2548) พบว่าอาจารย์เป็นผู้เสนอแนะหนังสือมากที่สุด รองลงมา คือ นักวิชาการ นักวิจัย นิสิตบัณฑิตศึกษา นิสิตระดับปริญญาตรี บรรณารักษ์ และผู้ใช้ทั่วไป

- การแจ้งผลการเสนอแนะให้ผู้ใช้ทราบ

ผลการวิจัยของ สุภัทราภรณ์ กุลภา (2547) พบว่าห้องสมุดส่วนใหญ่แจ้งผลการจัดหาหนังสือที่อาจารย์เสนอแนะให้อาจารย์ทราบโดยตรง และแจ้งให้ภาควิชาทราบ สำหรับผลการวิจัยของ สมจิต รัตนสวนจิก (2549) ระบุว่า สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะประมาณ 1 เดือน

4. ปัญหาในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

- ปัญหาด้านการจัดการ

ผลการวิจัยของ Fidzani and Oladokun (2001) พบว่า ห้องสมุดสถาบันวิทยาศาสตร์สุขภาพส่วนใหญ่ ประสบปัญหา คือ ได้รับงบประมาณสนับสนุนน้อย ทำให้ไม่เพียงพอในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามการเสนอแนะให้แก่ผู้ใช้บริการ เช่นเดียวกันกับ ผลการวิจัยของ สุภัทราภรณ์ กุลภา (2547) พบว่าปัญหาที่อาจารย์ส่วนใหญ่ประสบ คือ ห้องสมุดคณะมีงบประมาณจำกัดจึงจัดหาหนังสือที่อาจารย์เสนอแนะเพียงบางรายการเท่านั้น

- ปัญหาด้านการให้บริการ

ผลการวิจัยของ เสน่ห์ เข็มหนู (2528) พบว่าปัญหาที่อาจารย์ประสบมากที่สุด คือ ไม่มีโอกาสได้เห็นตัวเล่มหนังสือ ขาดคู่มือในการเลือก และไม่ได้รับการติดต่อหรือได้รับแบบฟอร์มในการเสนอรายชื่อหนังสือจากสำนักหอสมุดกลาง ผลการวิจัยของ สมจิต รัตนสวนจิ (2549) ระบุว่าปัญหาที่ผู้ใช้ประสบคือ เสนอแนะไปแล้วไม่ทราบว่าได้ใช้เมื่อไรเพราะหลังการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศไม่ได้รับการติดต่อกลับจากสำนักวิทยบริการ และระยะเวลาในการดำเนินการมากเกินไป ผลการวิจัยของ นิสกร อัครสุวรรณกุล (2552) ระบุว่าอาจารย์ประสบปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ คือ 1) ไม่ทราบงบประมาณที่ได้รับ / จัดสรรว่าสามารถซื้อหนังสือได้จำนวนเท่าไร 2) หอสมุดไม่เคยจัดส่งแค็ตตาล็อกหนังสือใหม่ให้อาจารย์ใช้ในการคัดเลือก และ 3) ไม่มีการแจ้งผลการจัดหาหนังสือที่อาจารย์คัดเลือก



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในด้านวัตถุประสงค์ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ การจัดการ การให้บริการ และปัญหาในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศตลอดจนข้อเสนอแนะเพื่อการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีดำเนินการวิจัยประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังนี้ การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การสำรวจข้อมูลเบื้องต้น การกำหนดประชากร การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดจากหนังสือ บทความจากวารสาร วิทยานิพนธ์ งานวิจัย ฐานข้อมูลออนไลน์ต่างๆ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ ตลอดจนแหล่งสารสนเทศบนเว็ลด์ไวด์เว็บ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย

การสำรวจข้อมูลเบื้องต้น

ผู้วิจัยได้สำรวจข้อมูลเบื้องต้นก่อนการกำหนดประชากร โดยใช้วิธีการตรวจสอบจากเว็บไซต์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งว่ามีการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดหรือไม่ และโทรศัพท์ไปสอบถามห้องสมุดที่คาดว่าจะเป็กลุ่มประชากร เพื่อเป็นการยืนยันอีกครั้งหนึ่ง จากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นผู้วิจัย พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศจำนวน 114 แห่ง

การกำหนดประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ห้องสมุดที่เป็นห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัยที่มีการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด ในการศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับผิดชอบในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 114 แห่ง แห่งละ 1 คน รวม 114 คน จำแนกตามสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามโดยแบ่งตามเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐสังกัดทบวงฯเดิมจำนวน 28 แห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวน 40 แห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 9 แห่ง และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 37 แห่ง (ตารางที่ 1) นอกจากนี้ผู้วิจัยใช้คำว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐเรียกแทนห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐสังกัดทบวงฯเดิม เพื่อให้การบรรยายผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีความเข้าใจยิ่งขึ้น

ตารางที่ 1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ลำดับที่	ชื่อห้องสมุด	จำนวน / แห่ง
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ		
1.	ศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	1
2.	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	1
3.	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	1
4.	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	1
5.	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ	1
6.	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	1
7.	ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	1
8.	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	1
9.	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนครสวรรค์	1
10.	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา	1
11.	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	1
12.	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยมหิดล	1
13.	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้	1
14.	ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	1
15.	สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง	1
16.	ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	1

ตารางที่ 1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ต่อ)

ลำดับที่	ชื่อห้องสมุด	จำนวน / แห่ง
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ (ต่อ)		
17.	สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	1
18.	สำนักหอสมุดกลาง หอสมุดสาขาวังท่าพระ มหาวิทยาลัยศิลปากร	1
19.	สำนักหอสมุดกลาง หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร	1
20.	สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	1
21.	หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	1
22.	สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	1
23.	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	1
24.	สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	1
25.	สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	1
26.	สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	1
27.	งานห้องสมุด มหาวิทยาลัยนครราชสีมา	1
28.	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม	1
รวม		28
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ		
29.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	1
30.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	1
31.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม	1
32.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา	1
33.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	1
34.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย	1
35.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง	1
36.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์	1
37.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์	1
38.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	1
39.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย	1
40.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา	1
41.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์	1
42.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา	1
43.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี	1

ตารางที่ 1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ต่อ)

ลำดับที่	ชื่อห้องสมุด	จำนวน / แห่ง
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ(ต่อ)		
44.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์	1
45.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต	1
46.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี	1
47.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	1
48.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี	1
49.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์	1
50.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช	1
51.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม	1
52.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร	1
53.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์	1
54.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี	1
55.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	1
56.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์	1
57.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	1
58.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี	1
59.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี	1
60.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม	1
61.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง	1
62.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี	1
63.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา	1
64.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา	1
65.	งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์	1
66.	ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ	1
67.	ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด	1
68.	ฝ่ายวิทยบริการและสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ	1
รวม		40
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล		
69.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	1
70.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ	1

ตารางที่ 1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ต่อ)

ลำดับที่	ชื่อห้องสมุด	จำนวน / แห่ง
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล(ต่อ)		
71.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตะวันออก	1
72.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	1
73.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนโกสินทร์	1
74.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา	1
75.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	1
76.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล สุวรรณภูมิ	1
77.	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	1
รวม		9
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน		
78.	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	1
79.	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกริก	1
80.	ศูนย์วิทยบริการและหอสมุด มหาวิทยาลัยคริสเตียน	1
81.	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา	1
82.	สำนักหอสมุดและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยชินวัตร	1
83.	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร	1
84.	ศูนย์สารสนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	1
85.	ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่	1
86.	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด	1
87.	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยพายัพ	1
88.	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยภาคกลาง	1
89.	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชธานี	1
90.	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต	1
91.	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม	1
92.	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยสยาม	1
93.	สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	1
94.	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น	1
95.	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่	1

ตารางที่ 1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ต่อ)

ลำดับที่	ชื่อห้องสมุด	จำนวน / แห่ง
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน(ต่อ)		
96.	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	1
97.	สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย	1
98.	สำนักบรรณสาร มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต	1
99.	ส่วนหอสมุด มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น	1
100.	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยปทุมธานี	1
101.	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	1
102.	สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต	1
103.	สำนักบรรณสารและสารสนเทศ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล	1
104.	หอสมุดและศูนย์การเรียนรู้ มหาวิทยาลัยเอเชีย	1
105.	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	1
106.	ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ	1
107.	สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	1
108.	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยโยนก	1
109.	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยธนบุรี	1
110.	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอิสลามยะลา	1
111.	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี	1
112.	ห้องสมุด มหาวิทยาลัยนานาชาติเอเชีย-แปซิฟิก	1
113.	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น	1
114.	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอีสาน	1
รวม		37
รวมทั้งสิ้น		114

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยนี้คือ แบบสอบถาม (รายละเอียดของแบบสอบถามอยู่ในภาคผนวก ก) โดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและหาข้อมูลจากหนังสือ บทความจากวารสาร วิทยานิพนธ์ งานวิจัย ฐานข้อมูลออนไลน์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามปลายเปิด คำถามปลายปิดแบบเลือก ได้คำตอบเดียว และ

หลายคำตอบ และคำถามชนิดมาตราประมาณค่า เนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด มหาวิทยาลัย ในด้านวัตถุประสงค์ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ การจัดการ และการให้บริการ ลักษณะของคำถามในส่วนนี้ประกอบด้วยคำถามปลายเปิด คำถามปลายปิดแบบเลือกได้ คำตอบเดียวและหลายคำตอบ จำนวน 18 ข้อ ได้แก่

1. วัตถุประสงค์ในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 1 ข้อ ประกอบด้วยคำถามปลายปิดแบบเลือกได้หลายคำตอบ

2. ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ จำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วยคำถามปลายปิดแบบเลือกได้หลายคำตอบ ดังนี้

- 2.1 ประเภททรัพยากรสารสนเทศ
- 2.2 ภาษาของทรัพยากรสารสนเทศ
- 2.3 กลุ่มสาขาวิชา

3. การจัดการบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 10 ข้อ ประกอบด้วยคำถามปลายเปิด คำถามปลายปิดแบบเลือกได้คำตอบเดียวและหลายคำตอบ ดังนี้

- 3.1 การกำหนดนโยบาย
- 3.2 ผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย และขอบเขตงานที่รับผิดชอบ
- 3.3 ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ และขอบเขตงานที่รับผิดชอบ
- 3.4 แหล่งงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ
- 3.5 จำนวนงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ
- 3.6 การแยกจากงบประมาณการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ และเหตุผลในการแยกงบประมาณและไม่แยกงบประมาณการจัดซื้อ
- 3.7 การประชาสัมพันธ์บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ
- 3.8 การประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ
- 3.9 รอบเวลาการประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ
- 3.10 การนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

4. การให้บริการในการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วยคำถามปลายปิดแบบเลือกได้คำตอบเดียว และหลายคำตอบ ดังนี้

- 4.1 ผู้ใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ
- 4.2 วิธีการให้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ
- 4.3 การแจ้งผลการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ
- 4.4 ระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัญหาในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ ด้านการจัดการ ด้านการให้บริการ และด้านอื่นๆ

โดยแบบสอบถามในส่วนนี้จะ เป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) และกำหนดระดับปัญหาเป็น 5 ระดับ โดยใช้สัญลักษณ์หมายเลข 1-5 แทนความหมาย ดังนี้

5	หมายถึง	ประสบปัญหาในระดับมากที่สุด (มส)
4	หมายถึง	ประสบปัญหาในระดับมาก (ม)
3	หมายถึง	ประสบปัญหาในระดับปานกลาง (ป)
2	หมายถึง	ประสบปัญหาในระดับน้อย (น)
1	หมายถึง	ประสบปัญหาในระดับน้อยที่สุด (นส)

สำหรับผู้ที่ตอบไม่เป็นปัญหาได้กำหนดค่าเป็นศูนย์ไม่นำมาหาค่าทางสถิติ

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพื่อการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดเป็นคำถามประเภทปลายเปิด ที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นได้ โดยจำแนกข้อเสนอแนะเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ข้อเสนอแนะด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ ข้อเสนอแนะด้านการจัดการ ข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ และข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เมื่อแบบสอบถามแล้วเสร็จในเดือนสิงหาคม 2553 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามดังกล่าวเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา หลังจากนั้นได้ยื่นคำร้องถึงงานบริการการศึกษา คณะอักษรศาสตร์ เพื่อขออนุมัติออกหนังสือถึงผู้อำนวยการ / หัวหน้าห้องสมุดคณะในมหาวิทยาลัยจำนวน 6 แห่งที่มีการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศในห้องสมุด เพื่อขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือวิจัย ได้แก่

1. ศูนย์สารนิเทศมนุษยศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
3. ห้องสมุดคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
4. ห้องสมุดสัญญา ธรรมศักดิ์ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
5. ห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
6. ห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

เมื่อได้รับหนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือวิจัยจากคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ลงวันที่ 15 กันยายน 2553 แล้วจึงได้ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามโดยแนบกับหนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือวิจัยไปยังห้องสมุดคณะในมหาวิทยาลัยข้างต้นด้วยตนเอง หลังจากนั้นประมาณ 1 สัปดาห์ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมแบบสอบถาม และได้รับกลับคืนมาครบทั้ง 6 ชุด จากการทดสอบแบบสอบถาม พบว่าเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยยังไม่สมบูรณ์ และคำถามไม่มีความชัดเจนในบางข้อ จึงได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ ดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1

1. คำถามข้อที่ 2 ประเภททรัพยากรสารนิเทศที่จัดให้ผู้ให้บริการเสนอแนะ เพิ่มตัวเลือก คือ ไม่จำกัดประเภททรัพยากรสารนิเทศ เนื่องจากผู้ตอบจัดให้ผู้ให้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศได้ทุกประเภท

2. คำถามข้อที่ 3 ภาษาของทรัพยากรสารนิเทศที่จัดให้ผู้ให้บริการเสนอแนะ มีการปรับปรุงในส่วนต่างๆ ดังนี้

- เพิ่มตัวเลือก คือ ไม่จำกัดภาษาของทรัพยากรสารนิเทศ เนื่องจากผู้ตอบจัดให้ผู้ให้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศได้ทุกภาษา

- ปรับปรุงตัวเลือกจาก อื่นๆ (โปรดระบุ)..... เป็น ภาษาอื่นๆ (โปรดระบุ)..... เพื่อให้ตัวเลือกมีความชัดเจน

3. คำถามข้อที่ 8 แหล่งงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ ปรับปรุงคำถามโดยยกตัวอย่างเพิ่มเติมในวงเล็บ คือ ห้องสมุดใช้งบประมาณในการจัดบริการ (เช่น งบประมาณการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรม) จากแหล่งใด ทั้งนี้ ไม่ใช่ งบประมาณสำหรับการจัดซื้อ เพื่อให้คำถามมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

4. คำถามข้อที่ 9 งบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ ปรับปรุงคำถามโดยยกตัวอย่างเพิ่มเติมในวงเล็บ คือ ห้องสมุดใช้งบประมาณต่อปีจำนวนเท่าใดในการจัดบริการ (เช่น จัดกิจกรรม ประชาสัมพันธ์บริการ) ทั้งนี้ ไม่ใช่ งบประมาณสำหรับการจัดซื้อ เพื่อให้คำถามมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากได้ทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์แล้ว ผู้วิจัยได้ยื่นคำร้องถึงงานบริการการศึกษาของคณะอักษรศาสตร์ เพื่อขออนุมัติออกหนังสือถึงห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่างๆที่เป็นประชากรในการศึกษา เมื่อได้รับหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามแนบไปพร้อมกับหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลไปยังผู้รับผิดชอบในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยต่างๆ (ตารางที่ 1) ผ่านผู้อำนวยการ/หัวหน้าห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในวันที่ 27 ตุลาคม 2553 จำนวน 112 แห่ง โดยจัดส่งทางไปรษณีย์พร้อมแนบซองเปล่าติดแสตมป์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามในการส่งแบบสอบถามกลับคืนสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนผู้วิจัยได้ติดต่อสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยเพื่อขอหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 37 แห่ง และได้แนบไปพร้อมกับเอกสารดังกล่าวข้างต้น ส่วนห้องสมุดอีก 2 แห่ง ผู้วิจัยได้ยื่นแบบสอบถามด้วยตนเอง คือ 1. ศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นสถานที่ศึกษาของผู้วิจัย ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามแนบบันทึกรายชื่อความมอบให้ผู้อำนวยการศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งเป็นสถานที่ทำงานของผู้วิจัย ผู้วิจัยนำแบบสอบถามแนบหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลมอบให้ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เมื่อครบกำหนดวันส่งแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยได้ระบุไว้ในแบบสอบถามภายในวันที่ 26 พฤศจิกายน 2553 ปรากฏว่าได้แบบสอบถามคืนมาจำนวน 62 ชุด ต่อมาได้แบบสอบถามกลับคืนอีกจำนวน 10 ชุด หลังจากนั้นในระหว่างวันที่ 1-9 ธันวาคม 2553 ผู้วิจัยได้ดำเนินการติดต่อไปยังห้องสมุดที่ยังไม่ได้รับแบบสอบถามกลับคืน ได้แบบสอบถามกลับคืนมาอีก 21 ชุด ซึ่งวันที่ได้รับแบบสอบถามชุดสุดท้ายคือวันที่ 13 ธันวาคม 2553 หลังจากที่ได้รับแบบสอบถามไปยังห้องสมุดมหาวิทยาลัยทั้งหมด จำนวน 114 แห่ง สามารถรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมด 93 ชุด จากห้องสมุด 93 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 81.58

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าทางสถิติ โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้านสังคมศาสตร์สำหรับวินโดวส์ (SPSS-Statistical Package for the Social Science for Windows) ในการประมวลผลด้วยเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ โดยจัดกลุ่มดังนี้

1. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในด้านวัตถุประสงค์ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ การจัดการ และการให้บริการ สำหรับคำถามปลายปิดผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ของแต่ละข้อแล้วหาค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ส่วนคำถามปลายเปิดผู้วิจัยได้นำมาจัดกลุ่มคำตอบ โดยเรียงตามลำดับความถี่ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยได้แยกการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัญหาในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ ในด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ ด้านการจัดการ ด้านการให้บริการ และด้านอื่นๆ คิดค่าคำตอบโดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีวิธีการดังนี้

กำหนดมาตราประมาณค่าไว้ 5 ระดับ คือ

5	หมายถึง	ประสบปัญหาในระดับมากที่สุด (มส)
4	หมายถึง	ประสบปัญหาในระดับมาก (ม)
3	หมายถึง	ประสบปัญหาในระดับปานกลาง (ป)
2	หมายถึง	ประสบปัญหาในระดับน้อย (น)
1	หมายถึง	ประสบปัญหาในระดับน้อยที่สุด (นส)

สำหรับผู้ที่ไม่เป็นปัญหาได้กำหนดค่าเป็นศูนย์ไม่นำมาหาค่าทางสถิติ

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยกำหนดไว้ ดังนี้

4.51-5.00	หมายถึง	ประสบปัญหามากที่สุด (มส)
3.51-4.50	หมายถึง	ประสบปัญหามาก (ม)
2.51-3.50	หมายถึง	ประสบปัญหาปานกลาง (ป)
1.51-2.50	หมายถึง	ประสบปัญหาน้อย (น)
1.00-1.50	หมายถึง	ประสบปัญหาน้อยที่สุด (นส)

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	หมายถึง	จำนวนประชากร
f	หมายถึง	จำนวนผู้ตอบแต่ละข้อคำถาม
\bar{x}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพื่อการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดที่ได้จากแบบสอบถามชนิดปลายเปิด โดยแต่ละข้อย่อยจะจัดกลุ่มภายใต้หัวข้อใหญ่เรียงตามลำดับความถี่ของจำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลมีเพียง 9 แห่ง ดังนั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้จัดห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอยู่กลุ่มเดียวกันกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ กลุ่มของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ได้จำแนกตามประเภทมี 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ

กลุ่มที่ 2 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

กลุ่มที่ 3 ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการคำนวณค่าทางสถิติ และสรุปความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามโดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ในรูปตาราง และการบรรยายดังรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลบทที่ 4 และสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลพร้อมทั้งข้อเสนอแนะในบทที่ 5



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้คือ

ตอนที่ 1 การจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในด้านวัตถุประสงค์ (ตารางที่ 3) ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ (ตารางที่ 4-6) การจัดการ (ตารางที่ 7-16) และการให้บริการ (ตารางที่ 17-20)

ตอนที่ 2 ปัญหาในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 21-25) และข้อเสนอแนะเพื่อการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จำนวนแบบสอบถามที่ส่งและได้รับคืน

ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 114 แห่ง แห่งละ 1 คน รวม 114 คน โดยจำแนกตามสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 28 แห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวน 40 แห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 9 แห่ง และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 37 แห่ง ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 93 ชุด คิดเป็นร้อยละ 81.58 เมื่อพิจารณาตามสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 26 แห่ง (ร้อยละ 92.86) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวน 34 แห่ง (ร้อยละ 85.00) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 7 แห่ง (ร้อยละ 77.78) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 26 แห่ง (ร้อยละ 70.27) (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 แบบสอบถามที่ส่งและได้รับคืน จำแนกตามประเภทของมหาวิทยาลัย

ห้องสมุดมหาวิทยาลัย	ส่ง	รับคืน	ร้อยละ
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ	28	26	92.86
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ	40	34	85.00
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล	9	7	77.78
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน	37	26	70.27
รวม	114	93	81.58

ตอนที่ 1 การจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 เป็นการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในด้านวัตถุประสงค์ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ การจัดการ และการให้บริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 3-20

1.1 วัตถุประสงค์ในการจัดบริการ

จากการศึกษาวัตถุประสงค์ในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (ตารางที่ 3) โดยรวม พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 90 แห่ง (ร้อยละ 96.77) จัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศเพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ รองลงมา จำนวน 85 แห่ง (ร้อยละ 91.40) จัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสร้างความพึงพอใจ และทัศนคติที่ดีของผู้ใช้บริการต่อห้องสมุด และห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนน้อยที่สุด 14 แห่ง (ร้อยละ 15.05) จัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างบรรณารักษ์ห้องสมุดกลางกับบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะ

นอกจากนี้ยังมีห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 3.23) จัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศโดยมีวัตถุประสงค์ในด้านอื่นๆ คือ เพื่อสร้างช่องทางในการสื่อสารด้านการให้บริการระหว่างผู้ใช้กับห้องสมุดจำนวน 1 แห่ง เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการจำนวน 1 แห่ง เพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับหลักสูตรและนโยบายของมหาวิทยาลัยจำนวน 1 แห่ง

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐทุกแห่งจำนวน 26 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 100.00) จัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศเพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และเพื่อสร้างความพึงพอใจและทัศนคติที่ดีของผู้ใช้บริการต่อห้องสมุด รองลงมาจำนวนใกล้เคียงกัน 25 แห่ง (ร้อยละ 96.15) จัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของอาจารย์ นักศึกษา และบุคลากร และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 5 แห่ง (ร้อยละ 19.23) จัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างบรรณารักษ์ห้องสมุดกลางกับบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะ นอกจากนี้ยังมีห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 7.69) จัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ โดยมีวัตถุประสงค์ในด้านอื่นๆคือ เพื่อสร้างช่องทางในการสื่อสารด้านการให้บริการระหว่างผู้ใช้กับห้องสมุดจำนวน 1 แห่ง และเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการจำนวน 1 แห่ง

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทุกแห่งจำนวน 41 แห่ง (ร้อยละ 100.00) จัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ รองลงมาจำนวน 39 แห่ง (ร้อยละ 95.12) จัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศเพื่อพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดให้มีความทันสมัย และจำนวนใกล้เคียงกัน 38 แห่ง (ร้อยละ 92.68) จัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสร้างความพึงพอใจและทัศนคติที่ดีของผู้ใช้บริการต่อห้องสมุด และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 5 แห่ง (ร้อยละ 12.20) จัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างบรรณารักษ์ห้องสมุดกลางกับบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะ

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 23 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 88.46) จัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศเพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และเพื่อพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดให้มีความทันสมัย รองลงมาจำนวน 21 แห่ง (ร้อยละ 80.77) จัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสร้างความพึงพอใจและทัศนคติที่ดีของผู้ใช้บริการต่อห้องสมุด และจำนวนใกล้เคียงกัน 20 แห่ง (ร้อยละ 76.92) จัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของอาจารย์ นักศึกษา และบุคลากร และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 4 แห่ง (ร้อยละ 15.38) จัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างบรรณารักษ์ห้องสมุดกลางกับบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะ นอกจากนี้ยังมีห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 3.85) จัดบริการ

เสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศโดยมีวัตถุประสงค์ในด้านอื่นๆคือ เพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับหลักสูตรและนโยบายของมหาวิทยาลัย

ตารางที่ 3 วัตถุประสงค์ในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์	ราชภัฏและ							
	รัฐ (N=26)		ราชมณฑล (N=41)		เอกชน (N=26)		รวม (N=93)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้	26	100.00	41	100.00	23	88.46	90	96.77
เพื่อพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดให้มีความทันสมัย	21	80.77	39	95.12	23	88.46	83	89.25
เพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างบรรณารักษ์ห้องสมุดกลางกับบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะ	5	19.23	5	12.20	4	15.38	14	15.05
เพื่อความรวดเร็วในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุด	15	57.29	26	63.41	13	50.00	54	58.06
เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของอาจารย์ นักศึกษา และบุคลากร	25	96.15	37	90.24	20	76.92	82	88.17
เพื่อสร้างความพึงพอใจและทัศนคติที่ดีของผู้ใช้บริการต่อห้องสมุด	26	100.00	38	92.68	21	80.77	85	91.40
อื่นๆ	2	7.69	-	-	1	3.85	3	3.23

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

1.2 ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ

จากการศึกษาประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ (ตารางที่ 4) โดยรวมพบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จำนวน 64 แห่ง (ร้อยละ 68.82) จำกัดประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ และห้องสมุดจำนวน 29 แห่ง (ร้อยละ 31.18) ไม่จำกัดประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ

เมื่อพิจารณาจากห้องสมุดที่มีการจำกัดประเภททรัพยากรสารสนเทศ พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยทุกแห่งจำนวน 64 แห่ง (ร้อยละ 100.00) ได้รับการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ รองลงมาจำนวน 58 แห่ง (ร้อยละ 90.63) ได้รับการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนน้อยที่สุด 57 แห่ง (ร้อยละ 89.06) ได้รับการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศน

เมื่อพิจารณาตามประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ พบว่า**ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์** ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 63 แห่ง (ร้อยละ 98.44) ได้รับการเสนอแนะ หนังสือวิชาการ รองลงมาจำนวน 59 แห่ง (ร้อยละ 92.19) ได้รับการเสนอแนะ หนังสือแบบเรียนและตำรา และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 39 แห่ง (ร้อยละ 60.94) ได้รับการเสนอแนะ วารสารเสนอข่าวเชิงวิจารณ์ นอกจากนี้ห้องสมุดจำนวน 4 แห่ง (ร้อยละ 6.25) ซึ่งเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ได้รับการเสนอแนะ สื่อสิ่งพิมพ์ประเภทอื่นๆ ได้แก่ จุลสารจำนวน 2 แห่ง หนังสือพิมพ์จำนวน 2 แห่ง สำหรับ**ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์** ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 50 แห่ง (ร้อยละ 86.21) ได้รับการเสนอแนะ ฐานข้อมูลออนไลน์ รองลงมาจำนวน 42 แห่ง (ร้อยละ 72.41) ได้รับการเสนอแนะ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 24 แห่ง (ร้อยละ 41.38) ได้รับการเสนอแนะ บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ส่วน**ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศน** ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 56 แห่ง (ร้อยละ 98.25) ได้รับการเสนอแนะ วิดีทัศน์สื่อการสอน รองลงมาจำนวน 37 แห่ง (ร้อยละ 64.91) ได้รับการเสนอแนะ ภาพยนตร์ และห้องสมุดจำนวน น้อยที่สุด 5 แห่ง (ร้อยละ 8.77) ได้รับการเสนอแนะ วัสดุย่อยส่วน

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่จำนวน 17 แห่ง (ร้อยละ 65.38) จำกัดประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ และห้องสมุดจำนวน 9 แห่ง (ร้อยละ 34.62) ไม่จำกัดประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ

เมื่อพิจารณาจากห้องสมุดที่มีการจำกัดประเภททรัพยากรสารสนเทศ พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐทุกแห่งจำนวน 17 แห่ง (ร้อยละ 100.00) ได้รับการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ และห้องสมุดจำนวน 14 แห่งเท่านั้น (ร้อยละ 82.35) ได้รับการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์

เมื่อพิจารณาตามประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ พบว่า **ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์** ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐทุกแห่งจำนวน 17 แห่ง (ร้อยละ 100.00) ได้รับการเสนอแนะหนังสือแบบเรียนและตำรา หนังสือวิชาการ หนังสืออ้างอิง รองลงมาจำนวนใกล้เคียงกัน 16 แห่ง (ร้อยละ 94.12) ได้รับการเสนอแนะ หนังสือรวมเรื่องสั้น และจำนวนใกล้เคียงกัน 15 แห่งเท่านั้น (ร้อยละ 88.24) ได้รับการเสนอแนะ นวนิยาย วารสารวิชาการ และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 12 แห่ง (ร้อยละ 70.59) ได้รับการเสนอแนะ นิตยสาร นอกจากนี้ ห้องสมุดจำนวน 4 แห่ง (ร้อยละ 23.53) ได้รับการเสนอแนะสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทอื่นๆ ตามที่ได้กล่าวข้างต้น สำหรับ**ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศน์** ห้องสมุดทุกแห่งจำนวน 14 แห่ง (ร้อยละ 100.00) ได้รับการเสนอแนะวีดิทัศน์สื่อการสอน รองลงมาจำนวน 9 แห่ง (ร้อยละ 64.29) ได้รับการเสนอแนะ ภาพยนตร์ และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 3 แห่ง (ร้อยละ 21.43) ได้รับการเสนอแนะ วัสดุย่อส่วน ส่วน**ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์** ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 13 แห่งเท่านั้น (ร้อยละ 92.86) ได้รับการเสนอแนะ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลออนไลน์ รองลงมาจำนวน 12 แห่ง (ร้อยละ 85.71) ได้รับการเสนอแนะ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 7 แห่ง (ร้อยละ 50.00) ได้รับการเสนอแนะ บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลส่วนใหญ่จำนวน 31 แห่ง (ร้อยละ 75.61) จำกัดประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ และห้องสมุดจำนวน 10 แห่ง (ร้อยละ 24.39) ไม่จำกัดประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ

เมื่อพิจารณาจากห้องสมุดที่มีการจำกัดประเภททรัพยากรสารสนเทศ พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทุกแห่งจำนวน 31 แห่ง (ร้อยละ 100.00) ได้รับการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ รองลงมาจำนวน 29 แห่ง (ร้อยละ 93.55) ได้รับการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศน และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 28 แห่ง (ร้อยละ 90.32) ได้รับการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์

เมื่อพิจารณาตามประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ พบว่า **ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์** ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 30 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 96.77) ได้รับการเสนอแนะ หนังสือวิชาการ หนังสือนวนิยาย รองลงมาใกล้เคียงกันจำนวน 29 แห่ง (ร้อยละ 93.55) ได้รับการเสนอแนะ หนังสืออ้างอิง และจำนวนใกล้เคียงกัน 28 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 90.32) ได้รับการเสนอแนะ หนังสือแบบเรียนและตำรา หนังสือรวมเรื่องสั้น และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 20 แห่ง (ร้อยละ 64.52) ได้รับการเสนอแนะ วารสาร เสนอข่าวเชิงวิจารณ์ สำหรับ**ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศน** ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 28 แห่ง (ร้อยละ 96.55) ได้รับการเสนอแนะ วิดีทัศน์สื่อการสอน รองลงมาจำนวน 22 แห่ง (ร้อยละ 75.86) ได้รับการเสนอแนะ ภาพยนตร์ และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (ร้อยละ 3.45) ได้รับการเสนอแนะ วัสดุย่อยส่วน ส่วน**ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์** ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 22 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 78.57) ได้รับการเสนอแนะ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลออนไลน์ รองลงมาจำนวน 16 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 57.14) ได้รับการเสนอแนะ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลซีดีรอม และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุดจำนวน 13 แห่ง (ร้อยละ 46.43) ได้รับการเสนอแนะ บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนส่วนใหญ่จำนวน 16 แห่ง (ร้อยละ 61.54) จำกัดประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ และห้องสมุดจำนวน 10 แห่ง (ร้อยละ 38.46) ไม่จำกัดประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ

เมื่อพิจารณาจากห้องสมุดที่มีการจำกัดประเภททรัพยากรสารสนเทศ พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนทุกแห่งจำนวน 16 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 100.00) ได้รับการเสนอแนะ ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และห้องสมุดจำนวน 14 แห่ง (ร้อยละ 87.50) ได้รับการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศน

เมื่อพิจารณาตามประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ พบว่า **ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์** ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนทุกแห่งจำนวน 16 แห่ง (ร้อยละ 100.00) ได้รับการเสนอแนะ หนังสือวิชาการ รองลงมาจำนวน 14 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 87.50) ได้รับการเสนอแนะ หนังสือแบบเรียนและตำรา วารสารวิชาการ และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 6 แห่ง (ร้อยละ 37.50) ได้รับการเสนอแนะ วารสารเสนอข่าวเชิงวิจารณ์ สำหรับ **ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์** ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 15 แห่ง (ร้อยละ 93.75) ได้รับการเสนอแนะ ฐานข้อมูลออนไลน์ รองลงมาจำนวน 9 แห่ง (ร้อยละ 56.25) ได้รับการเสนอแนะ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ และจำนวนใกล้เคียงกัน 8 แห่ง (ร้อยละ 50.00) ได้รับการเสนอแนะ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 4 แห่ง (ร้อยละ 25.00) ได้รับการเสนอแนะ บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน ส่วน **ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศน์** ห้องสมุดทุกแห่งจำนวน 14 แห่ง (ร้อยละ 100.00) ได้รับการเสนอแนะ วิดีทัศน์สื่อการสอน รองลงมาจำนวน 6 แห่ง (ร้อยละ 42.86) ได้รับการเสนอแนะ ภาพยนตร์ และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 7.14) ได้รับการเสนอแนะ สไลด์ วัสดุย่อส่วน

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4 ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ จำแนกตามประเภทของห้องสมุด มหาวิทยาลัย

ประเภททรัพยากรสารสนเทศ	ราชภัฏและ							
	รัฐ		ราชมงคล		เอกชน		รวม	
	(N=26)		(N=41)		(N=26)		(N=93)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่จำกัดประเภททรัพยากรสารสนเทศ	9	34.62	10	24.39	10	38.46	29	31.18
จำกัดประเภททรัพยากรสารสนเทศ *	17	65.38	31	75.61	16	61.54	64	68.82
สื่อสิ่งพิมพ์	17	100.00	31	100.00	16	100.00	64	100.00
หนังสือแบบเรียนและตำรา	17	100.00	28	90.32	14	87.50	59	92.19
หนังสือวิชาการ	17	100.00	30	96.77	16	100.00	63	98.44
หนังสืออ้างอิง	17	100.00	29	93.55	12	75.00	58	90.63
หนังสือนวนิยาย	15	88.24	30	96.77	10	62.50	55	85.94
หนังสือรวมเรื่องสั้น	16	94.12	28	90.32	11	68.75	55	85.64
วารสารวิชาการ	15	88.24	28	90.32	14	87.50	57	89.06
วารสารเสนอข่าวเชิงวิจารณ์	13	76.47	20	64.52	6	37.50	39	60.94
นิตยสาร	12	70.59	23	74.19	9	56.25	44	68.75
อื่นๆ	4	23.53	-	-	-	-	4	6.25
สื่อโสตทัศน	14	82.35	29	93.55	14	87.50	57	89.06
วีดิทัศน์สื่อการสอน	14	100.00	28	96.55	14	100.00	56	98.25
ภาพยนตร์	9	64.29	22	75.86	6	42.86	37	64.91
สไลด์	5	35.71	2	6.70	1	7.14	8	14.04
วัสดุย่อส่วน	3	21.43	1	3.45	1	7.14	5	8.77
สื่ออิเล็กทรอนิกส์	14	82.35	28	90.32	16	100.00	58	90.63
หนังสืออิเล็กทรอนิกส์	12	85.71	22	78.57	8	50.00	42	72.41
วารสารอิเล็กทรอนิกส์	13	92.86	16	57.14	9	56.25	38	65.52
ฐานข้อมูลออนไลน์	13	92.86	22	78.57	15	93.75	50	86.21
ฐานข้อมูลซีดีรอม	8	57.14	16	57.14	7	43.75	31	53.45
บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน	7	50.00	13	46.43	4	25.00	24	41.38

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

1.3 ภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ

จากการศึกษาภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ (ตารางที่ 5) โดยรวมพบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จำนวน 58 แห่ง (ร้อยละ 62.37) ไม่จำกัดภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ และห้องสมุดจำนวน 35 แห่ง (ร้อยละ 37.63) จำกัดภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ

เมื่อพิจารณาจากห้องสมุดที่มีการจำกัดภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะพบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยทุกแห่งจำนวน 35 แห่ง (ร้อยละ 100.00) ได้รับการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศภาษาไทย และห้องสมุดจำนวน 33 แห่ง (ร้อยละ 94.29) ได้รับการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ยังมีห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 13 แห่ง (ร้อยละ 37.14) ได้รับการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศภาษาอื่นๆ ได้แก่ ภาษาญี่ปุ่นจำนวน 11 แห่ง ภาษาจีนจำนวน 10 แห่ง ภาษาเกาหลีจำนวน 4 แห่ง ภาษาฝรั่งเศสจำนวน 3 แห่ง และภาษาเยอรมันจำนวน 3 แห่ง

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่จำนวน 19 แห่ง (ร้อยละ 73.08) ไม่จำกัดภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ และห้องสมุดจำนวน 7 แห่ง (ร้อยละ 26.92) จำกัดภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ

เมื่อพิจารณาจากห้องสมุดที่มีการจำกัดภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะพบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐทุกแห่งจำนวน 7 แห่งเท่านั้น (ร้อยละ 100.00) ได้รับการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศภาษาไทย และภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ยังมีห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 71.43) ได้รับการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศภาษาอื่นๆ ได้แก่ ภาษาญี่ปุ่นจำนวน 5 แห่ง ภาษาจีนจำนวน 3 แห่ง ภาษาเกาหลีจำนวน 3 แห่ง ภาษาฝรั่งเศสจำนวน 2 แห่ง และภาษาเยอรมันจำนวน 1 แห่ง

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลส่วนใหญ่จำนวน 25 แห่ง (ร้อยละ 60.98) ไม่จำกัดภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ และห้องสมุดจำนวน 16 แห่ง (ร้อยละ 39.02) จำกัดภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ

เมื่อพิจารณาจากห้องสมุดที่มีการจำกัดภาษาของทรัพยากรสารนิเทศที่ได้รับการเสนอแนะพบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทุกแห่งจำนวน 16 แห่ง (ร้อยละ 100.00) ได้รับการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศภาษาไทย และจำนวนใกล้เคียงกัน 15 แห่ง (ร้อยละ 93.75) ได้รับการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ยังมีห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 4 แห่ง (ร้อยละ 25.00) ได้รับการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศภาษาอื่นๆ ได้แก่ ภาษาญี่ปุ่นจำนวน 4 แห่ง ภาษาจีนจำนวน 3 แห่ง ภาษาเกาหลีจำนวน 1 แห่ง ภาษาฝรั่งเศสจำนวน 1 แห่ง และภาษาเยอรมันจำนวน 1 แห่ง

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนส่วนใหญ่จำนวน 14 แห่ง (ร้อยละ 53.85) ไม่จำกัดภาษาของทรัพยากรสารนิเทศที่ได้รับการเสนอแนะ และห้องสมุดจำนวน 12 แห่ง (ร้อยละ 46.15) จำกัดภาษาของทรัพยากรสารนิเทศที่ได้รับการเสนอแนะ

เมื่อพิจารณาจากห้องสมุดที่มีการจำกัดภาษาของทรัพยากรสารนิเทศที่ได้รับการเสนอแนะพบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนทุกแห่งจำนวน 12 แห่ง (ร้อยละ 100.00) ได้รับการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศภาษาไทย และจำนวนใกล้เคียงกัน 11 แห่ง (ร้อยละ 91.67) ได้รับการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 4 แห่ง (ร้อยละ 33.33) ได้รับการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศภาษาอื่นๆ ได้แก่ ภาษาญี่ปุ่นจำนวน 2 แห่ง ภาษาจีนจำนวน 4 แห่ง และภาษาเยอรมันจำนวน 1 แห่ง

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5 ภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ จำแนกตามประเภทของห้องสมุด มหาวิทยาลัย

ภาษาของทรัพยากรสารสนเทศ	ราชภัฏและ							
	รัฐ		ราชมณฑล		เอกชน		รวม	
	(N=26)		(N=41)		(N=26)		(N=93)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่จำกัดภาษาของทรัพยากรสารสนเทศ	19	73.08	25	60.98	14	53.85	58	62.37
จำกัดภาษาของทรัพยากรสารสนเทศ *	7	26.92	16	39.02	12	46.15	35	37.63
ภาษาไทย	7	100.00	16	100.00	12	100.00	35	100.00
ภาษาอังกฤษ	7	100.00	15	93.75	11	91.67	33	94.29
ภาษาอื่นๆ	5	71.43	4	25.00	4	33.33	13	37.14

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

1.4 กลุ่มสาขาวิชาที่ได้รับการเสนอแนะ

จากการศึกษากลุ่มสาขาวิชาที่ได้รับการเสนอแนะ (ตารางที่ 6) โดยรวม พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จำนวน 67 แห่ง (ร้อยละ 72.04) ไม่จำกัดกลุ่มสาขาวิชาที่ได้รับการเสนอแนะ และห้องสมุดจำนวน 26 แห่ง (ร้อยละ 27.96) จำกัดกลุ่มสาขาวิชาที่ได้รับการเสนอแนะ

เมื่อพิจารณาจากห้องสมุดที่มีการจำกัดกลุ่มสาขาวิชาที่ได้รับการเสนอแนะ พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 24 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 92.31) ได้รับการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์ และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์กายภาพและเทคโนโลยี รองลงมาจำนวนใกล้เคียงกัน 23 แห่ง (ร้อยละ 88.46) ได้รับการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนน้อยที่สุด 10 แห่ง (ร้อยละ 38.46) ได้รับการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่จำนวน 18 แห่ง (ร้อยละ 69.23) ไม่จำกัดกลุ่มสาขาวิชาที่ได้รับการเสนอแนะ และห้องสมุดจำนวน 8 แห่ง (ร้อยละ 30.77) จำกัดกลุ่มสาขาวิชาที่ได้รับการเสนอแนะ

เมื่อพิจารณาจากห้องสมุดที่มีการจำกัดกลุ่มสาขาวิชาที่ได้รับการเสนอแนะ พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐทุกแห่งจำนวน 8 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 100.00) ได้รับการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์ และกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์ รองลงมาจำนวนใกล้เคียงกัน 7 แห่ง (ร้อยละ 87.50) ได้รับการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์กายภาพและเทคโนโลยี และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 4 แห่ง (ร้อยละ 50.00) ได้รับการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลส่วนใหญ่จำนวน 35 แห่ง (ร้อยละ 85.37) ไม่จำกัดกลุ่มสาขาวิชาที่ได้รับการเสนอแนะ และห้องสมุดจำนวน 6 แห่ง (ร้อยละ 14.63) จำกัดกลุ่มสาขาวิชาที่ได้รับการเสนอแนะ

เมื่อพิจารณาจากห้องสมุดที่มีการจำกัดกลุ่มสาขาวิชาที่ได้รับการเสนอแนะ พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทุกแห่งจำนวน 6 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 100.00) ได้รับการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์ และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์กายภาพและเทคโนโลยี รองลงมาจำนวนใกล้เคียงกัน 5 แห่ง (ร้อยละ 83.33) ได้รับการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์ และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 4 แห่ง (ร้อยละ 66.67) ได้รับการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนส่วนใหญ่จำนวน 14 แห่ง (ร้อยละ 53.85) ไม่จำกัดกลุ่มสาขาวิชาที่ได้รับการเสนอแนะ และห้องสมุดจำนวน 12 แห่ง (ร้อยละ 46.15) จำกัดกลุ่มสาขาวิชาที่ได้รับการเสนอแนะ

เมื่อพิจารณาจากห้องสมุดที่มีการจำกัดกลุ่มสาขาวิชาที่ได้รับการเสนอแนะ พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 11 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 91.67) ได้รับการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์ และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์กายภาพและเทคโนโลยี รองลงมาจำนวน 9 แห่ง (ร้อยละ 75.00) ได้รับการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์ และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 2 แห่ง (ร้อยละ 16.67) ได้รับการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ

ตารางที่ 6 กลุ่มสาขาวิชาที่ได้รับการเสนอแนะ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

กลุ่มสาขาวิชา	ราชภัฏและ							
	รัฐ		ราชมณฑล		เอกชน		รวม	
	(N=26)		(N=41)		(N=26)		(N=93)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่จำกัดกลุ่มสาขาวิชา	18	69.23	35	85.37	14	53.85	67	72.04
จำกัดกลุ่มสาขาวิชา *	8	30.77	6	14.63	12	46.15	26	27.96
กลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์	8	100.00	5	83.33	11	91.67	24	92.31
กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์	8	100.00	6	100.00	9	75.00	23	88.46
กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ	4	50.00	4	66.67	2	16.67	10	38.46
กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์กายภาพและเทคโนโลยี	7	87.50	6	100.00	11	91.67	24	92.31

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

1.5 นโยบายในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

จากการศึกษา นโยบายในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (ตารางที่ 7) โดยรวมพบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จำนวน 67 แห่ง (ร้อยละ 72.04) มีการกำหนดนโยบายในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ และห้องสมุดจำนวน 26 แห่ง (ร้อยละ 27.96) ไม่มีกำหนดนโยบายในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

เมื่อพิจารณาจากห้องสมุดที่มีการกำหนดนโยบาย พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 45 แห่ง (ร้อยละ 67.16) กำหนดนโยบายในด้านผู้มีสิทธิ์ใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ รองลงมาจำนวน 39 แห่ง (ร้อยละ 58.21) กำหนดนโยบายในด้านจำนวนงบประมาณที่กำหนดให้เสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ และจำนวนใกล้เคียงกัน 38 แห่ง (ร้อยละ 56.72) กำหนดนโยบายในด้านจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่เสนอแนะได้ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนน้อยที่สุด 10 แห่ง (ร้อยละ 14.93) กำหนดนโยบายในด้านข้อจำกัดการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ นอกจากนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 1.49) ซึ่งเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน มีการกำหนดนโยบายในด้านอื่นๆ คือ ด้านแหล่งในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามการเสนอแนะ ทั้งนี้มีห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 7.46) ไม่ระบุการกำหนดนโยบายในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในด้านต่างๆ

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่จำนวน 19 แห่ง (ร้อยละ 73.08) มีการกำหนดนโยบายในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ และห้องสมุดจำนวน 7 แห่ง (ร้อยละ 26.92) ไม่มีการกำหนดนโยบายในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

เมื่อพิจารณาจากห้องสมุดที่มีการกำหนดนโยบาย พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 12 แห่ง (ร้อยละ 63.16) กำหนดนโยบายในด้านผู้มีสิทธิ์ใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ รองลงมาจำนวนใกล้เคียงกัน 11 แห่ง (ร้อยละ 57.89) กำหนดนโยบายในด้านจำนวนงบประมาณที่กำหนดให้เสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 2 แห่ง (ร้อยละ 10.53) กำหนดนโยบายในด้านข้อจำกัดการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งนี้มีห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 5.26) ไม่ระบุการกำหนดนโยบายในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในด้านต่างๆ

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลส่วนใหญ่จำนวน 27 แห่ง (ร้อยละ 65.85) มีการกำหนดนโยบายในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ และห้องสมุดจำนวน 14 แห่ง (ร้อยละ 34.15) ไม่มีการกำหนดนโยบายในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

เมื่อพิจารณาจากห้องสมุดที่มีการกำหนดนโยบาย พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 20 แห่ง (ร้อยละ 74.07) กำหนดนโยบายในด้านจำนวนงบประมาณที่กำหนดให้เสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ รองลงมาจำนวนใกล้เคียงกัน 19 แห่ง (ร้อยละ 70.37) กำหนดนโยบายในด้านจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่เสนอแนะได้ และจำนวนใกล้เคียงกัน 18 แห่ง (ร้อยละ 66.67) กำหนดนโยบายในด้านผู้มีสิทธิใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 5 แห่ง (ร้อยละ 18.52) กำหนดนโยบายในด้านข้อจำกัดการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งนี้มีห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 11.11) ไม่ระบุการกำหนดนโยบายในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในด้านต่างๆ

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนส่วนใหญ่จำนวน 21 แห่ง (ร้อยละ 80.77) มีการกำหนดนโยบายในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ และห้องสมุดจำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 19.23) ไม่มีการกำหนดนโยบายในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

เมื่อพิจารณาจากห้องสมุดที่มีการกำหนดนโยบาย พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 15 แห่ง (ร้อยละ 71.43) กำหนดนโยบายในด้านผู้มีสิทธิใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ รองลงมาจำนวน 10 แห่ง (ร้อยละ 66.67) กำหนดนโยบายในด้านจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่เสนอแนะได้ และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 3 แห่ง (ร้อยละ 14.29) กำหนดนโยบายในด้านข้อจำกัดการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ นอกจากนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 4.76) มีการกำหนดนโยบายในด้านอื่นๆตามที่ได้กล่าวข้างต้น ทั้งนี้มีห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 4.76) ไม่ระบุการกำหนดนโยบายในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในด้านต่างๆ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 7 นโยบายในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ จำแนกตามประเภทของ
ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

การกำหนดนโยบาย	ราชภัฏและ							
	รัฐ		ราชมงคล		เอกชน		รวม	
	(N=26)		(N=41)		(N=26)		(N=93)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีการกำหนดนโยบาย	19	73.08	27	65.85	21	80.77	67	72.04
ด้านผู้มีสิทธิใช้บริการเสนอแนะ ทรัพยากรสารสนเทศ	12	63.16	18	66.67	15	71.43	45	67.16
ด้านจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ เสนอแนะได้	9	47.37	19	70.37	10	66.67	38	56.72
ด้านประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ เสนอแนะได้	8	42.11	12	44.44	7	33.33	27	40.30
ด้านกลุ่มสาขาวิชาที่เสนอแนะได้	6	31.58	13	48.15	8	38.10	27	40.30
ด้านจำนวนงบประมาณที่กำหนดให้ เสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ	11	57.89	20	74.07	8	38.10	39	58.21
ด้านข้อจำกัดการเสนอแนะ ทรัพยากรสารสนเทศ	2	10.53	5	18.52	3	14.29	10	14.93
ด้านระยะเวลาที่จะได้รับทรัพยากร สารสนเทศหลังจากการเสนอแนะ	5	26.32	7	25.93	6	28.57	18	26.87
อื่นๆ	-	-	-	-	1	4.76	1	1.49
ไม่ระบุ	1	5.26	3	11.11	1	4.76	5	7.46
ไม่มีกำหนดนโยบาย	7	26.92	14	34.15	5	19.23	26	27.96

1.6 ผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบายการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

จากการศึกษาผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบายจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (ตารางที่ 8) ของห้องสมุดที่มีการกำหนดนโยบายในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 67 แห่ง (ตารางที่ 7) โดยรวม พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 48 แห่ง (ร้อยละ 71.64) มีผู้อำนวยการหรือหัวหน้าห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย รองลงมา จำนวน 32 แห่ง (ร้อยละ 47.76) มีหัวหน้าฝ่าย / แผนกงานต่างๆของห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบ เมื่อพิจารณาจากหัวหน้าฝ่าย / แผนกงานต่างๆ เห็นได้ว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 23 แห่ง (ร้อยละ 71.88) มีหัวหน้าฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเป็นผู้รับผิดชอบ รองลงมาจำนวน 8 แห่ง (ร้อยละ 25.00) มีหัวหน้าฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยศึกษาค้นคว้าเป็นผู้รับผิดชอบ และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่งเท่านั้น (ร้อยละ 3.13) มีหัวหน้าฝ่ายเอกสารและวารสาร หัวหน้าฝ่ายโสตทัศนศึกษา / งานโสตทัศนวัสดุ เป็นผู้รับผิดชอบ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนน้อยที่สุด 11 แห่ง (ร้อยละ 16.42) มีรองผู้อำนวยการฝ่าย / แผนกงานของห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบ และเมื่อพิจารณาจากรองผู้อำนวยการฝ่าย / แผนกงานต่างๆ เห็นได้ว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 7 แห่ง (ร้อยละ 63.64) มีรองผู้อำนวยการฝ่ายวิทยบริการ / ฝ่ายหอสมุด เป็นผู้รับผิดชอบ และห้องสมุดจำนวน 1 แห่งเท่านั้น (ร้อยละ 9.09) มีรองผู้อำนวยการฝ่ายบริการและพัฒนา รองผู้อำนวยการฝ่ายส่งเสริมผู้ใช้และการวิจัย รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ รองผู้อำนวยการฝ่ายเทคนิค เป็นผู้รับผิดชอบ

นอกจากนี้ยังมีห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 13 แห่ง (ร้อยละ 19.40) มีบุคคลอื่นๆเป็นผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย ได้แก่ บรรณารักษ์ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศจำนวน 7 แห่ง คณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุดจำนวน 4 แห่ง ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยฝ่ายวางแผนและพัฒนาจำนวน 1 แห่ง และหัวหน้ากลุ่มภารกิจระบบและช่างงานสารสนเทศจำนวน 1 แห่ง ทั้งนี้มีห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 2.99) ซึ่งเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ไม่ระบุผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบายการจัดบริการ

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 13 แห่ง (ร้อยละ 68.42) มีผู้อำนวยการหรือหัวหน้าห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบ รองลงมาจำนวน 12 แห่ง (ร้อยละ 63.16) มีหัวหน้าฝ่าย / แผนกงานต่างๆของห้องสมุด เป็นผู้รับผิดชอบ และเมื่อพิจารณาจากหัวหน้าฝ่ายหัวหน้าฝ่าย / แผนกงานต่างๆ เห็นได้ว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 8 แห่ง (ร้อยละ 66.67) มีหัวหน้าฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเป็นผู้รับผิดชอบ รองลงมาจำนวน 4 แห่ง (ร้อยละ 33.33) มีหัวหน้าฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยศึกษาค้นคว้า เป็นผู้รับผิดชอบ และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุดจำนวน 1 แห่งเท่านั้น (ร้อยละ 8.33) มีหัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุด หัวหน้าฝ่ายเอกสารและวารสาร หัวหน้าฝ่ายโสตทัศนศึกษา / งานโสตทัศนวัสดุ และหัวหน้างานเทคนิค เป็นผู้รับผิดชอบ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนน้อยที่สุด 4 แห่ง (ร้อยละ 21.05) มีรองผู้อำนวยการฝ่าย / แผนกงานของห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบ และเมื่อพิจารณาจากรองผู้อำนวยการฝ่าย / แผนกงานต่างๆ เห็นได้ว่า มีผู้รับผิดชอบจำนวน 1 แห่งเท่านั้น (ร้อยละ 25.00) คือ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการและพัฒนา รองผู้อำนวยการฝ่ายส่งเสริมผู้ใช้และการวิจัย รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ และรองผู้อำนวยการฝ่ายเทคนิค นอกจากนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 6 แห่ง (ร้อยละ 31.58) มีบุคคลอื่นๆเป็นผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย ได้แก่ บรรณารักษ์ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศจำนวน 3 แห่ง คณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุดจำนวน 2 แห่ง หัวหน้ากลุ่มภารกิจระบบและช่างงานสารสนเทศจำนวน 1 แห่ง

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 19 แห่ง (ร้อยละ 70.37) มีผู้อำนวยการหรือหัวหน้าห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบ รองลงมาจำนวน 12 แห่ง (ร้อยละ 44.44) มีหัวหน้าฝ่าย / แผนกงานต่างๆของห้องสมุด เป็นผู้รับผิดชอบ และเมื่อพิจารณาจากหัวหน้าฝ่าย / แผนกงานต่างๆ เห็นได้ว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 9 แห่ง (ร้อยละ 75.00) มีหัวหน้าฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เป็นผู้รับผิดชอบ รองลงมาจำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 25.00) มีหัวหน้างานเทคนิค เป็นผู้รับผิดชอบ และจำนวนใกล้เคียงกัน 2 แห่ง (ร้อยละ 16.67) มีหัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุด เป็นผู้รับผิดชอบ และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (ร้อยละ 8.33) มีหัวหน้าฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยศึกษาค้นคว้า เป็นผู้รับผิดชอบ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนน้อยที่สุด 7 แห่ง (ร้อยละ 25.93) มีรองผู้อำนวยการฝ่าย / แผนกงานของห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบ และเมื่อพิจารณาจากรองผู้อำนวยการฝ่าย / แผนกงานต่างๆ เห็นได้ว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทุกแห่งจำนวน 7 แห่ง (ร้อยละ 100.00) มีรองผู้อำนวยการฝ่ายวิทยบริการ / ฝ่ายหอสมุด เป็นผู้รับผิดชอบ นอกจากนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 7.41) มีบุคคลอื่นๆเป็นผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย ได้แก่ บรรณารักษ์ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศจำนวน 1 แห่ง และผู้บริหารของมหาวิทยาลัยฝ่ายวางแผนและพัฒนาจำนวน 1 แห่ง

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 16 แห่ง (ร้อยละ 76.19) มีผู้อำนวยการหรือหัวหน้าห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบ และห้องสมุดจำนวน 8 แห่ง (ร้อยละ 38.10) มีหัวหน้าฝ่าย / แผนกงานต่างๆของห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบ และเมื่อพิจารณาจากหัวหน้าฝ่าย / แผนกงานต่างๆ เห็นได้ว่า ห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 6 แห่ง (ร้อยละ 75.00) มีหัวหน้าฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเป็นผู้รับผิดชอบ รองลงมาจำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 37.50) มีหัวหน้าฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยศึกษาค้นคว้า เป็นผู้รับผิดชอบ และจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (ร้อยละ 12.50) มีหัวหน้างานเทคนิคเป็นผู้รับผิดชอบ นอกจากนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 23.81) มีบุคคลอื่นๆเป็นผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย ได้แก่ บรรณารักษ์ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศจำนวน 3 แห่ง คณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุดจำนวน 2 แห่ง

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**ตารางที่ 8 ผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบายการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ
จำแนกตามประเภทของห้องสมุด มหาวิทยาลัย**

ผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย	ราชภัฏและ							
	รัฐ		ราชมงคล		เอกชน		รวม	
	(N=19)		(N=27)		(N=21)		(N=67)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้อำนวยการ / หัวหน้าห้องสมุด	13	68.42	19	70.37	16	76.19	48	71.64
รองผู้อำนวยการฝ่าย / แผนกงาน	4	21.05	7	25.93	-	-	11	16.42
ฝ่ายวิทยบริการ / ฝ่ายหอสมุด	-	-	7	100.00	-	-	7	63.64
ฝ่ายบริการและพัฒนา	1	25.00	-	-	-	-	1	9.09
ฝ่ายส่งเสริมผู้ใช้และการวิจัย	1	25.00	-	-	-	-	1	9.09
ฝ่ายวิชาการ	1	25.00	-	-	-	-	1	9.09
ฝ่ายเทคนิค	1	25.00	-	-	-	-	1	9.09
หัวหน้าฝ่าย / แผนกงาน	12	63.16	12	44.44	8	38.10	32	47.76
ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	8	66.67	9	75.00	6	75.00	23	71.88
ฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุด	1	8.33	2	16.67	-	-	3	9.38
ฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยศึกษาค้นคว้า	4	33.33	1	8.33	3	37.50	8	25.00
ฝ่ายหอสมุด	2	16.67	-	-	-	-	2	6.25
ฝ่ายเอกสารและวารสาร	1	8.33	-	-	-	-	1	3.13
ฝ่ายโสตทัศนศึกษา/งานโสตทัศนวัสดุ	1	8.33	-	-	-	-	1	3.13
งานเทคนิค	1	8.33	3	25.00	1	12.50	5	15.63
ผู้รับผิดชอบอื่นๆ	6	31.58	2	7.41	5	23.81	13	19.40
ไม่ระบุ	-	-	2	7.41	-	-	2	2.99

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ขอบเขตงานของผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบายการจัดบริการเสนอแนะ ทรัพยากรสารสนเทศ

จากการศึกษาขอบเขตงานที่รับผิดชอบของผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบายการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีดังนี้

ขอบเขตงานที่รับผิดชอบของผู้อำนวยการ / หัวหน้าห้องสมุด

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 48 แห่งได้ระบุขอบเขตงานที่รับผิดชอบ ได้แก่

1. กำหนดนโยบายในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในด้านต่างๆเพื่อนำไปปฏิบัติ (17 แห่ง)
2. กำหนดงบประมาณและจัดสรรงบประมาณให้กับคณะ / ภาควิชา (8 แห่ง)
3. วางแผนและกำหนดขั้นตอนในการจัดบริการเสนอแนะ (7 แห่ง)
4. วางแผนและควบคุมการใช้งบประมาณ (6 แห่ง)
5. กำหนดนโยบายในการจัดหา จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามการเสนอแนะ (5 แห่ง)
6. รับนโยบายจากมหาวิทยาลัยเพื่อนำมาวางแผนการจัดบริการเสนอแนะ (4 แห่ง)
7. จัดตั้งคณะกรรมการของห้องสมุดให้มีส่วนร่วมในการพิจารณาแนวทางในการจัดบริการเสนอแนะ (4 แห่ง)
8. ให้คำแนะนำในการกำหนดนโยบายการจัดบริการเสนอแนะ (4 แห่ง)
9. พิจารณานุมัติงบประมาณในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (3 แห่ง)

เมื่อพิจารณาจากรองผู้อำนวยการฝ่าย / แผนกงานต่างๆที่รับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย ได้แก่ รองผู้อำนวยการฝ่ายหอสมุด รองผู้อำนวยการฝ่ายวิทยบริการ รองผู้อำนวยการฝ่ายส่งเสริมผู้ใช้และการวิจัย รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการและพัฒนา รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ และรองผู้อำนวยการฝ่ายเทคนิค มีขอบเขตงานที่รับผิดชอบดังนี้

ขอบเขตงานที่รับผิดชอบของรองผู้อำนวยการฝ่ายวิทยบริการ / ฝ่ายหอสมุด

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 7 แห่งได้ระบุขอบเขตงานที่รับผิดชอบ ได้แก่

1. วางแผนและควบคุมการใช้งบประมาณ (3 แห่ง)
2. กำหนดงบประมาณและจัดสรรงบประมาณให้กับคณะ / ภาควิชา (2 แห่ง)
3. ร่วมกำหนดนโยบายกับผู้บริหาร โดยพิจารณาจากความต้องการของผู้ใช้ (2 แห่ง)

4.กำกับดูแลและมอบหมายงานให้ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการเสนอแนะ (2 แห่ง)

5.กำหนดนโยบายในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในด้านต่างๆเพื่อนำไปปฏิบัติ (1 แห่ง)

6.ประเมินผลจากการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (1 แห่ง)

ขอบเขตงานที่รับผิดชอบของรองผู้อำนวยการฝ่ายส่งเสริมผู้ใช้และการวิจัย

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 1 แห่งได้ระบุขอบเขตงานที่รับผิดชอบ ได้แก่

1.กำหนดรูปแบบวิธีการประชาสัมพันธ์บริการเสนอแนะเพื่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ

(1 แห่ง)

2.กำหนดรูปแบบการจัดกิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (1 แห่ง)

3.กำกับดูแลเว็บไซต์ของห้องสมุดเกี่ยวกับการจัดบริการเสนอแนะ (1 แห่ง)

ขอบเขตงานที่รับผิดชอบของรองผู้อำนวยการฝ่ายบริการและพัฒนา

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 1 แห่งได้ระบุขอบเขตงานที่รับผิดชอบ ได้แก่

1.กำกับดูแลมอบหมายงานให้ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการเสนอแนะ (1 แห่ง)

2.กำหนดรูปแบบวิธีการประชาสัมพันธ์บริการเสนอแนะเพื่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ

(1 แห่ง)

ทั้งนี้รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ และรองผู้อำนวยการฝ่ายเทคนิค ไม่ระบุขอบเขตงานที่รับผิดชอบ

เมื่อพิจารณาจากหัวหน้าฝ่าย / แผนกงานต่างๆที่รับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ หัวหน้าฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยศึกษาค้นคว้า หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุด หัวหน้าฝ่ายหอสมุด หัวหน้าฝ่ายเอกสารและวารสาร หัวหน้าฝ่ายโสตทัศนศึกษา / งานโสตทัศนวัสดุ และหัวหน้างานเทคนิค มีขอบเขตงานที่รับผิดชอบดังนี้

ขอบเขตงานที่รับผิดชอบของหัวหน้าฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 23 แห่งได้ระบุขอบเขตงานที่รับผิดชอบ ได้แก่

1. กำหนดนโยบายในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในด้านต่างๆเพื่อนำไปปฏิบัติ (5 แห่ง)
2. นำนโยบายมาปฏิบัติตามขั้นตอน และติดตามความก้าวหน้าของงาน (5 แห่ง)
3. กำหนดนโยบายในการจัดหา จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามการเสนอแนะ (4 แห่ง)
4. กำหนดนโยบายในการจัดบริการเสนอแนะให้สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย (3 แห่ง)
5. วางแผนและควบคุมการใช้งบประมาณ (2 แห่ง)
6. กำหนดนโยบายตามแนวทางการปฏิบัติงานในการให้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (2 แห่ง)
7. ประสานงานในการกำหนดนโยบายร่วมกับผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ (2 แห่ง)
8. กำหนดงบประมาณและจัดสรรงบประมาณให้กับคณะ / ภาควิชา (1 แห่ง)
9. ร่วมกำหนดนโยบายกับผู้บริหาร โดยพิจารณาจากความต้องการของผู้ใช้ (1 แห่ง)
10. ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย (1 แห่ง)

ขอบเขตงานที่รับผิดชอบของหัวหน้าฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยศึกษาค้นคว้า

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 8 แห่งได้ระบุขอบเขตงานที่รับผิดชอบ ได้แก่

1. นำนโยบายมาปฏิบัติตามขั้นตอนและติดตามความก้าวหน้าของงาน (4 แห่ง)
2. กำหนดนโยบายตามแนวทางการปฏิบัติงานในการให้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (2 แห่ง)
3. ร่วมกำหนดนโยบายกับผู้บริหาร โดยพิจารณาจากความต้องการของผู้ใช้ (1 แห่ง)
4. กำหนดนโยบายในการจัดบริการเสนอแนะให้สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย (1 แห่ง)

ขอบเขตงานที่รับผิดชอบของหัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุด

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 3 แห่งได้ระบุขอบเขตงานที่รับผิดชอบ ได้แก่

1. นำนโยบายมาปฏิบัติตามขั้นตอนและติดตามความก้าวหน้าของงาน (2 แห่ง)
2. ร่วมกำหนดนโยบายกับผู้บริหาร โดยพิจารณาจากความต้องการของผู้ใช้ (1 แห่ง)

ขอบเขตงานที่รับผิดชอบของหัวหน้าฝ่ายหอสมุด

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 2 แห่งได้ระบุขอบเขตงานที่รับผิดชอบ ได้แก่

1. กำหนดนโยบายตามแนวทางการปฏิบัติงานในการให้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (2 แห่ง)
2. ร่วมกำหนดนโยบายกับผู้บริหาร โดยพิจารณาจากความต้องการของผู้ใช้ (1 แห่ง)

ขอบเขตงานที่รับผิดชอบของหัวหน้าฝ่ายเอกสารและวารสาร

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 1 แห่งได้ระบุขอบเขตงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ กำหนดนโยบายในการจัดหา จัดซื้อวารสารตามการเสนอแนะ

ขอบเขตงานที่รับผิดชอบของหัวหน้าฝ่ายโสตทัศนศึกษา / งานโสตทัศนวัสดุ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 1 แห่งได้ระบุขอบเขตงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ กำหนดนโยบายในการจัดหา จัดซื้อสื่อโสตทัศนศึกษาตามการเสนอแนะ

ขอบเขตงานที่รับผิดชอบของหัวหน้างานเทคนิค

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 5 แห่งได้ระบุขอบเขตงานที่รับผิดชอบ ได้แก่

1. นำนโยบายมาปฏิบัติตามขั้นตอนและติดตามความก้าวหน้าของงาน (4 แห่ง)
2. กำหนดนโยบายในการจัดหา จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามการเสนอแนะ (2 แห่ง)
3. วางแผนและควบคุมการใช้งบประมาณ (2 แห่ง)
4. กำหนดนโยบายตามแนวทางการปฏิบัติงานในการให้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (1 แห่ง)

เมื่อพิจารณาจากผู้รับผิดชอบอื่นๆ ได้แก่ ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยวางแผนและพัฒนาคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุด บรรณารักษ์ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ หัวหน้ากลุ่มภารกิจระบบและช่างงานสารสนเทศ ซึ่งมีขอบเขตงานที่รับผิดชอบดังนี้

ขอบเขตงานที่รับผิดชอบของผู้บริหารของมหาวิทยาลัยวางแผนและพัฒนา

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 1 แห่งได้ระบุขอบเขตงานที่รับผิดชอบ ได้แก่

1. กำหนดนโยบายในการจัดหา จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามการเสนอแนะ (1 แห่ง)
2. กำหนดงบประมาณและจัดสรรงบประมาณให้คณะ / ภาควิชา (1 แห่ง)

ขอบเขตงานที่รับผิดชอบของคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุด

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 4 แห่งได้ระบุขอบเขตงานที่รับผิดชอบ ได้แก่

1. กำหนดนโยบายการจัดบริการเสนอแนะโดยพิจารณาร่วมกับนโยบายของมหาวิทยาลัย (2 แห่ง)
2. ศึกษาการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อนำมากำหนดนโยบายในการจัดบริการเสนอแนะ (2 แห่ง)
3. เสนอความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายร่วมกันของทุกฝ่ายในห้องสมุด (1 แห่ง)

ขอบเขตงานที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 7 แห่งได้ระบุขอบเขตงานที่รับผิดชอบ ได้แก่

1. ร่วมกำหนดนโยบายกับผู้บริหารโดยพิจารณาจากความต้องการของผู้ใช้บริการ (5 แห่ง)
2. ร่วมกำหนดนโยบายกับหัวหน้าฝ่ายหอสมุดโดยพิจารณาในแง่ด้าน (1 แห่ง)
3. ประเมินผลการดำเนินงานจากการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (1 แห่ง)
4. ร่วมกำหนดงบประมาณและจัดสรรงบประมาณให้คณะ / ภาควิชา (1 แห่ง)
5. ร่วมกำหนดนโยบายในการจัดบริการเสนอแนะให้สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน (1 แห่ง)

ทั้งนี้หัวหน้ากลุ่มภารกิจระบบและหน่วยงานสารสนเทศ ไม่ระบุขอบเขตงานที่รับผิดชอบ

1.7 ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

จากการศึกษาผู้รับผิดชอบในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (ตารางที่ 9) โดยรวม พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 76 แห่ง (ร้อยละ 81.72) มีฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเป็นผู้รับผิดชอบ รองลงมาจำนวน 31 แห่ง (ร้อยละ 33.33) มีฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยศึกษาค้นคว้า เป็นผู้รับผิดชอบ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนน้อยที่สุด 2 แห่งเท่านั้น (ร้อยละ 2.15) มีฝ่ายโสตทัศนศึกษา / งานโสตทัศนวัสดุ ฝ่ายเอกสารและวารสาร เป็นผู้รับผิดชอบ

นอกจากนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 6 แห่ง (ร้อยละ 6.45) มีบุคคลอื่นๆเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ ได้แก่ หัวหน้าห้องสมุด / สำนักวิทยบริการจำนวน 4 แห่ง

รองผู้อำนวยการงานวิทยบริการจำนวน 1 แห่ง และบรรณารักษ์งานบริการจำนวน 1 แห่ง ทั้งนี้มีห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 4 แห่ง (ร้อยละ 4.30) ไม่ระบุผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 24 (ร้อยละ 92.31) มีฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เป็นผู้รับผิดชอบ รองลงมาจำนวน 10 แห่ง (ร้อยละ 38.46) มีฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยศึกษาค้นคว้า เป็นผู้รับผิดชอบ และจำนวนใกล้เคียงกัน 9 แห่ง (ร้อยละ 56.25) มีฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุด เป็นผู้รับผิดชอบ และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 3.85) มีฝ่ายโสตทัศนศึกษา / งานโสตทัศนวัสดุ ฝ่ายเอกสารและวารสาร เป็นผู้รับผิดชอบ นอกจากนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 7.69) มีบุคคลอื่น ๆ เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ ได้แก่ หัวหน้าห้องสมุด / สำนักวิทยบริการ

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 36 แห่ง (ร้อยละ 87.80) มีฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เป็นผู้รับผิดชอบ รองลงมาจำนวน 13 แห่ง (ร้อยละ 31.71) มีฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุด เป็นผู้รับผิดชอบ และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 2.44) มีฝ่ายโสตทัศนศึกษา / งานโสตทัศนวัสดุ ฝ่ายเอกสารและวารสาร เป็นผู้รับผิดชอบ นอกจากนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 4.88) มีบุคคลอื่น ๆ เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ ได้แก่ รองผู้อำนวยการงานวิทยบริการจำนวน 1 แห่ง และบรรณารักษ์งานบริการจำนวน 1 แห่ง ทั้งนี้มีห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 4.88) ไม่ระบุผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 16 แห่ง (ร้อยละ 61.54) มีฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเป็นผู้รับผิดชอบ รองลงมาจำนวน 10 แห่ง (ร้อยละ 38.46) มีฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยศึกษาค้นคว้า เป็นผู้รับผิดชอบ และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 3 แห่ง (ร้อยละ 11.54) มีงานเทคนิค เป็นผู้รับผิดชอบ นอกจากนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 7.69) มีบุคคลอื่น ๆ เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ ได้แก่ หัวหน้าห้องสมุด / สำนักวิทยบริการ ทั้งนี้มีห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 7.69) ไม่ระบุผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ

**ตารางที่ 9 ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ จำแนกตามประเภทของ
ห้องสมุดมหาวิทยาลัย**

ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ	ราชภัฏและ							
	รัฐ		ราชมณฑล		เอกชน		รวม	
	(N=26)		(N=41)		(N=26)		(N=93)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	24	92.31	36	87.80	16	61.54	76	81.72
ฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุด	9	56.25	13	31.71	4	15.38	26	27.96
ฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยศึกษาค้นคว้า	10	38.46	11	26.83	10	38.46	31	33.33
ฝ่ายโสตทัศนศึกษา/งานโสตทัศนวัสดุ	1	3.85	1	2.44	-	-	2	2.15
ฝ่ายเอกสารและวารสาร	1	3.85	1	2.44	-	-	2	2.15
งานเทคนิค	2	7.69	2	4.88	3	11.54	7	7.53
ผู้รับผิดชอบอื่นๆ	2	7.69	2	4.88	2	7.69	6	6.45
ไม่ระบุ	-	-	2	4.88	2	7.69	4	4.30

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

**ขอบเขตงานของผู้รับผิดชอบในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศจำแนกตาม
ประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย**

จากการศึกษาขอบเขตงานที่รับผิดชอบของผู้รับผิดชอบการจัดบริการเสนอแนะ
ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย มีดังนี้

ขอบเขตงานที่รับผิดชอบของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 76 แห่งได้ระบุขอบเขตงานที่รับผิดชอบ ได้แก่

1. จัดหา จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามการเสนอแนะ (29 แห่ง)
2. ติดต่อประสานงานกับคณะ / ภาควิชาให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมเสนอแนะ (10 แห่ง)
3. รวบรวมรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะเพื่อดำเนินการจัดซื้อ (10 แห่ง)
4. ตรวจสอบรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศกับฐานข้อมูลของห้องสมุดก่อนจัดซื้อ (10 แห่ง)
5. กำหนดงบประมาณ และควบคุมการใช้งบประมาณ (10 แห่ง)

6. รับรายชื่อ / ข้อเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศจากผู้ใช้ทุกช่องทาง เช่น แบบฟอร์ม อีเมล (9 แห่ง)
7. กำหนดรูปแบบการจัดกิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (9 แห่ง)
8. แจ้งผลการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ใช้ทราบ (7 แห่ง)
9. จัดกิจกรรมบู๊คแฟร์เชิญสำนักพิมพ์ / ร้านค้ามาออกร้านจำหน่ายหนังสือ (6 แห่ง)
10. จัดทำรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศแยกตามสาขาวิชาให้ผู้ใช้ตรวจสอบไว้บนเว็บไซต์ของห้องสมุด (6 แห่ง)
11. ติดต่อสำนักพิมพ์ / ร้านค้าในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามการเสนอแนะ (6 แห่ง)
12. แจ้งงบประมาณในการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศให้คณะ / ภาควิชาทราบ (5 แห่ง)
13. แนะนำแหล่งสารสนเทศเพื่อเสนอให้ผู้ใช้คัดเลือก (5 แห่ง)
14. จัดทำแบบฟอร์มเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (5 แห่ง)
15. จัดส่งแก้ตตะลือกทรัพยากรสารสนเทศใหม่ไปยังคณะ / ภาควิชาของมหาวิทยาลัย (4 แห่ง)
16. จัดทำระบบการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์ (2 แห่ง)
17. สรุปสถิติการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามการเสนอแนะ (2 แห่ง)
18. จัดทำแบบสำรวจความต้องการทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการ (1 แห่ง)

ขอบเขตงานที่รับผิดชอบของฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุด

- ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 26 แห่ง ได้ระบุขอบเขตงานที่รับผิดชอบ ได้แก่
1. จัดทำเว็บไซต์เพื่อให้ผู้ใช้เสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุด (12 แห่ง)
 2. ประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด (7 แห่ง)
 3. ดูแลเว็บไซต์ช่องทางในการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศให้มีความเสถียร (4 แห่ง)
 4. ประสานงานร่วมกับฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศในการจัดบริการเสนอแนะผ่านเว็บไซต์ (4 แห่ง)
 5. แจ้งผลการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด (2 แห่ง)
 6. จัดทำรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศแยกตามสาขาวิชาให้ผู้ใช้ตรวจสอบไว้บนเว็บไซต์ของห้องสมุด (1 แห่ง)
 7. จัดหา จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (1 แห่ง)
 8. จัดทำระบบการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์ (1 แห่ง)

ขอบเขตงานที่รับผิดชอบของฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยศึกษาค้นคว้า

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 31 แห่งได้ระบุขอบเขตงานที่รับผิดชอบ ได้แก่

1. ประชาสัมพันธ์ / แนะนำบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริเวณห้องสมุด หรือแบบผ่านเว็บไซต์ (17 แห่ง)
2. รับรายชื่อ / ข้อเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศจากผู้ใช้ทุกช่องทาง เช่น แบบฟอร์ม อีเมล (9 แห่ง)
3. จัดทำเอกสารแนะนำบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (6 แห่ง)
4. รวบรวมรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะเพื่อดำเนินการจัดซื้อ (6 แห่ง)
5. ติดต่อประสานงานกับคณะ / ภาควิชาให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมเสนอแนะ (2 แห่ง)
6. จัดหา จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (1 แห่ง)
7. จัดการประเมินสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (1 แห่ง)

ขอบเขตงานที่รับผิดชอบของฝ่ายโสตทัศนศึกษา / งานโสตทัศนวัสดุ

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 2 แห่งได้ระบุขอบเขตงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ จัดหา จัดซื้อ ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศนศึกษาตามการเสนอแนะ

ขอบเขตงานที่รับผิดชอบของฝ่ายเอกสารและวารสาร

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 2 แห่งได้ระบุขอบเขตงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ จัดหา จัดซื้อ ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ตามการเสนอแนะ

ขอบเขตงานที่รับผิดชอบของงานเทคนิค

จากห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 7 แห่งได้ระบุขอบเขตงานที่รับผิดชอบ ได้แก่

1. จัดหา จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามการเสนอแนะ (4 แห่ง)
2. จัดทำแบบสำรวจความต้องการทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการ (2 แห่ง)
3. วิเคราะห์หมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศตามการเสนอแนะ (2 แห่ง)
4. แจกจ่ายประมาณในการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศให้แก่คณะ / ภาควิชาทราบ (1 แห่ง)
5. อนุมัติงบประมาณตามการเสนอแนะ (1 แห่ง)
6. กำหนดแนวทางในการดำเนินงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศอย่างเป็นระบบ (1 แห่ง)
7. จัดทำแบบฟอร์มเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (1 แห่ง)

- 8.ติดต่อประสานงานกับคณะ / ภาควิชาให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมเสนอแนะ (1 แห่ง)
- 9.ติดต่อสำนักพิมพ์ / ร้านค้าในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามการเสนอแนะ (1 แห่ง)

เมื่อพิจารณาจากผู้รับผิดชอบอื่นๆ ได้แก่ หัวหน้าห้องสมุด / สำนักวิทยบริการ บรรณารักษ์งานบริการ และรองผู้อำนวยการงานวิทยบริการ ซึ่งมีขอบเขตงานที่รับผิดชอบดังนี้

ขอบเขตงานที่รับผิดชอบของหัวหน้าห้องสมุด / สำนักวิทยบริการ

จากห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 4 แห่งได้ระบุขอบเขตงานที่รับผิดชอบ ได้แก่

- 1.จัดหา จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามการเสนอแนะ (3 แห่ง)
- 2.รวบรวมรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะเพื่อดำเนินการจัดซื้อ (2 แห่ง)
- 3.รับรายชื่อ / ข้อเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศจากผู้ใช้ทุกช่องทาง เช่น แบบฟอร์ม อีเมล (1 แห่ง)
- 4.กำหนดงบประมาณแบ่งตามคณะ / ภาควิชา (1 แห่ง)
- 5.สรุปรายการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อขออนุมัติจัดซื้อ (1 แห่ง)

ขอบเขตงานที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์งานบริการ

จากห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 1 แห่งได้ระบุขอบเขตงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ ประชาสัมพันธ์ / แนะนำบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการบริเวณห้องสมุด

ทั้งนี้รองผู้อำนวยการงานวิทยบริการไม่ระบุขอบเขตงานที่รับผิดชอบ

1.8 แหล่งที่มาของงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการ

จากการศึกษาแหล่งที่มาของงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการ (ตารางที่ 10) โดยรวมพบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จำนวน 75 แห่ง (ร้อยละ 80.65) ใช้งบประมาณในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ และห้องสมุดจำนวน 18 แห่ง (ร้อยละ 19.35) ไม่ได้ใช้งบประมาณในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

เมื่อพิจารณาจากห้องสมุดที่มีการใช้งบประมาณในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 48 แห่ง (ร้อยละ 64.00) ใช้งบประมาณมหาวิทยาลัยในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ รองลงมาจำนวน 29 แห่ง (ร้อยละ 38.67) ใช้งบประมาณรายได้ของห้องสมุด และห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนน้อยที่สุด 15 แห่ง (ร้อยละ 20.00) ใช้งบประมาณแผ่นดินในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่จำนวน 19 แห่ง (ร้อยละ 73.08) ใช้งบประมาณในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ และห้องสมุดจำนวน 7 แห่ง (ร้อยละ 26.92) ไม่ได้ใช้งบประมาณในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

เมื่อพิจารณาจากห้องสมุดที่มีการใช้งบประมาณในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 13 แห่ง (ร้อยละ 68.42) ใช้งบประมาณรายได้ของห้องสมุดในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ รองลงมาจำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 26.32) ใช้งบประมาณมหาวิทยาลัย และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 4 แห่ง (ร้อยละ 21.05) ใช้งบประมาณแผ่นดินในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลส่วนใหญ่จำนวน 33 แห่ง (ร้อยละ 80.49) ใช้งบประมาณในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ และห้องสมุดจำนวน 8 แห่ง (ร้อยละ 19.51) ไม่ได้ใช้งบประมาณในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

เมื่อพิจารณาจากห้องสมุดที่มีการใช้งบประมาณในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 21 แห่ง (ร้อยละ 63.64) ใช้งบประมาณมหาวิทยาลัยในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ รองลงมาจำนวน 14 แห่ง (ร้อยละ 42.42) ใช้งบประมาณรายได้ของห้องสมุด และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 11 แห่ง (ร้อยละ 33.33) ใช้งบประมาณแผ่นดินในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนส่วนใหญ่จำนวน 23 แห่ง (ร้อยละ 88.46) ใช้งบประมาณในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ และห้องสมุดจำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 11.54) ไม่ได้ใช้งบประมาณในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

เมื่อพิจารณาจากห้องสมุดที่มีการใช้งบประมาณในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 22 แห่ง (ร้อยละ 95.65) ใช้งบประมาณมหาวิทยาลัยในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ และห้องสมุดจำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 8.70) ใช้งบประมาณรายได้ของห้องสมุดในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

ตารางที่ 10 แหล่งที่มาของงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการ จำแนกตามประเภทของห้องสมุด มหาวิทยาลัย

แหล่งที่มาของงบประมาณ	ราชภัฏและ							
	รัฐ		ราชมณฑล		เอกชน		รวม	
	(N=26)		(N=41)		(N=26)		(N=93)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้งบประมาณ	19	73.08	33	80.49	23	88.46	75	80.65
งบประมาณแผ่นดิน	4	21.05	11	33.33	-	-	15	20.00
งบประมาณมหาวิทยาลัย	5	26.32	21	63.64	22	95.65	48	64.00
งบประมาณรายได้ของห้องสมุด	13	68.42	14	42.42	2	8.70	29	38.67
ไม่ได้ใช้งบประมาณ	7	26.92	8	19.51	3	11.54	18	19.35

1.9 จำนวนงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการ

จากการศึกษาจำนวนงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (ตารางที่ 11) โดยรวม จากห้องสมุดที่มีการใช้งบประมาณในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศจำนวน 75 แห่ง (ตารางที่ 10) พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 38 แห่ง (ร้อยละ 50.67) ใช้งบประมาณในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศน้อยกว่า 50,000 บาท รองลงมาจำนวน 22 แห่ง (ร้อยละ 29.33) ไม่สามารถระบุจำนวนงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศได้ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนน้อยที่สุด 7 แห่ง (ร้อยละ 9.33) ใช้งบประมาณ 100,000 บาทขึ้นไป

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 12 แห่ง (ร้อยละ 63.16) ใช้งบประมาณในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศน้อยกว่า 50,000 บาท รองลงมาจำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 26.32) ไม่สามารถระบุจำนวนงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศได้ และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่งเท่านั้น (ร้อยละ 5.26) ใช้งบประมาณตั้งแต่ 50,000 -100,000 บาท และใช้งบประมาณ 100,000 บาทขึ้นไป

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 18 แห่ง (ร้อยละ 54.55) ใช้งบประมาณในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศน้อยกว่า 50,000 บาท รองลงมาจำนวน 7 แห่งเท่านั้น (ร้อยละ 21.21) ใช้งบประมาณตั้งแต่ 50,000-100,000 บาท และไม่สามารถระบุจำนวนงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศได้ และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (ร้อยละ 3.03) ใช้งบประมาณ 100,000 บาทขึ้นไป

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 10 แห่ง (ร้อยละ 43.48) ไม่สามารถระบุจำนวนงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศได้ รองลงมาจำนวน 8 แห่ง (ร้อยละ 34.78) ใช้งบประมาณในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศน้อยกว่า 50,000 บาท และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 5 แห่ง (ร้อยละ 21.74) ใช้งบประมาณ 100,000 บาทขึ้นไป

ตารางที่ 11 จำนวนงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการ จำแนกตามประเภทของห้องสมุด
มหาวิทยาลัย

งบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการ	ราชภัฏและ							
	รัฐ		ราชมณฑล		เอกชน		รวม	
	(N=19)		(N=33)		(N=23)		(N=75)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 50,000 บาท	12	63.16	18	54.55	8	34.78	38	50.67
50,000 – 100,000 บาท	1	5.26	7	21.21	-	-	8	10.67
100,000 บาทขึ้นไป	1	5.26	1	3.03	5	21.74	7	9.33
ไม่สามารถระบุได้	5	26.32	7	21.21	10	43.48	22	29.33

1.10 การแยกจากงบประมาณการจัดซื้อ

จากการศึกษาการแยกจากงบประมาณการจัดซื้อ (ตารางที่ 12) โดยรวม จากห้องสมุดที่มีการใช้งบประมาณในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศจำนวน 75 แห่ง (ตารางที่ 10) พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 49 แห่ง (ร้อยละ 65.33) ใช้งบประมาณแยกจากงบประมาณการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ และห้องสมุดจำนวน 26 แห่ง (ร้อยละ 36.67) ไม่ได้ใช้งบประมาณแยกจากงบประมาณการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามปกติ

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 14 แห่ง (ร้อยละ 73.68) ใช้งบประมาณแยกจากงบประมาณการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ และห้องสมุดจำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 26.32) ไม่ได้ใช้งบประมาณแยกจากงบประมาณการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามปกติ สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 23 แห่ง (ร้อยละ 69.70) ใช้งบประมาณแยกจากงบประมาณการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามปกติ และห้องสมุดจำนวน 10 แห่ง (ร้อยละ 30.30) ไม่ได้ใช้งบประมาณแยกจากงบประมาณการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามปกติ ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 12 แห่ง (ร้อยละ 60.87) ใช้งบประมาณแยกจากงบประมาณการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามปกติ และ ห้องสมุดจำนวน

ใกล้เคียงกัน 11 แห่ง (ร้อยละ 39.13) ไม่ได้ใช้งบประมาณแยกจากงบประมาณการจัดซื้อ
ทรัพยากรสารสนเทศตามปกติ

ตารางที่ 12 การแยกจากงบประมาณการจัดซื้อ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

การแยกจากงบประมาณการจัดซื้อ	ราชภัฏและ							
	รัฐ		ราชมงคล		เอกชน		รวม	
	(N=19)		(N=33)		(N=23)		(N=75)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้งบประมาณแยกจากงบประมาณการจัดซื้อ ทรัพยากรสารสนเทศปกติ	14	73.68	23	69.70	12	60.87	49	65.33
ไม่ได้ใช้งบประมาณแยกจากงบประมาณ จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามปกติ	5	26.32	10	30.30	11	39.13	26	36.67

เหตุผลในการแยกงบประมาณและไม่แยกงบประมาณการจัดซื้อ

จากการศึกษาเหตุผลในการแยกงบประมาณและไม่แยกงบประมาณการจัดซื้อในห้องสมุด
มหาวิทยาลัย มีดังนี้

เหตุผลในการใช้งบประมาณแยกจากงบประมาณการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามปกติ

จากห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 49 แห่งมีห้องสมุดจำนวน 30 แห่งได้รับเหตุผลในการ
ใช้งบประมาณแยกจากงบประมาณการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามปกติ ได้แก่

1. สะดวกในการจัดการงบประมาณจึงแยกเป็น โครงการหรือกิจกรรม โดยเฉพาะ (11 แห่ง)
2. ดำเนินงานตามนโยบายของห้องสมุดในการแยกใช้งบประมาณตามหมวด (11 แห่ง)
3. การใช้งบประมาณแยกทำให้ทราบตัวเลขที่ชัดเจนสะดวกในการจัดสรรงบประมาณ
ให้กับคณะ/ภาควิชาของมหาวิทยาลัย (3 แห่ง)
4. ใช้งบประมาณร่วมกับงบประมาณการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด (2 แห่ง)
5. ต้องการความรวดเร็วในการใช้งบประมาณ โดยไม่ต้องรองบประมาณแผ่นดิน (2 แห่ง)
6. ใช้งบประมาณแผ่นดินร่วมกับงบประมาณกองทุนของมหาวิทยาลัย (1 แห่ง)

ทั้งนี้มีห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 19 แห่งที่ไม่ระบุเหตุผลในการใช้งบประมาณแยกจากงบประมาณการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามปกติ

เหตุผลในการไม่ได้ใช้งบประมาณแยกจากงบประมาณการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามปกติ

จากห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 26 แห่งมีห้องสมุดจำนวน 18 แห่งได้ระบุเหตุผลในการไม่ได้ใช้งบประมาณแยกจากงบประมาณการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามปกติ ได้แก่

1. ใช้งบประมาณจำนวนน้อยเนื่องจากมีงบประมาณจำกัด (6 แห่ง)
2. เป็นไปตามการจัดสรรงบประมาณของมหาวิทยาลัย (4 แห่ง)
3. ใช้งบประมาณในการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมร่วมกับงบประมาณการจัดซื้อ (3 แห่ง)
4. รวมอยู่ในโครงการเดียวกันตามโครงสร้างของหน่วยงานห้องสมุด (3 แห่ง)
5. เป็นหน่วยงานขนาดเล็กจึงไม่ต้องใช้งบประมาณในการจัดบริการจำนวนมาก (1 แห่ง)
6. เป็นไปตามแนวทางการปฏิบัติงานของห้องสมุด (1 แห่ง)

ทั้งนี้มีห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 8 แห่งที่ไม่ระบุเหตุผลในการไม่ได้ใช้งบประมาณแยกจากงบประมาณการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามปกติ

1.11 การประชาสัมพันธ์บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

จากการศึกษาการประชาสัมพันธ์บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (ตารางที่ 13) โดยรวม พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยทุกแห่งจำนวน 93 แห่ง (ร้อยละ 100.00) มีการประชาสัมพันธ์บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 67 แห่ง (ร้อยละ 72.04) ประชาสัมพันธ์โดย จัดส่งจดหมายเวียนไปตามคณะ/ภาควิชาของมหาวิทยาลัย รองลงมาจำนวน 59 แห่ง (ร้อยละ 63.44) แจ้งให้ทราบในกิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนน้อยที่สุด 5 แห่ง (ร้อยละ 5.38) จัดทำที่คั่นหนังสือแจกบริเวณห้องสมุด นอกจากนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 13 แห่ง (ร้อยละ 13.98) มีการประชาสัมพันธ์โดยวิธีอื่นๆ ได้แก่ ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยจำนวน 5 แห่ง คิดป้ายประกาศหน้าห้องสมุดจำนวน 3 แห่ง ประชาสัมพันธ์ในการจัดกิจกรรมบู๊คแฟร์ของห้องสมุดจำนวน 2 แห่ง ประชาสัมพันธ์โดยบุคลากรแจ้งให้ผู้ใช้ทราบโดยตรงจำนวน 2 แห่ง และประชาสัมพันธ์ โดยแจ้ง

ในการประชุมผู้บริหาร / คณาจารย์จำนวน 1 แห่ง อีกทั้งมีห้องสมุดมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐที่ไม่ระบุวิธีการประชาสัมพันธ์จำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 1.08)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 21 แห่ง (ร้อยละ 80.77) ประชาสัมพันธ์โดยแจ้งให้ทราบในกิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ รองลงมาจำนวน 17 แห่ง (ร้อยละ 65.38) จัดส่งจดหมายเวียนไปตามคณะ/ภาควิชาของมหาวิทยาลัย และจำนวนใกล้เคียงกัน 16 แห่ง (ร้อยละ 61.54) จัดทำบล็อก (Blog) ประกาศบนเว็บไซต์ของห้องสมุด และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (ร้อยละ 3.85) ประชาสัมพันธ์โดยจัดเสียงตามสายในห้องสมุด นอกจากนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 19.23) มีการประชาสัมพันธ์โดยวิธีอื่นๆ ได้แก่ ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยจำนวน 3 แห่ง ประชาสัมพันธ์ในการจัดกิจกรรมบู๊คแฟร์ของห้องสมุดจำนวน 1 แห่ง ประชาสัมพันธ์โดยบุคลากรแจ้งให้ผู้ใช้ทราบโดยตรงจำนวน 1 แห่ง

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 32 แห่ง (ร้อยละ 78.05) ประชาสัมพันธ์โดยจัดส่งจดหมายเวียนไปตามคณะ / ภาควิชาของมหาวิทยาลัย รองลงมาจำนวน 26 แห่ง (ร้อยละ 63.41) จัดทำบล็อก (Blog) ประกาศบนเว็บไซต์ของห้องสมุด และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 2 แห่ง (ร้อยละ 4.88) จัดทำที่คั่นหนังสือแจกบริเวณห้องสมุด นอกจากนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 6 แห่ง (ร้อยละ 14.63) มีการประชาสัมพันธ์โดยวิธีอื่นๆ ได้แก่ ติดป้ายประกาศหน้าห้องสมุดจำนวน 2 แห่ง ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยจำนวน 2 แห่ง ประชาสัมพันธ์ในการจัดกิจกรรมบู๊คแฟร์ของห้องสมุดจำนวน 1 แห่ง และประชาสัมพันธ์โดยบุคลากรแจ้งให้ผู้ใช้ทราบโดยตรงจำนวน 1 แห่ง

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 18 แห่ง (ร้อยละ 69.23) ประชาสัมพันธ์โดยจัดส่งจดหมายเวียนไปตามคณะ/ภาควิชาของมหาวิทยาลัย รองลงมาจำนวน 15 แห่ง (ร้อยละ 57.69) แจ้งให้ทราบในกิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง เท่ากัน (ร้อยละ 3.85) จัดทำที่คั่นหนังสือแจกบริเวณห้องสมุด จัดทำป้ายผ้าหน้าห้องสมุด และจัดเสียงตามสายในห้องสมุด นอกจากนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 7.69) มีการประชาสัมพันธ์โดยวิธีอื่นๆ ได้แก่ ติดป้ายประกาศหน้าห้องสมุดจำนวน 1 แห่ง ประชาสัมพันธ์โดยแจ้งในการประชุมผู้บริหาร / คณาจารย์จำนวน 1 แห่ง

1.12 การประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

จากการศึกษาการประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (ตารางที่ 14) โดยรวม พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จำนวน 48 แห่ง (ร้อยละ 51.61) มีการประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ และห้องสมุดจำนวน 45 แห่ง (ร้อยละ 48.39) ไม่มีการประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

เมื่อพิจารณาจากห้องสมุดที่มีการประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 28 แห่ง (ร้อยละ 58.33) ประเมินการจัดบริการโดยจัดทำสถิติการใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ รองลงมาจำนวน 24 แห่ง (ร้อยละ 50.00) ประเมินการจัดบริการโดยจัดทำแบบสอบถามสำรวจการใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ เก็บรวบรวมข้อมูลที่ห้องสมุด และห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนน้อยที่สุด 9 แห่ง (ร้อยละ 18.75) ประเมินการจัดบริการโดยจัดทำแบบสอบถามส่งไปตามคณะ / ภาควิชา นอกจากนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 6.25) มีการประเมินการจัดบริการโดยวิธีอื่นๆได้แก่ ประเมินจากจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศจำนวน 1 แห่ง จัดทำแบบสอบถามในการจัดกิจกรรมงานสัปดาห์ห้องสมุดจำนวน 1 แห่ง และประเมินทุกครั้งหลังจากการแจ้งผลการเสนอแนะให้ผู้ใช้ทราบจำนวน 1 แห่ง ทั้งนี้มีห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 2.08) ซึ่งเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลไม่ระบุวิธีการประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่จำนวน 14 แห่ง (ร้อยละ 53.85) ไม่มีการประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ และห้องสมุดจำนวน 12 แห่ง (ร้อยละ 46.15) มีการประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

เมื่อพิจารณาจากห้องสมุดที่มีการประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 7 แห่ง (ร้อยละ 58.33) ประเมินการจัดบริการโดยจัดทำสถิติการใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ รองลงมาจำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 41.67) ประเมินการจัดบริการโดยจัดทำแบบสอบถามสำรวจการใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ เก็บรวบรวมข้อมูลที่ห้องสมุด และจำนวนใกล้เคียงกัน 4 แห่ง (ร้อยละ 33.33) ประเมินการ

จัดบริการ โดยจัดทำแบบสอบถามแบบออนไลน์ และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 2 แห่ง (ร้อยละ 16.67) ประเมินการจัดบริการโดยจัดทำแบบสอบถามส่งไปตามคณะ / ภาควิชา

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลส่วนใหญ่ จำนวน 22 แห่ง (ร้อยละ 53.66) มีการประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ และห้องสมุดจำนวน 19 แห่ง (ร้อยละ 46.34) ไม่มีการประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

เมื่อพิจารณาจากห้องสมุดที่มีการประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 13 แห่ง (ร้อยละ 59.09) ประเมินการจัดบริการโดยจัดทำสถิติการใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ รองลงมาจำนวนใกล้เคียงกัน 12 แห่ง (ร้อยละ 54.55) ประเมินการจัดบริการโดยจัดทำแบบสอบถามสำรวจการใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศเก็บรวบรวมข้อมูลที่ห้องสมุด และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 3 แห่ง (ร้อยละ 13.64) ประเมินการจัดบริการโดยสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ใช้ นอกจากนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 9.09) มีการประเมินการจัดบริการโดยวิธีอื่นๆ ได้แก่ ประเมินจากจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศจำนวน 1 แห่ง จัดทำแบบสอบถามในการจัดกิจกรรมงานสัปดาห์ห้องสมุดจำนวน 1 แห่ง

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนส่วนใหญ่จำนวน 14 แห่ง (ร้อยละ 53.85) มีการประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ และห้องสมุดจำนวน 12 แห่ง (ร้อยละ 46.15) ไม่มีการประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

เมื่อพิจารณาจากห้องสมุดที่มีการประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 8 แห่ง (ร้อยละ 57.14) ประเมินการจัดบริการโดยจัดทำสถิติการใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ รองลงมาจำนวนใกล้เคียงกัน 7 แห่ง (ร้อยละ 50.00) ประเมินการจัดบริการโดยจัดทำแบบสอบถามสำรวจการใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศเก็บรวบรวมข้อมูลที่ห้องสมุด และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (ร้อยละ 7.14) ประเมินการจัดบริการโดยจัดทำแบบสอบถามแบบออนไลน์ นอกจากนี้ ห้องสมุด

มหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 7.14) มีการประเมินการจัดบริการโดยวิธีอื่นๆ ได้แก่ ประเมินทุกครั้งหลังจากการแจ้งผลการเสนอแนะให้ผู้ใช้งทราบ

ตารางที่ 14 การประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ จำแนกตามประเภทของ
ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

การประเมิน	ราชภัฏและ							
	รัฐ		ราชมณฑล		เอกชน		รวม	
	(N=26)		(N=41)		(N=26)		(N=93)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีการประเมินการจัดบริการเสนอแนะ ทรัพยากรสารสนเทศ	12	46.15	22	53.66	14	53.85	48	51.61
โดยจัดทำแบบสอบถามแบบออนไลน์	4	33.33	5	22.73	1	7.14	10	20.83
โดยจัดทำแบบสอบถามส่งไปตามคณะ/ ภาควิชา	2	16.67	5	22.73	2	14.29	9	18.75
โดยจัดทำแบบสอบถามสำรวจการใช้ บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ เก็บรวบรวมข้อมูลที่ห้องสมุด	5	41.67	12	54.55	7	50.00	24	50.00
โดยจัดทำสถิติการใช้บริการเสนอแนะ ทรัพยากรสารสนเทศ	7	58.33	13	59.09	8	57.14	28	58.33
โดยสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ใช้	3	25.00	3	13.64	4	28.57	10	20.83
อื่นๆ	-	-	2	9.09	1	7.14	3	6.25
ไม่ระบุ	-	-	1	4.55	-	-	1	2.08
ไม่มีการประเมินการจัดบริการเสนอแนะ ทรัพยากรสารสนเทศ	14	53.85	19	46.34	12	46.15	45	48.39

1.13 รอบเวลาการประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

จากการศึกษารอบเวลาการประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (ตารางที่ 15) โดยรวม จากห้องสมุดที่มีการประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศจำนวน 48 แห่ง (ตารางที่ 14) พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 23 แห่ง (ร้อยละ 47.92) ประเมิน 2 ครั้งต่อปี และห้องสมุดจำนวน 21 แห่ง (ร้อยละ 43.75) ประเมิน 1 ครั้งต่อปี นอกจากนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 4.17) ซึ่งเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน มีรอบเวลาการประเมินอื่นๆ ได้แก่ ประเมิน 3 ครั้งต่อปีตามภาคเรียนจำนวน 1 แห่ง และประเมินทุกครั้งหลังจากการดำเนินการจัดซื้อเสร็จจำนวน 1 แห่ง ทั้งนี้มีห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 4.17) ซึ่งเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนไม่ระบุรอบเวลาการประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 11 แห่ง (ร้อยละ 91.67) ประเมิน 1 ครั้งต่อปี และห้องสมุดจำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 8.33) ประเมิน 2 ครั้งต่อปี สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 13 แห่ง (ร้อยละ 59.09) ประเมิน 2 ครั้งต่อปี และห้องสมุดจำนวน 9 แห่ง (ร้อยละ 40.91) ประเมิน 1 ครั้งต่อปี ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 9 แห่ง (ร้อยละ 64.28) ประเมิน 2 ครั้งต่อปี และห้องสมุดจำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 7.14) ประเมิน 1 ครั้งต่อปี นอกจากนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 14.29) มีรอบเวลาการประเมินอื่นๆตามที่ได้อ้างข้างต้น

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 15 รอบเวลาการประเมินการจับบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ จำแนกตามประเภท
ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

รอบเวลาการประเมิน	ราชภัฏและ							
	รัฐ		ราชมงคล		เอกชน		รวม	
	(N=12)		(N=22)		(N=14)		(N=48)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ประเมิน 1 ครั้งต่อปี	11	91.67	9	40.91	1	7.14	21	43.75
ประเมิน 2 ครั้งต่อปี	1	8.33	13	59.09	9	64.28	23	47.92
อื่นๆ	-	-	-	-	2	14.29	2	4.17
ไม่ระบุ	-	-	-	-	2	14.29	2	4.17

1.14 การนำผลการประเมินไปใช้ในการจับบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

จากการศึกษาการนำผลการประเมินไปใช้ในการจับบริการ (ตารางที่ 16) โดยรวม จากห้องสมุดที่มีการประเมินการจับบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศจำนวน 48 แห่ง (ตารางที่ 14) พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยทุกแห่งจำนวน 48 แห่ง (ร้อยละ 100.00) นำผลการประเมินไปใช้ในการจับบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 35 แห่ง เท่ากัน (ร้อยละ 72.92) นำผลการประเมินไปใช้วางแผนการจับบริการครั้งต่อไป และปรับปรุงวิธีการให้บริการ รองลงมาจำนวน 31 แห่ง (ร้อยละ 64.58) นำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงวิธีการประชาสัมพันธ์ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนน้อยที่สุด 17 แห่ง (ร้อยละ 35.42) นำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะ ทั้งนี้มีห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 2.08) ซึ่งเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ไม่ระบุการนำผลการประเมินไปใช้

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 11 แห่ง (ร้อยละ 91.67) นำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงวิธีการให้บริการ รองลงมาจำนวน 9 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 75.00) นำผลการประเมินไปใช้วางแผนการจัดบริการครั้งต่อไป และปรับปรุงวิธีการประชาสัมพันธ์ และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 2 แห่ง (ร้อยละ 16.67) นำผลการประเมินไปใช้จัดทำนโยบายการจัดบริการ

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 18 แห่ง (ร้อยละ 81.82) นำผลการประเมินไปใช้วางแผนการจัดบริการครั้งต่อไป รองลงมาจำนวนใกล้เคียงกัน 17 แห่ง (ร้อยละ 77.27) นำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงวิธีการให้บริการ และจำนวนใกล้เคียงกัน 16 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 72.73) นำผลการประเมินไปใช้วางแผนงบประมาณในการจัดบริการ ปรับปรุงวิธีการประชาสัมพันธ์ และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 11 แห่ง (ร้อยละ 50.00) นำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะ

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 9 แห่ง (ร้อยละ 64.29) นำผลการประเมินไปใช้วางแผนงบประมาณในการจัดบริการ รองลงมาจำนวนใกล้เคียงกัน 8 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 57.14) นำผลการประเมินไปใช้จัดทำนโยบายการจัดบริการ และวางแผนการจัดบริการครั้งต่อไป และจำนวนใกล้เคียงกัน 7 แห่ง (ร้อยละ 50.00) นำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงวิธีการให้บริการ และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 1 แห่ง (ร้อยละ 7.14) นำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 16 การนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ผลการประเมิน	ราชภัฏและ							
	รัฐ		ราชมงคล		เอกชน		รวม	
	(N=12)		(N=22)		(N=14)		(N=48)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
นำผลการประเมินไปใช้	12	100.00	22	100.00	14	100.00	48	100.00
จัดทำนโยบายการจัดบริการ	2	16.67	14	63.64	8	57.14	24	50.00
วางแผนการจัดบริการครั้งต่อไป	9	75.00	18	81.82	8	57.14	35	72.92
วางแผนงบประมาณในการจัดบริการ	4	33.33	16	72.73	9	64.29	29	60.42
ปรับปรุงวิธีการประชาสัมพันธ์	9	75.00	16	72.73	6	42.86	31	64.58
ปรับปรุงวิธีการให้บริการ	11	91.67	17	77.27	7	50.00	35	72.92
ปรับปรุงระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะ	5	41.67	11	50.00	1	7.14	17	35.42
ไม่ระบุ	-	-	1	4.55	-	-	1	2.08
ไม่ได้นำผลการประเมินไปใช้	-	-	-	-	-	-	-	-

1.15 ผู้ใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

จากการศึกษาผู้ให้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (ตารางที่ 17) โดยรวม พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยทุกแห่งจำนวน 93 แห่ง (ร้อยละ 100.00) ผู้ใช้บริการ คือ อาจารย์ รองลงมาจำนวน 91 แห่ง (ร้อยละ 97.85) ผู้ใช้บริการ คือ นักศึกษา และจำนวนใกล้เคียงกัน 90 แห่ง (ร้อยละ 96.77) ผู้ใช้บริการ คือ บุคลากร และห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนน้อยที่สุด 29 แห่ง (ร้อยละ 31.18) ผู้ใช้บริการ คือ บุคคลภายนอก

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐทุกแห่งจำนวน 26 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 100.00) ผู้ใช้บริการ คือ อาจารย์ นักศึกษา และบุคลากร และรองลงมาจำนวน 23 แห่ง (ร้อยละ 88.46) ผู้ใช้บริการ คือ

นักวิจัย และห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนน้อยที่สุด 8 แห่ง (ร้อยละ 30.77) ผู้ใช้บริการ คือ บุคคลภายนอก

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทุกแห่งจำนวน 41 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 100.00) ผู้ใช้บริการ คือ อาจารย์ และนักศึกษา รองลงมาจำนวนใกล้เคียงกัน 40 แห่ง (ร้อยละ 97.56) ผู้ใช้บริการ คือ บุคลากร และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 16 แห่ง (ร้อยละ 39.02) ผู้ใช้บริการ คือ บุคคลภายนอก

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนทุกแห่งจำนวน 26 แห่ง (ร้อยละ 100.00) ผู้ใช้บริการ คือ อาจารย์ รองลงมาจำนวน 24 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 92.31) ผู้ใช้บริการ คือ นักศึกษา บุคลากร และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 5 แห่ง (ร้อยละ 19.23) ผู้ใช้บริการ คือ บุคคลภายนอก

ตารางที่ 17 ผู้ใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ จำแนกตามประเภทของห้องสมุด มหาวิทยาลัย

ผู้ให้บริการ	ราชภัฏและ							
	รัฐ		ราชมงคล		เอกชน		รวม	
	(N=26)		(N=41)		(N=26)		(N=93)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	26	100.00	41	100.00	26	100.00	93	100.00
นักวิจัย	23	88.46	28	68.29	15	57.69	66	70.97
นักศึกษา	26	100.00	41	100.00	24	92.31	91	97.85
บุคลากร	26	100.00	40	97.56	24	92.31	90	96.77
บุคคลภายนอก	8	30.77	16	39.02	5	19.23	29	31.18

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

1.16 วิธีการให้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

จากการศึกษาวิธีการให้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (ตารางที่ 18) โดยรวม พบว่า หอสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 64 แห่ง (ร้อยละ 68.82) มีวิธีการให้บริการคือ จัดส่งแบบฟอร์มการเสนอแนะรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศไปยังคณะ/ ภาควิชาของมหาวิทยาลัย รองลงมาจำนวน 60 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 64.52) มีวิธีการให้บริการคือ จัดงานออกร้านจำหน่ายหนังสือประจำปี (Book Fair) และจัดให้มีการเสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนน้อยที่สุด 22 แห่ง (ร้อยละ 23.66) จัดรถบริการให้ผู้ใช้ไปเลือกรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่ร้านจำหน่าย/ร้านค้า นอกจากนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 3.23) มีวิธีการให้บริการอื่นๆ คือ ให้ผู้ใช้เสนอรายชื่อผ่านอีเมลให้ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 2 แห่ง ให้ผู้ใช้สำรองเงินจ่ายค่าทรัพยากรสารสนเทศก่อนและห้องสมุดจะจ่ายให้ภายหลัง จำนวน 1 แห่ง

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 22 แห่ง (ร้อยละ 82.62) มีวิธีการให้บริการคือ จัดให้มีการเสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด รองลงมาจำนวนใกล้เคียงกัน 21 แห่ง (ร้อยละ 80.77) จัดให้ผู้ใช้กรอกรายการบรรณานุกรมพร้อมข้อมูลติดต่อกลับ และส่งให้ห้องสมุด และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 7 แห่ง (ร้อยละ 26.92) จัดให้มีการเสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 7.69) มีวิธีการให้บริการอื่นๆ คือ ให้ผู้ใช้เสนอรายชื่อผ่านอีเมลให้ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 31 แห่ง (ร้อยละ 75.61) มีวิธีการให้บริการคือ จัดส่งแบบฟอร์มการเสนอแนะรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศไปยังคณะ/ ภาควิชาของมหาวิทยาลัย รองลงมาจำนวนใกล้เคียงกัน 30 แห่ง (ร้อยละ 73.17) จัดงานออกร้านจำหน่ายหนังสือประจำปี (Book Fair) และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 6 แห่ง (ร้อยละ 14.63) จัดรถบริการให้ผู้ใช้ไปเลือกรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่ร้านจำหน่าย/ร้านค้า

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 17 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 65.38) มีวิธีการให้บริการคือ จัดส่งแบบฟอร์มการเสนอแนะรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศไปยังคณะ/ภาควิชาของมหาวิทยาลัย และจัดส่งแค็ตตาล็อก (Catalog) ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ไปยังคณะ/ภาควิชาของมหาวิทยาลัย รองลงมาจำนวน 15 แห่ง (ร้อยละ 57.69) มีวิธีการให้บริการคือ จัดให้มีการเสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศจากร้านค้านำมาเสนอที่ห้องสมุด และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 6 แห่ง (ร้อยละ 23.08) มีวิธีการให้บริการคือ จัดให้มีการเสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 3.85) มีวิธีการให้บริการอื่นๆ คือ ให้ผู้ใช้สำรองเงินจ่ายค่าทรัพยากรสารสนเทศก่อนและห้องสมุดจะจ่ายให้ภายหลัง



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 18 วิธีการให้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ จำแนกตามประเภทของห้องสมุด
มหาวิทยาลัย

วิธีการให้บริการ	ราชภัฏและ							
	รัฐ		ราชมงคล		เอกชน		รวม	
	(N=26)		(N=41)		(N=26)		(N=93)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จัดให้ผู้ใช้อักรอรายการบรรณานุกรมพร้อม ข้อมูลติดต่อกลับ และส่งให้ห้องสมุด	21	80.77	17	41.46	10	38.46	48	51.61
จัดส่งแบบฟอร์มการเสนอแนะรายชื่อ ทรัพยากรสารสนเทศไปยังคณะ/ภาควิชา ของมหาวิทยาลัย	16	61.54	31	75.61	17	65.38	64	68.82
จัดส่งแค็ตตาล็อก (Catalog) ทรัพยากร สารสนเทศใหม่ไปยังคณะ/ภาควิชาของ มหาวิทยาลัย	17	65.38	18	43.90	17	65.38	52	55.91
จัดงานออกร้านจำหน่ายหนังสือประจำปี (Book Fair)	19	73.08	30	73.17	11	42.31	60	64.52
จัดให้มีการเสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศ ที่ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัย	7	26.92	12	29.27	6	23.08	25	26.88
จัดให้มีการเสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศ จากที่ร้านค้านำมาเสนอที่ห้องสมุด	15	57.69	24	58.54	15	57.69	54	58.06
จัดรถบริการให้ผู้เข้าไปเลือกรายชื่อ ทรัพยากรสารสนเทศที่ร้านจำหน่าย / ร้านค้า	8	30.77	6	14.63	8	30.77	22	23.66
จัดให้มีการเสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศ ผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด	22	84.62	25	60.98	13	50.00	60	64.52
จัดให้ผู้ใช้งานดาวน์โหลดแบบฟอร์มเสนอแนะ ทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์	12	46.15	12	29.27	8	30.77	32	34.41
อื่นๆ	2	7.69	-	-	1	3.85	3	3.23

* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

1.17 การแจ้งผลการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ใช้ทราบ

จากการศึกษาการแจ้งผลการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (ตารางที่ 19) โดยรวม พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จำนวน 83 แห่ง (ร้อยละ 89.25) มีการแจ้งผลการเสนอแนะให้ผู้ใช้ทราบ และห้องสมุดจำนวน 10 แห่ง (ร้อยละ 10.75) ไม่มีการแจ้งผลการเสนอแนะให้ผู้ใช้ทราบ

เมื่อพิจารณาจากห้องสมุดที่มีการแจ้งผลการเสนอแนะให้ผู้ใช้ทราบ พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 50 แห่ง (ร้อยละ 60.24) แจ้งผลการเสนอแนะทางโทรศัพท์ รองลงมาจำนวน 47 แห่ง (ร้อยละ 56.63) แจ้งผลการเสนอแนะโดยจัดส่งเอกสารตอบรับไปยังผู้ใช้โดยตรง และห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนน้อยที่สุด 31 แห่ง (ร้อยละ 37.35) แจ้งผลการเสนอแนะผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด นอกจากนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 6 แห่ง (ร้อยละ 7.23) มีการแจ้งผลการเสนอแนะโดยวิธีอื่นๆ ได้แก่ แจ้งให้ทราบผ่านคณะ / ภาควิชาของมหาวิทยาลัยจำนวน 4 แห่ง และแจ้งผลการเสนอแนะบริเวณเคาน์เตอร์บริการยืม-คืนจำนวน 2 แห่ง ทั้งนี้มีห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 1.20) ซึ่งเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลไม่ระบุวิธีการแจ้งผลการเสนอแนะให้ผู้ใช้ทราบ

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่จำนวน 24 แห่ง (ร้อยละ 92.31) มีการแจ้งผลการเสนอแนะให้ผู้ใช้ทราบ และห้องสมุดจำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 7.69) ไม่มีการแจ้งผลการเสนอแนะให้ผู้ใช้ทราบ

เมื่อพิจารณาจากห้องสมุดที่มีการแจ้งผลการเสนอแนะให้ผู้ใช้ทราบ พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 21 แห่ง (ร้อยละ 87.50) แจ้งผลการเสนอแนะทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) รองลงมาจำนวน 17 แห่ง (ร้อยละ 70.83) แจ้งผลการเสนอแนะโดยจัดส่งเอกสารตอบรับไปยังผู้ใช้โดยตรง และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 8 แห่ง (ร้อยละ 33.33) แจ้งผลการเสนอแนะผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด นอกจากนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 1 แห่ง (ร้อยละ 4.17) มีการแจ้งผลการเสนอแนะโดยวิธีอื่นๆ ได้แก่ แจ้งผลการเสนอแนะบริเวณเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลส่วนใหญ่ จำนวน 36 แห่ง (ร้อยละ 87.80) มีการแจ้งผลการเสนอแนะให้ผู้ใช้ทราบ และห้องสมุดจำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 12.20) ไม่มีการแจ้งผลการเสนอแนะให้ผู้ใช้ทราบ

เมื่อพิจารณาจากห้องสมุดที่มีการแจ้งผลการเสนอแนะให้ผู้ใช้ทราบ พบว่าห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 21 แห่ง (ร้อยละ 58.33) แจ้งผลการเสนอแนะทางโทรศัพท์ รองลงมาจำนวนใกล้เคียงกัน 20 แห่ง (ร้อยละ 55.56) แจ้งผลการเสนอแนะโดยจัดส่งเอกสารตอบรับไปยังผู้ใช้โดยตรง และจำนวนใกล้เคียงกัน 19 แห่ง (ร้อยละ 52.78) แจ้งผลการเสนอแนะผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 9 แห่ง (ร้อยละ 25.00) แจ้งผลการเสนอแนะทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) นอกจากนี้ห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 8.33) มีการแจ้งผลการเสนอแนะโดยวิธีอื่นๆ ได้แก่ แจ้งให้ทราบผ่านคณะ / ภาควิชาของมหาวิทยาลัย

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนส่วนใหญ่จำนวน 23 แห่ง (ร้อยละ 88.46) มีการแจ้งผลการเสนอแนะให้ผู้ใช้ทราบ และห้องสมุดจำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 11.54) ไม่มีการแจ้งผลการเสนอแนะให้ผู้ใช้ทราบ

เมื่อพิจารณาจากห้องสมุดที่มีการแจ้งผลการเสนอแนะให้ผู้ใช้ทราบ พบว่าห้องสมุด มหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 14 แห่ง (ร้อยละ 60.87) แจ้งผลการเสนอแนะทางโทรศัพท์ รองลงมาจำนวน 11 แห่ง (ร้อยละ 47.83) แจ้งผลการเสนอแนะทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และจำนวนใกล้เคียงกัน 10 แห่ง (ร้อยละ 43.48) แจ้งผลการเสนอแนะโดยจัดส่งเอกสารตอบรับไปยังผู้ใช้โดยตรง และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 4 แห่ง (ร้อยละ 17.39) แจ้งผลการเสนอแนะผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด นอกจากนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 2 แห่ง (ร้อยละ 8.70) มีการแจ้งผลการเสนอแนะโดยวิธีอื่นๆ ได้แก่ แจ้งให้ทราบผ่านคณะ / ภาควิชาของมหาวิทยาลัยจำนวน 1 แห่งและแจ้งผลการเสนอแนะบริเวณเคาน์เตอร์บริการยืม-คืนจำนวน 1 แห่ง

ตารางที่ 19 การแจ้งผลการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ใช้ทราบ จำแนกตามประเภทของ
ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

การแจ้งผลการเสนอแนะ	ราชภัฏและ							
	รัฐ		ราชมณฑล		เอกชน		รวม	
	(N=26)		(N=41)		(N=26)		(N=93)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีการแจ้งผลการเสนอแนะให้ผู้ใช้ทราบ	24	92.31	36	87.80	23	88.46	83	89.25
จัดส่งเอกสารตอบรับไปยังผู้ใช้โดยตรง	17	70.83	20	55.56	10	43.48	47	56.63
แจ้งทางโทรศัพท์	15	62.50	21	58.33	14	60.87	50	60.24
แจ้งทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	21	87.50	9	25.00	11	47.83	41	49.40
แจ้งให้ทราบผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด	8	33.33	19	52.78	4	17.39	31	37.35
อื่นๆ	1	4.17	3	8.33	2	8.70	6	7.23
ไม่ระบุ	-	-	1	2.78	-	-	1	1.20
ไม่มีการแจ้งผลการเสนอแนะให้ผู้ใช้ทราบ	2	7.69	5	12.20	3	11.54	10	10.75

1.18 ระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

จากการศึกษาระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (ตารางที่ 20) โดยรวม จากห้องสมุดที่มีการแจ้งผลการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศจำนวน 83 แห่ง (ตารางที่ 19) พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 42 แห่ง (ร้อยละ 50.60) ใช้ระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะน้อยกว่า 1 เดือน รองลงมาจำนวน 28 แห่ง (ร้อยละ 33.73) ใช้ระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะ 1-3 เดือน และห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนน้อยที่สุด 2 แห่ง (ร้อยละ 2.41) ใช้ระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะ 3 เดือนขึ้นไป นอกจากนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 11 แห่ง (ร้อยละ 13.25) ไม่สามารถระบุระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะได้

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่า

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 13 แห่ง (ร้อยละ 54.17) ใช้ระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะน้อยกว่า 1 เดือน และห้องสมุดจำนวน 7 แห่ง (ร้อยละ 29.17) ใช้ระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะ 1-3 เดือน นอกจากนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 4 แห่ง (ร้อยละ 16.67) ไม่สามารถระบุระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะได้

สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 16 แห่ง (ร้อยละ 44.44) ใช้ระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะ 1-3 เดือน รองลงมาจำนวนใกล้เคียงกัน 15 แห่ง (ร้อยละ 41.67) ใช้ระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะน้อยกว่า 1 เดือน และห้องสมุดจำนวนน้อยที่สุด 2 แห่ง (ร้อยละ 5.56) ใช้ระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะ 3 เดือนขึ้นไป นอกจากนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 8.33) ไม่สามารถระบุระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะได้

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 14 แห่ง (ร้อยละ 60.87) ใช้ระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะน้อยกว่า 1 เดือน และห้องสมุดจำนวน 5 แห่ง (ร้อยละ 21.74) ใช้ระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะ 1-3 เดือน นอกจากนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 4 แห่ง (ร้อยละ 17.39) ไม่สามารถระบุระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะได้

ตารางที่ 20 ระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะ	รัฐ		ราชภัฏและ ราชมงคล		เอกชน		รวม	
	(N=24)		(N=36)		(N=23)		(N=83)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 เดือน	13	54.17	15	41.67	14	60.87	42	50.60
1 – 3 เดือน	7	29.17	16	44.44	5	21.74	28	33.73
3 เดือนขึ้นไป	-	-	2	5.56	-	-	2	2.41
ไม่สามารถระบุได้	4	16.67	3	8.33	4	17.39	11	13.25

ตอนที่ 2 ปัญหาในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 เป็นการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย แบ่งออกเป็น 4 ด้านได้แก่ 1) ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ 2) ปัญหาด้านการจัดการ 3) ปัญหาด้านการให้บริการ และ 4) ปัญหาด้านอื่นๆ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 21-25

2.1 ปัญหาในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศโดยรวม

จากการศึกษาปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (ตารางที่ 21) พบว่าปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบมี 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบในระดับปานกลาง คือ ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ (2.91¹) ปัญหาด้านอื่นๆ (2.69) ปัญหาด้านการจัดการ (2.58) และปัญหาที่ประสบในระดับน้อย คือ ปัญหาด้านการให้บริการ (2.47)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐประสบมี 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับปานกลาง คือ ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ (2.84) ปัญหาด้านอื่นๆ (2.61) ปัญหาด้านการจัดการ (2.55) และปัญหาที่ประสบในระดับน้อย คือ ปัญหาด้านการให้บริการ (2.37)

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลประสบปัญหาในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน คือ ปัญหาด้านอื่นๆ (2.88) ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ และปัญหาด้านการจัดการ (2.71) เท่ากัน และปัญหาด้านการให้บริการ (2.64)

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนประสบปัญหาในระดับน้อยทั้ง 4 ด้าน คือ ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ (2.49) ปัญหาด้านอื่นๆ (2.42) ปัญหาด้านการจัดการ (2.38) และปัญหาด้านการให้บริการ (2.29)

¹ ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึง ค่าเฉลี่ย (\bar{x})

ตารางที่ 21 ปัญหาในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ จำแนกตามประเภทห้องสมุด มหาวิทยาลัย

ปัญหาในการจัดบริการ เสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ	ราชภัฏและ											
	รัฐ			ราชมงคล			เอกชน			รวม		
	\bar{x}	S.D.	ปค.	\bar{x}	S.D.	ปค.	\bar{x}	S.D.	ปค.	\bar{x}	S.D.	ปค.
ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับ การเสนอแนะ	2.84	0.92	ป	2.71	0.95	ป	2.49	0.98	น	2.91	1.01	ป
ด้านการจัดการ	2.55	1.09	ป	2.71	1.10	ป	2.38	1.06	น	2.58	1.10	ป
ด้านการให้บริการ	2.37	1.02	น	2.64	1.12	ป	2.29	1.00	น	2.47	1.04	น
ด้านอื่นๆ	2.61	1.24	ป	2.88	1.21	ป	2.42	1.15	น	2.69	1.22	ป

2.2 ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ

จากการศึกษาปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ประสบในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (ตารางที่ 22) โดยรวม พบว่าปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 73-89 แห่ง ประสบมี 3 ระดับ คือ ระดับมาก ระดับปานกลาง และระดับน้อย สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับมากมี 2 เรื่อง เรียงลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ ทรัพยากรสารสนเทศจากต่างประเทศมีราคาแพง ทำให้ห้องสมุดสั่งซื้อได้น้อย (3.60) และการสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศจากต่างประเทศมีความล่าช้าไม่ทันตามความต้องการของผู้ใช้ (3.55) ปัญหาที่ประสบในระดับปานกลางมี 6 เรื่อง เรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ผู้ใช้ต้องการทรัพยากรสารสนเทศตามที่เสนอแนะในระยะเวลารวดเร็วทำให้ไม่สามารถจัดหาได้ทันตามความต้องการ (3.22) ความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ทำให้ราคาทรัพยากรสารสนเทศไม่แน่นอน (3.12) ทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการเสนอแนะซ้ำกับที่ห้องสมุดมีอยู่แล้ว (2.88) และปัญหาที่ประสบในระดับน้อยมี 4 เรื่อง ส่วนปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะในเรื่องอื่นๆ พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 1 แห่ง ประสบปัญหาในระดับมาก (4.00) คือ ทรัพยากรสารสนเทศที่ร้านค้านำมาเสนอไม่มีความทันสมัย

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 19-25 แห่ง ประสบมี 3 ระดับ คือ ระดับมาก ระดับปานกลาง และระดับน้อย สำหรับปัญหาที่

ประสบในระดับมากมี 2 เรื่อง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ การสั่งซื้อทรัพยากรสารนิเทศจากต่างประเทศมีความล่าช้าไม่ทันตามความต้องการของผู้ใช้ (3.76) ทรัพยากรสารนิเทศจากต่างประเทศมีราคาแพง ทำให้ห้องสมุดสั่งซื้อได้น้อย (3.61) ปัญหาที่ประสบในระดับปานกลางมี 5 เรื่อง เรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ผู้ใช้ต้องการทรัพยากรสารนิเทศตามที่เสนอแนะในระยะเวลารวดเร็วทำให้ไม่สามารถจัดหาได้ทันตามความต้องการ (3.33) ความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ทำให้ราคา ทรัพยากรสารนิเทศไม่แน่นอน (3.12) ผู้ใช้เสนอน้อย เพราะทรัพยากรสารนิเทศที่ร้านค้านำมาเสนอมิฉะนั้นไม่ตรงตามความต้องการ (2.74) และ ปัญหาที่ประสบในระดับน้อยมี 5 เรื่อง

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 33-41 แห่ง ประสบปัญหาด้านทรัพยากรสารนิเทศที่ได้รับการเสนอแนะ 3 ระดับ คือ ระดับมาก ระดับปานกลาง และระดับน้อย สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับมากมี 2 เรื่อง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ทรัพยากรสารนิเทศจากต่างประเทศมีความล่าช้าไม่ทันตามความต้องการของผู้ใช้ (3.55) การสั่งซื้อทรัพยากรสารนิเทศจากต่างประเทศมีความล่าช้าไม่ทันตามความต้องการของผู้ใช้ (3.55) ปัญหาที่ประสบในระดับปานกลางมี 8 เรื่อง เรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ทำให้ราคาทรัพยากรสารนิเทศไม่แน่นอน (3.26) ผู้ใช้ต้องการทรัพยากรสารนิเทศตามที่เสนอแนะในระยะเวลารวดเร็ว ทำให้ไม่สามารถจัดหาได้ทันตามความต้องการ (3.23) ทรัพยากรสารนิเทศที่ผู้ใช้บริการเสนอแนะซ้ำกับที่ห้องสมุดมีอยู่แล้ว (3.20) และ ปัญหาที่ประสบในระดับน้อยมี 2 เรื่อง

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 21-25 แห่ง ประสบปัญหาด้านทรัพยากรสารนิเทศที่ได้รับการเสนอแนะ 2 ระดับ คือระดับปานกลาง และระดับน้อย สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับปานกลางมี 7 เรื่อง เรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ การสั่งซื้อทรัพยากรสารนิเทศจากต่างประเทศมีความล่าช้าไม่ทันตามความต้องการของผู้ใช้ (3.33) ทรัพยากรสารนิเทศจากต่างประเทศมีราคาแพง ทำให้ห้องสมุดสั่งซื้อได้น้อย (3.26) ผู้ใช้ต้องการทรัพยากรสารนิเทศตามที่เสนอแนะในระยะเวลารวดเร็วทำให้ไม่สามารถจัดหาได้ทันตามความต้องการ (3.12) และปัญหาที่ประสบในระดับน้อยมี 5 เรื่อง

ตารางที่ 22 ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ	รัฐ (N=26)				ราชภัฏและราชมงคล (N=41)				เอกชน (N=26)				รวม (N=93)			
	f	\bar{x}	S.D.	ปล.	f	\bar{x}	S.D.	ปล.	f	\bar{x}	S.D.	ปล.	f	\bar{x}	S.D.	ปล.
	ห้องสมุดจัดให้ผู้ใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่หลากหลาย	19	2.16	0.75	น	33	2.30	0.95	น	21	2.43	1.12	น	73	2.30	0.95
ทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้เสนอแนะอยู่นอกเหนือจากรายวิชาที่เรียน/สอน	21	2.24	0.83	น	34	2.56	0.93	ป	22	2.14	0.89	น	77	2.35	0.90	น
ทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการเสนอแนะซ้ำกับที่ห้องสมุดมีอยู่แล้ว	22	2.64	0.79	ป	40	3.20	0.79	ป	22	2.55	1.06	ป	84	2.88	0.91	ป
ทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการเสนอแนะไม่มีการพิมพ์หรือจำหน่าย	24	2.21	0.93	น	41	2.34	0.99	น	24	2.75	1.07	ป	89	2.42	1.01	น
ทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้เสนอแนะมีเนื้อหาเฉพาะไม่ครอบคลุมกับสาขาวิชาที่เปิดสอน	22	2.18	0.66	น	36	2.53	0.84	ป	22	2.41	1.05	น	80	2.40	0.87	น
ทรัพยากรสารสนเทศที่ร้านค้านำมาเสนอมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอให้ผู้ใช้เสนอแนะ	21	2.57	1.03	ป	38	2.76	1.22	ป	21	2.67	1.02	ป	80	2.69	1.11	ป
ผู้ใช้เสนอแนะน้อย เพราะทรัพยากรสารสนเทศที่ร้านค้านำมาเสนอมีเนื้อหาไม่ตรงตามความต้องการ	23	2.74	0.96	ป	40	3.03	1.21	ป	23	2.39	0.94	น	86	2.78	1.10	ป
ผู้ใช้ต้องการทรัพยากรสารสนเทศตามที่เสนอแนะในระยะเวลารวดเร็ว ทำให้ไม่สามารถจัดหาได้ทันตามความต้องการ	24	3.33	1.05	ป	40	3.23	0.92	ป	25	3.12	1.09	ป	89	3.22	1.00	ป
ทรัพยากรสารสนเทศจากต่างประเทศมีราคาแพง ทำให้ห้องสมุดสั่งซื้อได้น้อย	23	3.61	1.03	ม	41	3.78	1.24	ม	23	3.26	1.25	ป	87	3.60	1.20	ม
การสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศจากต่างประเทศมีความล่าช้าไม่ทันตามความต้องการของผู้ใช้	25	3.76	1.05	ม	40	3.55	0.96	ม	24	3.33	0.96	ป	89	3.55	0.99	ม

ตารางที่ 22 ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ต่อ)

ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ	รัฐ (N=26)				ราชภัฏและราชวมงคล (N=41)				เอกชน (N=26)				รวม (N=93)				
	f	\bar{x}	S.D.	ปค.	f	\bar{x}	S.D.	ปค.	f	\bar{x}	S.D.	ปค.	f	\bar{x}	S.D.	ปค.	
	ความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ทำให้ราคา ทรัพยากรสารสนเทศไม่แน่นอน	25	3.12	1.13	ป	39	3.26	1.12	ป	22	2.86	1.25	ป	86	3.12	1.15	ป
ทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดสั่งซื้อตามการเสนอแนะไม่สามารถ เปลี่ยน/คืนได้	20	2.40	0.94	น	37	2.70	1.18	ป	22	2.41	1.10	น	79	2.54	1.10	ป	
อื่นๆ	1	4.00	0.83	ม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	4.00	0.83	ม

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.3 ปัญหาด้านการจัดการ

จากการศึกษาปัญหาด้านการจัดการที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (ตารางที่ 23) โดยรวม พบว่าปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 60-83 แห่ง ประสบมี 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบในระดับปานกลางมี 11 เรื่อง เรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ผู้ใช้ให้ความร่วมมือน้อย ทำให้ไม่ทราบผลการประเมินการจัดบริการตามความเป็นจริง (3.19) ผู้รับผิดชอบต้องปฏิบัติงานด้านอื่นด้วย ทำให้ไม่มีเวลาในการประสานงานกับผู้ใช้บริการ (2.94) และห้องสมุดได้รับงบประมาณในการจัดบริการไม่เพียงพอ (2.91) ส่วนปัญหาที่ประสบในระดับน้อยมี 8 เรื่อง

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 13-24 แห่ง ประสบมี 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับปานกลางมี 8 เรื่อง เรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ผู้ใช้ให้ความร่วมมือน้อย ทำให้ไม่ทราบผลการประเมินการจัดบริการตามความเป็นจริง (3.35) ห้องสมุดไม่มีการจัดการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบใหม่ (3.08) และห้องสมุดได้รับงบประมาณในการจัดบริการไม่เพียงพอ (3.00) ส่วนปัญหาที่ประสบในระดับน้อยมี 11 เรื่อง

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 30-38 แห่ง ประสบปัญหาด้านการจัดการ 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับปานกลางมี 14 เรื่อง เรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ผู้ใช้ให้ความร่วมมือน้อย ทำให้ไม่ทราบผลการประเมินการจัดบริการตามความเป็นจริง (3.43) ผู้ใช้บริการไม่ทราบผู้รับผิดชอบในการประสานงานการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (3.22) และผู้รับผิดชอบต้องปฏิบัติงานด้านอื่นด้วย ทำให้ไม่มีเวลาในการประสานงานกับผู้ใช้บริการ (3.16) ส่วนปัญหาที่ประสบในระดับน้อยมี 5 เรื่อง

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 17-24 แห่ง ประสบปัญหาด้านการจัดการ 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับปานกลางมี 5 เรื่อง เรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ผู้รับผิดชอบต้องปฏิบัติงานด้านอื่นด้วย ทำให้ไม่มีเวลาในการประสานงานกับผู้ใช้บริการ และห้องสมุดได้รับงบประมาณในการจัดบริการไม่เพียงพอ (2.95) เท่ากัน ผู้ใช้ให้ความร่วมมือน้อย ทำให้ไม่ทราบผลการประเมินการจัดบริการตามความเป็นจริง (2.71) และห้องสมุดไม่แจ้งให้ผู้ใช้ทราบเรื่องงบประมาณที่ได้รับ / จัดสรรในการเสนอแนะ (2.60) ส่วนปัญหาที่ประสบในระดับน้อยมี 14 เรื่อง



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 23 ปัญหาด้านการจัดการ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ปัญหาด้านการจัดการ	รัฐ (N=26)				ราชภัฏและราชมงคล (N=41)				เอกชน (N=26)				รวม (N=93)			
	f	\bar{x}	S.D.	ปล.	f	\bar{x}	S.D.	ปล.	f	\bar{x}	S.D.	ปล.	f	\bar{x}	S.D.	ปล.
ห้องสมุดมีการกำหนดนโยบายแต่ไม่ได้นำไปปฏิบัติ	18	2.33	1.24	น	34	2.38	0.99	น	20	2.20	0.89	น	72	2.32	1.02	น
ห้องสมุดกำหนดนโยบายในการจัดบริการเสนอแนะไม่ชัดเจน	17	2.47	1.01	น	37	2.59	1.19	ป	20	2.45	0.83	น	74	2.53	1.05	ป
ห้องสมุดมีผู้รับผิดชอบในการจัดบริการเสนอแนะไม่เพียงพอ	18	2.28	0.89	น	36	2.44	1.00	น	19	2.42	0.96	น	73	2.40	0.95	น
ห้องสมุดไม่มีผู้รับผิดชอบในการประสานงานกับผู้ใช้บริการ	17	2.24	0.90	น	33	2.27	1.10	น	19	2.26	1.05	น	69	2.26	1.02	น
ผู้รับผิดชอบต้องปฏิบัติงานด้านอื่นด้วย ทำให้ไม่มีเวลาในการประสานงานกับผู้ใช้บริการ	20	2.50	0.83	น	37	3.16	1.32	ป	21	2.95	1.28	ป	78	2.94	1.22	ป
ผู้ใช้บริการไม่ทราบผู้รับผิดชอบในการประสานงานการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ	20	2.65	1.23	ป	37	3.22	1.08	ป	22	2.55	0.96	ป	79	2.89	1.12	ป
ห้องสมุดมีการปรับเปลี่ยนงานใหม่อยู่เสมอ ทำให้ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการไม่ทราบขอบเขตงานที่ตนรับผิดชอบอย่างชัดเจน	15	1.93	0.88	น	34	2.59	1.02	ป	21	2.00	0.84	น	70	2.27	0.98	น
ห้องสมุดไม่ทราบจำนวนงบประมาณที่ได้รับ / จัดสรรในการจัดบริการเสนอแนะ	13	2.23	1.30	น	30	2.10	1.12	น	17	2.29	1.21	น	60	2.18	1.17	น
ห้องสมุดได้รับงบประมาณในการจัดบริการไม่เพียงพอ	19	3.00	1.37	ป	37	2.84	1.40	ป	19	2.95	1.35	ป	75	2.91	1.37	ป
ห้องสมุดไม่แจ้งให้ผู้ใช้ทราบเรื่องงบประมาณที่ได้รับ / จัดสรรในการเสนอแนะ	16	2.56	1.36	ป	31	2.65	1.23	ป	20	2.60	0.99	ป	67	2.61	1.18	ป
ห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์น้อย ทำให้ผู้ใช้ไม่ทราบว่ามีการจัดบริการเสนอแนะ	24	2.71	1.16	ป	38	2.87	1.19	ป	21	2.38	1.16	น	83	2.70	1.18	ป

ตารางที่ 23 ปัญหาด้านการจัดการ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ต่อ)

ปัญหาด้านการจัดการ	รัฐ (N=26)				ราชภัฏและราชมงคล (N=41)				เอกชน (N=26)				รวม (N=93)			
	f	\bar{x}	S.D.	ปค.	f	\bar{x}	S.D.	ปค.	f	\bar{x}	S.D.	ปค.	f	\bar{x}	S.D.	ปค.
	ห้องสมุดไม่มีการจัดการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบใหม่	24	3.08	1.06	ป	38	2.79	1.21	ป	21	2.38	1.24	น	83	2.77	1.19
ห้องสมุดไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบถึงบทบาทของการมีส่วนร่วมในการจัดบริการเสนอแนะ	23	2.96	1.07	ป	36	3.14	1.15	ป	20	2.10	1.17	น	79	2.82	1.20	ป
ห้องสมุดไม่มีการประชาสัมพันธ์บริการเสนอแนะผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	19	2.42	1.26	น	34	2.41	1.16	น	18	2.22	1.22	น	71	2.37	1.19	น
ผู้ใช้ให้ความร่วมมือน้อย ทำให้ไม่ทราบผลการประเมินการจัดบริการตามความเป็นจริง	20	3.35	1.27	ป	35	3.43	1.27	ป	24	2.71	1.30	ป	79	3.19	1.30	ป
ห้องสมุดได้รับข้อมูลในการประเมินผลล่าช้า	15	2.87	0.99	ป	33	2.76	0.87	ป	19	2.16	0.90	น	67	2.61	0.94	ป
ห้องสมุดประเมินผลล่าช้าไม่ทันต่อการนำไปใช้ปรับปรุงวิธีการให้บริการ	15	2.47	0.99	น	33	2.73	0.88	ป	19	2.16	1.01	น	67	2.51	0.96	ป
ห้องสมุดกำหนดรอบเวลาการประเมินการจัดบริการเสนอแนะน้อยเกินไป	15	2.20	1.08	น	32	2.53	0.84	ป	20	2.05	0.83	น	67	2.31	0.91	น
ผลการประเมินการจัดบริการไม่สอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติงานทำให้ไม่สามารถนำผลการประเมินไปปฏิบัติงานจริงได้	15	2.27	0.88	น	34	2.59	0.92	ป	19	2.32	1.00	น	68	2.44	0.94	น

2.4 ปัญหาด้านการให้บริการ

จากการศึกษาปัญหาด้านการให้บริการที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (ตารางที่ 23) โดยรวม พบว่าปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 60-82 แห่ง ประสบมี 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับปานกลางมี 7 เรื่อง เรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ผู้ใช้บริการไม่ได้ติดตามการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่จากสื่อต่างๆจึงเสนอแนะน้อย (3.17) ผู้ใช้ไม่สะดวกในการเดินทางไปคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่ร้านจำหน่าย / ร้านค้าตามเวลาที่ห้องสมุดกำหนด (3.14) และผู้ใช้บริการเสนอแนะไม่สม่ำเสมอ ทำให้ไม่มีการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด (3.01) ส่วนปัญหาที่ประสบในระดับน้อยมี 15 เรื่อง

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 11-22 แห่ง ประสบมี 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับปานกลางมี 6 เรื่อง เรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ผู้ใช้ไม่สะดวกในการเดินทางไปคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่ร้านจำหน่าย / ร้านค้าตามเวลาที่ห้องสมุดกำหนด (3.16) ผู้ใช้บริการไม่ได้ติดตามการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่จากสื่อต่างๆจึงเสนอแนะน้อย (3.12) และผู้ใช้บริการไม่มีเวลาในการใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (3.10) ส่วนปัญหาที่ประสบในระดับน้อยมี 16 เรื่อง

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 28-38 แห่ง ประสบปัญหาด้านการให้บริการ 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับปานกลางมี 13 เรื่อง เรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ผู้ใช้บริการไม่ได้ติดตามการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่จากสื่อต่างๆจึงเสนอแนะน้อย (3.41) ผู้ใช้ไม่สะดวกในการเดินทางไปคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่ร้านจำหน่าย / ร้านค้า ตามเวลาที่ห้องสมุดกำหนด (3.34) และผู้ใช้บริการไม่มีเวลาในการใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (3.30) ส่วนปัญหาที่ประสบในระดับน้อยมี 9 เรื่อง

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 18-24 แห่ง ประสบปัญหาด้านการให้บริการ 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับปานกลางมี 4 เรื่อง เรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ห้องสมุดจัดกิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ (2.95) ผู้ใช้บริการไม่ได้ติดตามการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่จากสื่อต่างๆจึงเสนอแนะน้อย (2.82) และผู้ใช้ไม่สะดวกในการเดินทางไปคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่ร้าน จำหน่าย / ร้านค้า ตามเวลาที่ห้องสมุดกำหนด (2.78) ส่วนปัญหาที่ประสบในระดับน้อยมี 18 เรื่อง



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 24 ปัญหาด้านการให้บริการ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ปัญหาด้านการให้บริการ	รัฐ (N=26)				ราชภัฏและราชมงคล (N=41)				เอกชน (N=26)				รวม (N=93)			
	f	\bar{x}	S.D.	ปล.	f	\bar{x}	S.D.	ปล.	f	\bar{x}	S.D.	ปล.	f	\bar{x}	S.D.	ปล.
	ผู้ใช้บริการไม่มีเวลาในการใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ	20	3.10	1.12	ป	37	3.30	1.15	ป	24	2.38	1.01	น	81	2.98	1.16
ผู้ใช้บริการเสนอแนะไม่สม่ำเสมอ ทำให้ไม่มีการพัฒนา ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด	21	3.00	1.00	ป	38	3.24	1.10	ป	23	2.65	0.93	ป	82	3.01	1.05	ป
ผู้ใช้ไม่สะดวกในการเดินทางไปคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่ร้าน จำหน่าย / ร้านค้า ตามเวลาที่ห้องสมุดกำหนด	19	3.16	1.12	ป	38	3.34	1.07	ป	23	2.78	1.13	ป	80	3.14	1.11	ป
ผู้ใช้บริการไม่ได้ติดตามการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่จากสื่อ ต่างๆจึงเสนอแนะน้อย	17	3.12	0.93	ป	37	3.41	1.01	ป	22	2.82	0.96	ป	76	3.17	1.00	ป
ผู้ใช้บริการเสนอแนะมีจำนวนมาก ทำให้ห้องสมุดบริการไม่ทั่วถึง	17	2.18	0.95	น	37	2.59	1.19	ป	19	2.21	0.71	น	73	2.40	1.04	น
ห้องสมุดจัดกิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอต่อความ ต้องการของผู้ใช้	19	2.53	0.90	ป	37	2.92	1.14	ป	20	2.95	0.76	ป	76	2.83	1.00	ป
แบบฟอร์มเสนอแนะรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศมีรายละเอียดมาก เกินไป	18	1.78	0.94	น	35	2.14	0.88	น	18	2.17	0.79	น	71	2.06	0.88	น
แค่คัดลอกทรัพยากรสารสนเทศที่ส่งไปให้ผู้ใช้ไม่มีความทันสมัย	16	2.19	0.98	น	36	2.14	0.93	น	19	2.32	1.06	น	71	2.20	0.97	น
แค่คัดลอกทรัพยากรสารสนเทศใหม่ไม่ตรงกับสาขาวิชาที่ผู้ใช้ต้องการ	16	2.19	0.75	น	37	2.32	1.13	น	20	2.15	0.99	น	73	2.25	1.01	น
ห้องสมุดจัดร้านจำหน่าย / ร้านค้าในงานออกร้านจำหน่าย หนังสือ (Book Fair) จำนวนน้อยเกินไป	18	2.11	1.02	น	38	2.66	0.99	ป	20	2.45	1.19	น	76	2.47	1.06	น

ตารางที่ 24 ปัญหาด้านการให้บริการ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ต่อ)

ปัญหาด้านการให้บริการ	รัฐ (N=26)				ราชภัฏและราชมงคล (N=41)				เอกชน (N=26)				รวม (N=93)			
	f	\bar{x}	S.D.	ปล.	f	\bar{x}	S.D.	ปล.	f	\bar{x}	S.D.	ปล.	f	\bar{x}	S.D.	ปล.
	ห้องสมุดไม่ให้ผู้ใช้เข้าร่วมเสนอรายชื่อร้านค้าในงานออกร้านจำหน่ายหนังสือ (Book Fair) ทำให้มีร้านค้าไม่หลากหลาย	13	2.46	1.20	น	34	2.09	1.22	น	21	2.10	1.04	น	68	2.16	1.15
ห้องสมุดไม่มีการประสานงานให้ร้านค้านำทรัพยากรสารสนเทศมาเสนอที่ห้องสมุดให้ผู้ใช้คัดเลือก	11	2.00	0.89	น	30	2.13	1.11	น	20	2.25	0.91	น	61	2.15	1.00	น
ห้องสมุดจัดรถบริการให้ผู้ใช้ไปเลือกรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่ร้านจำหน่าย / ร้านค้าไม่เพียงพอ	12	2.25	1.42	น	29	2.48	1.33	น	19	2.32	1.11	น	60	2.38	1.26	น
ห้องสมุดจัดให้ผู้ใช้เสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์แต่ระบบ ชัดข้องบ่อย ทำให้ต้องใช้แบบฟอร์มเสนอแนะเท่านั้น	18	2.06	1.00	น	30	2.30	1.32	น	22	1.91	0.75	น	70	2.11	1.08	น
ห้องสมุดจัดช่องทางแจ้งผลการเสนอแนะไม่หลากหลาย	18	2.44	0.98	น	36	2.83	1.06	ป	22	2.32	0.78	น	76	2.59	0.98	ป
ห้องสมุดแจ้งผลการเสนอแนะให้ผู้ใช้ทราบล่าช้าในกรณีที่ห้องสมุดได้รับตัวเล่มแล้ว	20	2.40	0.99	น	36	2.56	1.05	ป	20	2.25	0.79	น	76	2.43	0.97	น
ห้องสมุดแจ้งผลการเสนอแนะทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) แต่ไม่ถึงผู้ใช้เนื่องจากเกิดปัญหาอินเทอร์เน็ตขัดข้อง	22	1.82	0.91	น	28	2.57	1.23	ป	21	2.05	0.67	น	71	2.18	1.03	น
ผู้ใช้ได้รับทรัพยากรสารสนเทศล่าช้าหลังการเสนอแนะเนื่องจากสำนักพิมพ์ / ร้านค้าส่งผิดชื่อเรื่อง	19	2.00	0.82	น	31	2.23	1.12	น	21	2.10	0.62	น	71	2.13	0.91	น
ห้องสมุดไม่มีการแจ้งผลการเสนอแนะให้ผู้ใช้ทราบในกรณีที่ป็นรายชื่อซ้ำกับที่มีอยู่ในห้องสมุด	16	2.38	1.15	น	33	2.58	1.15	ป	19	2.05	0.78	น	68	2.38	1.07	น

ตารางที่ 24 ปัญหาด้านการให้บริการ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ต่อ)

ปัญหาด้านการให้บริการ	รัฐ (N=26)				ราชภัฏและราชมงคล (N=41)				เอกชน (N=26)				รวม (N=93)			
	f	\bar{x}	S.D.	ปล.	f	\bar{x}	S.D.	ปล.	f	\bar{x}	S.D.	ปล.	f	\bar{x}	S.D.	ปล.
ห้องสมุดไม่มีการแจ้งผลการเสนอแนะให้ผู้รับทราบในกรณีที่ ทรัพยากรสารสนเทศไม่มีการพิมพ์ หรือ จำหน่าย	17	2.12	0.93	น	34	2.38	1.10	น	19	1.95	0.71	น	70	2.20	0.97	น
ห้องสมุดไม่กำหนดระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะ	20	2.60	1.19	ป	37	3.08	1.16	ป	20	2.10	0.79	น	77	2.70	1.15	ป
ห้องสมุดใช้เวลานานในการแจ้งผลการเสนอแนะ ทำให้ผู้ใช้ไม่สนใจใช้บริการเสนอแนะ	20	2.30	1.22	น	35	2.74	1.09	ป	19	2.16	0.69	น	74	2.47	1.06	น

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.5 ปัญหาด้านอื่นๆ

จากการศึกษาปัญหาด้านอื่นๆที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (ตารางที่ 24) โดยรวม พบว่าปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 59-84 แห่ง ประสบมี 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับปานกลางมี 5 เรื่อง เรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ห้องสมุดไม่ได้ทำการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์สำนักพิมพ์ / ร้านค้าให้ผู้ใช้ตรวจสอบก่อนเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (3.04) ห้องสมุดไม่จัดทำรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศใหม่แยกตามกลุ่มสาขาวิชาให้ผู้ใช้ตรวจสอบไว้บนเว็บไซต์ของห้องสมุด (2.84) และห้องสมุดไม่จัดช่องทางให้ผู้ใช้ตรวจสอบรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่เสนอแนะว่าอยู่ในสถานะใด เช่น อยู่ระหว่างการสั่งซื้อ (2.79) ส่วนปัญหาที่ประสบในระดับน้อยมี 2 เรื่อง

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 11-21 แห่ง ประสบมี 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับปานกลางมี 3 เรื่อง เรียงลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ ห้องสมุดไม่ได้ทำการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์สำนักพิมพ์ / ร้านค้าให้ผู้ใช้ตรวจสอบก่อนเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (3.11) ห้องสมุดไม่จัดช่องทางให้ผู้ใช้ตรวจสอบรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่เสนอแนะว่าอยู่ในสถานะใด เช่น อยู่ระหว่างการสั่งซื้อ (3.07) และห้องสมุดไม่จัดทำรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศใหม่แยกตามกลุ่มสาขาวิชาให้ผู้ใช้ตรวจสอบไว้บนเว็บไซต์ของห้องสมุด (2.71) ส่วนปัญหาที่ประสบในระดับน้อยมี 4 เรื่อง

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 31-39 แห่ง ประสบปัญหาด้านอื่นๆ 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับปานกลางมี 6 เรื่อง เรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ห้องสมุดไม่ได้ทำการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์สำนักพิมพ์ / ร้านค้าให้ผู้ใช้ตรวจสอบก่อนเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (3.21) ห้องสมุดไม่จัดทำรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศใหม่แยกตามกลุ่มสาขาวิชาให้ผู้ใช้ตรวจสอบไว้บนเว็บไซต์ของห้องสมุด และห้องสมุดไม่มีคู่มือประกอบการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ (3.08) เท่ากัน ห้องสมุดไม่จัดทำข้อเสนอแนะ และขั้นตอนในการให้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศไว้บนเว็บไซต์ของห้องสมุด (3.03) ส่วนปัญหาที่ประสบในระดับน้อยมี 1 เรื่อง

ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 17-24 แห่ง ประสบปัญหาด้านอื่นๆ 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับปานกลางมี 2 เรื่อง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ ห้องสมุดไม่ได้ทำการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์สำนักพิมพ์ / ร้านค้าให้ผู้ใช้งานตรวจสอบก่อนเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (2.67) และไม่มีสถานที่ในการจัดบริการเสนอแนะภายในห้องสมุด (2.56) ส่วนปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนประสบในระดับน้อยมี 5 เรื่อง



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 25 ปัญหาด้านอื่นๆ จำแนกตามประเภทของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ปัญหาด้านอื่นๆ	รัฐ (N=26)				ราชภัฏและราชมงคล (N=41)				เอกชน (N=26)				รวม (N=93)			
	f	\bar{x}	S.D.	ปค.	f	\bar{x}	S.D.	ปค.	f	\bar{x}	S.D.	ปค.	f	\bar{x}	S.D.	ปค.
	ห้องสมุดไม่ได้ทำการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์สำนักพิมพ์ / ร้านค้า ให้ผู้ใช้ตรวจสอบก่อนเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ	19	3.11	1.10	ป	38	3.21	1.32	ป	21	2.67	1.28	ป	78	3.04	1.26
ห้องสมุดไม่จัดทำรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศใหม่แยกตามกลุ่ม สาขาวิชาให้ผู้ใช้ตรวจสอบไว้บนเว็บไซต์ของห้องสมุด	17	2.71	1.31	ป	38	3.08	1.10	ป	18	2.44	1.20	น	73	2.84	1.19	ป
ห้องสมุดไม่จัดทำข้อเสนอแนะ และขั้นตอนในการใช้บริการเสนอแนะ ทรัพยากรสารสนเทศไว้บนเว็บไซต์ของห้องสมุด	21	2.48	1.21	น	38	3.03	1.17	ป	18	2.33	0.97	น	77	2.71	1.17	ป
ห้องสมุดไม่จัดช่องทางให้ผู้ใช้ตรวจสอบรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศ ที่เสนอแนะว่าอยู่ในสถานะใด เช่น อยู่ระหว่างการสั่งซื้อ	15	3.07	1.22	ป	38	3.00	1.25	ป	22	2.23	1.15	น	75	2.79	1.26	ป
ห้องสมุดไม่มีคู่มือประกอบการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศให้แก่ ผู้ใช้บริการ	21	2.43	1.47	น	39	3.08	1.18	ป	24	2.38	1.13	น	84	2.71	1.28	ป
ไม่มีสถานที่ในการจัดบริการเสนอแนะภายในห้องสมุด	15	2.27	1.22	น	33	2.58	1.25	ป	18	2.56	1.20	ป	66	2.50	1.22	น
พื้นที่ของห้องสมุดคับแคบ ทำให้ไม่สะดวกในการให้บริการ	11	2.18	1.17	น	31	2.16	1.19	น	17	2.35	1.11	น	59	2.22	1.15	น

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ตอนที่ 3 ผู้วิจัยได้จำแนกข้อเสนอแนะเพื่อการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ข้อเสนอแนะด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ 2) ข้อเสนอแนะด้านการจัดการ 3) ข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ 4) ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ โดยรายละเอียดของข้อเสนอแนะด้านต่างๆมีดังต่อไปนี้

3.1 ข้อเสนอแนะด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ (9 แห่ง)

ข้อเสนอแนะด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศระบุไว้ดังนี้

1. ผู้รับผิดชอบควรตรวจสอบรายการทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการเสนอแนะกับฐานข้อมูลห้องสมุดก่อนการจัดซื้อทุกครั้ง เพื่อลดความซ้ำซ้อนกับทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุด (6 แห่ง)
2. ผู้รับผิดชอบควรตรวจสอบราคาของทรัพยากรสารสนเทศจากสำนักพิมพ์ / ร้านค้าให้มีความชัดเจนโดยเฉพาะทรัพยากรภาษาต่างประเทศที่มีราคาแพง (2 แห่ง)
3. ผู้รับผิดชอบควรเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศได้ทุกประเภทตามความต้องการจากนั้นควรนำมาพิจารณาถึงความเหมาะสมเพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุดต่อไป (1 แห่ง)

3.2 ข้อเสนอแนะด้านการจัดการ (23 แห่ง)

ข้อเสนอแนะด้านการจัดการในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศระบุไว้ดังนี้

1. ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายในการจัดบริการให้มีความชัดเจน โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมของห้องสมุด ประเภทของห้องสมุด ขนาด หลักสูตรการเรียนการสอน รวมถึงความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้สามารถเสนอแนะได้ตามความต้องการ (7 แห่ง)
2. ผู้รับผิดชอบควรจัดสรรงบประมาณให้แก่คณะ / ภาควิชาของมหาวิทยาลัยให้มีความเหมาะสมเพื่อให้เกิดการใช้งบประมาณที่มีอยู่จำกัดได้อย่างคุ้มค่า (4 แห่ง)
3. ผู้รับผิดชอบควรควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณอย่างเหมาะสม เนื่องจากงบประมาณที่ได้รับในการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศมีจำกัด (4 แห่ง)

4. ผู้รับผิดชอบควรมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผู้ใช้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดรวมถึงทราบสิทธิในการใช้บริการเสนอแนะของตนเอง (3 แห่ง)
5. ผู้รับผิดชอบควรมีการประชาสัมพันธ์ / แจ้งให้ผู้ใช้ทราบล่วงหน้าว่ามีการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้บริการ ได้มีเวลาในการตัดสินใจ (1 แห่ง)
6. ผู้รับผิดชอบควรมีการประสานงานกับผู้ใช้ในเรื่องการจัดสรรงบประมาณ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับงบประมาณที่ได้รับ / จัดสรร (1 แห่ง)
7. ผู้รับผิดชอบควรมีการวางแผนในการปฏิบัติงานร่วมกัน เพราะการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศเป็นงานที่ต้องมีการประสานร่วมกันหลายฝ่าย เพื่อทำให้เกิดการปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ (1 แห่ง)
8. ผู้บริหารควรจัดบุคลากรเฉพาะในการให้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้ใช้ (1 แห่ง)
9. ผู้รับผิดชอบควรแจ้งงบประมาณที่ได้รับ / จัดสรรในการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ ให้ผู้ใช้บริการทราบ (1 แห่ง)

3.3 ข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ (13 แห่ง)

ข้อเสนอแนะด้านการให้บริการในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศระบุมีดังนี้

1. ผู้รับผิดชอบควรจัดช่องทางในการให้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศให้มีความหลากหลาย เพื่อให้ผู้ใช้บริการ ได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะได้มากขึ้น (6 แห่ง)
2. ผู้รับผิดชอบควรกำหนดระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะและแจ้งผลการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ใช้บริการทราบทุกครั้ง (4 แห่ง)
3. ผู้รับผิดชอบควรจัดรถบริการรับ-ส่งให้อาจารย์ไปเลือกหนังสือที่ร้านค้า / ตัวแทนจำหน่ายหนังสือปีละ 2 ครั้ง เพื่อใช้ในการเรียนการสอน (1 แห่ง)
4. ผู้รับผิดชอบควรจัดกิจกรรม / โครงการร่วมกันเพื่อให้เป็นที่รู้จักคุ้นเคยกันระหว่างบุคลากรที่ให้บริการและผู้ใช้บริการ (1 แห่ง)
5. ควรมีการให้บริการในเชิงรุกโดยนำข้อมูลต่างๆถึงผู้ใช้บริการ เพื่อความสะดวกในการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศแก่ผู้ใช้ (1 แห่ง)

3.4 ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ (3 แห่ง)

ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศระบุมีดังนี้

1. ผู้รับผิดชอบควรตรวจสอบการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์สำนักพิมพ์ / ร้านค้าว่าใช้งานได้ อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้งานได้สะดวก (1 แห่ง)
2. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ในทุกด้าน (1 แห่ง)
3. ควรมีความร่วมมือระหว่างเครือข่ายของห้องสมุดในการเจรจาต่อรอง / จัดซื้อ ทรัพยากรสารสนเทศในลักษณะภาคีเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศอย่าง สูงสุด (1 แห่ง)



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทนี้เป็นการนำเสนอเนื้อหาการวิจัยเรื่อง การจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในด้านวัตถุประสงค์ของการวิจัย สมมติฐานของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล สรุปผลการพิสูจน์สมมติฐาน ข้อเสนอแนะ และแนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษา

1. การจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในด้านวัตถุประสงค์ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ การจัดการ และการให้บริการ
2. ปัญหาในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศเพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ใช้วิธีการประชาสัมพันธ์โดยแจ้งให้ทราบในกิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ และจัดให้ผู้ใช้กรอกรายการบรรณานุกรมพร้อมข้อมูลติดต่อกลับ และส่งให้ห้องสมุด
2. ปัญหาในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบในระดับมาก คือ ห้องสมุดได้รับงบประมาณในการจัดบริการไม่เพียงพอ และห้องสมุดจัดกิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ห้องสมุดที่เป็นห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัยที่มีการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด ในการศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับผิดชอบในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 114 แห่ง แห่งละ 1 คน รวม 114 คน ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยในด้านวัตถุประสงค์ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ การจัดการ และการให้บริการ (ตารางที่ 3-20)

ตอนที่ 2 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 21-25)

จากแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งสิ้น 114 ชุด ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 93 ชุด (ร้อยละ 81.58) เมื่อพิจารณาจากการส่งและรับคืนแบบสอบถามตามสังกัดของผู้ตอบพบว่า ได้รับแบบสอบถามคืนจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 26 แห่ง (ร้อยละ 92.86) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏจำนวน 34 แห่ง (ร้อยละ 85.00) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 7 แห่ง (ร้อยละ 77.78) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 26 แห่ง (ร้อยละ 70.27)

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล

1. การจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

การจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย จะศึกษาครอบคลุมในเรื่องต่างๆ ดังนี้ วัตถุประสงค์ในการจัดบริการ ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ ภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ กลุ่มสาขาวิชาที่ได้รับการเสนอแนะ นโยบายในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ ผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบายการจัดบริการเสนอแนะ ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ แหล่งที่มาและจำนวนงบประมาณที่ใช้ การแยกจากงบประมาณการจัดซื้อ การประชาสัมพันธ์บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ การประเมินการจัดบริการ รอบเวลาการประเมินการจัดบริการ การนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ วิธีการให้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ การแจ้งผลการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ใช้งทราบ ระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ ผลการวิจัยมีดังนี้

1.1 วัตถุประสงค์ในการจัดบริการ

จากการศึกษาวัตถุประสงค์ในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย (ตารางที่ 3) โดยรวม พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 90 แห่ง (ร้อยละ 96.77) จัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศเพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ทุกแห่ง เท่ากัน (ร้อยละ 100.00) จัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศเพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และเพื่อสร้างความพึงพอใจและทัศนคติที่ดีของผู้ใช้บริการต่อห้องสมุด สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทุกแห่ง (ร้อยละ 100.00) จัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศเพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน จำนวนมากที่สุด 23 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 88.46) จัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศเพื่อจัดหา

ทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และเพื่อพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดให้มีความทันสมัย จากผลการวิจัยดังกล่าวเห็นได้ว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเกือบทั้งหมดจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศเพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

ดังนั้น ผลที่ได้จากการศึกษาเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 1 ที่ว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศเพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

จากผลการศึกษา ที่พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศเพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้นั้น เห็นได้ว่าความต้องการของผู้ใช้เป็นสิ่งที่ห้องสมุดควรคำนึงถึง และผู้ใช้ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีหลายกลุ่ม เช่น อาจารย์ใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อประกอบการสอน และทำวิจัย ดังที่ปรากฏในผลการวิจัยของ อมรัตน์ อนุวัช (2543) พบว่าอาจารย์มีวัตถุประสงค์ในการเสนอแนะเพื่อการเขียนตำรามากที่สุด เช่นเดียวกับกับผลการวิจัยของ นิตยา ปานเพชร (2549) ระบุว่าอาจารย์มีวัตถุประสงค์ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือ คือ ผลิตเอกสารประกอบการสอน และผลการวิจัยของ สุภัทราภรณ์ กุลภา (2547) พบว่าวัตถุประสงค์ในการเสนอแนะหนังสือของอาจารย์ เพื่อประกอบการสอนนิตยระดับปริญญาบัณฑิต เช่นเดียวกับกับผลการวิจัยของ นภลัย ทองปิ่น และเทพี เฟ็งพินิจ (2548) ระบุว่าอาจารย์เสนอแนะหนังสือ เพื่อเตรียมหนังสือสำหรับการสอน อีกทั้งผลการวิจัยของ Kuo (2000) พบว่าวัตถุประสงค์ในการเสนอแนะหนังสือของอาจารย์ เพื่อให้ให้นักศึกษาใช้ประกอบการเรียน และอาจารย์เสนอแนะหนังสือให้กับนักศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะต้องจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างแท้จริง อันเป็นความสำเร็จสูงสุดของห้องสมุด

1.2 ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ

จากการศึกษาประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ (ตารางที่ 4) โดยรวมพบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จำนวน 64 แห่ง (ร้อยละ 68.82) จำกัดประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ โดยจำแนกเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน

17 แห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 31 แห่ง และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 16 แห่ง เมื่อพิจารณาจากห้องสมุดที่มีการจำกัดประเภททรัพยากรสารสนเทศ พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทุกแห่ง (ร้อยละ 100.00) ได้รับการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนทุกแห่ง เท่ากัน(ร้อยละ 100.00)ได้รับการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ส่วนห้องสมุดจำนวน 29 แห่ง (ร้อยละ 31.18)ไม่จำกัดประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ โดยจำแนกเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 9 แห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 10 แห่ง และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 10 แห่ง

เมื่อพิจารณาแยกตามประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ พบว่าทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐทุกแห่ง เท่ากัน (ร้อยละ 100.00) ได้รับการเสนอแนะ หนังสือแบบเรียนและตำรา หนังสือวิชาการ หนังสืออ้างอิง สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 30 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 96.77) ได้รับการเสนอแนะ หนังสือวิชาการ หนังสือนวนิยาย ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนทุกแห่ง (ร้อยละ 100.00) ได้รับการเสนอแนะ หนังสือวิชาการ ส่วนทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 15 แห่ง (ร้อยละ 93.75) ได้รับการเสนอแนะ ฐานข้อมูลออนไลน์ สำหรับทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศน พบว่าทั้งห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน ทุกแห่ง (ร้อยละ 100.00) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวนมากที่สุด 28 แห่ง (ร้อยละ 96.55) ได้รับการเสนอแนะ วิดิทัศน์สื่อการสอน

จากผลการศึกษา ที่พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ได้รับการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Rahman and Darus (2004) ระบุว่าอาจารย์เสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์มากที่สุด เช่นเดียวกับผลการวิจัยของ สมจิต รัตนสวนจิก (2549) พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการแนะนำสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์มากที่สุด สำหรับผลจากการศึกษา ที่พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ได้รับการเสนอแนะ หนังสือแบบเรียนและตำรา เนื่องจากห้องสมุดเห็นว่าหนังสือแบบเรียนและตำราเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่มีความสำคัญ และจำเป็นสำหรับการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยที่เน้นการเรียนรู้ด้วยตนเองซึ่ง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุภัทราภรณ์

กฤตภา (2547) พบว่าอาจารย์ส่วนใหญ่เสนอแนะหนังสือแบบเรียนและตำรา ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับรายวิชาที่สอน

1.3 ภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ

จากการศึกษาภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ (ตารางที่ 5) โดยรวม พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จำนวน 58 แห่ง (ร้อยละ 62.37) ไม่จำกัดภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ โดยจำแนกเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 19 แห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 25 แห่ง และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 14 แห่ง ส่วนห้องสมุดจำนวน 35 แห่ง (ร้อยละ 62.37) จำกัดภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ โดยจำแนกเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 7 แห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 16 แห่ง และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 12 แห่ง เมื่อพิจารณาจากห้องสมุดที่มีการจำกัดภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยทุกแห่ง (ร้อยละ 100.00) ได้รับการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศภาษาไทย

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุดที่มีการจำกัดภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐทุกแห่ง เท่ากัน (ร้อยละ 100.00) ได้รับการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศภาษาไทย และภาษาอังกฤษ สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนทุกแห่ง (ร้อยละ 100.00) ได้รับการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศภาษาไทย

1.4 กลุ่มสาขาวิชาที่ได้รับการเสนอแนะ

จากการศึกษากลุ่มสาขาวิชาที่ได้รับการเสนอแนะ (ตารางที่ 6) โดยรวม พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จำนวน 67 แห่ง (ร้อยละ 72.04) ไม่จำกัดกลุ่มสาขาวิชาที่ได้รับการเสนอแนะ โดยจำแนกเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 18 แห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 35 แห่ง และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 14 แห่ง ส่วนห้องสมุดจำนวน 26 แห่ง (ร้อยละ 27.96) จำกัดกลุ่มสาขาวิชาที่ได้รับการเสนอแนะ โดยจำแนกเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 8 แห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 6 แห่ง และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 12 แห่ง เมื่อพิจารณาจากห้องสมุดที่มีการจำกัดกลุ่มสาขาวิชาที่ได้รับการเสนอแนะ พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 24 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 92.31) ได้รับการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศในกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์ และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์กายภาพและเทคโนโลยี

เมื่อพิจารณาจากห้องสมุดที่มีการจำกัดกลุ่มสาขาวิชาที่ได้รับการเสนอแนะ พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐทุกแห่ง เท่ากัน (ร้อยละ 100.00) ได้รับการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศในกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์ และกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทุกแห่ง เท่ากัน (ร้อยละ 100.00) ได้รับการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศในกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์ และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์กายภาพและเทคโนโลยี และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 11 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 91.67) ได้รับการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศในกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์ และกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์กายภาพและเทคโนโลยี

จากผลการศึกษา ที่พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ไม่จำกัดกลุ่มสาขาวิชาในการเสนอแนะอาจเป็นเพราะ มหาวิทยาลัยมีหลักสูตรการเรียนการสอนที่หลากหลาย ห้องสมุดในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยจึงเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการ เสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศได้ตามความต้องการสอดคล้องกับความสนใจ และเหมาะสมกับกลุ่มสาขาวิชาที่สอนหรือเรียน

1.5 นโยบายในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศ

จากการศึกษานโยบายในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศ (ตารางที่ 7) โดยรวม พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จำนวน 67 แห่ง (ร้อยละ 72.04) มีการกำหนดนโยบายในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศ โดยจำแนกเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 19 แห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 27 แห่ง และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 21 แห่ง เมื่อพิจารณาจากห้องสมุดที่มีการกำหนดนโยบาย พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 45 แห่ง (ร้อยละ 67.16) กำหนดนโยบายในด้านผู้มีสิทธิ์ใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศ ส่วนห้องสมุดจำนวน 26 แห่ง (ร้อยละ 27.96) ไม่มีการกำหนดนโยบายในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศ โดยจำแนกเป็นห้องสมุด

มหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 7 แห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 14 แห่ง และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 5 แห่ง

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุดที่มีการกำหนดนโยบาย พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 12 แห่ง (ร้อยละ 63.16) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 15 แห่ง (ร้อยละ 71.43) กำหนดนโยบายในด้านผู้มีสิทธิ์ใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 20 แห่ง (ร้อยละ 74.07) กำหนดนโยบายในด้านจำนวนงบประมาณที่กำหนดให้เสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

จากผลการศึกษา ที่พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีการกำหนดนโยบายในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ และการกำหนดนโยบายในด้านผู้มีสิทธิ์ใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ อาจเป็นเพราะการกำหนดนโยบายในด้านผู้มีสิทธิ์ใช้บริการเป็นเรื่องสำคัญที่ช่วยการกำหนดสิทธิ์ของผู้ใช้กลุ่มเป้าหมายให้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ อย่างเช่น อาจารย์ อีกทั้งการกำหนดนโยบายด้านผู้มีสิทธิ์ใช้บริการอาจจะมี ความแตกต่างกันแล้วแต่กิจกรรมที่ห้องสมุดจัด ดังนั้นการกำหนดนโยบายด้านผู้มีสิทธิ์ใช้บริการ ต้องมีความชัดเจนเพื่อใช้เป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้ใช้ เพื่อให้ผู้ใช้ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศมากขึ้นด้วย

1.6 ผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบายการจัดบริการเสนอแนะ

ทรัพยากรสารสนเทศ

จากการศึกษาผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบายจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (ตารางที่ 7) โดยรวม พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 48 แห่ง (ร้อยละ 71.64) มีผู้อำนวยการหรือหัวหน้าห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบาย

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าห้องสมุด 3 ประเภท ทั้งห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 13 แห่ง (ร้อยละ 68.42) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 19 แห่ง (ร้อยละ 70.37) รวมทั้งห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 16 แห่ง (ร้อยละ 76.19) มีผู้อำนวยการหรือหัวหน้าห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบายการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ โดยห้องสมุด

จำนวนมากที่สุด 17 แห่งระบอบเขตงานที่รับผิดชอบ คือ กำหนดนโยบายในการจัดบริการ เสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในด้านต่างๆเพื่อนำไปปฏิบัติ

1.7 ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

จากการศึกษาผู้รับผิดชอบในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (ตารางที่ 9) โดยรวม พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 76 แห่ง (ร้อยละ 81.72) มีฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเป็นผู้รับผิดชอบ

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าห้องสมุด 3 ประเภท ทั้งห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 24 (ร้อยละ 92.31) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 36 แห่ง (ร้อยละ 87.80) รวมทั้งห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 16 แห่ง (ร้อยละ 61.54) มีฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ โดยห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 29 แห่ง ระบอบเขตงานที่รับผิดชอบ คือ จัดหา จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามการเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ที่พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ เพราะหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับการงานจัดหา จัดซื้อ โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดบริการเสนอแนะ ดังนี้ เมื่อผู้รับผิดชอบได้รับรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศจากผู้ใช้ทุกช่องทาง จะต้องนำมาตรวจสอบฉบับซ้ำกับฐานข้อมูลของห้องสมุดทุกครั้ง ถ้าตรวจสอบไม่พบฉบับซ้ำจึงดำเนินการติดต่อร้านค้าเพื่อจัดซื้อ และเมื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศได้แล้วผู้รับผิดชอบควรแจ้งผลการเสนอแนะให้ผู้ใช้ทราบทันที รวมไปถึงการกำหนดรูปแบบการจัดกิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศให้มีความหลากหลายเหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการ (จันทนีย์ พาณิชผล, สัมภาษณ์; บังอร นพกุล, สัมภาษณ์)

1.8 แหล่งที่มาของงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการ

จากการศึกษาแหล่งที่มาของงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการ (ตารางที่ 10) โดยรวม พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จำนวน 75 แห่ง (ร้อยละ 80.65) ใช้งบประมาณใน

การจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ โดยจำแนกเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 19 แห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 33 แห่ง และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 23 แห่ง เมื่อพิจารณาจากห้องสมุดที่มีการใช้งบประมาณในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัย จำนวนมากที่สุด 48 แห่ง (ร้อยละ 64.00) ใช้งบประมาณมหาวิทยาลัยในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนห้องสมุดจำนวน 18 แห่ง (ร้อยละ 19.35) ไม่ได้ใช้งบประมาณในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศโดยจำแนกเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 7 แห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 8 แห่ง และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 3 แห่ง

เมื่อพิจารณาจากห้องสมุดที่มีการใช้งบประมาณในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 13 แห่ง (ร้อยละ 68.42) ใช้งบประมาณรายได้ของห้องสมุดในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 21 แห่ง (ร้อยละ 63.64) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 22 แห่ง (ร้อยละ 95.65) ใช้งบประมาณมหาวิทยาลัยในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

1.9 จำนวนงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการ

จากการศึกษาจำนวนงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (ตารางที่ 11) โดยรวม พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 38 แห่ง (ร้อยละ 50.67) ใช้งบประมาณในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศน้อยกว่า 50,000 บาท

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 12 แห่ง (ร้อยละ 63.16) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 18 แห่ง (ร้อยละ 54.55) ใช้งบประมาณในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศน้อยกว่า 50,000 บาท สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 10 แห่ง (ร้อยละ 43.48) ไม่สามารถระบุจำนวนงบประมาณที่ใช้ในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศได้

1.10 การแยกจากงบประมาณการจัดซื้อ

จากการศึกษาการแยกจากงบประมาณการจัดซื้อ (ตารางที่ 12) โดยรวม พบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 49 แห่ง (ร้อยละ 65.33) ใช้งบประมาณแยกจากงบประมาณการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศปกติ

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าห้องสมุด 3 ประเภท ทั้งห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 14 แห่ง (ร้อยละ 73.68) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 23 แห่ง (ร้อยละ 69.70) รวมถึงห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 12 แห่ง (ร้อยละ 60.87) ใช้งบประมาณแยกจากงบประมาณการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ โดยห้องสมุดจำนวนมากที่สุด 11 แห่งเท่ากัน ระบุเหตุผลในการใช้งบประมาณแยกจากงบประมาณการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามปกติ คือ สะดวกในการจัดการงบประมาณจึงแยกเป็นโครงการหรือกิจกรรมโดยเฉพาะ และดำเนินงานตามนโยบายของห้องสมุดในการแยกใช้งบประมาณตามหมวด

1.11 การประชาสัมพันธ์บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

จากการศึกษาการประชาสัมพันธ์บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (ตารางที่ 13) โดยรวม พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยทุกแห่ง (ร้อยละ 100.00) มีการประชาสัมพันธ์บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 67 แห่ง (ร้อยละ 72.04) ประชาสัมพันธ์โดย จัดส่งจดหมายเวียนไปตามคณะ/ภาควิชาของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีวิธีการประชาสัมพันธ์โดย แจ้งให้ทราบในกิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่จำนวน 59 แห่ง (ร้อยละ 63.44) และโดยจัดทำบล็อก (Blog) ประกาศบนเว็บไซต์ของห้องสมุดจำนวน 50 แห่ง (ร้อยละ 53.76)

ดังนั้น ผลที่ได้จากการศึกษาเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 1 ที่ว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ ใช้วิธีการประชาสัมพันธ์โดยแจ้งให้ทราบในกิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 21 แห่ง (ร้อยละ 80.77) ประชาสัมพันธ์โดยแจ้งให้ทราบในกิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 32 แห่ง (ร้อยละ 78.05) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 18 แห่ง (ร้อยละ 69.23) ประชาสัมพันธ์โดย จัดส่งจดหมายเวียนไปตามคณะ/ภาควิชาของมหาวิทยาลัย

จากผลการศึกษา ที่พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีการประชาสัมพันธ์บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ และจัดส่งจดหมายเวียนไปตามคณะ/ภาควิชาของมหาวิทยาลัย อาจเป็นเพราะ ห้องสมุดต้องการแจ้งให้ผู้ใช้กลุ่มเป้าหมายที่เป็นอาจารย์ได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดเนื่องจากเป็นกลุ่มผู้ใช้ที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาเฉพาะ อีกทั้งยังเป็นวิธีการประชาสัมพันธ์ที่สะดวกและเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้เป้าหมายได้โดยตรงเพราะมีการจัดส่งจดหมายเวียนไปตามคณะ/ภาควิชาที่อาจารย์สังกัด สำหรับผลจากการศึกษา ที่พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีการประชาสัมพันธ์บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ และแจ้งให้ทราบในกิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ อาจเป็นเพราะ ต้องการเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้เป้าหมายที่เป็นนักศึกษาให้เข้ามาใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศจำนวนมากขึ้น โดยเฉพาะนักศึกษาระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอกที่มีความรู้ในสาขาวิชาเฉพาะเป็นอย่างดี

1.12 การประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

จากการศึกษาการประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (ตารางที่ 14) โดยรวม พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จำนวน 48 แห่ง (ร้อยละ 51.61) มีการประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ โดยจำแนกเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 12 แห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 22 แห่ง และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 14 แห่ง เมื่อพิจารณาจากห้องสมุดที่มีการประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 28 แห่ง (ร้อยละ 58.33) ประเมินการจัดบริการโดยจัดทำสถิติการใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนห้องสมุดจำนวน 45 แห่ง (ร้อยละ 48.39) ไม่มีการประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ โดยจำแนกเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 14 แห่ง ห้องสมุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 19 แห่ง และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 12 แห่ง

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุดที่มีการประเมินการจัดบริการ พบว่าห้องสมุด 3 ประเภท ทั้งห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 7 แห่ง (ร้อยละ 58.33) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 13 แห่ง (ร้อยละ 59.09) รวมทั้งห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 8 แห่ง (ร้อยละ 57.14) ประเมินการจัดบริการ โดยจัดทำสถิติการใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

จากผลการศึกษาดังกล่าว เห็นได้ว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่มีการประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนใหญ่ประเมินการจัดบริการเสนอแนะโดยจัดทำสถิติการใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ เนื่องจากการจัดทำสถิติการใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศจัดทำได้ง่าย และเป็นตัวชี้วัดได้ว่ามีจำนวนผู้เข้ามาใช้บริการจำนวนมากหรือน้อย ถ้ามีผู้เข้ามาใช้บริการจำนวนมากก็แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการสนใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ และการจัดกิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศก็จะเป็นประโยชน์ในการให้บริการผู้ใช้ต่อไป

1.13 รอบเวลาการประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

จากการศึกษารอบเวลาการประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (ตารางที่ 15) โดยรวม พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 23 แห่ง (ร้อยละ 47.92) ประเมิน 2 ครั้งต่อปี

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 11 แห่ง (ร้อยละ 91.67) ประเมิน 1 ครั้งต่อปี สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 13 แห่ง (ร้อยละ 59.09) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 9 แห่ง (ร้อยละ 64.28) ประเมิน 2 ครั้งต่อปี

จากผลการศึกษา ที่พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุดมักมีรอบเวลาการประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ 2 ครั้งต่อปี อาจเป็นเพราะ ห้องสมุดได้กำหนดให้มีการประเมินตามช่วงระยะเวลา 6 เดือนที่จัดให้มีการประเมินในแต่ละครั้ง หรือเป็นการประเมินตามภาคการศึกษาของแต่ละมหาวิทยาลัย

1.14 การนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

จากการศึกษาการนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดบริการ (ตารางที่ 16) โดยรวมพบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยทุกแห่ง (ร้อยละ 100.00) นำผลการประเมินไปใช้ในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ โดยห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 35 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 72.92) นำผลการประเมินไปใช้วางแผนการจัดบริการครั้งต่อไป และปรับปรุงวิธีการให้บริการ

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 11 แห่ง (ร้อยละ 91.67) นำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงวิธีการให้บริการ สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 18 แห่ง (ร้อยละ 81.82) นำผลการประเมินไปใช้วางแผนการจัดบริการครั้งต่อไป ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 9 แห่ง (ร้อยละ 64.29) นำผลการประเมินไปใช้วางแผนงบประมาณในการจัดบริการ

จากผลการศึกษา ที่พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีการนำผลการประเมินไปใช้ และนำผลการประเมินไปใช้วางแผนการจัดบริการครั้งต่อไป เนื่องจากผลการประเมินที่ได้จะช่วยนำมาปรับปรุงวางแผนการดำเนินงานแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆที่เป็นปัญหาจากการจัดกิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด และห้องสมุดก็ต้องยอมรับผลการประเมินรวมถึงข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ใช้เพื่อนำมาปรับปรุงวางแผนในการจัดบริการให้มีประสิทธิภาพครั้งต่อไป (วาทิน ฐาปนวงศ์สานติ 2543: 188) นอกจากนี้ผลที่ได้จากการประเมินยังมีประโยชน์อย่างยิ่งในการนำมาปรับปรุงวิธีการให้บริการ เช่น เพิ่มช่องทางการจัดกิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศให้หลากหลายมากขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้

1.15 ผู้ใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

จากการศึกษาผู้ให้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (ตารางที่ 17) โดยรวมพบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยทุกแห่ง (ร้อยละ 100.00) ผู้ใช้บริการ คือ อาจารย์

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐทุกแห่ง เท่ากัน (ร้อยละ 100.00) ผู้ใช้บริการ คือ อาจารย์ นักศึกษา และบุคลากร สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทุกแห่ง เท่ากัน (ร้อยละ 100.00) ผู้ใช้บริการ คือ อาจารย์ และนักศึกษา ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนทุกแห่ง (ร้อยละ 100.00) ผู้ใช้บริการ คือ อาจารย์

จากผลการศึกษา ที่พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยทุกแห่ง ผู้ใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ คือ อาจารย์ เพราะอาจารย์เป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาเฉพาะเป็นบุคคลกลุ่มแรกที่ต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อเตรียมการสอน ใช้ทำวิจัย กำหนดหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย (จันทนีย์ พาณิชผล, สัมภาษณ์; บังอร นพกุล, สัมภาษณ์) ทำให้อาจารย์เป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของห้องสมุด ห้องสมุดจึงต้องการให้อาจารย์เป็นผู้เสนอแนะมากที่สุด และเมื่ออาจารย์เสนอแนะแล้วจะมีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างต่อเนื่องไปยังกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษาหรือบุคคลอื่นที่สนใจทั่วไป (ธนัช บุญจันทร์, สัมภาษณ์; สายฝน เต่าแก้ว, สัมภาษณ์) ดังนั้น บรรณารักษ์/ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการ ต้องขอความร่วมมือจากอาจารย์ในการพิจารณาเลือกหรือเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศสาขาวิชาต่างๆ เพื่อให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่ดีมีคุณภาพ

1.16 วิธีการให้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

จากการศึกษาวิธีการให้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (ตารางที่ 18) โดยรวม พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 64 แห่ง (ร้อยละ 68.82) มีวิธีการให้บริการคือจัดส่งแบบฟอร์มการเสนอแนะรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศไปยังคณะ/ภาควิชาของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีวิธีการให้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ ดังนี้ จัดงานออกร้านจำหน่ายหนังสือประจำปี (Book Fair) และจัดให้มีการเสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุดจำนวน 60 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 64.52) จัดให้มีการเสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศจากร้านค้านำมาเสนอที่ห้องสมุดจำนวน 54 แห่ง (ร้อยละ 58.06) จัดส่งแค็ตตาล็อก (Catalog) ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ไปยังคณะ/ภาควิชาของมหาวิทยาลัยจำนวน

52 แห่ง (ร้อยละ 55.91) จัดให้ผู้ใช้อกรายการบรรณานุกรมพร้อมข้อมูลติดต่อกลับ และส่งให้ห้องสมุดจำนวน 48 แห่ง (ร้อยละ 51.61)

ดังนั้น ผลที่ได้จากการศึกษาเป็นไปตามสมมติฐาน ข้อ 1 ที่ว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ มีวิธีการให้บริการ คือ จัดให้ผู้ใช้อกรายการบรรณานุกรมพร้อมข้อมูลติดต่อกลับ และส่งให้ห้องสมุด

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 22 แห่ง (ร้อยละ 82.62) มีวิธีการให้บริการคือ จัดให้มีการเสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 31 แห่ง (ร้อยละ 75.61) มีวิธีการให้บริการคือ จัดส่งแบบฟอร์มการเสนอแนะรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศไปยังคณะ/ภาควิชาของมหาวิทยาลัย ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 17 แห่งเท่ากัน (ร้อยละ 65.38) มีวิธีการให้บริการคือ จัดส่งแบบฟอร์มการเสนอแนะรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศไปยังคณะ/ภาควิชาของมหาวิทยาลัย และจัดส่งแค็ตตาล็อก (Catalog) ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ไปยังคณะ/ภาควิชาของมหาวิทยาลัย

จากผลการศึกษา ที่พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ จัดให้ผู้ใช้อกรายการบรรณานุกรมพร้อมข้อมูลติดต่อกลับ และส่งให้ห้องสมุด มีห้องสมุดมหาวิทยาลัยเพียง 48 แห่ง (ร้อยละ 51.61) ที่มีวิธีการให้บริการดังกล่าว อาจเป็นเพราะวิธีการให้บริการนี้เหมาะสำหรับผู้ใช้ที่มีเวลาเข้ามาใช้บริการในห้องสมุด โดยห้องสมุดจะจัดแบบฟอร์มไว้บริเวณจุดให้บริการต่างๆ แต่เนื่องจากกลุ่มผู้ใช้เป้าหมายของห้องสมุด คือ อาจารย์ ที่มีภารกิจการสอนมากทำให้ไม่มีเวลาในการเข้ามาใช้บริการวิธีการให้บริการนี้จึงไม่ได้รับความสนใจจากห้องสมุดที่จัดเป็นวิธีให้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

อย่างไรก็ตาม ยังพบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่ (ร้อยละ 80.77) มีวิธีการให้บริการ โดยจัดให้ผู้ใช้อกรายการบรรณานุกรมพร้อมข้อมูลติดต่อกลับ และส่งให้ห้องสมุด แสดงให้เห็นว่าวิธีการให้บริการดังกล่าวช่วยในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ ประกอบกับในงานวิจัยของ วาสนา ธนะสุข (2543) และนิสากร อัครสุวรรณกุล (2552) ได้กล่าวถึงแบบฟอร์มที่ห้องสมุดจัดให้ผู้ใช้อกรายการบรรณานุกรมประกอบด้วย ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง สถานที่พิมพ์ สำนักพิมพ์ ปีพิมพ์ สำหรับข้อมูลติดต่อกลับ ประกอบด้วย ชื่อผู้เสนอแนะ คณะที่สังกัด อีเมลติดต่อกลับ โดยที่ห้องสมุดจะเตรียมแบบฟอร์มสำหรับให้ผู้ใช้อกรายการบรรณานุกรม

ให้บริการต่างๆ เมื่อผู้ใช้กรอกรายละเอียดครบถ้วนจัดส่งให้บรรณารักษ์/ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศบริเวณห้องสมุด

สำหรับผลจากการศึกษา ที่พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุดจัดส่งแบบฟอร์มการเสนอแนะรายชื่อทรัพยากรสารนิเทศไปยังคณะ/ภาควิชาของมหาวิทยาลัย อาจเป็นเพราะ เป็นวิธีที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการให้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศ ดังเช่น ผลการวิจัยของ สุกัทรารณณ์ กุลภา (2547) พบว่าอาจารย์มีส่วนร่วมในการเสนอแนะโดยกรอกรายชื่อหนังสือที่ต้องการลงแบบฟอร์มที่ห้องสมุดคณะจัดส่งไปให้มากที่สุด เช่นเดียวกับผลการวิจัยของ สมจิต รัตนสวนจิก (2549) ระบุว่าผู้ใช้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะโดยกรอกแบบฟอร์มแนะนำสั่งชื่อมากที่สุด

1.17 การแจ้งผลการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศให้ผู้ใช้ทราบ

จากการศึกษาการแจ้งผลการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศ (ตารางที่ 19) โดยรวมพบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จำนวน 83 แห่ง (ร้อยละ 89.25) มีการแจ้งผลการเสนอแนะให้ผู้ใช้ทราบ โดยจำแนกเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 24 แห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 36 แห่ง และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 23 แห่ง เมื่อพิจารณาจากห้องสมุดที่มีการแจ้งผลการเสนอแนะให้ผู้ใช้ทราบ พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 50 แห่ง (ร้อยละ 60.24) แจ้งผลการเสนอแนะทางโทรศัพท์ ส่วนห้องสมุดจำนวน 10 แห่ง (ร้อยละ 10.75) ไม่มีการแจ้งผลการเสนอแนะให้ผู้ใช้ทราบ โดยจำแนกเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 2 แห่ง ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 5 แห่ง และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 3 แห่ง

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุดที่มีการแจ้งผลการเสนอแนะให้ผู้ใช้ทราบ พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 21 แห่ง (ร้อยละ 87.50) แจ้งผลการเสนอแนะทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 21 แห่ง (ร้อยละ 58.33) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 14 แห่ง (ร้อยละ 60.87) แจ้งผลการเสนอแนะทางโทรศัพท์

จากผลการศึกษา ที่พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่แจ้งผลการเสนอแนะให้ผู้ใช้ทราบทางโทรศัพท์ ซึ่งเป็นวิธีการแจ้งผลการเสนอแนะ เช่นเดียวกับ ห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพราะเป็นวิธีการแจ้งผลการเสนอแนะที่สะดวก รวดเร็วเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการ ได้เป็นอย่างดี (จันทนีย์ พาณิชผล, สัมภาษณ์)

1.18 ระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

จากการศึกษาระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (ตารางที่ 20) โดยรวม พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวนมากที่สุด 42 แห่ง (ร้อยละ 50.60) ใช้ระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะน้อยกว่า 1 เดือน

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวนมากที่สุด 13 แห่ง (ร้อยละ 54.17) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากที่สุด 14 แห่ง (ร้อยละ 60.87) ใช้ระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะน้อยกว่า 1 เดือน สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวนมากที่สุด 16 แห่ง (ร้อยละ 44.44) ใช้ระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะ 1-3 เดือน

ผลจากการศึกษา ที่พบว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะน้อยกว่า 1 เดือน ซึ่งเป็นระยะเวลาที่ใกล้เคียงกับระยะเวลาที่ระบุในงานวิจัยของ สมจิต รัตนสวนจิก (2549) คือ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามใช้ระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะประมาณ 1 เดือน เช่นเดียวกับ ห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ใช้ระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะประมาณ 1 เดือน (จันทนีย์ พาณิชผล, สัมภาษณ์)

2. ปัญหาในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

ปัญหาในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยนั้น จะศึกษาครอบคลุมในเรื่องต่างๆ ดังนี้ ปัญหาในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ ด้านการจัดการ ด้านการให้บริการ และด้านอื่นๆ

2.1 ปัญหาในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศโดยรวม

จากการศึกษาปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (ตารางที่ 21) พบว่าปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบมี 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย สำหรับปัญหาที่ประสบในระดับปานกลาง คือ ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ (2.91) ปัญหาด้านอื่นๆ (2.69) ปัญหาด้านการจัดการ (2.58) ส่วนปัญหาที่ประสบในระดับน้อย คือ ปัญหาด้านการให้บริการ (2.47)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐประสบมี 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย สำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ประสบปัญหาในระดับปานกลาง ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนประสบปัญหาในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศระดับน้อยเท่านั้น

2.2 ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ

จากการศึกษาปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (ตารางที่ 21) โดยรวม พบว่าปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 73-89 แห่ง ประสบมี 3 ระดับ คือ ระดับมาก ระดับปานกลาง และระดับน้อย สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับมากมี 2 เรื่อง เรียงลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ ทรัพยากรสารสนเทศจากต่างประเทศมีราคาแพง ทำให้ห้องสมุดสั่งซื้อได้น้อย (3.60) และการสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศจากต่างประเทศมีความล่าช้าไม่ทันตามความต้องการของผู้ใช้ (3.55)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 19-25 แห่ง ประสบมี 3 ระดับ คือ ระดับมาก ระดับปานกลาง และระดับน้อย สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับมากมี 2 เรื่อง ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศจากต่างประเทศมีความล่าช้าไม่ทันตามความต้องการของผู้ใช้ (3.76) ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 33-41 แห่ง ประสบปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ 3 ระดับ คือ ระดับมาก ระดับปานกลาง และระดับน้อย สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับมากมี 2 เรื่อง ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ

ทรัพยากรสารนิเทศจากต่างประเทศมีราคาแพง ทำให้ห้องสมุดสั่งซื้อได้น้อย (3.78) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 21-25 แห่ง ประสบปัญหาด้านทรัพยากรสารนิเทศที่ได้รับการเสนอแนะ 2 ระดับ คือระดับปานกลาง และระดับน้อย สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับปานกลางมี 7 เรื่อง ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การสั่งซื้อทรัพยากรสารนิเทศจากต่างประเทศมีความล่าช้าไม่ทันตามความต้องการของผู้ใช้ (3.33)

ผลจากการศึกษา การสั่งซื้อทรัพยากรสารนิเทศจากต่างประเทศมีความล่าช้าไม่ทันตามความต้องการของผู้ใช้ เป็นไปตามงานวิจัยของ อมรัตน์ อนวัช (2543) ที่พบว่าห้องสมุดต้องจัดซื้อหนังสือภาษาต่างประเทศผ่านตัวแทนร้านค้าในประเทศไทยให้สั่งซื้อจากต่างประเทศจึงต้องใช้ระยะเวลาเกิน 3 เดือนขึ้นไปหลังการเสนอแนะ อาจเป็นเพราะหนังสือภาษาต่างประเทศบางรายชื่อไม่มีขายในประเทศไทยต้องสั่งผ่านตัวแทนร้านค้าในประเทศ ทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการสั่งซื้อรวมถึงระยะเวลาในการจัดส่งตัวเล่มข้ามประเทศ และเมื่อผู้ใช้มีความจำเป็นเร่งด่วนในการใช้ทรัพยากรสารนิเทศ ห้องสมุดจึงไม่สามารถจัดหาได้ทัน เพราะการสั่งซื้อทรัพยากรสารนิเทศไม่ได้ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานของห้องสมุดเพียงอย่างเดียวแต่ขึ้นอยู่กับการติดต่อของตัวแทนร้านค้าในประเทศไทย และระยะเวลาในการจัดส่งตัวเล่มข้ามประเทศด้วย

2.3 ปัญหาด้านการจัดการ

จากการศึกษาปัญหาด้านการจัดการที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศ (ตารางที่ 22) โดยรวม พบว่าปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 60-83 แห่ง ประสบมี 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบในระดับปานกลางมี 11 เรื่อง เรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ผู้ใช้ให้ความร่วมมือน้อย ทำให้ไม่ทราบผลการประเมินการจัดบริการตามความเป็นจริง (3.19) ผู้รับผิดชอบต้องปฏิบัติงานด้านอื่นด้วย ทำให้ไม่มีเวลาในการประสานงานกับผู้ใช้บริการ (2.94) และห้องสมุดได้รับงบประมาณในการจัดบริการไม่เพียงพอ (2.91)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 13-24 แห่ง ประสบมี 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับปานกลางมี 8 เรื่อง ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ใช้ให้ความร่วมมือน้อย ทำให้ไม่ทราบผลการประเมินการจัดบริการตามความเป็นจริง (3.35) ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 30-38 แห่ง ประสบปัญหาด้านการจัดการ 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับปานกลางมี 14 เรื่อง ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ใช้ให้ความร่วมมือน้อย ทำให้ไม่ทราบผลการประเมินการจัดบริการตามความเป็นจริง (3.43) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 17-24 แห่งประสบปัญหาด้านการจัดการ 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับปานกลางมี 5 เรื่อง ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้รับผิดชอบต้องปฏิบัติงานด้านอื่นด้วย ทำให้ไม่มีเวลาในการประสานงานกับผู้ใช้บริการ และห้องสมุดได้รับงบประมาณในการจัดบริการไม่เพียงพอ (2.95) เท่ากัน

ดังนั้น ผลที่ได้จากการศึกษาไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ข้อ 2 ที่ว่าปัญหาในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบในระดับมาก คือ ห้องสมุดได้รับงบประมาณในการจัดบริการไม่เพียงพอ เนื่องจากโดยรวมห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบปัญหาดังกล่าวในระดับปานกลาง (2.91)

ผลจากการศึกษาที่ว่า ห้องสมุดได้รับงบประมาณในการจัดบริการไม่เพียงพอที่เป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลางนั้น อาจเป็นเพราะงบประมาณที่กล่าวถึงเป็นเพียงงบประมาณที่ห้องสมุดได้รับในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศไม่ใช่งบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศทั้งหมด ห้องสมุดจึงเห็นว่าได้รับงบประมาณเพียงพอแล้ว อย่างไรก็ตามยังคงเป็นปัญหาสำคัญที่ห้องสมุดรวมทั้งผู้ใช้ประสบอยู่ ดังที่ปรากฏในผลการวิจัยของ Fidzani and Oladokun (2001) พบว่าห้องสมุดสถาบันวิทยาศาสตร์สุขภาพส่วนใหญ่ ประสบปัญหาคือได้รับงบประมาณสนับสนุนน้อย ทำให้ไม่เพียงพอในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามการเสนอแนะให้แก่ผู้ใช้บริการ และผลการวิจัยของ สุภัทราภรณ์ กุลภา (2547) พบว่าปัญหาที่อาจารย์ส่วนใหญ่ประสบ คือ ห้องสมุดคณะมีงบประมาณจำกัดจึงจัดหาหนังสือที่อาจารย์เสนอแนะเพียงบางรายการเท่านั้น

2.4 ปัญหาด้านการให้บริการ

จากการศึกษาปัญหาด้านการให้บริการที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (ตารางที่ 23) โดยรวม พบว่าปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 60-82 แห่ง ประสบมี 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย สำหรับ

ปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับปานกลางมี 7 เรื่อง เรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ผู้ใช้บริการไม่ได้ติดตามการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่จากสื่อต่างๆจึงเสนอแนะน้อย (3.17) ผู้ใช้ไม่สะดวกในการเดินทางไปคัดเลือกรายการสารสนเทศที่ร้านจำหน่าย / ร้านค้าตามเวลาที่ห้องสมุดกำหนด (3.14) และผู้ใช้ใช้บริการเสนอแนะไม่สม่ำเสมอ ทำให้ไม่มีการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด (3.01)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 11-22 แห่ง ประสบมี 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับปานกลางมี 6 เรื่อง ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ใช้ไม่สะดวกในการเดินทางไปคัดเลือกรายการสารสนเทศที่ร้านจำหน่าย / ร้านค้าตามเวลาที่ห้องสมุดกำหนด (3.16) ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 28-38 แห่งประสบปัญหาด้านการให้บริการ 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับปานกลางมี 13 เรื่อง ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ใช้บริการไม่ได้ติดตามการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่จากสื่อต่างๆจึงเสนอแนะน้อย (3.41) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 18-24 แห่ง ประสบปัญหาด้านการให้บริการ 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับปานกลางมี 4 เรื่อง ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ห้องสมุดจัดกิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ (2.95)

ดังนั้น ผลที่ได้จากการศึกษาไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ข้อ 2 ที่ว่าปัญหาในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบในระดับมาก คือ ห้องสมุดจัดกิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ เนื่องจากโดยรวมห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบปัญหาดังกล่าวในระดับปานกลาง (2.83)

จากผลการศึกษาดังกล่าว ที่พบว่าห้องสมุดจัดกิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ เป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลางนั้น อาจเนื่องจากห้องสมุดมองในส่วนของห้องสมุดเพียงอย่างเดียวไม่ได้สำรวจความต้องการของผู้ใช้ จึงคาดว่าการจัดกิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอแล้ว แต่เมื่อมองในมุมความต้องการของผู้ใช้บริการในการจัดกิจกรรมของห้องสมุด ผลการศึกษาจากงานวิจัยของ นิตยา ปานเพชร (2549) พบว่าที่ผู้ใช้ยังมีความต้องการ ในการจัดกิจกรรมการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะการจัดงานบู๊คแฟร์ห้องสมุดจัดน้อยเกินไปผู้ใช้จึงเสนอแนะว่าห้องสมุดควรจัดบู๊คแฟร์

ทุกเทอมอย่างน้อยเทอมละ 1 ครั้ง และผลการวิจัยของ นิสากร อัครสุวรรณกุล (2552) พบว่าที่ผู้ใช้มีความต้องการในระดับมากให้ห้องสมุดจัดกิจกรรมออกจำหน่ายหนังสือประจำปีทุกปี เพราะห้องสมุดยังจัดน้อยเกินไปทั้งที่เป็นกิจกรรมที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุดโดยที่ผู้ใช้ไม่ต้องเดินทางไปคัดเลือกที่ร้านจำหน่าย / ร้านค้า

2.5 ปัญหาด้านอื่นๆ

จากการศึกษาปัญหาด้านอื่นๆที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (ตารางที่ 24) โดยรวม พบว่าปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจำนวน 59-84 แห่ง ประสบมี 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับปานกลางมี 5 เรื่อง เรียงลำดับค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ห้องสมุดไม่ได้ทำการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์สำนักพิมพ์ / ร้านค้าให้ผู้ใช้ตรวจสอบก่อนเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (3.04) ห้องสมุดไม่จัดทำรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศใหม่แยกตามกลุ่มสาขาวิชาให้ผู้ใช้ตรวจสอบไว้บนเว็บไซต์ของห้องสมุด (2.84) และห้องสมุดไม่จัดช่องทางให้ผู้ใช้ตรวจสอบรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่เสนอแนะว่าอยู่ในสถานะใด เช่น อยู่ระหว่างการสั่งซื้อ (2.79)

เมื่อพิจารณาตามประเภทของห้องสมุด พบว่าปัญหาที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 11-21 แห่ง ประสบมี 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับปานกลางมี 3 เรื่อง ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ห้องสมุดไม่ได้ทำการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์สำนักพิมพ์ / ร้านค้าให้ผู้ใช้ตรวจสอบก่อนเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (3.11) ส่วนห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลจำนวน 31-39 แห่ง ประสบปัญหาด้านอื่นๆ 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับปานกลางมี 6 เรื่อง ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ห้องสมุดไม่ได้ทำการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์สำนักพิมพ์ / ร้านค้าให้ผู้ใช้ตรวจสอบก่อนเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (3.21) และห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 17-24 แห่ง ประสบปัญหาด้านอื่นๆ 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย สำหรับปัญหาที่ห้องสมุดประสบในระดับปานกลางมี 2 เรื่อง ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ห้องสมุดไม่ได้ทำการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์สำนักพิมพ์ / ร้านค้าให้ผู้ใช้ตรวจสอบก่อนเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (2.67)

จากผลการศึกษาดังกล่าว ห้องสมุดไม่ได้ทำการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์สำนักพิมพ์ / ร้านค้าให้ผู้ใช้ตรวจสอบก่อนเสนอแนะ ถึงแม้จะเป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลางแต่ก็เป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ดังนั้นห้องสมุดควรรักษาความสำคัญในการจัดทำเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์สำนักพิมพ์ / ร้านค้าเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการตรวจสอบรายการบรรณานุกรม รวมทั้งสาระสังเขปของทรัพยากรสารสนเทศแต่ละรายการ (วาสนา ชนะสุข 2544: 9) เพื่อช่วยในการตัดสินใจในการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ อีกทั้งช่วยตรวจสอบรายการบรรณานุกรมขั้นพื้นฐาน และเป็นข้อมูลในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศให้แก่ห้องสมุดอีกทางหนึ่งด้วย

2.6 ข้อเสนอแนะเพื่อการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด

สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศระบุไว้ ได้แก่

- 1) ข้อเสนอแนะด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ
- 2) ข้อเสนอแนะด้านการจัดการ
- 3) ข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ
- 4) ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ โดยข้อเสนอแนะที่มีห้องสมุดตั้งแต่ 3 แห่งตอบขึ้นไปมีดังนี้

2.6.1 ข้อเสนอแนะด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ

- ผู้รับผิดชอบควรตรวจสอบรายการทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการเสนอแนะกับฐานข้อมูลห้องสมุดก่อนการจัดซื้อทุกครั้ง เพื่อลดความซ้ำซ้อนกับทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุด (6 แห่ง)

2.6.2 ข้อเสนอแนะด้านการจัดการ

- ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายในการจัดบริการให้มีความชัดเจนโดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมของห้องสมุด ประเภทของห้องสมุด ขนาด หลักสูตรการเรียนการสอน รวมถึงความหลากหลายของทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้สามารถเสนอแนะได้ตามความต้องการ (7 แห่ง)

- ผู้รับผิดชอบควรจัดสรรงบประมาณให้แก่คณะ/ภาควิชาของมหาวิทยาลัยให้มีความเหมาะสมเพื่อให้เกิดการใช้งานที่มีอยู่จำกัดได้อย่างคุ้มค่า (4 แห่ง)

- ผู้รับผิดชอบควรควบคุมค่าใช้จ่ายงบประมาณอย่างเหมาะสม เนื่องจากงบประมาณที่ได้รับในการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศมีจำกัด (4 แห่ง)

- ผู้รับผิดชอบควรมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผู้ใช้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมที่ห้องสมุดจัดรวมถึงทราบสิทธิในการใช้บริการเสนอแนะของตนเอง (3 แห่ง)

2.6.3 ข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ

- ผู้รับผิดชอบควรจัดช่องทางในการให้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศให้มีความหลากหลาย เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะได้มากขึ้น (6 แห่ง)

- ผู้รับผิดชอบควรกำหนดระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะ และแจ้งผลการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ใช้บริการทราบทุกครั้ง (4 แห่ง)

สรุปผลการพิสูจน์สมมติฐาน

จากผลการวิจัยเรื่อง การจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ ดังนี้

ผลที่ได้จากการศึกษาเป็นไปตามสมมติฐาน ข้อ 1 ที่ว่าห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่จัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศเพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ใช้วิธีการประชาสัมพันธ์โดยแจ้งให้ทราบในกิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ และจัดให้ผู้ใช้กรอกรายการบรรณานุกรมพร้อมข้อมูลติดต่อกลับ และส่งให้ห้องสมุด

ผลที่ได้จากการศึกษาไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ข้อ 2 ที่ว่าปัญหาในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบในระดับมาก คือ ห้องสมุดได้รับงบประมาณในการจัดบริการไม่เพียงพอ และห้องสมุดจัดกิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้

ข้อเสนอแนะในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ดังนี้

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ

1.1 ผู้รับผิดชอบควรตรวจสอบรายการทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการเสนอแนะกับฐานข้อมูลห้องสมุดก่อนการจัดซื้อทุกครั้ง เพื่อลดความซ้ำซ้อนกับทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุด รวมทั้งตรวจสอบรายละเอียดบรรณานุกรมในกรณีที่ผู้ใช้เขียนไม่ครบถ้วนป้องกันการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศที่ผิดจากรายชื่อที่ผู้ใช้เสนอแนะ

1.2 ผู้รับผิดชอบควรตรวจสอบแหล่งในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศบนเว็บไซต์สำนักพิมพ์/ร้านค้า เพื่อความรวดเร็วในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามการเสนอแนะ

1.3 ผู้รับผิดชอบควรตรวจสอบระยะเวลาในการจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศระหว่างต่างประเทศให้รอบคอบเพื่อใช้กำหนดระยะเวลาในการส่งมอบทรัพยากรสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ

2. ด้านการจัดการ

2.1 ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศให้มีความครอบคลุมในแต่ละด้าน เพราะการกำหนดนโยบายจะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ สร้างความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้ใช้และผู้ให้บริการ ทำให้การดำเนินงานมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน

2.2 ผู้บริหารควรกำหนดผู้รับผิดชอบ และขอบเขตงานที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการให้มีความชัดเจน เนื่องจากการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศมีความเกี่ยวข้องกันในการปฏิบัติงานร่วมกันหลายฝ่าย/งานอาจทำให้เกิดความสับสนในหน้าที่ความรับผิดชอบ การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบจะช่วยแยกภาระงานที่แตกต่างกันของแต่ละฝ่าย/งาน รวมถึงช่วยในการแบ่งสรรเวลาในการประสานงานกับผู้ใช้บริการได้ดีอีกด้วย

2.3 มหาวิทยาลัยควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอแก่ห้องสมุด เพื่อที่ห้องสมุดจะได้นำงบประมาณที่ได้รับ มาจัดสรรให้เพียงพอในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามการเสนอแนะจากผู้ใช้

2.4 ผู้รับผิดชอบควรมีการประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง และสนับสนุนให้ผู้ใช้เข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินมากขึ้น เพราะการประเมินจะช่วยให้ทราบถึงข้อดี-ข้อเสียต่างๆ ที่ควรนำมาปรับปรุงบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ อีกทั้งเป็นการแจ้งให้ผู้รับผิดชอบทราบถึงผลการปฏิบัติงานของตน และแจ้งให้ผู้ใช้ทราบว่าห้องสมุดมีการประเมินพร้อมที่จะนำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้

3. ด้านการให้บริการ

3.1 ผู้รับผิดชอบควรจัดส่งแจ้งติดต่อทรัพยากรสารสนเทศใหม่ไปให้ผู้ให้บริการที่ไม่มีเวลาในการติดตามการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่จากสื่อต่างๆ

3.2 ผู้รับผิดชอบควรจัดช่องทางในการจัดกิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศให้มีความหลากหลาย เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะได้มากขึ้น

3.3 ผู้รับผิดชอบควรจัดกิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศให้มีความสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้ใช้ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศเป็นประจำ

3.4 ผู้รับผิดชอบควรแจ้งผลการเสนอแนะ และกำหนดระยะเวลาการได้รับทรัพยากรสารสนเทศหลังการเสนอแนะให้มีความแน่นอนเพื่อสร้างความมั่นใจของผู้ใช้ต่อห้องสมุด

4. ด้านอื่นๆ

4.1 ผู้รับผิดชอบควรจัดทำการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์สำนักพิมพ์ / ร้านค้า เพื่อให้ผู้ใช้ได้ตรวจสอบรายการบรรณานุกรมก่อนเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

4.2 ผู้รับผิดชอบควรจัดทำรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศใหม่แยกตามกลุ่มสาขาวิชาไว้บนเว็บไซต์ของห้องสมุดเพื่อให้ผู้ใช้ตรวจสอบก่อนเสนอแนะ

4.3 ผู้รับผิดชอบควรจัดช่องทางในการตรวจสอบรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้เสนอแนะว่าอยู่ในสถานะใด เช่น อยู่ระหว่างการสั่งซื้อ เพื่อให้ผู้ใช้ได้ทราบถึงสถานะของทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง

แนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต

ควรมีการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อบริการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศของ
ห้องสมุดมหาวิทยาลัย



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- จันทนีย์ พานิชผล. บรรณารักษ์ หัวหน้าห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์ และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สัมภาษณ์, 28 มีนาคม 2554.
- ชวลิต ประสมพงษ์ และสลิล บุญพรหมณ์. “การพัฒนาเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ในการงาน จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ กรณีศึกษา ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.” บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข. 25, 1-3 (2550): 48-63.
- ธัช บุญจันทร์. บรรณารักษ์ รองหัวหน้าฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2554.
- ธาดาศักดิ์ วิชิรปริชาพงษ์. การเลือกและจัดหาทรัพยากรห้องสมุด. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ศิลปาบรรณาคาร, 2540.
- นภลัย ทองปิ่น. ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดซื้อกับการใช้หนังสือภาษาต่างประเทศของ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปีงบประมาณ 2539-2541. กรุงเทพมหานคร: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543.
- นภลัย ทองปิ่น และเทพี เฟิงพินิจ. รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์เรื่อง ความคิดเห็นของอาจารย์ที่มีต่อการคัดเลือกหนังสือของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548.
- นายิกา เดิดขุนทด. “เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่.” อินฟอร์เมชัน 13, 2 (2549): 70-84.
- นำทิพย์ ภาวิน. การใช้ห้องสมุดยุคใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.
- นิตยา ปานเพชร. รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา, 2549.
- นิสากร อัครสุวรรณกุล. “การมีส่วนร่วมและเจตคติต่อการคัดเลือกหนังสือเข้าห้องสมุดของอาจารย์ ในมหาวิทยาลัยของรัฐ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2552.
- เนาวลักษณ์ แสงสนิท. “บริการหนังสือในห้องสมุดอย่างไรให้น่าใช้น่าอ่าน.” วารสาร สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ 6, 1 (2550): 6-10.

- บึงอร นพกุล. บรรณารักษ์ หัวหน้าห้องสมุดคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สัมภาษณ์, 25 มีนาคม 2554.
- บงกช ศิริวัฒนมงคล. “บทบาทห้องสมุดมหาวิทยาลัยในยุคปฏิรูปการศึกษา.” บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข. 19, 2 (2544): 1-9.
- ประไพ จันทร์อินทร์. “การรับรู้และความต้องการข่าวสารประชาสัมพันธ์ห้องสมุดของนักศึกษาและอาจารย์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่.” วารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 5, 1 (2552): 158-182.
- พรชนิตร์ ถีนาราช. “ปัจจัยที่ทำให้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นองค์กรการเรียนรู้.” อินฟอร์เมชัน 15, 1 (2551): 1-12.
- พัชรา หาญเจริญกิจ และคณะ. “การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรังสิต ระหว่างปี พ.ศ.2540-2544.” รังสิตสารสนเทศ 8, 2 (2545): 18-29.
- เพ็ญพันธ์ เพชรสร. “เขียนอย่างไรให้เป็นนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ.” บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข. 18, 3 (2543): 60-65.
- มลิวัดย์ ประดิษฐ์ธีระ. “ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในอนาคต.” โดมทัศน์ 31, 1 (2553): 3-11.
- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สำนักหอสมุดกลาง. การจัดหาหนังสือ. กรุงเทพมหานคร: ฝ่ายพัฒนาทรัพยากร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, [ม.ป.ป.].
- เย็นฤดี สัจฉกร. “การประชาสัมพันธ์ห้องสมุด.” วารสารศิลปากร 41, 4 (2541): 110-115.
- วัลลีย์ เพียรสถาพร. รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการในการใช้หนังสือของอาจารย์มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพมหานคร: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2534.
- วณิฐา ปวงศ์ศานติ. การจัดและบริหารงานห้องสมุด. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ศิลปาบรรณาคาร, 2543.
- วาสนา ธาระสุข. “การจัดหาและการใช้หนังสือของหอสมุดจอห์นเอฟเคนเนดีที่ได้รับการเสนอแนะจากอาจารย์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.” วารสารสงขลานครินทร์ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ 6, 2 (2543): 129-142.
- “วันนี้ของการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ.” วารสารวิทยบริการ 12, 2 (2544): 1-12.
- ศิรดา มะลาสาย. รายงานวิจัยเรื่อง การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. อุบลราชธานี: ฝ่ายผลิตและบริการเอกสาร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 2541.

- สมจิต รัตนสวนจิก. “การมีส่วนร่วมในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการสำนัก
วิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม, 2549.
- สายฝน เต่าแก้ว. บรรณารักษ์ หัวหน้าฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ศูนย์วิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สัมภาษณ์, 29 มีนาคม 2554.
- สิริพร ทิวะสิงห์. “การประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมบริการห้องสมุด.” อินฟอรมะชั่น 13, 2 (2549):
92-99.
- สุดใจ ธนไพศาล. “การประเมินการใช้ห้องสมุด : กรณีห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.” อินฟอรมะชั่น 12, 1 (2548): 21-28.
- สุภัทราภรณ์ กุลภา. “การมีส่วนร่วมในการเลือกหนังสือเข้าห้องสมุดของอาจารย์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.
- สุเพ็ญ ทาเกิด และคณะ. เกณฑ์การจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด
สถาบันอุดมศึกษา. พิษณุโลก: โรงพิมพ์ตระกูลไทย, 2543.
- เสน่ห์ เข้มหนู. “ความคิดเห็นของอาจารย์ที่มีต่อบทบาทของห้องสมุดและบทบาทของตนเองในการ
เลือกหนังสือสำหรับสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.” วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2528.
- เสาวภา ประพันธ์วงศ์. “การประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด.” วารสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย
ทักษิณ 7, 2 (2549): 21-25.
- “หลักสูตร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:
<http://www.chula.ac.th/faculty/az/index.htm#1> 2553. สืบค้น 16 กุมภาพันธ์ 2554.
- อภัย ประกอบผล. “ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของห้องสมุดและการประกัน
คุณภาพ.” อินฟอรมะชั่น 8, 1-2 (2544): 28-30.
- อัมรัตน์ อนวัช. รายงานการวิจัยเรื่อง ความต้องการในการใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ
ของอาจารย์มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
กรุงเทพมหานคร: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2543.

ภาษาอังกฤษ

- Agee, Jim. "Collection Evaluation: A Foundation for Collection Development." Collection Building 24, 3 (2005): 92-95. [Online]. From: Emerald Item: 10.1108/01604950510608267. Retrieved November 16, 2009.
- Chapman, Liz. Managing Acquisitions in Library and Information Services. 2nd ed. London: Library Association Publishing, 2001.
- Chu, Felix T. "Librarian-Faculty Relations in Collection Development." The Journal of Academic Librarianship 23, 1 (1997): 15-20. [Online]. From: Science Direct Item: 10.1016/S0099-1333(97)90067-7. Retrieved December 6, 2009.
- Evan, G. Edward., and Saponaro, Margaret Zarnosky. Developing Library and Information Center Collections. 5th ed. Westport, CT: Libraries Unlimited, 2005.
- Fidzani, B. T., and Oladokun, O. S. "Assessment of Library Services as a Support System in the Institutes of Health Sciences (IHS) in Botswana." Library Review 50, 5 (2001): 243-248. [Online]. From: Emerald Item: 10.1108/00242530110394501. Retrieved March 14, 2010.
- Flowers, Janet L. "Operational Efficiencies in Acquisitions to Minimize the Impact of Budget Cuts upon Library Materials Budgets." The Bottom Line: Managing Library Finances 16, 2 (2003): 69-75. [Online]. From: Emerald Item: 10.1108/08880450310473144. Retrieved December 5, 2009.
- Gorman, G. E., and Howes, B. R. Collection Development for Libraries. London: Bowker-Saur, 1990.
- Hoffmann, Frank W., and Wood, Richard J. Library Collection Development Policies: Academic, Public, and Special Libraries. Lanham, MD: Scarecrow Press, 2005.
- Jenkins, Paul O. "Faculty Priorities: Where does Material Selection Stand?." Collection Building 15, 1 (1996): 19-20. [Online]. From: Emerald Item: 10.1108/01604959610105922. Retrieved December 15, 2010.
- Johnson, Peggy. Fundamentals of Collection Development and Management. 2nd ed. Chicago: American Library Association, 2004.

- Knight, Lydia F. "Encouraging Faculty Requests for Library Materials: Midwest's New Book Selection Service." Georgia Library Quarterly 46, 3 (2009): 12-13. [Online]. From: HW Wilson Item: 200919606173004. Retrieved October 29, 2009.
- Kuo, Hui Min. "Surveying Faculty Book Selection in a Comprehensive University Library." Collection Building 19, 1 (2000): 27-35. [Online]. From: Emerald Item: 10.1108/01604950010371364. Retrieved November 17, 2009.
- Moyo, Lesley Mutinta, and Cahoy, Ellysa Stern. "Meeting the Needs of Remote Library Users" Library Management 24, 6/7 (2003): 281-290. [Online]. From: Emerald Item: 10.1108/01435120310485995. Retrieved December 15, 2010.
- Rahman, Mohd. Zain Abd., and Darus, Siti Hawa. "Faculty Awareness on the Collection Development of the International Islamic University Library." Malaysian Journal of Library & Information Science 9, 2 (2004): 17-34. [Online]. From: HW Wilson Item: 200434606112002. Retrieved October 29, 2009.
- Sahu, Ashok Kumar. "Measuring Service Quality in an Academic Library: An Indian Case Study." Library Review 56, 3 (2007): 234-243. [Online]. From: Emerald Item: 10.1108/00242530710736019. Retrieved December 23, 2010.
- Spiller, David. Providing Materials for Library Users. London: Library Association Publishing, 2000.
- Stieve, Thomas, and Schoen, David. "Undergraduate Students' Book Selection: A Study of Factors in the Decision-Making Process." The Journal of Academic Librarianship 32, 6 (2006): 599-608. [Online]. From: HW Wilson Item: 200630502605008. Retrieved December 6, 2009.
- Walden, Barbara L. "Faculty Participation in Book Selection in a Large Academic Library: The Case of German Studies." Collection Management 13, 3 (1990): 27-42.
- Wilkinson, Frances C., and Lewis, Linda K. The Complete Guide to Acquisitions Management. Westport, CT: Libraries Unlimited, 2003.



ภาคผนวก

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม

เรื่อง

การจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามสร้างขึ้นเพื่อศึกษาการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการ / หัวหน้าห้องสมุดในการจัดบริการในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

ตอนที่ 2 ปัญหาในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

คำตอบจากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการนำมาประมวลผล เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย และห้องสมุดประเภทอื่นๆ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ขอขอบพระคุณ

กรุณาส่งแบบสอบถามคืนผู้วิจัยภายในวันที่ จักเป็นพระคุณยิ่ง

หากมีข้อสงสัย กรุณาสอบถามที่

นางสาวอรรพรรณ เป้าจตุรัส โทร 02-8326223 , 08-9440-2006

เลขที่แบบสอบถาม

□□-□□□

แบบสอบถาม

การจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 การจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

คำถามในตอนที่ 1 นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในด้านวัตถุประสงค์ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ การจัดการ และการให้บริการ

กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเลือกหรือกรอกข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดให้

ชื่อห้องสมุด.....

1. ห้องสมุดจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศเพื่อวัตถุประสงค์ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้
- เพื่อพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดให้มีความทันสมัย
- เพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างบรรณารักษ์ห้องสมุดกลางกับบรรณารักษ์ห้องสมุดคณะ
- เพื่อความรวดเร็วในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุด
- เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของอาจารย์ นักศึกษา และบุคลากร
- เพื่อสร้างความพึงพอใจ และทัศนคติที่ดีของผู้ใช้บริการต่อห้องสมุด
- อื่นๆ (โปรดระบุ)

2. ห้องสมุดจัดให้ผู้ใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ไม่จำกัดประเภททรัพยากรสารสนเทศ
- สื่อสิ่งพิมพ์ (Printed Materials)
 - หนังสือแบบเรียน และตำรา (Text Books)
 - หนังสือวิชาการ
 - หนังสืออ้างอิง
 - หนังสือนวนิยาย
 - หนังสือรวมเรื่องสั้น
 - วารสารวิชาการ
 - วารสารเสนอข่าวเชิงวิจารณ์
 - นิตยสาร
 - อื่นๆ (โปรดระบุ).....

- สื่อโสตทัศน์ (Audio-Visual Materials)
- วัสดุโสตทัศน์เพื่อการสอน (Video Tape, Video Disc, DVD)
 - ภาพยนตร์ (Motion Pictures)
 - สไลด์ (Slides)
 - วัสดุย่อส่วน (Microforms)
 - อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Media)
- หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Books)
 - วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Journals)
 - ฐานข้อมูลออนไลน์ (Online Database)
 - ฐานข้อมูลซีดีรอม (CD-ROM หรือ Compact Disc-Read Only Memory)
 - บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (Computer Assisted Instruction: CAI)
 - อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3. ห้องสมุดจัดให้ผู้ให้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศภาษาใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ไม่จำกัดภาษาของทรัพยากรสารสนเทศ
- ภาษาไทย
- ภาษาอังกฤษ
- ภาษาอื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. ห้องสมุดมีเป้าหมายให้ผู้ให้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในกลุ่มสาขาวิชาใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- กลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์
- กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์
- กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ
- กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์กายภาพและเทคโนโลยี
- ไม่จำกัดกลุ่มสาขาวิชา
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ห้องสมุดมีการกำหนดนโยบายในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศหรือไม่

- มีการกำหนดนโยบาย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ด้านผู้มีสิทธิใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ
 - ด้านจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่เสนอแนะได้
 - ด้านประเภททรัพยากรสารสนเทศที่เสนอแนะได้
 - ด้านกลุ่มสาขาวิชาที่เสนอแนะได้
 - ด้านจำนวนงบประมาณที่กำหนดให้เสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ
 - ด้านข้อจำกัดการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ
 - ด้านระยะเวลาที่จะได้รับทรัพยากรสารสนเทศหลังจากการเสนอแนะ
 - อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- ไม่มีการกำหนดนโยบาย (กรุณาข้ามไปตอบข้อ 7)

6. ผู้รับผิดชอบในการกำหนดนโยบายการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศคือบุคคลใด

- ผู้อำนวยการ, หัวหน้าห้องสมุด
 ขอบเขตงานที่รับผิดชอบ
-
-
-
- รองผู้อำนวยการฝ่าย / แผนกงาน (โปรดระบุ).....
 ขอบเขตงานที่รับผิดชอบ
-
-
-
- หัวหน้าฝ่าย / แผนกงาน (โปรดระบุ).....
 ขอบเขตงานที่รับผิดชอบ
-
-
-
- ผู้รับผิดชอบอื่นๆ (โปรดระบุ).....
 ขอบเขตงานที่รับผิดชอบ
-
-
-
-

7. ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดคือบุคลากรฝ่าย / แผนกงานใด

ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

ขอบเขตงานที่รับผิดชอบ

.....

.....

.....

ฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุด

ขอบเขตงานที่รับผิดชอบ

.....

.....

.....

ฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยศึกษาค้นคว้า

ขอบเขตงานที่รับผิดชอบ

.....

.....

.....

ผู้รับผิดชอบอื่นๆ (โปรดระบุ).....

ขอบเขตงานที่รับผิดชอบ

.....

.....

.....

8. ห้องสมุดใช้งบประมาณในการจัดบริการ (เช่น งบประมาณการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรม) จากแหล่งใด ทั้งนี้

ไม่ใช่ งบประมาณสำหรับการจัดซื้อ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

งบประมาณแผ่นดิน

งบประมาณมหาวิทยาลัย

งบประมาณรายได้ของห้องสมุด

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

9. ห้องสมุดใช้งบประมาณต่อปีจำนวนเท่าใดในการจัดบริการ (เช่น จัดกิจกรรม ประชาสัมพันธ์บริการ) ทั้งนี้ ไม่ใช่ งบประมาณสำหรับการจัดซื้อ
- น้อยกว่า 50,000 บาท
 - 50,000 – 100,000 บาท
 - 100,000 บาทขึ้นไป
 - ไม่สามารถระบุได้
 - อื่นๆ (โปรดระบุ).....
10. ห้องสมุดจัดบริการเสนอแนะโดยใช้งบประมาณแยกจากงบประมาณการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามปกติหรือไม่
- ใช้งบประมาณแยกจากงบประมาณการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามปกติ เพราะ.....
.....
.....
 - ไม่ได้ใช้งบประมาณแยกจากงบประมาณการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศตามปกติ เพราะ.....
.....
.....
 - อื่นๆ (โปรดระบุ).....
11. ห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศหรือไม่
- มีการประชาสัมพันธ์บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ โดย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - แจ้งให้ทราบในกิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่
 - จัดทำจุลสาร / ข่าวสารห้องสมุด
 - จัดส่งจดหมายเวียนไปตามคณะ / ภาควิชาของมหาวิทยาลัย
 - ติดป้ายประกาศที่คณะ / ภาควิชาของมหาวิทยาลัย
 - จัดทำแผ่นพับ / ใบปลิวแจกบริเวณมหาวิทยาลัย
 - จัดทำที่คั่นหนังสือแจกบริเวณห้องสมุด
 - เผยแพร่ในเอกสารคู่มือการใช้ห้องสมุด
 - จัดทำป้ายผ้าหน้าห้องสมุด
 - จัดเสียงตามสายในห้องสมุด
 - จัดทำบล็อก (Blog) ประกาศบนเว็บไซต์ของห้องสมุด
 - ส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ไปยังกลุ่มผู้ใช้เป้าหมาย
 - อื่นๆ (โปรดระบุ).....
 - ไม่มีการประชาสัมพันธ์บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

12. ห้องสมุดมีการประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศหรือไม่

- มีการประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ โดย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- จัดทำแบบสอบถามแบบออนไลน์
 - จัดทำแบบสอบถามส่งไปตามคณะ / ภาควิชา
 - จัดทำแบบสอบถามสำรวจการใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศเก็บรวบรวมข้อมูลในห้องสมุด
 - จัดทำสถิติการใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ
 - สัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ใช้
 - อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- ไม่มีการประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (กรุณาข้ามไปตอบข้อ 15)

13. ห้องสมุดประเมินการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศโดยมีรอบเวลาการประเมินกี่ครั้งต่อปี

- ประเมิน 1 ครั้งต่อปี
- ประเมิน 2 ครั้งต่อปี
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

14. ห้องสมุดนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศหรือไม่

- นำผลการประเมินไปใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- จัดทำนโยบายการจัดบริการ
 - วางแผนการจัดบริการครั้งต่อไป
 - วางแผนงบประมาณในการจัดบริการ
 - ปรับปรุงวิธีการประชาสัมพันธ์
 - ปรับปรุงวิธีการให้บริการ
 - ปรับปรุงระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะ
 - อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- ไม่ได้นำผลการประเมินไปใช้

15. ผู้มีสิทธิ์ใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศคือกลุ่มใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- อาจารย์
- นักวิจัย
- นักศึกษา
- บุคลากร
- บุคคลภายนอก
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

16. ห้องสมุดมีวิธีการให้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- จัดให้ผู้ใช้อักรายการบรรณานุกรมพร้อมข้อมูลติดต่อกลับ และส่งให้ห้องสมุด
 - จัดส่งแบบฟอร์มการเสนอแนะรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศไปยังคณะ / ภาควิชาของมหาวิทยาลัย
 - จัดส่งแค็ตตาล็อก (Catalog) ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ไปยังคณะ / ภาควิชาของมหาวิทยาลัย
 - จัดงานออกร้านจำหน่ายหนังสือประจำปี (Book Fair)
 - จัดให้มีการเสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัย
 - จัดให้มีการเสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศจากร้านค้านำมาเสนอที่ห้องสมุด
 - จัดรถบริการให้ผู้เข้าไปเลือกรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่ร้านจำหน่าย / ร้านค้า
 - จัดให้มีการเสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด
 - จัดให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตแบบฟอร์มเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศแบบออนไลน์
 - อื่นๆ (โปรดระบุ).....
17. ห้องสมุดมีการแจ้งผลการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ใช้งทราบหรือไม่
- มีการแจ้งผลการเสนอแนะให้ผู้ใช้งทราบ โดย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - จัดส่งเอกสารตอบรับไปยังผู้ใช้งโดยตรง
 - แจ้งทางโทรศัพท์
 - แจ้งทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)
 - แจ้งให้ทราบผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด
 - อื่นๆ (โปรดระบุ).....
 - ไม่มีการแจ้งผลการเสนอแนะให้ผู้ใช้งทราบ (กรุณาข้ามไปตอบตอนที่ 2)
18. ห้องสมุดใช้ระยะเวลาในการแจ้งผลหลังจากผู้ใช้งเสนอแนะนานเท่าใด
- น้อยกว่า 1 เดือน
 - 1 – 3 เดือน
 - 3 เดือนขึ้นไป
 - อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ปัญหาในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

19. โปรดระบุระดับของปัญหาที่ห้องสมุดประสบในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ โดยใส่เครื่องหมาย

✓ หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดให้

ปัญหาในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ	ประสบปัญหาในระดับ					ไม่เป็นปัญหา
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ						
▶ ห้องสมุดจัดให้ผู้ใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่หลากหลาย						
▶ ทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้เสนอแนะอยู่นอกเหนือจากรายวิชาที่เรียน / สอน						
▶ ทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการเสนอแนะซ้ำกับที่ห้องสมุดมีอยู่แล้ว						
▶ ทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการเสนอแนะไม่มีการพิมพ์หรือจำหน่าย						
▶ ทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้เสนอแนะมีเนื้อหาเฉพาะไม่ครอบคลุมกับสาขาวิชาที่เปิดสอน						
▶ ทรัพยากรสารสนเทศที่ร้านค้านำมาเสนอมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอให้ผู้ใช้เสนอแนะ						
▶ ผู้ใช้เสนอแนะน้อย เพราะทรัพยากรสารสนเทศที่ร้านค้านำมาเสนอมีเนื้อหาไม่ตรงตามความต้องการ						
▶ ผู้ใช้ต้องการทรัพยากรสารสนเทศตามที่เสนอแนะในระยะเวลารวดเร็ว ทำให้ไม่สามารถจัดหาได้ทันตามความต้องการ						
▶ ทรัพยากรสารสนเทศจากต่างประเทศมีราคาแพง ทำให้ห้องสมุดสั่งซื้อได้น้อย						
▶ การสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศจากต่างประเทศมีความล่าช้าไม่ทันตามความต้องการของผู้ใช้						
▶ ความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ทำให้ราคาทรัพยากรสารสนเทศไม่แน่นอน						
▶ ทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดสั่งซื้อตามการเสนอแนะไม่สามารถเปลี่ยน / คืนได้						
▶ อื่นๆ (โปรดระบุ).....						

ปัญหาในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ	ประสบปัญหาในระดับ					ไม่เป็น ปัญหา
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
ปัญหาด้านการจัดการ						
▶ ห้องสมุดมีการกำหนดนโยบายแต่ไม่ได้นำไปปฏิบัติ						
▶ ห้องสมุดกำหนดนโยบายในการจัดบริการเสนอแนะไม่ชัดเจน						
▶ ห้องสมุดมีผู้รับผิดชอบในการจัดบริการเสนอแนะไม่เพียงพอ						
▶ ห้องสมุดไม่มีผู้รับผิดชอบในการประสานงานกับผู้ใช้บริการ						
▶ ผู้รับผิดชอบต้องปฏิบัติงานด้านอื่นด้วย ทำให้ไม่มีเวลาในการ ประสานงานกับผู้ใช้บริการ						
▶ ผู้ใช้บริการไม่ทราบผู้รับผิดชอบในการประสานงานการเสนอแนะ ทรัพยากรสารสนเทศ						
▶ ห้องสมุดมีการปรับเปลี่ยนงานใหม่อยู่เสมอ ทำให้ผู้รับผิดชอบใน การจัดบริการไม่ทราบขอบเขตงานที่ตนรับผิดชอบอย่างชัดเจน						
▶ ห้องสมุดไม่ทราบจำนวนงบประมาณที่ได้รับ / จัดสรรในการจัดบริการ เสนอแนะ						
▶ ห้องสมุดได้รับงบประมาณในการจัดบริการไม่เพียงพอ						
▶ ห้องสมุดไม่แจ้งให้ผู้ใช้ทราบเรื่องงบประมาณที่ได้รับ / จัดสรรในการ เสนอแนะ						
▶ ห้องสมุดมีการประชาสัมพันธ์น้อย ทำให้ผู้ใช้ไม่ทราบว่ามีการจัดบริการ เสนอแนะ						
▶ ห้องสมุดไม่มีการจัดการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบใหม่						
▶ ห้องสมุดไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบถึงบทบาทของการมี ส่วนร่วมในการจัดบริการเสนอแนะ						
▶ ห้องสมุดไม่มีการประชาสัมพันธ์บริการเสนอแนะผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต						
▶ ผู้ใช้ให้ความร่วมมือน้อย ทำให้ไม่ทราบผลการประเมินการจัดบริการ ตามความเป็นจริง						
▶ ห้องสมุดได้รับข้อมูลในการประเมินผลล่าช้า						
▶ ห้องสมุดประเมินผลล่าช้าไม่ทันต่อการนำไปใช้ปรับปรุงวิธีการให้บริการ						
▶ ห้องสมุดกำหนดรอบเวลาการประเมินการจัดบริการเสนอแนะน้อย เกินไป						

ปัญหาในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ	ประสบปัญหาในระดับ					ไม่เป็นปัญหา
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
ปัญหาด้านการจัดการ(ต่อ)						
▶ ผลการประเมินการจัดบริการไม่สอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่สามารถนำผลการประเมินไปปฏิบัติงานจริงได้						
▶ อื่นๆ (โปรดระบุ).....						
ปัญหาด้านการให้บริการ						
▶ ผู้ใช้บริการไม่มีเวลาในการใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ						
▶ ผู้ใช้ใช้บริการเสนอแนะไม่สม่ำเสมอ ทำให้ไม่มีการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด						
▶ ผู้ใช้ไม่สะดวกในการเดินทางไปคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศที่ร้านจำหน่าย / ร้านค้า ตามเวลาที่ห้องสมุดกำหนด						
▶ ผู้ใช้บริการไม่ได้ติดตามการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่จากสื่อต่างๆ จึงเสนอแนะน้อย						
▶ ผู้ใช้บริการเสนอแนะมีจำนวนมาก ทำให้ห้องสมุดบริการไม่ทั่วถึง						
▶ ห้องสมุดจัดกิจกรรมเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้						
▶ แบบฟอร์มเสนอแนะรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศมีรายละเอียดมากเกินไป						
▶ เกิดตะลิ่งทรัพยากรสารสนเทศที่ส่งไปให้ผู้ใช้นี้ไม่มีความทันสมัย						
▶ เกิดตะลิ่งทรัพยากรสารสนเทศใหม่ไม่ตรงกับสาขาวิชาที่ผู้ใช้ต้องการ						
▶ ห้องสมุดจัดร้านจำหน่าย / ร้านค้าในงานออกร้านจำหน่ายหนังสือ (Book Fair) จำนวนน้อยเกินไป						
▶ ห้องสมุดไม่ให้ผู้เข้าร่วมเสนอรายชื่อร้านค้าในงานออกร้านจำหน่ายหนังสือ (Book Fair) ทำให้มีร้านค้าไม่หลากหลาย						
▶ ห้องสมุดไม่มีการประสานงานให้ร้านค้านำทรัพยากรสารสนเทศมาเสนอที่ห้องสมุดให้ผู้คัดเลือก						
▶ ห้องสมุดจัดรถบริการให้ผู้ไปเลือกรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่ร้านจำหน่าย / ร้านค้าไม่เพียงพอ						
▶ ห้องสมุดจัดให้ผู้เสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์แต่ระบบขัดข้องบ่อย ทำให้ต้องใช้แบบฟอร์มเสนอแนะเท่านั้น						

ปัญหาในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ	ประสบปัญหาในระดับ					ไม่เป็น ปัญหา
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
ปัญหาด้านการให้บริการ(ต่อ)						
▶ ห้องสมุดจัดช่องทางแจ้งผลการเสนอแนะไม่หลากหลาย						
▶ ห้องสมุดแจ้งผลการเสนอแนะให้ผู้ใช้ทราบล่าช้าในกรณีที่ห้องสมุดได้รับตัวเล่มแล้ว						
▶ ห้องสมุดแจ้งผลการเสนอแนะทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) แต่ไม่ถึงผู้ใช้เนื่องจากเกิดปัญหาอินเทอร์เน็ตขัดข้อง						
▶ ผู้ใช้ได้รับทรัพยากรสารสนเทศล่าช้าหลังการเสนอแนะเนื่องจากสำนักพิมพ์ / ร้านค้าส่งผิดชื่อเรื่อง						
▶ ห้องสมุดไม่มีการแจ้งผลการเสนอแนะให้ผู้ใช้ทราบในกรณีที่ป็นรายชื่อซ้ำกับที่มีอยู่ในห้องสมุด						
▶ ห้องสมุดไม่มีการแจ้งผลการเสนอแนะให้ผู้ใช้ทราบในกรณีที่ทรัพยากรสารสนเทศไม่มีการพิมพ์ หรือ จำหน่าย						
▶ ห้องสมุดไม่กำหนดระยะเวลาในการแจ้งผลการเสนอแนะ						
▶ ห้องสมุดใช้เวลานานในการแจ้งผลการเสนอแนะทำให้ผู้ใช้ไม่สนใจใช้บริการเสนอแนะ						
▶ อื่นๆ (โปรดระบุ).....						
ปัญหาด้านอื่นๆ						
▶ ห้องสมุดไม่ได้ทำการเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์สำนักพิมพ์ / ร้านค้าให้ผู้ใช้ตรวจสอบก่อนเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ						
▶ ห้องสมุดไม่จัดทำรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศใหม่แยกตามกลุ่มสาขาวิชาให้ผู้ใช้ตรวจสอบไว้บนเว็บไซต์ของห้องสมุด						
▶ ห้องสมุดไม่จัดทำข้อเสนอแนะ และขั้นตอนในการใช้บริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศไว้บนเว็บไซต์ของห้องสมุด						
▶ ห้องสมุดไม่จัดช่องทางให้ผู้ใช้ตรวจสอบรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่เสนอแนะว่าอยู่ในสถานะใด เช่น อยู่ระหว่างการสั่งซื้อ						
▶ ห้องสมุดไม่มีคู่มือประกอบการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ						
▶ ไม่มีสถานที่ในการจัดบริการเสนอแนะภายในห้องสมุด						
▶ พื้นที่ของห้องสมุดคับแคบ ทำให้ไม่สะดวกในการให้บริการ						

ปัญหาในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ	ประสบปัญหาในระดับ					ไม่เป็น ปัญหา
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	
<u>ปัญหาด้านอื่นๆ(ต่อ)</u> ▶ อื่นๆ (โปรดระบุ).....						

19. ข้อเสนอแนะ เพื่อการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด

ด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับการเสนอแนะ

.....

.....

.....

ด้านการจัดการ

.....

.....

.....

ด้านการให้บริการ

.....

.....

.....

ด้านอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้



ภาคผนวก ข
หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ที่ ศธ 0512.23/ 2๐4๘



คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กรุงเทพฯ 10330

19 ตุลาคม 2553

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล

เรียน

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด
2. ที่อยู่นิติศาสตร์ที่สามารถติดต่อได้

เนื่องด้วย นางสาวอรรฉรม เป้าจตุรัส นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชา
บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อ
เสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง “การจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย” โดยมี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์วิภา ไพเปรมสมิทธิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องรวบรวม
ข้อมูล โดยนำแบบสอบถามมาเก็บข้อมูลจากผู้รับผิดชอบในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศใน
ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย ครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านได้พิจารณาอนุญาตให้ นางสาวอรรฉรม เป้าจตุรัส
ได้ทำการเก็บข้อมูลดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ขอแสดงความนับถือ

กมลวรรณ ตรีทิพย์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ม.ร.ว.กนกกาญจน์ ตะเวทีกุล)

รองคณบดีฝ่ายบริหาร

รักษาการแทนคณบดีคณะอักษรศาสตร์

งานบริการการศึกษา

โทร. 0-2218-4875

โทรสาร 0-2218-4875

ที่ ศธ 0512.23/ 2049

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท กรุงเทพฯ 10330

19 ตุลาคม 2553

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล

เรียน นายกสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด
2. ที่อยู่ติดต่อที่สามารถติดต่อได้

เนื่องด้วย นางสาวอรรฉภน เป้าจักร์ ส นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชา
บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อ
เสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง “การจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย” โดยมี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์วิภา ไพ ปรสมสมิทธิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องรวบรวม
ข้อมูล โดยนำแบบสอบถามมาเก็บข้อมูลจากผู้รับผิดชอบในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารนิเทศใน
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวน 37 แห่ง ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย ครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านได้พิจารณาอนุญาตให้ นางสาวอรรฉภน เป้าจักร์
ได้ทำการเก็บข้อมูลดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

กอบกุล ส. ตาเหล็ก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ม.ร.ว.ก่องกาญจน์ ตะเวทีกุล)

รองคณบดีฝ่ายบริหาร

รักษาการแทนคณบดีคณะอักษรศาสตร์

งานบริการการศึกษา

โทร. 0-2218-4875

โทรสาร 0-2218-4875



สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย

ASSOCIATION OF PRIVATE HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS OF THAILAND

๗๑ ถนนพระราม ๖ กรุงเทพมหานคร ๑๐๕๐๐ โทร. ๐-๒๓๕๔-๕๖๘๙-๙๑ โทรสาร. ๐-๒๓๕๔-๕๖๘๙-๙๑ <http://www.aphet.com>
73 Rama 6 Road, Bangkok 10400, Thailand Tel. 0-2354-5689-91 FAX. 0-2354-5689-91 <http://www.aphet.com>

ที่ปรึกษา

ภราดร ประทีป ม.โกลมมาท
ดร.ธนู กุลชล
ดร.วิลลภ สุวรรณดี
ดร.พรชัย มงคลสวน
อาจารย์สุวิ บุญเสริม
ผศ.ดร.จักรจิรา วงษ์ทอง
ภราดร ดร.ปัญญา แสงทิพย์

นายกสมาคมฯ

ดร.วิภานา สานศิริวัตร

นายกหญิงสมาคมฯ

รศ.ดร.จิรเดช อุบลรัตน์

อุปนายก (๑)

ดร.สมศักดิ์ รุ่งเรือง

อุปนายก (๒)

อาจารย์วิภา พาสพัฒนพาณิชย์

นายกบริหารเลือก

ผศ.ดร.ประติษฐ เถกิงวังสฤกษ์

เลขาธิการ

ดร.เสนีย์ สุวรรณดี

ปฏิคม

อาจารย์เอกชาติ สมพงษ์

นายกทะเบียน

อาจารย์ดำรงตน วิภาคกลัก

เหรียญฉีก

ดร.มนิต บุญประเสริฐ

ประธานฝ่ายหาทุน

ดร.อนงกูณี สุขวิทย์

ประธานฝ่ายประชาสัมพันธ์

รศ.ดร.วิชุดา รัตน์เขียว

ประธานฝ่ายพัฒนา

ดร.รัชช พรหมปาสิค

ประธานฝ่ายวิชาการและ

ประกันคุณภาพการศึกษา

ผศ.ดร.ชลลดา มงคลสวน

ประธานฝ่ายกิจการนักศึกษา

อาจารย์สมหมาย ดอกไม้

กรรมการ

อาจารย์บัญชา เกติมณี
อาจารย์พอพันธุ์ สันเจริญ
ร.อ.นพ.ศวันชัย อินทกุล
ดร.กิตติพัฒน์ สุวรรณชื่น
ดร.เลิศลักษณ์ สุ.บุรุษพัฒน์
รศ.ดร.ณรงค์ อยู่นอม
ดร.ชวลิต หมั่นนุช
ผศ.ดร.วันชัย รัตนวงษ์
ดร.สุวิภากร ชินะมา
ดร.วิทวัส ดิษยะศริน สัตยารักษ์
ดร.สิทธิพร ประวีตรุ่งเรือง

ที่ สสอท. 213/2553

26 ตุลาคม 2553

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ข้อมูล

เรียน อธิการบดีสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

ด้วยนางสาวอรพรรณ เป้าจตุรัส นิสิตระดับปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอ เป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง "การจัดบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมหาวิทยาลัย" ทั้งนี้ ผู้ทำ วิจัยจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม ผู้รับผิดชอบในการจัดบริการเสนอแนะทรัพยากร สารนิเทศในห้องสมุด มหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 37 สถาบัน

ในการนี้ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนฯ ได้รับความร่วมมือจาก ดร.เสนีย์ สุวรรณดี เลขาธิการสมาคมฯ และรองอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต เป็นผู้ตรวจแบบสอบถาม

สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนฯ จึงเขียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรด พิจารณาอนุญาตให้นักศึกษาได้มีโอกาสเก็บรวบรวมข้อมูลในสถาบันของท่านได้ และหากประสงค์จะทราบ รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาประสานงานกับนักศึกษาโดยตรง ทางโทรศัพท์หมายเลข 02-832-6223, 089-4402006 อย่างไรก็ตาม หากท่าน เห็นว่า ข้อมูลที่ประสงค์จะเก็บนั้น มีผลกระทบต่อการบริหารสถาบัน ท่านจะไม่อนุญาตก็ได้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.เสนีย์ สุวรรณดี)

เลขาธิการ

ศูนย์ประสานงานสมาคมฯ

โทรศัพท์/โทรสาร 02-354-5689-91

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวอรรวรรณ เป้าจตุรัส เกิดเมื่อวันที่ 9 สิงหาคม พ.ศ. 2524 สถานที่เกิด กรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับหนึ่ง) จากภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย และเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรอักษรศาสตรมหาบัณฑิต ที่คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อ พ.ศ. 2551 ปัจจุบันเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ในตำแหน่งบรรณารักษ์ ฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย