

# ปัญหาพิเศษ

## เรื่อง

การประเมินผลการใช้บริการระบบยืม – คืนหนังสือโดยใช้คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า  
ในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

The Evaluation of rental – return books system by using Electro Magnetic  
in Discovery learning library

โดย

นายศุภชัย ออเจริญ รหัส 49040579

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการ

สาขาวิชาบริหารธุรกิจและพัฒนากาเรศตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

ปีการศึกษา 2552

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ


หลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการ  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจและพัฒนากิจการเกษตร  
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง  
การประเมินผลการใช้บริการระบบยืม - คืนหนังสือ โดยใช้คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า  
ในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้  
The Evaluation of rental - return books system by using Electro Magnetic  
In Discovery learning library

โดย

นายศุภชัย ออเจริญ รหัส 49040579

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)  
เมื่อวันที่ 6 ตุลาคม พ.ศ. 2552

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ..... 

(รองศาสตราจารย์เสาวรีย์ ตะโพนทอง)

ประธานสาขาวิชาบริหารธุรกิจและพัฒนากิจการเกษตร..... 

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อภิสิทธิ์ แก้วฉา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องด้วยความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ เสาวรีย์ ตะโพนทอง ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ ที่กรุณาให้คำปรึกษาชี้แนะ และตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ โดยละเอียด จนทำให้ได้รายงานที่สมบูรณ์ รวมทั้งผู้ช่วยศาสตราจารย์ นิตยา สิทธิโชค กรรมการปัญหาพิเศษ ที่ได้ให้คำแนะนำในส่วนของการสอบปัญหาพิเศษ จนทำให้รายงานมีความสมบูรณ์มากขึ้น ตลอดจนอาจารย์ทุกท่านในหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการและหลักสูตรบริหารธุรกิจเกษตร ที่ช่วยประสิทธิประสาทวิชาต่าง ๆ จนจบการศึกษา ผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

นอกจากนี้ผู้จัดทำขอขอบพระคุณบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ลาดกระบัง ทุกคนที่อำนวยความสะดวกในเรื่องสถานที่เก็บข้อมูล และผู้ใช้บริการที่สละเวลาให้สัมภาษณ์และรายละเอียดอันเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำปัญหาพิเศษครั้งนี้ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ห้องคอมพิวเตอร์ประจำสาขาวิชาบริหารธุรกิจและพัฒนากิจการเกษตร ที่ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีตลอดมา

สุดท้ายผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ที่รักและเคารพอย่างสูง รวมถึงขอบคุณเพื่อนทุกคนที่เป็นกำลังใจ พร้อมกับให้ความช่วยเหลือในทุก ๆ เรื่อง

ศุภชัย ออเจริญ

กันยายน 2552

## บทคัดย่อปัญหาพิเศษ

ปีการศึกษา 2552

เรื่อง การประเมินผลการใช้บริการระบบยืม-คืนหนังสือโดยใช้คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าในห้องสมุด  
เพื่อการเรียนรู้

The Evaluation of Rental – Return system by using Electro Magnetic in Discovery  
learning library

นักศึกษา นายศุภชัย ออเจริญ

หลักสูตร เทคโนโลยีการจัดการ

สาขาวิชา บริหารธุรกิจและพัฒนากิจการเกษตร

คณะ เทคโนโลยีการเกษตร

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ : รองศาสตราจารย์ เสาวรีย์ ตะโพนทอง

### บทคัดย่อ

ปัจจุบันนี้ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ใช้จัดเก็บหนังสือและสารสนเทศต่าง ๆ มีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงเกิดกระบวนการและวิธีใหม่ในการจัดเก็บในรูปแบบสารนิเทศและระบบสืบค้นข้อมูล ด้วยเหตุนี้ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ลาดกระบัง ได้ตระหนักถึงความสำคัญของระบบสืบค้นสารนิเทศและระบบยืม-คืนหนังสือโดยใช้คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า ซึ่งเป็นระบบที่นำเทคโนโลยีการยืม-คืนหนังสือ มาใช้เป็นส่วนหนึ่งของการบริการ สำหรับผู้ที่เข้ามาใช้บริการในระบบดังกล่าว ด้วยเหตุผลตามที่กล่าวมาทำให้ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ และประหยัดเวลาในการปฏิบัติงานด้วย ดังนั้น จึงทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจจะศึกษาเรื่องการประเมินผลการใช้บริการระบบยืม-คืนหนังสือโดยใช้คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะการทำงานของระบบที่ห้องสมุดนำมาใช้ ปัญหาที่พบ พร้อมกับประเมินผลการให้บริการสำหรับเป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดนำไปพัฒนาต่อไป

จากผลการศึกษาผลพบว่า ผู้ใช้บริการระบบยืม-คืนหนังสือส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุน้อยกว่า 21 ปี กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี มีความรู้เกี่ยวกับบริการระบบยืม-คืนหนังสือโดยใช้คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า ส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับระบบยืม-คืนหนังสือ ทำให้เกิดความสะดวกสบาย และสร้างความมั่นใจแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการห้อง 2 – 3 วัน ในช่วงเวลา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

15.00 น. – 17.00 น. ปัญหาที่เคยพบจากการใช้บริการ คือ เกิดเสียงสัญญาณดังขึ้นหลังจากการยืมหนังสือออกจากห้องสมุด สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการระบบยืม-คืนหนังสือห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ได้พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดกับระบบยืม-คืนหนังสือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ความถูกต้องของระบบและการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ มีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น ส่วนความสัมพันธ์ของอาชีพกับการตรวจเช็คสภาพและทำความสะอาดคอมพิวเตอร์ พบว่ามีความสัมพันธ์กัน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

ข้อเสนอแนะของการศึกษาเรื่องนี้คือ ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ลาดกระบัง ควรมีการขยายขอบข่ายของข้อมูลวิชาการให้กว้างขวางสมบูรณ์ยิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพราะนอกจากจะเป็นข้อมูลวิชาการแล้ว ควรให้ครอบคลุมสาขาวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การตลาด วิชาการ หลังการเก็บเกี่ยว อุตสาหกรรมเกษตร รวมไปถึงข้อมูลอื่น ๆ เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศ และควรเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศให้มากขึ้น

## สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม	ก
บทคัดย่อปัญหาพิเศษ	ข
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ขอบเขตของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์	4
กรอบแนวคิด	5
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
แนวความคิดการตลาดกับบริการสารสนเทศ	6
การเปลี่ยนแปลงแนวคิดทางการตลาดกับห้องสมุด	7
การสร้างความพึงพอใจเพื่อการให้บริการสารสนเทศ	9
แนวโน้มของแนวคิดทางการตลาด	14
เป้าหมายและปัจจัยสำคัญในการให้บริการสารสนเทศ	16
แนวคิดกลยุทธ์แบบส่วนประสมทางการตลาด	19
แนวคิดเกี่ยวกับประเมินผล	24
ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ตลาดกระบ้ง	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
<b>บทที่ 3 วิธีการศึกษา</b>	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	34
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	35
การวิเคราะห์ข้อมูล	37

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ (ต่อ)

### บทที่ 4 ผลของการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	40
สภาพของการใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้	43
การประเมินการใช้บริการระบบยืม-คืนหนังสือของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้	45
การเปรียบเทียบความต้องการของผู้ใช้บริการกับระบบยืม-คืนหนังสือ	48

### บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

สรุป	52
ข้อเสนอแนะ	53
เอกสารอ้างอิง	54
ภาคผนวก	55
ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการระบบยืม - คืนหนังสือ	56
ภาคผนวก ข คู่มือการลงรหัส	60

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แนวคิดการตลาดที่เปลี่ยนแปลงไป	7
2	ประเด็นการพิจารณาเพื่อให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ	10
3	ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	40
4	ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	41
5	ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	41
6	ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	42
7	ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	42
8	ความรู้เกี่ยวกับบริการระบบยืม-คืนหนังสือโดยใช้คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า	43
9	ระบบยืม-คืนหนังสือในห้องสมุด ทำให้เกิดความสะดวกสบาย และสร้างความมั่นใจ	43
10	ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการห้องสมุด	44
11	ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด	44
12	ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่เคยพบจากการใช้บริการ	45
13	การประเมินผลการใช้บริการระบบยืม-คืนหนังสือของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้	46
14	ความสัมพันธ์ของอาชีพผู้ใช้บริการกับขั้นตอนการให้บริการที่ง่าย	48
15	ความสัมพันธ์ของอาชีพผู้ใช้บริการกับไม่ต้องรอคิว	49
16	ความสัมพันธ์ของอาชีพผู้ใช้บริการกับความทันสมัย	49
17	ความสัมพันธ์ของอาชีพผู้ใช้บริการกับความน่าเชื่อถือในตัวระบบ	50
18	ความสัมพันธ์ของอาชีพผู้ใช้บริการกับบริการเก็บข้อมูลการยืม-คืนหนังสือ	50
19	ความสัมพันธ์ของอาชีพผู้ใช้บริการกับความถูกต้องทางด้านยืม-คืนหนังสือ	51
20	ความสัมพันธ์ของอาชีพผู้ใช้บริการกับการตรวจเช็คสภาพและทำความสะอาดคอมพิวเตอร์	51

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แผนที่ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ลาดกระบัง	27
2	โครงสร้างห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ลาดกระบัง	29



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

ห้องสมุดในประเทศไทยมีพัฒนาการมากกว่าร้อยปี นับตั้งแต่การจัดตั้งหอพระสมุดวชิรญาณขึ้นราวปี พ.ศ.2423 ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ซึ่งเป็นก้าวแรกของการจัดการตั้งห้องสมุดแบบสากล และได้มีการพัฒนาแบบต่อเนื่องถึงปัจจุบัน มีการสอนวิชาบรรณารักษศาสตร์ระดับปริญญาตรีในวิทยาลัยครู และสอนทั้งระดับปริญญาตรี – ปริญญาโทในมหาวิทยาลัยของรัฐ สามารถผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถออกไปปฏิบัติงานในห้องสมุดทุกประเภท (ญานี คูหะรัตน์, 2531 : 1) ต่อมาศตวรรษที่ 21 เป็นยุคห้องสมุดแห่งการเรียนรู้ (Library Learning Society) เพื่อการนำไปสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต และสอดคล้องกับการปฏิรูปการศึกษา เป็นแนวคิดสากลที่สำคัญ อันก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างกว้างขวางในการจัดการศึกษา โดยเฉพาะการจัดการเรียนรู้ตามกรอบแนวความคิดและทิศทางที่กำหนดในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ความคิดและทัศนคติทางการศึกษานั้นหนักไปที่การศึกษาในสถาบันและเป็นการศึกษาตามหลักสูตร ซึ่งในความเป็นจริงของโลกปัจจุบันความคิดและวิธีการดังกล่าวได้ล้าสมัยไปแล้ว วิชาการต่าง ๆ ของโลกสมัยใหม่ก้าวหน้าพัฒนาและเติบโตอย่างรวดเร็วมาก จนกล่าวได้ว่ามีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว โดยเหตุนี้ผู้จบการศึกษาไปแล้วจึงมีความจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของความรู้และวิทยาการใหม่ ๆ ในสังคม การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นหน้าที่ของห้องสมุดซึ่งเป็นแหล่งรวมความรู้ ห้องสมุดถือเป็นกลไกสำคัญที่จะพัฒนาการเรียนรู้ตลอดชีวิต ให้ประชาชนได้เรียนรู้ตลอดเวลา เพื่อให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่า มีคุณภาพของประเทศ ห้องสมุดที่ถือว่าเป็นแหล่งรวมที่จะพัฒนาศักยภาพของนักศึกษาให้รู้จักการหาความรู้ และเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยนักศึกษาต้องมีความเป็นอิสระและเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง (self – directed learning) สามารถวิเคราะห์และนำสารสนเทศไปใช้อย่างเหมาะสมและถูกต้อง (สุกัญญา มกฏอรุณี, 2545 : 13)

ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ลาดกระบัง ตั้งอยู่ภายในสวนพระนคร ถนนลาดกระบัง – อ่อนนุช แขวงลาดกระบัง เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร เป็นห้องสมุด 1 ใน 9 แห่งของกรุงเทพมหานคร ซึ่งพร้อมเปิดให้บริการประชาชนเป็นแห่งแรก การก่อสร้างอาคารห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลาดกระบัง เป็นห้องสมุดภาพลักษณ์ใหม่ ออกแบบ ตกแต่งภายในและภายนอกอาคารให้มีความทันสมัย สวยงาม เป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตของคนทุกวัย มีเทคโนโลยีการเรียนรู้ที่ทันสมัยครบวงจร สะดวก รวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่ตรงกับความต้องการในบรรยากาศที่ผ่อนคลาย สภาพแวดล้อมสดชื่น สวยงาม พร้อมด้วยกิจกรรมส่งเสริมการอ่านที่หลากหลายและต่อเนื่อง เพื่อให้ห้องสมุดเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต สังคมและชุมชน

ปัจจุบันนี้ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ลาดกระบัง มีจำนวนหนังสือและวีดิทัศน์เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ทำให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบห้องสมุดมีภาระในการจัดการระบบยืม - คืนหนังสือมากขึ้นด้วย โดยระบบทั้งหมดที่กล่าวมานี้ยังเป็นระบบเดิมที่ใช้มาตั้งแต่ก่อตั้งห้องสมุดขึ้นมา นั่นคือเริ่มตั้งแต่รับหนังสือใหม่เข้ามา การยืม-คืนหนังสือ กระบวนการทั้งหมดนี้ยังคงใช้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดบันทึกข้อมูลลงเอกสารแล้วเก็บเป็นหลักฐานไว้ในชั้นตอนดังกล่าว รวมถึงขั้นตอนในการคืนหนังสือที่สมาชิกต้องการ การตรวจสอบสถานะของหนังสือแต่ละเล่ม ซึ่งกระบวนการที่กล่าวมานั้น ยังมีกระบวนการย่อยลงไปอีก ก่อให้เกิดความล่าช้าและยุ่งยากในการดำเนินการ ทางห้องสมุดจึงมีความต้องการที่จะสร้างระบบยืม - คืนหนังสือขึ้นมา เพื่อรองรับสถานการณ์ทั้งหมดที่จะเกิดขึ้นเกี่ยวกับการขยายตัวของห้องสมุดในอนาคตด้วย อีกทั้งเป็นการส่งเสริมนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการที่สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีส่วนร่วมในการอำนวยความสะดวกและถูกต้องแม่นยำในการทำงาน

จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะประเมินผลการใช้บริการยืม - คืนหนังสือโดยใช้คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ข้อมูลที่ได้จากเทคโนโลยีสามารถเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขระบบการยืม-คืนหนังสือและนำมาประยุกต์ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปในการทำงานของคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้
2. เพื่อประเมินผลการใช้บริการระบบยืม - คืนหนังสือ โดยใช้คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์การใช้บริการของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้(ลาดกระบัง)

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาแนวทางปรับปรุงการบริการของห้องสมุด
2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ 2 ขั้นตอนอย่างเป็นระบบ (Stratified Systematic Random Sampling) จากจำนวนผู้ที่มาใช้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ลาดกระบัง ทั้งหมด 4,753 คน โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973 : 727) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 151 คน

## 3. ตัวแปรที่ศึกษา

### 3.1 ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

#### 3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) สถานภาพ
- 4) ระดับการศึกษา
- 5) อาชีพ

#### 3.1.2 ปัจจัยสนับสนุน

- 1) ช่วงเวลาในการใช้บริการ
- 2) ความถี่ในการใช้บริการห้องสมุด

### 3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การประเมินผลการใช้บริการระบบยืม – คืน โดยใช้คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

- 3.2.1 ความสะดวกสบายในการใช้บริการระบบยืม-คืนหนังสือ
- 3.2.2 เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของระบบยืม-คืนหนังสือ
- 3.2.3 ความพึงพอใจในการใช้บริการระบบ ยืม-คืนหนังสือ

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบลักษณะการทำงานทั่วไปของคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้
2. ทำให้ทราบถึงผลของการใช้บริการระบบยืม – คืนหนังสือโดยใช้คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## นิยามศัพท์

ระบบกันขโมยหนังสือในห้องสมุด (Electro Magnetic System) หมายถึง ระบบป้องกันการขโมยหนังสือในห้องสมุด โดยใช้คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าเป็นตัวตรวจจับและตัดต่อสัญญาณ สามารถหยุดสัญญาณเมื่อเบิกหนังสือและต่อสัญญาณกลับในกรณีคืนหนังสือ ซึ่งปลอดภัยต่อผู้ใช้งาน ติดตั้งง่าย ประหยัดแรงงาน สวยงามทนทานต่อการใช้งาน

คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า หมายถึง คลื่นชนิดหนึ่งที่ไม่ต้องใช้ตัวกลางในการเคลื่อนที่ เช่น คลื่นวิทยุ คลื่นไมโครเวฟ เกิดจากการรบกวนทางแม่เหล็กไฟฟ้า (Electromagnetic disturbance) โดยการทำให้สนามไฟฟ้าหรือสนามแม่เหล็กมีการเปลี่ยนแปลง เมื่อสนามไฟฟ้ามีการเปลี่ยนแปลงจะเหนี่ยวนำให้เกิดสนามแม่เหล็ก หรือถ้าสนามแม่เหล็กมีการเปลี่ยนแปลงก็จะเหนี่ยวนำให้เกิดสนามไฟฟ้า

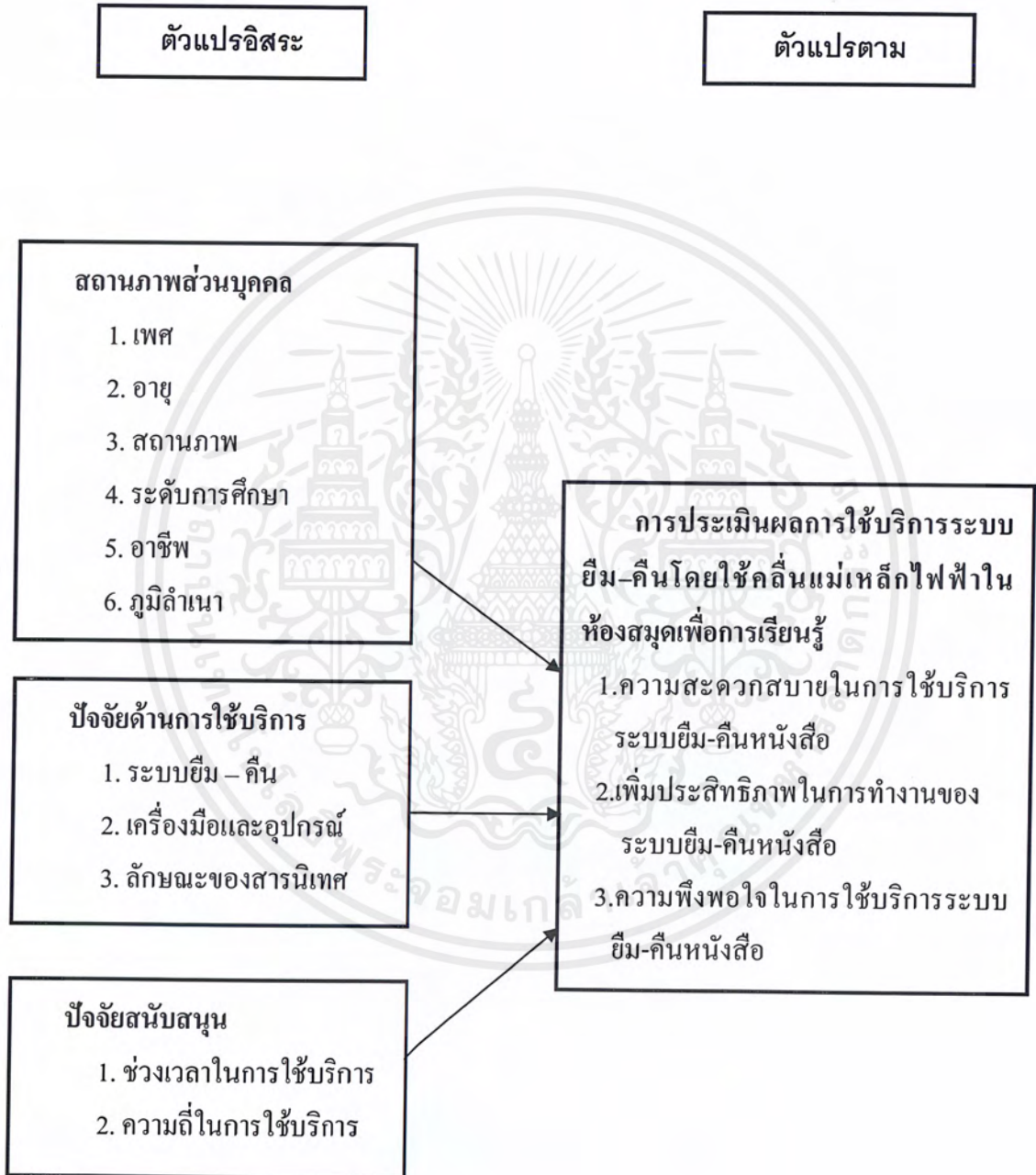
ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ หมายถึง แหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตของคนทุกวัย มีเทคโนโลยีการเรียนรู้ที่ทันสมัยครบวงจร สะดวก รวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้และได้รับข้อมูลที่ตรงความต้องการในบรรยากาศที่ผ่อนคลาย สภาพแวดล้อมสดชื่น สวยงาม พร้อมด้วยกิจกรรมส่งเสริมการอ่านที่หลากหลายและต่อเนื่อง

ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง ทรัพยากรห้องสมุด ได้แก่ หนังสือ วิทยานิพนธ์ วารสาร หนังสือพิมพ์ รายงาน เป็นต้น

การบริการ หมายถึง งานที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ค้นคว้าภายในห้องสมุด ด้วยหนังสือ วารสาร จุลสาร และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ รวมทั้งการอำนวยความสะดวกในการใช้ห้องสมุด เช่น การบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## กรอบแนวความคิด



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการประเมินผลการใช้บริการระบบยืม-คืนหนังสือโดยใช้คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้แบ่งเนื้อหาออกเป็น 9 ส่วนดังนี้

1. แนวความคิดการตลาดกับบริการสารสนเทศ
2. การเปลี่ยนแปลงแนวคิดทางการตลาดกับห้องสมุด
3. การสร้างความพึงพอใจเพื่อการใช้บริการสารสนเทศ
4. แนวโน้มของแนวคิดทางการตลาด
5. เป้าหมายและปัจจัยสำคัญในการให้บริการสารสนเทศ
6. แนวคิดกลยุทธ์แบบส่วนประสมทางการตลาด
7. แนวคิดเกี่ยวกับประเมินผล
8. ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ลาดกระบัง
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวความคิดการตลาดกับบริการสารสนเทศ

การวางแผนด้านการตลาด นับเป็นส่วนสำคัญในการวางแผนโดยรวมของสถาบันบริการสารสนเทศ เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด จะเห็นได้จากวงการธุรกิจได้ทุ่มทุนอย่างมากมาในการโฆษณา ทั้งนี้เป็นผลมาจากการส่งเสริมการตลาด โดยเฉพาะการลงทุนในปัจจุบันจะมีการวิจัยตลาดก่อนศึกษาความเป็นไปได้ของธุรกิจ การตลาดจึงนับเป็นแก่นของความเจริญเติบโตขององค์กรสมัยใหม่ องค์กรที่จะประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องรู้จักนำกลยุทธ์การตลาดมาใช้ในการวางแผนการดำเนินงาน โดยเฉพาะสถาบันบริการสารสนเทศ ซึ่งเป็นองค์กรที่ดำเนินงานโดยไม่หวังผลกำไร ได้เริ่มให้ความสนใจในการนำเอากลยุทธ์การตลาดมาใช้ในการส่งเสริมการใช้บริการ และงานบริการสารสนเทศ วิธีทางการตลาดจะช่วยให้สถาบันบริการสารสนเทศสามารถจัดการกับทรัพยากรและงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด กลยุทธ์การตลาดจะช่วยให้ทราบถึงความจำเป็นและความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศ นำไปใช้ในการจัดการทรัพยากรให้สามารถจัดบริการ เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้ใช้ได้ดีที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจุบันห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศต้องรับภาระทางการเงินที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำบริการเชิงรุก (Active Marketing) จะทำให้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์สารสนเทศและบริการใหม่ ๆ มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการให้บริการมีการแสวงหาลูกค้าใหม่ ๆ มีการพัฒนา และฝึกฝนบุคลากรเพิ่มขึ้น เพื่อพัฒนาทักษะและการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพที่สามารถแข่งขันได้ จะเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรอีกด้วย

การนำแนวคิดการตลาดมาใช้เริ่มแรก อาจจะไม่เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ ดังนั้นห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ จึงต้องสร้างความเชื่อถือ ศรัทธากับผู้ใช้โดยวิธีการต่าง ๆ ซึ่งเรียกว่าวิธีการตลาด เมื่อห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศได้นำแนวคิดทางการตลาดมาใช้ในระยะเวลาหนึ่งก็จะเกิดประสบการณ์และความมั่นใจมากยิ่งขึ้น เนื่องจากมีความชำนาญและเข้าใจถึงพฤติกรรมของผู้ใช้มากขึ้นด้วย

### การเปลี่ยนแปลงแนวคิดทางการตลาดกับห้องสมุด

การนำแนวคิดทางการตลาดมาใช้ในงานห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ผู้ทำการตลาดควรมีความเข้าใจถึงแนวคิดการตลาดที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อก่อให้เกิดการประยุกต์ใช้แนวคิดดังกล่าวให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีรายละเอียดดังนี้ (ตารางที่ 1)

#### ตารางที่ 1 แนวคิดการตลาดที่เปลี่ยนแปลงไป

แนวคิดเดิม	แนวคิดใหม่
1. การตลาดของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศเริ่มพร้อมกับการก่อตั้งการตลาดขององค์กร	1. การตลาดของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศเกิดขึ้นพร้อมกับการตกลงของผู้บริหาร (Director) การตลาดทั้งภายในและภายนอกองค์กร จะประสบความสำเร็จและล้มเหลวหากเริ่มต้นไม่ดี และข้อควรระวัง คือ การสร้างกิจกรรมใหม่ ๆ ในองค์กรแบบเดิม
2. การตลาดห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ คือการปลูกให้ผู้ใช้มีความตื่นตัวต่อความต้องการ	2. การตลาดห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ คือ การปรับปรุงบริการและกิจกรรม สำหรับให้บริการแก่ผู้ใช้ และการปรับปรุงความต้องการของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

แนวคิดเดิม	แนวคิดใหม่
3. การตลาดห้องสมุด และศูนย์สารสนเทศ จะทำได้ดีโดยบรรณารักษ์มืออาชีพ เพราะทำความเข้าใจกับผู้ใช้ได้ง่าย	3. การตลาดห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ จะต้องใช้นักการตลาดมืออาชีพ เพราะนักการตลาดเข้าใจเทคนิค วิธีการ ในการแสวงหาความต้องการของผู้ใช้และสนองตอบความต้องการได้ตรง
4. ปรัชญาเดิมของห้องสมุดคือ การบริการผู้ใช้อย่างเท่าเทียมกัน	4. ปรัชญาใหม่ของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ คือ ต้องจัดลำดับความสำคัญของการบริการผู้ใช้ให้เหมาะสมกับศักยภาพและคุณค่าของผู้ใช้
5. ทักษะเดิมห้องสมุดคิดว่าผู้ใช้จะไม่ชอบให้ไปตรวจสอบความต้องการของเขา	5. ทักษะใหม่นั้นผู้ใช้จะยินดีในการเข้าร่วมโครงการบริการใหม่ ๆ ของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ
6. ความสำเร็จของการตลาด จะปรับปรุงโอกาสห้องสมุด การตลาดจะประสบความสำเร็จถ้าห้องสมุดไม่มีปัญหาเรื่องงบประมาณ และวัดด้วยระดับเงินอุดหนุนห้องสมุด	6. ความสำเร็จของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศวัดได้จากการยอมรับของผู้ใช้ในการใช้บริการใหม่ ๆ
7. การตลาดห้องสมุดจะเกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ ซึ่งเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของห้องสมุด จะเน้นเรื่องความดีงามของห้องสมุดและปิดบังข้อบกพร่องของห้องสมุด	7. การตลาดคือการ คาดการณ์ที่จะพัฒนาภาพลักษณ์ของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศในทักษะของผู้ใช้และผู้อุดหนุน ทั้งยังมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องกับจังหวะการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างและเชิงมโนภาพ ที่ได้ตระหนักถึงภาพลักษณ์การตลาดและการประชาสัมพันธ์ เป็นการคาดหวังว่า จะสามารถสร้างภาพลักษณ์ตามความต้องการของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

แนวคิดเดิม	แนวคิดใหม่
8. คำจำกัดความเดิมของการจัดงบประมาณ จะวัดผลในเรื่องทรัพยากรทางกายภาพและการกำหนดจำนวนทรัพยากรที่จัดหามาได้ พื้นฐานของความมีเหตุมีผลหมายถึง ประวัติที่ผ่านมาและอยู่ในอำนาจของผู้บริหาร	8. ในห้องสมุด และศูนย์สารสนเทศที่ยึดด้านการตลาด “พื้นฐานความมีเหตุมีผล” มีความหมายอื่น งบประมาณห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศจัดสรร เพื่อสะท้อนระดับของการทำการตลาดในการกำหนดการแบ่ง และการควบคุมทรัพยากรที่สนองตอบความต้องการของผู้ใช้
9. เมื่อมีงบประมาณไม่เพียงพอ นักสารสนเทศ มักเชื่อว่า ไม่มีประโยชน์และหมดหวังที่จะคิดถึงในแง่ของโครงการด้านการตลาด และสถานภาพอาชีพที่ไม่ทัดเทียมกันเป็นข้อจำกัดในการดำเนินงานด้านการตลาดของห้องสมุด	9. สถานภาพทางอาชีพที่ไม่ทัดเทียมกันเป็นความจริงที่ต้องแก้ไขอย่างมีเหตุผล และใช้การตลาดที่ยึดการค้นหาและแสวงหาการสนับสนุนจากผู้ใช้กลุ่มใหม่ๆ
10. สภาพการเงินทำให้โครงการรูกทางการตลาดเป็นสิ่งสุดเอื้อสำหรับห้องสมุด	10. โครงการทางการตลาดที่สร้างสรรค์ เป็นหนทาง ที่จะปลดปล่อยความสิ้นหวังทางการเงิน

ที่มา : พรธิดา วิเชียรปัญญา 2544 : 98-106

### การสร้างความพึงพอใจเพื่อการให้บริการสารสนเทศ

นอกจากจะต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดทางการตลาดที่เปลี่ยนแปลงไปแล้ว ผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ยังต้องทราบถึงแนวคิดของการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการสารสนเทศ ซึ่งการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จผล ควรคำนึงถึงประเด็นต่าง ๆ รวมทั้งข้อดีและข้อจำกัดของประเด็น(ตารางที่ 2)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2 ประเด็นการพิจารณาเพื่อให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ

ประเด็น	ข้อดี	ข้อจำกัด
1. การมีคุณภาพที่เหนือกว่า	การมีคุณภาพไม่ดี ลูกค้าอาจได้รับความเสียหายจากการซื้อสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. คุณภาพมีความหมายกว้าง การกล่าวอ้างถึงคุณภาพโดยไม่มีกรนิยามหรืออธิบายให้ชัดเจน อาจจะไม่มีความหมายเช่นกัน</li> <li>2. ไม่สามารถบอกคุณภาพของผลิตภัณฑ์ เพียงดูด้วยตาเท่านั้น และบางคนอาจแยกไม่ได้เนื่องจากมองจากรูปลักษณ์ภายนอกดูเหมือนกัน</li> <li>3. ในบางธุรกิจเน้นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพมากเกินไปแต่กลุ่มลูกค้าอาจจะมีน้อยรายที่ต้องการคุณภาพมาก ๆ เช่นนั้น</li> </ol>
2. บริการที่เหนือกว่า	ทุกคนต้องการบริการที่ดี	ลูกค้านิยามการบริการที่ดีแตกต่างกัน
3. ราคาที่ต่ำกว่า	ของถูกคนจึงชอบซื้อ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การตั้งราคาถูก ทำให้ธุรกิจใหม่ ๆ เข้ามาแข่งขันได้ทุกเมื่อ</li> <li>2. ราคาถูกลง ลูกค้าจะมองว่าไม่มีคุณภาพ ดังนั้น การตัดสินใจซื้อไม่ใช่อยู่ที่ราคาเพียงอย่างเดียว</li> </ol>
4. การที่มีส่วนแบ่งทางการตลาดสูง	ผู้นำตลาดที่มีส่วนแบ่งตลาดสูงมักจะทำเงินมากกว่าคู่แข่งที่มีส่วนแบ่งตลาดน้อยกว่า เพราะธุรกิจจะได้รับประโยชน์จากขนาดการผลิต/ตราสินค้าที่ลูกค้าจำได้ มีชื่อเสียงมาก	แต่ไม่เสมอไปเพราะธุรกิจใหญ่ หลายรายอัตรากำไรต่ำกว่าธุรกิจเล็ก ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ 2 (ต่อ)

ประเด็น	ข้อดี	ข้อจำกัด
5.การปรับตัวให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า	มีลูกค้า / ผู้ใช้ที่มีความต้องการให้ผู้ขาย/ผู้ให้บริการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสนองความต้องการของตน	การตอบสนองความต้องการ ก่อให้เกิดการลงทุนที่สูงเกินไป จนไม่สามารถสนองความต้องการลูกค้าแต่ละคนได้
6.การปรับปรุงผลิตภัณฑ์/บริการอย่างต่อเนื่อง	การปรับปรุงผลิตภัณฑ์/บริการ ถือว่าเป็นสิ่งที่มีค่าเสมอกับองค์กร	แต่ผลิตภัณฑ์/บริการบางตัวปรับปรุงจนถึงที่สุดแล้วและการปรับปรุงครั้งต่อไป ก็อาจจะไม่มีความหมายแล้ว
7.การคิดนวัตกรรม/บริการใหม่ๆ	การสร้างผลิตภัณฑ์/บริการเรื่องใหม่ ๆ มักสร้างผลกำไร	แต่ผลิตภัณฑ์/บริการใหม่ ๆ ใ้จะประสบความสำเร็จเสมอไป
8.การเข้าสู่ตลาด/ผู้ใช้บริการที่มีอัตราเติบโตสูง	จะสร้างผลกำไรอย่างรวดเร็วแต่มีน้อยรายเท่านั้นที่ประสบความสำเร็จ	ตลาด/ผู้ใช้บริการที่การเติบโตเร็ว ทำให้ต้องลงทุนอย่างหนักเพื่อรักษาความเป็นผู้นำและความทันสมัยอยู่เสมอ
9. การตอบสนองที่เกินความคาดหวังของลูกค้า	ธุรกิจที่ประสบความสำเร็จคือสามารถตอบสนองเกินความคาดหวังของลูกค้า	ลูกค้า/ผู้ใช้บริการจะเพิ่มความคาดหวังสูงขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้เกิดความสิ้นเปลืองและยุ่งยาก

ที่มา : พรธิดา วิเชียรปัญญา 2544 : 98-106

## ลักษณะและหน้าที่ของบรรณารักษ์

ห้องสมุด เป็นแหล่งรวมสารสนเทศ เพื่อการศึกษา ค้นคว้า วิจัย เพื่อสนองตอบต่อการเรียน การสอน การค้นคว้า วิจัย แก่นักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการ นักวิจัย ตลอดจนเป็นแหล่งศึกษาหาความรู้แก่บุคคลทั่วไป สำหรับบริการของห้องสมุด นอกจากบริการยืม-คืนหนังสือที่เป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไปแล้ว บริการหลักที่สำคัญบริการหนึ่งคือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการที่สำนักหอสมุด ได้จัดให้มีขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ในเรื่องของการเข้าถึง และการใช้ทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ทั้งที่เป็นเอกสารสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ที่สำนักหอสมุดกลางได้จัดหาไว้ให้บริการ และเพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ดังกล่าวให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เกิดประโยชน์ให้มากที่สุด มิใช่เพียงเพื่อการอ่าน แต่ให้หมายถึง การใช้เพื่อการศึกษา ค้นคว้าวิจัย อย่างจริงจัง และกว้างขวางด้วย

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าวิจัยนี้ เป็นงานที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้โดยตรง บรรณารักษ์จะเป็นสื่อกลางระหว่างผู้ใช้กับสื่อสารสนเทศต่าง ๆ โดยจะทำหน้าที่ให้บริการค้นหาสารสนเทศ และช่วยให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างถูกต้องเหมาะสม คຸ້ມคຳกັບเงินงบประมาณในการจัดซื้อจัดหา การจัดดำเนินงานต่าง ๆ และเป็นไปอย่างรวดเร็วตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลที่ทันสมัย ครบคลุมรายละเอียดตามเนื้อหาที่ต้องการ โดยมีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือช่วยในการทำงานให้มีประสิทธิภาพในด้านความถูกต้อง ความรวดเร็ว และสามารถสืบค้นได้อย่างกว้างขวาง ทั้งจากรายการทรัพยากรที่ห้องสมุดมี และจากสถาบันบริการสารสนเทศอื่น ๆ ทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ โดยเฉพาะสารสนเทศสาขาวิชาต่าง ๆ ที่มีการพัฒนา และเผยแพร่มาอย่างรวดเร็วบนอินเทอร์เน็ต ดังนั้น บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าของห้องสมุด ประกอบด้วย ([www.lib.ru.ac.th](http://www.lib.ru.ac.th))

1. บริการตอบคำถาม (Reference Service) เป็นบริการช่วยผู้ใช้ในการค้นหาคำตอบที่ต้องการ ซึ่งผู้ใช้อาจสอบถามด้วยตนเอง ที่โต๊ะบริการตอบคำถาม สอบถามทางโทรศัพท์หรือทางไปรษณีย์ ลักษณะของคำถามอาจเป็นคำถามทั่วไปเกี่ยวกับห้องสมุด เช่น คำถามเกี่ยวกับแหล่งจัดเก็บและบริการหนังสือ วารสาร วัสดุไม่ตีพิมพ์ ระบบการจัดหมวดหมู่หนังสือ สัญลักษณ์ต่าง ๆ เป็นต้น หรืออาจเป็นคำถามที่ต้องใช้หนังสือ หรือหลักฐานอ้างอิงในการค้นหาคำตอบ หรืออาจเป็นเรื่องของการแนะนำหนังสือ วารสาร วัสดุสารสนเทศอื่น ๆ ให้เลือกอ่านตามความสนใจ

2. บริการช่วยค้นคว้าวิจัย (Research Service) เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ห้องสมุดในการค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องที่กำลังศึกษาวิจัย ซึ่งบรรณารักษ์จะทำการติดตามข่าวสารความรู้ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา จัดหา รวบรวม จากหนังสือ วารสาร เอกสาร ทั้งที่เป็นสิ่งตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูลซีดีรอม ฐานข้อมูลออนไลน์ต่าง ๆ จัดทำคู่มือ/เครื่องมือ เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูล สารสนเทศได้อย่างสะดวกรวดเร็ว การจัดบริการมีดังนี้

2.1 บริการสืบค้นข้อมูล หรือบริการช่วยค้นคว้าวรรณกรรม ในแขนงวิชาใดวิชาหนึ่งอย่างละเอียด ในหัวข้อปัญหาหรือเรื่องราวในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาวิจัย โดยการสืบค้นรวบรวมรายชื่อหนังสือ สิ่งพิมพ์ เอกสาร วรรณกรรมจากฐานข้อมูล และวัสดุสารสนเทศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องไว้ ซึ่งอาจจัดทำสาระสังเขปประกอบไว้ด้วย เพื่อช่วยประหยัดเวลาในการอ่านของผู้ใช้

2.2 บริการจัดทำดัชนี เพื่อเป็นคู่มือในการค้นหาสารสนเทศจากรายการ ห้องสมุด เช่น ดัชนีวารสารที่ห้องสมุดบอกรับ เนื่องจากบางครั้งการสร้างดัชนีค้นจากการทำรายการของห้องสมุดอาจไม่ละเอียดพอ และมีสารสนเทศบางรายการที่มีคุณค่าต่อการศึกษา ค้นคว้าซ่อนอยู่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สิ่งพิมพ์บางรายการจัดทำดัชนีเฉพาะชื่อเรื่องเท่านั้น หรือสิ่งพิมพ์บางเล่มมีเนื้อหาหลายเรื่องอยู่ในเล่มเดียวกัน การสร้างดัชนีคำค้นอาจไม่ครอบคลุมทั้งหมด เช่น หนังสืออนุสรณ์ หนังสือรวมบทความ เอกสารการประชุมสัมมนาต่าง ๆ หนังสือราชกิจจานุเบกษา สยามจดหมายเหตุ เป็นต้น จึงเป็นหน้าที่ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม ที่ต้องสร้างเครื่องมือในการค้นหา เพื่อให้เข้าถึงและบริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็ว

2.3 บริการจัดทำสาระสังเขป โดยสาระสังเขปแต่ละรายการ ให้รายละเอียดทางบรรณานุกรมอย่างครบถ้วน ได้แก่ ผู้แต่ง ชื่อเรื่อง สถานที่พิมพ์ สำนักพิมพ์ ปีที่พิมพ์ พร้อมเนื้อหาสาระที่สำคัญโดยสรุป ทั้งนี้เพื่อประหยัดเวลาของผู้ใช้ เมื่อผู้ใช้ได้อ่านสาระสังเขป จะทราบได้ว่าหนังสือ สิ่งพิมพ์ วัสดุสารสนเทศนั้น ๆ ตรงกับความต้องการหรือไม่ หากสนใจจะอ่านฉบับเต็มก็ติดตามหาอ่านได้ง่าย ขณะนี้ห้องสมุดได้จัดบริการสาระสังเขปวิทยานิพนธ์ ส่วนสาระสังเขปหนังสือ สิ่งพิมพ์อื่น ๆ ผู้ใช้หาอ่านได้ที่หน่วยงานผู้ให้บริการสิ่งพิมพ์แต่ละประเภท/สาขาวิชา

3. บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นบริการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ห้องสมุดในกรณีที่ห้องสมุดไม่มีรายการทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ ไม่สามารถจัดหาบริการได้ทันกับความต้องการ หรืออาจด้วยข้อจำกัดด้านงบประมาณที่ไม่ว่าห้องสมุดใด ๆ ก็ไม่สามารถจัดหาหนังสือทุกเล่ม วัสดุสารสนเทศทุกรายการที่มีผู้ผลิตเพื่อจำหน่ายมาไว้ให้บริการในห้องสมุดของตนได้ หรือรายการสารสนเทศนั้นไม่มีจำหน่าย หรือจำหน่ายหมดแล้วและไม่ผลิตซ้ำอีก ซึ่งบรรณารักษ์จะทำการสืบค้นตรวจสอบว่ารายการนั้น ๆ มีให้บริการในสถาบันบริการสารสนเทศใด สามารถขอยืมฉบับจริงมาให้กับผู้ใช้ได้หรือไม่ หรืออาจขอทำสำเนาเอกสารมาให้บริการ บริการนี้จะช่วยแก้ปัญหาการขาดแคลน หรือความไม่พอเพียงของทรัพยากรของห้องสมุดได้ และยังช่วยประหยัดงบประมาณในการพัฒนาทรัพยากรห้องสมุดได้ด้วย

4. บริการจัดทำบรรณานุกรม เป็นการรวบรวมรายชื่อหนังสือ บทความวารสาร หนังสือพิมพ์ หรือสื่อสารสนเทศอื่น ๆ เช่น แผนที่ รูปภาพ เป็นต้น โดยบรรณารักษ์บริการตอบคำถามจะรวบรวมรายการสารสนเทศเหล่านี้ นำมาจัดเรียงตามหลักเกณฑ์การจัดทำบรรณานุกรม อาจจัดเรียงแยกตามประเภทของสื่อสารสนเทศ หรืออาจเรียงทุกประเภทรวมกันก็ได้

การจัดทำบรรณานุกรมนี้ อาจทำเฉพาะเรื่องตามความต้องการของผู้ใช้ หรืออาจเป็นบรรณานุกรมเรื่องที่น่าสนใจก็ได้ ทั้งนี้เป็นการคาดคะเนถึงความต้องการใช้สารสนเทศของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม ที่ได้สัมผัสกับผู้ใช้โดยตรง และเป็นผู้ที่ต้องติดตามข่าวสารความรู้ หลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยอยู่เสมอ โดยคำนึงถึงขอบเขตเนื้อหาของเรื่องที่จะรวบรวม ความทันสมัยของวัสดุสารสนเทศ การลงรายการ วัตถุประสงค์ในการใช้ ทั้งนี้รายการบรรณานุกรมอาจมีสาระสังเขปประกอบด้วย เพื่อช่วยประหยัดเวลาในการอ่านให้กับผู้ใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการจัดทำบรรณานุกรมนี้หมายรวมถึง การให้ความช่วยเหลือแนะนำในการค้นหา รายละเอียดทางบรรณานุกรม กรณีที่ผู้ใช้ห้องสมุดต้องการทราบรายละเอียดทางบรรณานุกรม หนังสือ เอกสาร วัสดุสารสนเทศที่ต้องการ แต่ไม่สามารถค้นหาได้ และรวมถึงบริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรม ซึ่งเป็นอีกบริการหนึ่งที่บรรณารักษ์ตอบคำถาม จะต้องให้คำแนะนำปรึกษา เพราะการเขียนผลงานทางวิชาการ การทำรายงานค้นคว้าวิจัย วิทยานิพนธ์ จำเป็นต้องเขียนอ้างอิง เพื่อเป็นหลักฐานและข้อเท็จจริง ตลอดจนเพื่อเป็นการแสดงความเคารพต่อเจ้าของผลงาน และรวมถึงในแง่ของลิขสิทธิ์ผลงานด้วย บางครั้งผู้สร้างสรรค์ผลงานอาจไม่แน่ใจในหลักการเขียนอ้างอิงทางวิชาการ บรรณารักษ์ตอบคำถามจะคอยให้คำแนะนำช่วยเหลือ

5. บริการสอนการใช้ห้องสมุด เป็นอีกหน้าที่หนึ่งที่สำคัญของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ที่จะสอนให้ผู้ใช้ห้องสมุด รู้จักใช้ห้องสมุดได้ด้วยตนเอง คือ ให้ผู้ใช้ได้ รู้จักห้องสมุด ใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุด ใช้หนังสืออ้างอิง ทรัพยากรสารสนเทศในสาขาวิชาต่าง ๆ หลายรูปแบบทั้งหนังสือ วารสาร จุลสาร เอกสาร กฤตภาค ฐานข้อมูลและอื่น ๆ ตลอดจน รู้จักใช้เครื่องมือ/คู่มือ ในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศเพื่อศึกษาค้นคว้าวิจัยต่าง ๆ ที่ห้องสมุด จัดหาไว้บริการให้เกิดประโยชน์ให้มากที่สุด โดยใช้เวลาน้อยที่สุด ทั้งนี้การสอนการใช้ห้องสมุด จะทำให้ผู้ใช้คุ้นเคยกับวัสดุสารสนเทศต่าง ๆ ในห้องสมุด ผู้ใช้มีทักษะในการแสวงหาสารสนเทศตามความต้องการได้อย่างอิสระเสรี

#### แนวโน้มของแนวคิดทางการตลาด

แนวคิดทางการตลาดมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและมีความรวดเร็วมาก เนื่องจากเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์กร นอกจากนี้การตลาดยังสร้างความท้าทายใหม่ ๆ ที่องค์กรต้องหาคำตอบให้ได้ ดังนั้นจึงเป็นเรื่องปกติทางการตลาดที่จะมีผู้เสนอแนวคิด เทคนิควิธีการทางการตลาดใหม่ ๆ อยู่เสมอ แนวคิดหนึ่งที่น่าสนใจ คือ การกล่าวถึงแนวโน้มทางการตลาดซึ่งห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศได้นำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ได้ดังนี้ (อดุลย์ จาตุรงค์กุล, 2542 : 25)

1. การตลาดที่เน้นคุณภาพ คุณค่าและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ ดังนั้น องค์กรต่าง ๆ จึงพยายามเพิ่มคุณภาพของสินค้าและบริการให้มากขึ้น

2. การตลาดที่เน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า แต่เดิมเน้นการขาย ผู้ซื้อ และผู้ขายไม่รู้จักและไม่มีความสัมพันธ์กัน เพื่อการสร้างลูกค้าถาวร องค์กรจึงมีการจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าทั้ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทางด้านภูมิหลังทางประชากร รสนิยม อุปนิสัยการซื้อ ระดับการตอบรับ และกลวิธีทางการตลาดแบบต่าง ๆ ที่ลูกค้ามีการตอบสนอง

3. การตลาดที่เน้นการบริหารกระบวนการทางธุรกิจ โดยประสานงานกันในทุก ๆ หน่วยธุรกิจ เพื่อสร้างความพึงพอใจของลูกค้าร่วมกัน

4. การตลาดที่เน้นระดับ โลก องค์กรต่าง ๆ ต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมท้องถิ่นของประเทศนั้น ๆ

5. การตลาดที่เน้นการสร้างพันธมิตรและเครือข่ายทางธุรกิจ

6. การตลาดที่เน้นตลาดขายตรง และบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะในการพัฒนาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมของผู้บริโภค โสมเพจเปรียบเสมือนหน้าร้านที่ขายสินค้า หรือให้บริการได้ตลอดเวลา โดยไม่สนใจว่าผู้บริโภคจะอยู่ในส่วนใดของโลก

7. การตลาดที่เน้นตลาดการบริการมากขึ้น เช่น บริษัทที่ปรึกษา ตัวแทนในการดำเนินธุรกิจการประกันภัย เป็นต้น

8. การตลาดที่เน้นการใช้เทคโนโลยีขั้นสูง ซึ่งแตกต่างจากธุรกิจแบบเดิมที่มีความเสี่ยงสูงกว่า และผลิตภัณฑ์/บริการมีวงจรชีวิตที่สั้นกว่าและเทคโนโลยีที่นำมาใช้อาจล้าสมัยเร็ว

9. การตลาดที่เน้นจริยธรรมมากขึ้น เนื่องจากผู้บริโภคต้องการความซื่อสัตย์มากกว่าผู้มากอบโกยในระยะสั้น

จากสภาพแนวโน้มต่าง ๆ ห้างสมุด หรือศูนย์สารสนเทศสามารถนำแนวคิดดังกล่าวมาปรับใช้ได้โดยต้องทำการศึกษาผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอ ให้ถือว่า การศึกษาผู้ใช้เป็นเรื่องสำคัญและต้องกระทำอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้น ในขณะเดียวกันก็ต้องมีการปรับรูปแบบการให้บริการเป็นแบบเชิงรุก (Proactive) ไม่ควรรอให้ผู้ใช้เดินเข้ามาหาก่อนจึงทำการให้บริการ แต่ควรเดินหน้าเข้าไปหาโดยมีข้อมูลความต้องการของลูกค้าอยู่ในมือ อีกทั้งต้องมีการสร้างเครือข่ายเฉพาะกิจมากยิ่งขึ้น เพื่อขยาย หรือเพิ่มประสิทธิภาพของงานบริการที่สำคัญคือพยายามประยุกต์ใช้บริการที่มีอยู่ในระบบอินเทอร์เน็ต อาทิ การสร้างกระดานข่าว (Web Board) การสนทนา (Chat) การติดต่อขอใช้บริการสารสนเทศออนไลน์ (Contact US) เป็นต้น เข้ามาขยายขอบเขตของงานให้บริการสารสนเทศของหน่วยงาน

ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านปัจจัยภายในหน่วยงาน ได้แก่ งบประมาณ จำนวนบุคลากร การปรับเปลี่ยนระบบการบริหารงานของหน่วยงานต้นสังกัด การมีระบบการประกันคุณภาพ เป็นต้น หรือปัจจัยภายนอกหน่วยงาน อาทิ การเปลี่ยนแปลงของระบบสังคม เศรษฐกิจ หรือคุณลักษณะของประชากร เป็นต้น ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการสารสนเทศจะมี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทบาทเพิ่มมากขึ้น เพราะแนวคิดสมัยใหม่ที่เน้นลูกค้า หรือผู้บริโภคนั้นใหญ่ (Customer Oriented) แนวคิดดังกล่าวไม่ได้แตกต่างไปจากปรัชญาทางวิชาชีพสารสนเทศเท่าใดนักที่ให้ความสำคัญกับผู้ใช้ เพียงแต่ว่าอยู่ที่แนวทางในการปฏิบัติเท่านั้น คงไม่ทันต่อการแข่งขันแล้ว ถ้าหากเรายังคงปฏิบัติงานในแนวทางเดิม ๆ การนำแนวคิดทางการตลาดมาประยุกต์ใช้คาดว่าจะเป็ นแนวทางที่ดีที่จะทำให้เราเห็นภาพการให้บริการที่ชัดเจนขึ้น ที่สำคัญคือ การได้รับการตอบสนอง (Feedback) จากผู้ใช้ จะประเมินการให้บริการของเราได้ ผลที่ได้รับก็คาดว่าหน่วยงานที่ให้บริการต่าง ๆ จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตนภายใต้สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและแตกต่างกันออกไปได้

### เป้าหมายและปัจจัยสำคัญในการให้บริการสารสนเทศ

การบริการสารสนเทศเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงานทางด้านสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้สารสนเทศ ได้รับสารสนเทศอย่างรวดเร็วและตรงกับความ ต้องการ มีองค์ประกอบดังนี้ (ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ, 2548 : 126-129)

1. เป้าหมายของงานบริการสารสนเทศ การจัดบริการสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ เพื่อให้ผู้ใช้นำสารสนเทศไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในกิจกรรมของตน ไม่ว่าจะเป็ นการใช้สารสนเทศในกิจวัตรประจำวัน การตัดสินใจ การทำงานและการพูดคุยกับผู้อื่น การจัดบริการสารสนเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์นั้น มีองค์ประกอบสำคัญ ๆ ดังนี้

1.1 การจัดบริการและทรัพยากรสารสนเทศที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ นักสารสนเทศควรรักษาถึงสภาพการดำเนินงานภายในองค์กร โดยเฉพาะควรทราบนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ตลอดจนแผนงานและโครงการ ที่มีการจัดทำทั้งในระยะสั้นและในระยะยาว รวมทั้งทราบลักษณะของสมาชิกภายในองค์กรกลุ่มต่าง ๆ ว่ามีใครเป็นกลุ่มเป้าหมายบ้าง เช่น ผู้บริหาร นักวิชาการ นักวิจัย เจ้าหน้าที่การเงิน พนักงาน เป็นต้น และถ้าเป็นไปได้ควรกำหนดลำดับความสำคัญของกลุ่มเป้าหมายว่า กลุ่มไหนเป็ นกลุ่มที่สำคัญและต้องจัดบริการ เพื่อสนองความต้องการให้เป็นพิเศษ เพื่อช่วยในการตัดสินใจในการจัดบริการสารสนเทศ เช่น ถ้าเป็ นกลุ่มที่สถาบันบริการสารสนเทศให้ความสำคัญเป็ นอันดับหนึ่ง โดยสถาบันบริการสารสนเทศอาจจัดบริการแบบ One to One Marketing ก็ได้เพื่อสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายแต่ละคนเช่น กลุ่มผู้ใช้ที่ให้ความสำคัญรอง ๆ มา อาจเป็ นกลุ่มเป้าหมายตามความต้องการ เช่น บริการเวียนวารสาร บริการรายชื้อบรรณานุกรมใหม่

1.2 ได้รับสารสนเทศอย่างรวดเร็ว นักสารสนเทศต้องสร้างเครื่องมือ เพื่ออำนวยความสะดวกในการแสวงหาสารสนเทศ เพื่อประหยัดเวลาในการสืบค้นสารสนเทศ เช่น ต้องเข้าใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เครื่องมือช่วยค้นหาสารสนเทศไม่ว่าจะเป็นหนังสืออ้างอิง คู่มือช่วยค้นหาประเภทต่าง ๆ และเทคนิคการช่วยค้นหาสารสนเทศ รวมทั้งมีความรู้เรื่องแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ และมีการประสานกันในการดำเนินงานในลักษณะเครือข่าย

1.3 สามารถให้บริการอย่างทันเวลา คือ การบริการสารสนเทศต้องทันกับเวลาที่ผู้ใช้ต้องการ ถ้าเลยเวลาแล้วสารสนเทศที่จัดเตรียมให้กับผู้ใช้นั้น อาจจะไร้ประโยชน์ไปแล้ว ดังนั้นการค้นหาสารสนเทศเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ต้องอยู่ในระยะเวลาที่ผู้ใช้ต้องการ ซึ่งไม่ได้หมายความว่าต้องให้บริการอย่างรวดเร็วที่สุดเท่าที่ทำได้เพียงอย่างเดียว แต่บริการหรือสารสนเทศที่ผู้ใช้ได้รับต้องมีคุณภาพคือ ความครบถ้วนของข้อมูลและไม่มีความซ้ำซ้อน

1.4 ความสม่ำเสมอในการให้บริการ ทั้งในด้านการจัดบริการและการให้บริการของนักสารสนเทศคือ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง หรือยกเลิกบริการประเภทใดก็ตาม ต้องทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการ หรือสารสนเทศที่ผู้ใช้ได้รับต้องมีคุณภาพ คือ ความครบถ้วนของข้อมูล และไม่มีความซ้ำซ้อน

1.5 การปรับปรุงบริการอย่างสม่ำเสมอ เมื่อได้กำหนดโครงการ หรือการวางแผนว่าจะให้บริการต้องมีการประเมิน เพื่อตรวจสอบความบกพร่องและใช้ข้อมูลดังกล่าว เพื่อปรับปรุงบริการให้มีประสิทธิภาพดีขึ้นเรื่อย ๆ นอกจากนี้จะต้องจัดเตรียมผู้รับความคิดเห็นเพื่อรับทราบข้อขัดข้องไม่สะดวก สบายของผู้ใช้ นักสารสนเทศต้องตระหนักเสมอว่าความพึงพอใจของผู้ใช้ก็คือ คุณภาพของบริการ การติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้เป็นเรื่องจำเป็นสำหรับการดำเนินงานบริการยุคใหม่ ดังนั้น สถาบันบริการสารสนเทศต้องมีการประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารกับผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง และบริการที่สถาบันบริการสารสนเทศจัดขึ้น เมื่อไม่ได้รับความสนใจหรือเห็นว่าไม่เป็นประโยชน์กับผู้ใช้เท่าที่ควร หรือได้ผลไม่คุ้มค่าอาจต้องปรับเปลี่ยน หรือเลิกให้บริการ ซึ่งสะท้อนว่าสถาบันบริการสารสนเทศได้ติดตาม สังเกต และตรวจสอบบริการที่จัดขึ้นเสมอ นอกจากนี้ถ้าต้องการจัดบริการใหม่ ๆ ควรดำเนินการในลักษณะโครงการทดลอง และประเมินผลก่อนว่าผู้ใช้นี้มีความสนใจหรือไม่ บริการดังกล่าวให้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าหรือไม่ ถ้ามีประโยชน์แต่ยังมีข้อขัดข้องต้องมีการปรับปรุงและสามารถดำเนินการต่อไปได้

## 2. ปัจจัยสำคัญในการให้บริการสารสนเทศ มีองค์ประกอบที่สำคัญหลายประการ คือ

2.1 ประเภทของบริการ (Services) จุดมุ่งหมายของการบริการสารสนเทศคือ การจัดหาสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ แต่การบริการสารสนเทศไม่ควรพิจารณาเฉพาะการจัดหาสารสนเทศให้กับผู้ใช้เพียงอย่างเดียว ควรคาดหมายถึงความต้องการของผู้ใช้แต่ละคน และสนับสนุนให้ผู้ใช้แต่ละคนเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้ นอกจากนั้นสถาบันบริการสารสนเทศควรพัฒนาวิธีการค้นหาสารสนเทศ และมีการวิจัยบริการที่จัดขึ้นตามเป้าหมายของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถาบันและผู้ใช้ นอกจากนี้ยังต้องจัดเตรียมสารสนเทศไว้ให้บริการ จัดทำเครื่องมือที่จะอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ ที่จะเข้าถึงสารสนเทศ มีบริการ และสัญลักษณ์ในการแนะนำสถาบันและการใช้ทรัพยากรของสถาบัน ควรมีการจัดเตรียมสารสนเทศ ความต้องการของผู้ใช้ และการประเมินการใช้สารสนเทศ สำหรับสารสนเทศที่ไม่ได้รับความสนใจหรือไม่มีการใช้ ควรหาวิธีการเพิ่มคุณค่าสารสนเทศ โดยวิเคราะห์ วิเคราะห์วรรณกรรมเหล่านั้น และนำเสนอแสดงให้ผู้ใช้ได้ชม สถาบันบริการสารสนเทศไม่ควรให้บริการเฉพาะสารสนเทศที่มีอยู่เท่านั้น ควรหาบริการสารสนเทศอื่น ๆ ที่สนองความต้องการของผู้ใช้ โดยเชื่อมโยงเครือข่ายการให้บริการกับแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ หรือแนะนำแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ ที่มีสารสนเทศที่สนองความต้องการของผู้ใช้ ดังนั้นนักสารสนเทศจำเป็นต้องพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองและติดตามความเคลื่อนไหวของเหตุการณ์ต่าง ๆ อยู่เสมอ

2.2 ทรัพยากรสารสนเทศ (Resources) สถาบันบริการสารสนเทศควรจัดรวบรวมและเตรียมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้อย่างเพียงพอ ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดเตรียมนั้น ควรเป็นที่พอใจของผู้ใช้ทั้งในเรื่องเนื้อหาที่สอดคล้องกับความต้องการ ความทันสมัย และมีคุณภาพ นอกจากนี้ยังรวมไปถึงเรื่องอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ที่จะอำนวยความสะดวกให้งานบริการสารสนเทศมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.3 การเข้าถึงสารสนเทศ (Access) สถาบันบริการสารสนเทศควรมีการวางแผนอย่างต่อเนื่อง จะต้องทราบกลุ่มเป้าหมาย รู้ถึงความสามารถในการใช้บริการ ทำให้การบริการสารสนเทศมีค่าต่อการใช้ และเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ จัดเตรียมอุปกรณ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพของการเข้าถึงสารสนเทศทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ เพื่อพัฒนาศักยภาพของการเข้าถึงสารสนเทศให้สนองความต้องการของผู้ใช้และเหมาะสมกับผู้ใช้ในแต่ละกลุ่ม

2.4 บุคลากรสารสนเทศ (Personnel) สถาบันบริการสารสนเทศต้องจัดเตรียมบุคลากรสารสนเทศให้เพียงพอกับการจัดบริการสารสนเทศของสถาบัน และบุคลากรที่มีความสามารถในการให้บริการสารสนเทศ ความความคาดหวังของผู้ใช้ สามารถติดต่อกับผู้ใช้ได้อย่างเป็นกันเอง สนองตอบความต้องการของผู้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพกับผู้ใช้ทุกเพศทุกวัย มีความรอบรู้และความสามารถในการจัดเตรียมสารสนเทศที่เหมาะสมกับผู้ใช้ มีความเข้าใจทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่อย่างดี มีความสามารถในการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ เข้าใจถึงระบบโทรคมนาคมและมีทักษะในการสื่อสารระหว่างบุคคล ดังนั้นการจะได้บุคลากรที่มีความสามารถดังกล่าวมาแล้ว สถาบันบริการสารสนเทศจึงมีหน้าที่ในการให้การศึกษาแก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทั้งการอบรม สัมมนา และการศึกษาต่อเนื่องในรูปแบบอื่น ๆ แก่บุคลากร จะเป็นพื้นฐานในการให้บริการและเป็นความเจริญก้าวหน้าทางวิชาชีพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.5 การประเมินผลการให้บริการ (Evaluation) สถาบันบริการสารสนเทศควรจะประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้แน่ใจว่าบริการที่จัดขึ้นสนองความต้องการของผู้ใช้ นอกจากการประเมินบริการแล้ว ควรจัดประเมินทรัพยากรสารสนเทศ และการทำงานของบุคลากรแต่ละคนที่ทำหน้าที่ให้บริการด้วย และนำผลการประเมินนั้นมาพิจารณาปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้น สถาบันบริการสารสนเทศต้องมีการจัดเก็บข้อมูล เพื่อใช้ในการประเมินตรวจสอบการดำเนินงานบริการสารสนเทศของสถาบันบริการสารสนเทศ และสถาบันบริการสารสนเทศและเป็นการปรับปรุงคุณภาพของบริการสารสนเทศอีกทางหนึ่ง

### แนวคิดกลยุทธ์แบบส่วนประสมทางการตลาด

การตลาด เป็นกระบวนการทางสังคมในการดำเนินงานของธุรกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้เกิดความพอใจสูงสุด โดยอาศัยกระบวนการแลกเปลี่ยน และเครื่องมือทางการตลาด เช่น ส่วนประสมการตลาด กลยุทธ์ทางการตลาด เป็นต้น

แนวความคิดทางการตลาด (Marketing Concept) คือ แนวคิดในการดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ควบคู่กับการบรรลุวัตถุประสงค์ระยะยาวขององค์กร ได้แก่ (วิทวัส รุ่งเรืองผล, 2545 : 5)

1. กลยุทธ์การตลาด องค์กรจะบรรลุวัตถุประสงค์ด้านการวางแผนการตลาด จึงมีความจำเป็นต้องมีวิธีการขั้นพื้นฐาน เพื่อใช้เป็นแนวทางให้การตลาดประสบความสำเร็จ วิธีการดังกล่าวคือ กลยุทธ์การตลาด (marketing strategies)

Philip Kotler (2000 : 14) ให้คำนิยามกลยุทธ์การตลาดว่า หมายถึง วิธีการขั้นพื้นฐาน ซึ่งหน่วยงานธุรกิจใช้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางการตลาด ประกอบด้วย การตัดสินใจในตลาดเป้าหมาย การกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์ การกำหนดส่วนประสมทางการตลาด และระดับค่าใช้จ่ายทางการตลาด (บึงอร คำประเทศ, 2540: 22) สรุปได้ว่ากลยุทธ์การตลาดคือ แผนในการดำเนินงานขององค์กรที่ได้รับการเตรียมการเป็นอย่างดี ด้วยวิธีกำหนดตลาดเป้าหมาย และใช้ส่วนประสมการตลาดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้และสร้างความพอใจให้กับผู้ซื้อมากที่สุด

ประโยชน์ของกลยุทธ์การตลาด หากองค์กรได้นำมาใช้ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการ ดังนี้ (บึงอร คำประเทศ, 2540 : 22)

1) เป็นแนวทางในการปฏิบัติสำหรับองค์กรว่าควรจะทุ่มเทความพยายามทางการตลาดไปในแนวทางใด เพื่อทำการวิจัยตลาด การวิเคราะห์ผู้บริโภค การวางแผนผลิตภัณฑ์ การวางแผนการจัดจำหน่ายและการวางแผนทางด้านราคา

- 2) ทำให้เกิดความมั่นใจต่อองค์กรว่า มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการดำเนินงาน โดยการวางกลยุทธ์การตลาด ซึ่งนำมารวมกันแล้วจะเป็นวัตถุประสงค์โดยรวมของการตลาด
- 3) การกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่แต่ละฝ่ายทำงานประสานกัน จะช่วยให้องค์กรประเมินสถานะของกลุ่มแข่งขันได้ และพิจารณาถึงจุดอ่อนและจุดแข็งขององค์กร
- 4) เป็นเครื่องมือใช้ในการประเมินงานขององค์กร

2. ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) เป็นแนวความคิดที่สำคัญอย่างหนึ่งของการตลาด เพราะการบริหารการตลาดเพื่อสร้างความพอใจให้ลูกค้า นักการตลาดจะใช้ส่วนประสมการตลาดเป็นเครื่องมือหลักสำคัญ จะต้องพัฒนาให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่ได้เลือกสรรไว้ (พิบูล ธิปะपाल, 2545 : 42-43 ; Kotler, 2000 : 14)

ส่วนประสมการตลาด มีบทบาท และมีความสำคัญอย่างมากในทางการตลาด เพราะเป็นการรวมการตัดสินใจทางการตลาดทั้งหมด เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงาน วางผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าต้องการ ในตลาดเป้าหมายที่ได้เลือกสรรไว้ในช่วงระยะเวลาที่กำหนด แม้ว่าการวิเคราะห์เลือกตลาดเป้าหมายจะได้กระทำอย่างดีที่สุดแล้ว แต่การพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าในตลาดเป้าหมายไม่ใช่ของง่าย ทั้งนี้เนื่องจากว่ามีวิธีการเลือกกระทำได้หลายทางที่จะตอบสนองความต้องการ ตัวผลิตภัณฑ์อาจมีรูปแบบหลายอย่างหลายสี ตลอดจนวัสดุของผลิตภัณฑ์ดังกล่าวมีหลายชนิด การโฆษณาก็มีวิธีการกระทำได้หลายทาง เช่น ทางหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น นอกจากนี้ปัจจัยที่เกี่ยวกับการกำหนดราคา และวิธีการจัดจำหน่าย ก็มีวิธีให้เลือกปฏิบัติได้หลายทางด้วยกัน

ส่วนประสมทางการตลาดของสินค้านั้น โดยพื้นฐานจะมีอยู่ 4 ตัว ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด แต่ส่วนประสมทางการตลาดของตลาดบริการ จะมีความแตกต่างจากส่วนประสมทางการตลาดของสินค้าทั่วไป กล่าวคือ จะต้องมีการเน้นถึงพนักงาน กระบวนการในการให้บริการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งทั้งสามส่วนประสมเป็นปัจจัยหลักในการส่งมอบบริการ ดังนั้น ส่วนประสมทางการตลาดของการบริการจึงประกอบด้วย 7P's ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด พนักงาน กระบวนการให้บริการและสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546 : 64)

1. ผลิตภัณฑ์ (product) บริการจะเป็นผลิตภัณฑ์อย่างหนึ่ง แต่เป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีตัวตน (intangible product) ไม่สามารถจับต้องได้ มีลักษณะเป็นอาการนาม ไม่ว่าจะเป็ความสะดวกรวดเร็ว ความสบายตัว ความสบายใจ การให้ความเห็น การให้คำปรึกษา เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการจะต้องมีคุณภาพเช่นเดียวกับสินค้า แต่คุณภาพของบริการจะต้องประกอบด้วยหลายปัจจัยรวมกัน ทั้งความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ของพนักงาน ความทันสมัยของอุปกรณ์ ความรวดเร็วและต่อเนื่องของขั้นตอนการส่งมอบบริการ ความสวยงามของอาคารสถานที่ รวมถึงอรรถาสัยไมตรีของพนักงานทุกคน

2. ราคา (Price) เป็นสิ่งที่กำหนดรายได้ของกิจการกล่าวคือ การตั้งราคาสูงจะทำให้ธุรกิจมีรายได้สูงขึ้น การตั้งราคาต่ำจะทำให้รายได้ของธุรกิจนั้นต่ำ ซึ่งอาจนำไปสู่ภาวะขาดทุนได้ แต่มิได้หมายความว่าธุรกิจหนึ่งจะตั้งราคาได้ตามใจชอบ ธุรกิจต้องอยู่ในสถานะของการมีคู่แข่ง หากตั้งราคาสูงกว่าคู่แข่งมาก แต่บริการของธุรกิจนั้นไม่ได้มีคุณภาพสูงกว่าคู่แข่งมากเท่ากับราคาที่เพิ่มยอมทำให้ลูกค้าไม่มาใช้บริการกับธุรกิจนั้นต่อไป หากธุรกิจตั้งราคาต่ำจะนำมาสู่สงครามราคาเนื่องจากคู่แข่งรายอื่นสามารถลดราคาตามได้ในเวลาอันรวดเร็ว ในมุมมองของลูกค้า การตั้งราคามีผลอย่างมากต่อการตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้า และราคาของการบริการเป็นปัจจัยสำคัญในการบอกถึงคุณภาพที่จะได้รับ กล่าวคือ ราคาสูงคุณภาพในการบริการน่าจะสูงด้วย ทำให้มีภาพหรือความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการที่จะได้รับสูงด้วย แต่ผลที่ตามมา คือ บริการต้องมีคุณภาพตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าได้ ในขณะที่การตั้งราคาต่ำ ลูกค้ามักคิดว่าจะได้รับบริการที่คุณภาพด้อยตามไปด้วย ถ้าหากต่ำมาก ๆ ลูกค้าอาจไม่ใช้บริการได้ เนื่องจากไม่กล้าเสี่ยงต่อบริการที่จะได้รับ ดังนั้น การตั้งราคาในธุรกิจบริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนยากกว่าการตั้งราคาของสินค้ามาก ผู้บริหารต้องไม่ลืมว่า ราคาจะเป็นเงินที่ลูกค้าจ่ายออกไปเพื่อการรับบริการกับธุรกิจหนึ่ง ๆ ดังนั้น การที่ธุรกิจตั้งราคาไว้สูง หมายความว่าลูกค้าที่มาใช้บริการต้องจ่ายเงินสูงด้วย ผลที่ตามมาคือ ลูกค้าจะมีการเปรียบเทียบราคากับคู่แข่ง หรืออย่างน้อยจะเปรียบเทียบกับความคุ้มค่าที่ได้รับ

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) สามารถให้บริการได้ 4 วิธี คือ

3.1 การให้บริการผ่านร้าน (outlet) การให้บริการแบบนี้เป็นแบบที่ทำกันมานาน เช่น ร้านตัดผม ร้านซักรีด ร้านให้บริการอินเทอร์เน็ต ให้บริการด้วยการเปิดร้านค้าตามตึกแถวในชุมชน/ห้างสรรพสินค้าแล้วขยายสาขาออกไปเพื่อให้บริการลูกค้าได้สูงสุด ร้านประเภทนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้ให้บริการมาพบกัน ณ สถานที่แห่งหนึ่งโดยเปิดร้านค้าขึ้นมา

3.2 การให้บริการถึงที่บ้านลูกค้าหรือสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ การให้บริการแบบนี้เป็นการส่งพนักงานไปให้บริการถึงที่บ้านลูกค้า หรือสถานที่อื่นตามความสะดวกของลูกค้า เช่น การบริการจัดส่งอาหารตามสั่ง การให้บริการส่งพยาบาลไปดูแลผู้ป่วย ส่งพนักงานทำความสะอาดไปทำความสะอาดอาคาร การบริการปรึกษาคดีถึงที่ทำงานลูกค้า การให้บริการแบบนี้ธุรกิจไม่จำเป็นต้องการจัดตั้งสำนักงานหรูหรา หรือเปิดเป็นร้านค้าให้บริการ สำนักงานอาจเป็นบ้านเจ้าของ หรืออาจมีสำนักงานแยกต่างหาก แต่ลูกค้าติดต่อธุรกิจด้วยการใช้โทรศัพท์หรือโทรสาร เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3 การให้บริการผ่านตัวแทน การให้บริการแบบนี้เป็นการขยายธุรกิจด้วยการขายแฟรนไชส์ หรือการจัดตั้งตัวแทนในการให้บริการ

3.4 การให้บริการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการแบบนี้เป็นบริการที่ค่อนข้างใหม่ โดยอาศัยเทคโนโลยีมาช่วยลดต้นทุนจากการจ้างพนักงาน เพื่อให้การบริการเป็นไปได้อย่างสะดวกและทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) การส่งเสริมการตลาดของธุรกิจบริการจะคล้ายกับธุรกิจขายสินค้า กล่าวคือ การส่งเสริมการตลาดของธุรกิจบริการทำได้ในทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การให้ข่าว การลดแลกแจกแถม การตลาดทางตรงผ่านสื่อต่าง ๆ ซึ่งการบริการที่ต้องการเจาะลูกค้าระดับสูง ต้องอาศัยการประชาสัมพันธ์ ช่วยสร้างภาพลักษณ์ ส่วนการบริการที่ต้องการเจาะลูกค้าระดับกลางและระดับล่างซึ่งเน้นราคาค่อนข้างต่ำ ต้องอาศัยการลดแลกแจกแถม เป็นต้น

5. พนักงาน (People) พนักงานจะประกอบด้วยบุคคลทั้งหมดในองค์กรที่ให้บริการนั้น ซึ่งรวมทั้งแต่เจ้าของ ผู้บริหาร พนักงานในทุกระดับ บุคคลดังกล่าวทั้งหมดมีผลต่อคุณภาพของการให้บริการ คือ

5.1 เจ้าของและผู้บริหาร มีส่วนสำคัญมากในการกำหนดนโยบายการให้บริการ การกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานทุกระดับ กระบวนการในการให้บริการ รวมถึงการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการ

5.2 พนักงานผู้ให้บริการและพนักงานสนับสนุน พนักงานผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่ต้องพบปะและให้บริการกับลูกค้าโดยตรง ส่วนพนักงานสนับสนุน จะทำหน้าที่ให้การสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ ที่ทำให้การบริการนั้นครบถ้วนสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

6. กระบวนการให้บริการ (Process) เป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมาก ต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ หรือมีเครื่องมือทันสมัยในการทำให้กระบวนการที่ส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้ เนื่องจากการให้บริการโดยทั่วไปมักประกอบด้วยหลายขั้นตอน ซึ่งแต่ละขั้นตอนต้องประสานเชื่อมโยงกันเป็นอย่างดี หากมีขั้นตอนใดไม่ดีแม้แต่ขั้นตอนเดียว ย่อมทำให้การบริการไม่เป็นที่ประทับใจลูกค้า

7. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือ และอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาร์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ล็อบบี้ ลาดจอดรถ ส่วน ห้องน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพในการให้บริการ กล่าวคือ ลูกค้าจะ

อาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ ดังนั้น สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ยิ่งดูหรูหราและสวยงามเพียงใด บริการน่าจะมีคุณภาพตามด้วย

แนวคิดทางการตลาดมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและมีความรวดเร็วมาก เนื่องจากเป็น ปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์กร นอกจากนี้การตลาดยังสร้างความท้าทาย ใหม่ ๆ ที่องค์กรต้องหาคำตอบให้ได้ จึงเป็นเรื่องปกติของการตลาดที่จะมีผู้เสนอแนวคิด เทคนิค วิธีการทางการตลาดใหม่ ๆ อยู่เสมอ แนวคิดหนึ่งที่ที่น่าสนใจคือ กล่าวถึงแนวโน้มทางการตลาดซึ่ง ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศสามารถนำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ได้ดังนี้

1. การตลาดที่เน้นคุณภาพ คุณค่าและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากเป็น ปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ ดังนั้น องค์กรต่าง ๆ จึงพยายามเพิ่มคุณภาพของ สินค้าและบริการให้มากขึ้น
2. การตลาดที่เน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า แต่เดิมเน้นการขาย ผู้ซื้อและผู้ขายไม่ รู้จักและ ไม่มีความสัมพันธ์กัน เพื่อการสร้างลูกค้าถาวร องค์กรจึงมีการจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าทั้ง ทางด้านภูมิหลังทางประชากร รสนิยม อุปนิสัยการซื้อ ระดับการตอบรับ และกลวิธีทางการตลาด แบบต่าง ๆ ที่ลูกค้ามีการตอบสนอง
3. การตลาดที่เน้นการบริหารกระบวนการทางธุรกิจ โดยประสานงานในทุก ๆ หน่วย ธุรกิจ เพื่อสร้างความพึงพอใจของลูกค้าร่วมกัน
4. การตลาดที่เน้นระดับโลก องค์กรต่างต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมท้องถิ่น ของประเทศนั้น ๆ
5. การตลาดที่เน้นการสร้างพันธมิตรและเครือข่ายทางธุรกิจ
6. การตลาดที่เน้นตลาดขายตรงและขายบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะการพัฒนา ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมของผู้บริโภค โสมเพทง เปรียบเสมือนหน้าร้านที่ขายสินค้าหรือให้บริการ ได้ตลอดเวลาโดยไม่สนใจว่าผู้บริโภคจะอยู่ใน ส่วนใดของโลก
7. การตลาดที่เน้นตลาดการบริการมากขึ้น เช่น บริษัทที่ปรึกษา ตัวแทนในการดำเนิน ธุรกิจ การประกันภัย เป็นต้น
8. การตลาดที่เน้นการใช้เทคโนโลยีขั้นสูง ซึ่งแตกต่างจากธุรกิจแบบเดิมที่มีความเสี่ยงสูง กว่า และผลิตภัณฑ์/บริการมีวงจรชีวิตที่สั้นกว่าและเทคโนโลยีที่นำมาใช้อาจล้าสมัยเร็ว
9. การตลาดที่เน้นจริยธรรมมากขึ้น เนื่องจากผู้บริโภคต้องการความซื่อสัตย์มากกว่าผู้มา กอบโกยในระยะสั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากสภาพแนวโน้มต่าง ๆ ห้องสมุด หรือศูนย์สารสนเทศสามารถนำแนวคิดดังกล่าวมาปรับใช้ได้โดยต้องศึกษาผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอ ให้ถือว่า การศึกษาผู้ใช้เป็นเรื่องสำคัญและต้องกระทำอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้น ในขณะที่เดียวกันก็ต้องมีการปรับรูปแบบการให้บริการเป็นแบบเชิงรุก (Proactive) ไม่ควรรอให้ผู้ใช้เดินเข้ามาหา ก่อนจึงทำการให้บริการ แต่ควรเดินหน้าเข้าไปหาโดยมีข้อมูลของความต้องการของลูกค้าอยู่ในมือ อีกทั้งต้องมีการสร้างเครือข่ายเฉพาะกิจมากยิ่งขึ้นเพื่อขยายหรือเพิ่มประสิทธิภาพของงานบริการที่สำคัญ คือพยายามประยุกต์ใช้บริการที่มีอยู่ในระบบอินเทอร์เน็ต อาทิ การสร้างกระดานข่าว (Web Board) การสนทนา (Chat) การติดต่อขอใช้บริการสารสนเทศออนไลน์ (Contact US) เป็นต้น เข้ามาขยายขอบเขตของงานให้บริการสารสนเทศของหน่วยงาน

ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งทางด้านปัจจัยภายในหน่วยงาน ได้แก่ งบประมาณ จำนวนบุคลากร การปรับเปลี่ยนระบบการบริหารงานของหน่วยงานต้นสังกัด การมีระบบการประกันคุณภาพ เป็นต้น หรือปัจจัยภายนอกหน่วยงาน อาทิ การเปลี่ยนแปลงของระบบสังคม เศรษฐกิจ หรือคุณลักษณะของประชากร ฯลฯ ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการสารสนเทศจะมีบทบาทเพิ่มมากขึ้น เพราะแนวคิดสมัยใหม่ที่เน้นลูกค้า หรือผู้บริโภคเป็นใหญ่ (Customer Oriented) ซึ่งแนวคิดดังกล่าว ก็ไม่ได้แตกต่างไปจากปรัชญาทางวิชาชีพสารสนเทศเท่าใดนักที่ให้ความสำคัญกับผู้ใช้ เพียงแต่ว่าอยู่ที่แนวทางในการปฏิบัติเท่านั้น คงจะไม่ทันต่อการแข่งขันแล้ว ถ้าหากเรายังคงปฏิบัติงานในแนวทางเดิม ๆ การนำแนวคิดทางการตลาดมาประยุกต์ใช้คาดว่าจะจะเป็นแนวทางที่ดีที่จะทำให้เรามองเห็นภาพของการให้บริการที่ชัดเจนขึ้น ที่สำคัญ คือ การได้รับการตอบสนอง (Feedback) จากผู้ใช้ ซึ่งจะประเมินการให้บริการของเราได้ ผลที่ได้รับก็คาดว่าหน่วยงานที่ให้บริการต่าง ๆ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตนภายใต้สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและแตกต่างกันออกไปได้

### แนวคิดเกี่ยวกับประเมินผล

การประเมินผล หมายถึง กระบวนการที่มุ่งแสวงหาคำตอบว่าแผนงาน/โครงการ บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยมีมาตรฐานและเครื่องมือในการวัดที่แม่นยำและเชื่อถือได้ เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

#### จุดมุ่งหมายในการประเมินผล

1. เพื่อช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการ โดยเฉพาะการประเมินผลโครงการซึ่งมีลักษณะเป็นการประเมินผลความก้าวหน้าเพื่อบ่งชี้จุดเด่น จุดด้อยของโครงการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. เพื่อนำผลไปปรับปรุงกิจกรรมแผนดำเนินการได้ทันทั่วทั้งที่มีการประชุมรวมสรุปหลังโครงการสิ้นสุด เพื่อป้องกันผลสัมฤทธิ์ของโครงการ(<http://isc.ru.ac.th/data/ED0001201.doc>)

### วิธีการประเมินตามแบบจำลอง CIPP มีขั้นตอนดังนี้

1. การประเมินสถานะแวดล้อม (Context evaluation : C) เป็นการประเมินผลเพื่อให้ได้มาซึ่งเหตุผล สำหรับช่วยในการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ โดยเน้นความสัมพันธ์เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ความต้องการและเงื่อนไขที่เป็นจริงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสถานะแวดล้อม

2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้น (Input evaluation : I) เป็นการจัดหาข้อมูลเพื่อใช้ตัดสินใจ ความเหมาะสมของแผนงาน โดยดูว่าข้อมูลนั้นมีส่วนช่วยให้บรรลุจุดมุ่งหมายของโครงการหรือไม่ ซึ่งมักประเมินในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย

2.1 ความสามารถของหน่วยงานหรือตัวแทนในการจัดโครงการ

2.2 ยุทธวิธีที่ใช้ในการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ

2.3 การได้รับความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ ช่วยให้โครงการดำเนินต่อไป เช่น หน่วยงานที่จะช่วยเหลือ เวลา เงินทุน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือ เป็นต้น

3. การประเมินกระบวนการ (Process evaluation : P) เมื่อแผนดำเนินการได้รับการอนุมัติ และลงมือประเมินกระบวนการ ต้องเตรียมการเพื่อให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้ที่รับผิดชอบและผู้ดำเนินการทุกลำดับชั้น

การประเมินกระบวนการมีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการ ดังนี้คือ

3.1 เพื่อหาและทำนายข้อบกพร่องของกระบวนการตามขั้นตอนที่วางไว้

3.2 เพื่อรวบรวมสารสนเทศสำหรับผู้ตัดสินใจวางแผนงาน

3.3 เพื่อเป็นรายงานสะสมถึงการปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

4. การประเมินผลผลิต (Product evaluation : P) มีจุดมุ่งหมายเพื่อวัดและแปลความหมายของความสำเร็จ ไม่เฉพาะเมื่อสิ้นสุดวัฏจักรโครงการเท่านั้น แต่มีความจำเป็นยิ่งในระหว่างปฏิบัติตามโครงการด้วยการประเมินผลผลิต จะติดตามสิ่งที่มีอยู่ว่าบรรลุวัตถุประสงค์แล้วหรือกำลังจะบรรลุ แต่การประเมินกระบวนการ จะประเมินสิ่งที่มีอยู่ว่าระเบียบได้รับการกระทำตามที่ตั้งใจไว้หรือไม่ การประเมินทั้ง 2 ชนิด จะให้ข้อมูลย้อนกลับสำหรับการควบคุม และพัฒนาการเปลี่ยนแปลงระเบียบปฏิบัติ ในกระบวนการของการประเมินผลทำให้สังเกตเห็นได้ว่าควรนำระเบียบไปปฏิบัติจริงนั้น ตรงกับแบบที่วางไว้หรือไม่ การประเมินผลผลิตช่วยให้ตกลงใจได้ว่าวัตถุประสงค์ตรงกับแบบที่วางไว้หรือไม่ พร้อมกับช่วยให้ตกลงใจได้ว่าวัตถุประสงค์บรรลุหรือไม่ (สุวิมล, 2544 : 32)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ลาดกระบัง

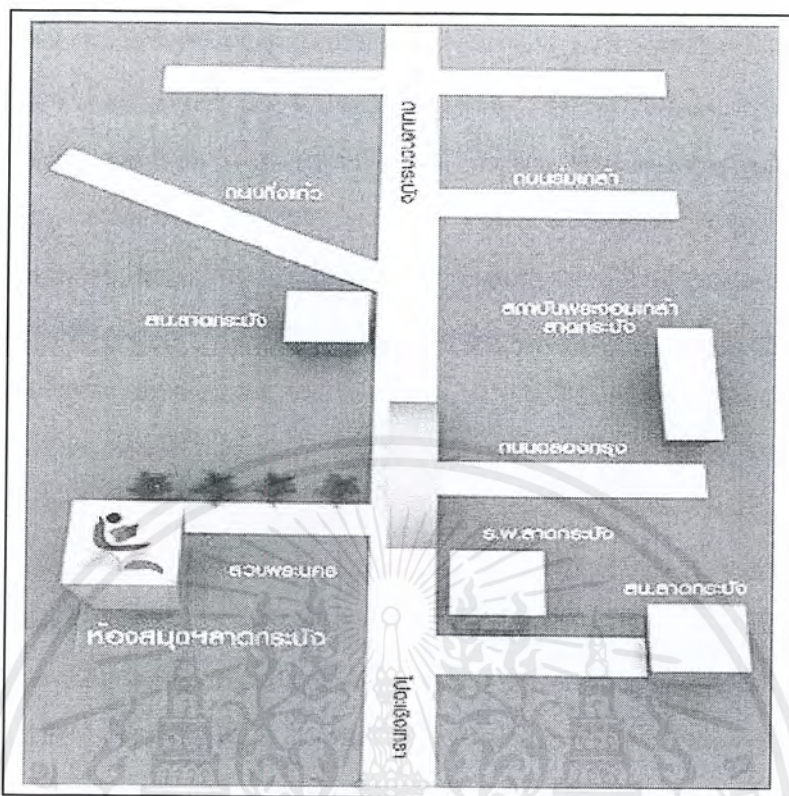
อดีตผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (นายอภิรักษ์ โกษะโยธิน) มีนโยบายส่งเสริมให้คนไทยรักการอ่านและมีส่วนร่วมให้กรุงเทพมหานครเป็น “มหานครแห่งการอ่านและการเรียนรู้” ขยายบริการห้องสมุดประชาชนเพิ่มเพื่อให้ครบทุกเขตของกรุงเทพมหานคร โดยจัดสร้างห้องสมุดมิติใหม่ให้มีรูปแบบที่ทันสมัยสวยงาม เป็นการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใช้บริการและสะดวกต่อการค้นหาข้อมูล ได้ดำเนินการสร้างห้องสมุด จำนวน 9 แห่ง และจะเปิดให้ครบในปี 2551 นี้ พร้อมทั้งสร้างบ้านหนังสือ ซึ่งเป็นห้องสมุดขนาดเล็กเป็นศูนย์การเรียนรู้ของชุมชนเพิ่มขึ้นอีก 91 แห่ง เพื่อให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้าถึงห้องสมุดโดยง่ายและทั่วถึง ตลอดจนร่วมกิจกรรมรูปแบบต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องสำหรับเด็ก เยาวชนและประชาชน ทำให้กรุงเทพมหานครเป็นมหานครแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต (ภาพที่ 1)

ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ลาดกระบัง ตั้งอยู่ภายในสวนพระนคร ถนนลาดกระบัง – อ่อนนุช แขวงลาดกระบัง เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร เป็นห้องสมุด 1 ใน 9 แห่งของกรุงเทพฯ ซึ่งพร้อมเปิดให้บริการประชาชนเป็นแห่งแรก การก่อสร้างอาคารห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ลาดกระบัง เป็นห้องสมุดภาพลักษณ์ใหม่ ออกแบบ ตกแต่งภายในและภายนอกอาคารให้มีความทันสมัยสวยงาม เป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตของคนทุกวัย มีเทคโนโลยีการเรียนรู้ที่ทันสมัยครบวงจร สะดวก รวดเร็ว ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้และได้รับข้อมูลที่ตรงความต้องการในบรรยากาศที่ผ่อนคลาย สภาพแวดล้อมสดชื่น สวยงาม พร้อมด้วยกิจกรรมส่งเสริมการอ่านที่หลากหลายและต่อเนื่อง เพื่อให้ห้องสมุดเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต สังคมและชุมชน

### วัตถุประสงค์

1. เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ ศึกษา ค้นคว้า ทั้งในและนอกระบบของประชาชนทุกเพศทุกวัย
2. เป็นศูนย์กลางการให้บริการสารสนเทศทุกประเภท
3. ส่งเสริมให้ประชาชนได้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ เกิดกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต
4. ส่งเสริมกิจกรรมทางการศึกษาและวัฒนธรรมของประชาชนในสังคม
5. แนะนำประชาชนให้เข้าใจและปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดีตามระบอบประชาธิปไตย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 1 แผนที่ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ลาดกระบัง  
ที่มา : เอกสารเผยแพร่ , 2552

#### การให้บริการ

ชั้นที่ 1 คาเตอร์ประชาสัมพันธ์ แนะนำหนังสือใหม่ ห้องสำหรับเด็ก นิติสาร /  
หนังสือพิมพ์ บริการสืบค้นข้อมูล มุมอาหาร และเครื่องดื่ม

ชั้นที่ 2 มุมทำการบ้าน หนังสืออ้างอิง / คู่มือสอบ หนังสือวิชาการ / ความรู้ทั่วไป นวนิยาย  
/ เรื่องสั้น หนังสือพระราชนิพนธ์

ชั้นที่ 3 วรรณกรรมเยาวชน HI-speed Internet Wireless LAN ห้องฉายภาพยนตร์ ห้องประชุม

#### วันเวลาทำการ

เปิดบริการวันอังคาร-วันเสาร์

เวลา 08.30 น – 20.00 น.

วันอาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์

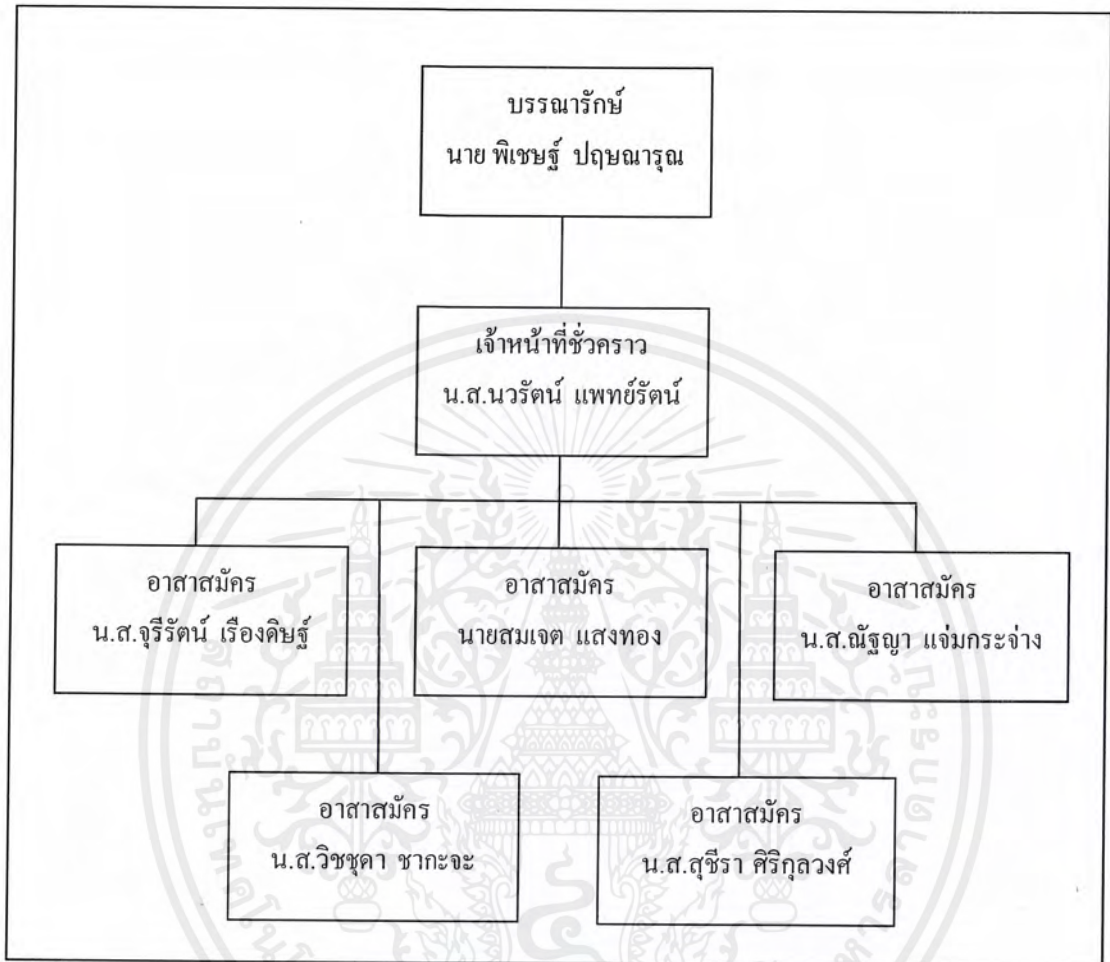
เวลา 09.00 น. – 17.00 น.

ปิดบริการ ทุกวันจันทร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



## โครงสร้างห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ลาดกระบัง



ภาพที่ 2 โครงสร้างห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ลาดกระบัง  
ที่มา : จากการสัมภาษณ์บรรณารักษ์

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรอนงค์ (2547) ได้ศึกษาถึงความคิดเห็นของการใช้บริการห้องสมุดประชาชน ในอำเภอลาดหลุมแก้วของนักศึกษาระดับมัธยมศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โดยผลการศึกษาพบว่าเป็นการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นการให้บริการห้องสมุดประชาชนอำเภอลาดหลุมแก้ว ของนักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โดยเปรียบเทียบตั้งแต่ประวัติส่วนตัว ตลอดจนการให้บริการของห้องสมุดในบริการด้านต่าง ๆ การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัยในครั้งนี้ เป็นนักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 50 เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คน โดยการสุ่มอย่างง่าย การวิเคราะห์ข้อมูล จากแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว แจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ศึกษาสภาพการให้บริการห้องสมุดหาค่าเฉลี่ย หาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานและการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประวัตินักศึกษา

กุล (2548) ได้ศึกษาปัญหาการบริหารงานห้องสมุดในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาร้อยเอ็ด เขต 2 โดยผลการศึกษาพบว่า 1) ปัญหาการบริหารงานห้องสมุดในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาร้อยเอ็ด เขต 2 ตามลักษณะงานและวงจร Deming ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร สถานศึกษา และครูบรรณารักษ์ ทั้งในภาพรวมและแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา และครูบรรณารักษ์ต่อปัญหาการบริหารงานห้องสมุดในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาร้อยเอ็ด เขต 2 ตามลักษณะงาน ทั้งในภาพรวมและแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน ตามวงจร Deming ในภาพรวม การวางแผน การตรวจสอบ และการปรับปรุงไม่แตกต่างกัน สำหรับการปฏิบัติตามแผน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะที่ผู้บริหารสถานศึกษาและครูบรรณารักษ์ได้แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการแก้ปัญหาการบริหารงานห้องสมุดในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาร้อยเอ็ด เขต 2 คือ ควรจัดสรรงบประมาณในการซื้อหนังสือ วัสดุ ครุภัณฑ์ห้องสมุดให้เพียงพอ ควรอบรมครูบรรณารักษ์อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ควรจัดสรรงบประมาณสร้างห้องสมุดในสถานศึกษาให้เป็นเอกเทศ ควรจัดสรรครูบรรณารักษ์ให้ครบทุกโรงเรียน ควรมีการควบคุม กำกับ นิเทศ ติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ควรลดภาระงานของครูบรรณารักษ์ให้น้อยลง ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการประจำห้องสมุด

ณัฐกรณ์ และ วนิษา (2548) ได้ศึกษาเชิงเปรียบเทียบระบบการจัดการยืม-คืนในห้องสมุด โดยใช้ระบบยืม-คืนด้วยตัวเองและการยืม-คืน โดยผ่านบรรณารักษ์ เป็นการศึกษาการบริหารเทคโนโลยีระบบการยืม-คืนหนังสือทั้งสองระบบ สสำรวจความคิดเห็นผู้ใช้งานและความคิดเห็นของผู้ดูแลระบบยืม-คืนรวมทั้งเปรียบเทียบเทคโนโลยี และวิธีบริหารจัดการระบบยืม-คืนหนังสือทั้งสองระบบ โดยใช้ห้องสมุดที่ใช้ระบบยืม-คืนผ่านบรรณารักษ์และห้องสมุดที่ใช้ระบบการยืม-คืนด้วยตนเอง ช่วยลดปัญหาการใช้งานของผู้ใช้บริการในการรอคอย การเข้าใช้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วน โดยผู้ใช้บริการระบบยืม-คืนหนังสือด้วยตนเองส่วนใหญ่ไม่พบปัญหา สำหรับปัญหาที่ผู้ใช้บริการคือปัญหาการไม่อำนวยความสะดวกในการใช้งานแก่เด็ก และปัญหาไม่ทราบวิธีการใช้งานที่ถูกต้อง เนื่องจากเป็นระบบใหม่ยังไม่เป็นที่รู้จักมากนัก ในด้านของระบบยืม-คืนโดยผ่านบรรณารักษ์ผู้ใช้ส่วนใหญ่ยังคงพบปัญหาจากการใช้งานคือปัญหาความล่าช้าในกรณีที่มีผู้มาขอใช้บริการพร้อมกันหลายคน ปัญหาด้านความยุ่งยากในการสมัครบัตรสมาชิก และปัญหาด้านความเต็ม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใจในการให้บริการของบรรณารักษ์ จากการศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะ คือระบบการให้ยืม – คืนหนังสือทั้งสองระบบมีข้อดี ข้อเสียที่แตกต่างกัน ดังนั้นในการเลือกใช้ระบบยืม-คืนแบบใดนั้นขึ้นอยู่กับความจำเป็นและความต้องการการใช้งานขององค์กรนั้น ๆ

พรทิพย์ (2548) ได้ศึกษาการดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลชุมชนในห้องสมุดประชาชน ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลชุมชนในห้องสมุดประชาชนในด้านการบริหาร สื่อสารนิเทศ วิธีการจัดหา การจัดเก็บ การให้บริการ และกิจกรรมด้านข้อมูลชุมชน ตลอดจน ปัญหาในการดำเนินงานศูนย์ข้อมูลชุมชนในห้องสมุดประชาชน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์ข้อมูลชุมชนส่วนใหญ่เป็นบรรณารักษ์ มีบุคลากรปฏิบัติงาน 1 คน รับผิดชอบทั้งงานศูนย์ข้อมูล และงานห้องสมุด ประชาชน ศูนย์ข้อมูลชุมชนส่วนใหญ่อยู่ภายในห้องสมุดโดยแยกเป็นสัดส่วน ได้รับงบประมาณร่วมกับ ห้องสมุดประชาชน คือเงินงบประมาณจากรัฐบาล สื่อสารนิเทศที่มีในศูนย์ข้อมูลชุมชนส่วนใหญ่ คือ สื่อสิ่งพิมพ์ ประเภทหนังสือ วารสาร และจุลสาร โดยจำนวนมากที่สุด มีเนื้อหาสภาพทั่วไปของท้องถิ่น ศูนย์ข้อมูลชุมชนส่วนใหญ่ได้รับสื่อสารนิเทศจากหลายแห่ง ได้แก่ ศูนย์วัฒนธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัด และศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด จัดเก็บสื่อสารนิเทศส่วนใหญ่แบบชั้นเปิด ระบบที่จัดเก็บ คือ ตามเนื้อหาข้อมูลชุมชน โดยใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ (Public library Services) ในการเข้าถึงสื่อสารนิเทศ ศูนย์ข้อมูลชุมชนทุกแห่งมีบริการให้อ่าน ส่วนใหญ่มีบริการตอบคำถาม ช่วยค้นคว้าและบริการยืม-คืน ตามลำดับ กิจกรรมที่ศูนย์ข้อมูลชุมชนส่วนใหญ่จัด คือ การจัดนิทรรศการเกี่ยวกับชุมชน ปัญหาที่ศูนย์ข้อมูลชุมชนประสบมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 2 ลำดับแรก ได้แก่ บุคลากรไม่เพียงพอ และไม่มีบุคลากร รับผิดชอบโดยตรงตามลำดับ

มณฑกานต์ (2548) ได้ศึกษาถึง การปรับปรุงระบบยืม-คืนหนังสือในห้องสมุด โดยใช้เทคโนโลยีอาร์เอฟไอดี ผลการศึกษาพบว่า การนำเทคโนโลยีอาร์เอฟไอดีมาใช้งานห้องสมุดเนื่องจากระบบเดิมมีขั้นตอนการดำเนินงานให้บริการมาก ต้องใช้เจ้าหน้าที่เป็นจำนวนมาก ถ้านำเทคโนโลยีอาร์เอฟไอดีเข้ามาใช้งานแล้ว จะช่วยลดระยะเวลาในการให้บริการได้ดี ช่วยให้เกิดความสะดวกสบาย รวดเร็วแก่เจ้าหน้าที่และผู้ใช้บริการยืม-คืนหนังสือ อีกทั้งยังเป็นการลดภาระหน้าที่การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยแนวความคิดในการนำเทคโนโลยีอาร์เอฟไอดีมาให้บริการเพื่อปรับปรุงห้องสมุดป่วย อี้งภากรณ์ ให้มีการดำเนินงานเป็นระบบห้องสมุดอัตโนมัติ มีการใช้เทคโนโลยีอาร์เอฟไอดีมาให้บริการ จะช่วยลดระยะเวลาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทำให้การทำงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความคล่องตัวมากขึ้น มีความผิดพลาดน้อยลง ข้อดีของเทคโนโลยีนี้มีผลต่อห้องสมุดป่วย อี้งภากรณ์ และผู้ใช้บริการ คือ ทำให้การบริการมีความสะดวกรวดเร็ว ช่วยลดจำนวนของเจ้าหน้าที่และเวลาในการให้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องรอนาน สำหรับปัญหาที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เกิดจากเทคโนโลยีอาร์เอฟไอดี ได้แก่ กรณีไฟฟ้าขัดข้องในหอสมุดป่วย อิงภากรณ์ ทำให้ไม่สามารถให้บริการได้ เนื่องจากไม่มีไฟฟ้าสำรอง ความล่าช้าในการให้บริการของเทคโนโลยีอาร์เอฟไอดี ในส่วนของนักศึกษาที่ใช้บริการยืม – คืนหนังสือ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 19 ปี กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 สังกัดคณะศิลปศาสตร์ เข้ามาใช้บริการในช่วงวันจันทร์ถึงวันศุกร์เวลา 13.00 น.–15.00 น. เป็นส่วนใหญ่ ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับเทคโนโลยีอาร์เอฟไอดีที่ได้ศึกษาจากนักศึกษาพบว่า มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทคโนโลยีอาร์เอฟไอดีเป็นส่วนมาก ในด้านปัญหาความผิดพลาดของข้อมูลและการเกิดเหตุขัดข้องขณะใช้บริการมีในระดับน้อย

วาสนา (2550) ศึกษาการปรับปรุงเครื่องยืม-คืนหนังสืออัตโนมัติในการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขั้นตอนระบบการทำงาน วิธีการใช้งานของเครื่องยืม-คืนหนังสืออัตโนมัติ ข้อดีและปัญหาต่าง ๆ เพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงเครื่องยืม-คืนหนังสืออัตโนมัติในการให้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบเครื่องยืม-คืนอัตโนมัติของสำนักหอสมุดกลาง จำนวน 2 คน และการใช้แบบสอบถามสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่ใช้เครื่องยืม-คืนหนังสืออัตโนมัติในสำนักหอสมุดกลางจำนวนทั้งหมด 202 ตัวอย่าง ผลการศึกษาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า การนำเครื่องยืม-คืนหนังสืออัตโนมัติมาให้บริการลดภาระการทำงานของเจ้าหน้าที่และอำนวยความสะดวกให้ผู้มาใช้บริการได้ สามารถให้บริการนอกเวลาราชการ ผู้ใช้คืนหนังสือผ่านตู้คืนหนังสือ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ส่วนปัญหาที่พบจากผู้ที่เข้ามาใช้บริการที่เจ้าหน้าที่สังเกตเห็นคือ ผู้เข้าใช้บริการสนใจมากในเวลายืมหนังสือ ทำให้หนังสือของบุคคลอื่น ๆ ที่ไม่ต้องการยืม ซึ่งอยู่บริเวณใกล้เคียงถูกเครื่องอ่านสัญญาณไปด้วย ทำให้เกิดความผิดพลาดของข้อมูล ส่วนผลการศึกษาผู้ใช้นั้นส่วนใหญ่เห็นว่าใช้บริการด้วยตนเอง สะดวกและรวดเร็ว ในด้านปัญหาคือเครื่องสแกนบัตรนักศึกษาล่าช้า ไม่สะดวกในการชำระค่าปรับกรณีคืนหนังสือเลยกำหนด เครื่องอ่านรายชื่อหนังสือช้า จากการศึกษาที่มีข้อเสนอแนะว่า ควรมีเครื่องอ่านสัญญาณที่เร็วกว่านี้ โดยเพิ่มปริมาณสแกนมากกว่าเดิม ควรจำกัดแนวบริเวณการยืมในขอบเขตทีละคน ให้ส่วนเครื่องคืนหนังสือคือ ควรมีใบทำรายการให้พอเพียงต่อการใช้งานเพราะใบทำรายการต้องเก็บไว้เป็นหลักฐานการคืนหนังสือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรแนะนำวิธีการใช้เครื่องยืม-คืนหนังสืออัตโนมัติให้แพร่หลาย โดรนจัดกิจกรรมอบรมหรือจัดนิทรรศการในสำนักหอสมุด

กงภัก (2551) ได้ศึกษาถึง ผลที่ได้รับจากการใช้งานของเทคโนโลยีการชี้เฉพาะด้วยคลื่นวิทยุ ในการยืม – คืนหนังสือของอุทยานการเรียนรู้ ผลการศึกษารูปได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-25 ปี ใช้บริการส่วนใหญ่ระหว่างเวลา 18.00 น. – 20.00 น. ผู้ใช้บริการส่วนมากมีความรู้เกี่ยวกับการยืม-คืนหนังสือผ่านเครื่องยืม-คืนที่ใช้เทคโนโลยีการชี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เฉพาะด้วยคลื่นวิทยุ แต่ไม่มีประสบการณ์ในการใช้เครื่องประเภทนี้ ซึ่งผู้ใช้บริการจะทราบถึงขั้นตอนการใช้บริการจากที่แสดงบนหน้าจอเครื่องที่ให้บริการ และมีการยืมหนังสือหนังสือเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณ 2 เล่ม ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการผ่านเครื่องยืม-คืนที่ใช้เทคโนโลยีการชี้เฉพาะด้วยคลื่นวิทยุ ขั้นตอนการใช้งานมีขั้นตอนที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก มีความถูกต้องของข้อมูลที่เชื่อถือได้ และทำให้มีภาพลักษณ์ของอุทยานการเรียนรู้ทันสมัยมากขึ้น ปัจจุบันเครื่องยืม-คืนที่ใช้เทคโนโลยีการชี้เฉพาะด้วยคลื่นวิทยุยังมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก

คกภพ (2551) ได้ศึกษาถึง การประเมินผลการใช้ระบบสืบค้นสารนิเทศการวิจัยเพื่อการเรียนการสอนในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการระบบสืบค้นสารนิเทศการวิจัยเพื่อการเรียนการสอน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีสถานภาพเป็นนักศึกษาซึ่งกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี สังกัดคณะเทคโนโลยีการเกษตร แต่จากจำนวนประชากรทั้งหมด 119 คน มีเพียง 90 คน ที่เคยใช้ระบบสืบค้นสารนิเทศการวิจัยเพื่อการเรียนการสอน ส่วน 29 คน ผู้ที่ไม่เคยใช้หรือไม่เคยทราบมาก่อนว่าระบบสืบค้นสารนิเทศสารสนเทศให้บริการอยู่ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง สำหรับผู้ที่ใช้ระบบสารนิเทศมาก่อนส่วนใหญ่ จะใช้ระบบสืบค้นสารนิเทศโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 3-5 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยจะใช้ระบบสืบค้นจากคอมพิวเตอร์ที่ห้องทำงานหรือคอมพิวเตอร์ในคณะ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการเรียนการสอน ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการเลือกใช้ระบบสืบค้นสารนิเทศ เพราะได้เนื้อหาแบบฉบับเต็ม และความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้งานระบบสืบค้นสารนิเทศส่วนใหญ่ มีสาเหตุมาจากการไม่ทราบวิธีการใช้เนื่องจากขาดคู่มือแนะนำการใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินงานวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เรื่องการประเมินผลการใช้บริการระบบยืม-คืน โดยการใช้คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถาม สำหรับข้อมูลทุติยภูมิได้รวบรวมจากตำรา เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและวิทยานิพนธ์ ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเรื่องนี้ เป็นประชากรที่ใช้บริการระบบยืม-คืนหนังสือ โดยใช้คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ลาดกระบัง ซึ่งได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. ประชากรผู้ใช้บริการยืม-คืนหนังสือ โดยใช้คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ลาดกระบัง มีจำนวนทั้งหมด 4,753 คน
2. กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการยืม-คืนหนังสือ โดยใช้คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ลาดกระบัง ได้คำนวณหากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่ทราบจำนวนแน่นอน จากสูตรของ Taro Yamane (1973: 125) และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้ใช้บริการและนำมากำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้สูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

- เมื่อ N แทน ขนาดของประชากรทั้งหมด ในที่นี้เท่ากับ 4,753 คน  
n แทน ขนาดของกลุ่มประชากรตัวอย่าง  
e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้(กำหนดเท่ากับ ร้อยละ 8)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$\begin{aligned}
 \text{แทนค่าสูตร} \quad n &= \frac{4,753}{1 + (4,753)(0.08)^2} \\
 &= 4,753 / 31.4192 \\
 &= 151.27
 \end{aligned}$$

จากสูตรดังกล่าวคำนวณจำนวนตัวอย่างได้ 151 คน แล้วใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการของห้องสมุดตามจำนวนที่กำหนด

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาดแบบส่วนประสมการตลาดและใช้ข้อมูลของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ลาดกระบัง เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1.1 ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดและการบริการของห้องสมุดจากนิตยสาร เอกสารทางวิชาการต่าง ๆ หนังสือ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

1.2 กำหนดขอบเขตของแบบสอบถาม ซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัยทางการตลาดและการบริการของห้องสมุด

1.3 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ตามวิธีการคำนวณของ Cronbach (กัลยา วาณิชย์บัญชา 2546 : 449) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับของความคงที่ของแบบ สอบถาม โดยมีค่าอยู่ระหว่าง  $0 \leq \alpha \leq 1$  ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มากที่สุด แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง ส่วนแบบสอบถามของงานวิจัยนี้ได้ค่าอัลฟา เท่ากับ 0.8133

### 2. ลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิด แบบเลือกคำตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการยืม-คืนหนังสือโดยใช้คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ลาดกระบัง เป็นคำถามปลายปิด แบบเลือกคำตอบ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเรื่องการประเมินผลการใช้บริการระบบยืม-คืนหนังสือโดยใช้คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ แบบปลายปิดชนิดเลือกคำตอบ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) ซึ่งแบ่งระดับความคิดเห็น ได้ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ระดับ 5 หมายความว่า ผู้ตอบมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด  
 ระดับ 4 หมายความว่า ผู้ตอบมีความพึงพอใจในระดับมาก  
 ระดับ 3 หมายความว่า ผู้ตอบมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง  
 ระดับ 2 หมายความว่า ผู้ตอบมีความพึงพอใจในระดับน้อย  
 ระดับ 1 หมายความว่า ผู้ตอบมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการใช้บริการยืม-คืนหนังสือโดยใช้คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

เกณฑ์การประเมินค่า คะแนนที่ได้จากการวัดข้อมูลตามแบบสอบถาม ในส่วนที่ 3 เป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้สูตรคำนวณหาความกว้างของชั้น (กัลยา, 2544 : 29) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

หลังจากประมวลผลข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างแล้ว จะนำค่าเฉลี่ยมาแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์ ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	ความเชื่อมั่น	การแปลผล
4.21 – 5.00	ความเชื่อมั่นมากที่สุด	มากที่สุด
3.41 – 4.20	ความเชื่อมั่นมาก	มาก
2.61 – 3.40	ความเชื่อมั่นปานกลาง	ปานกลาง
1.80 – 2.60	ความเชื่อมั่นน้อย	น้อย
1.00 – 1.80	ความเชื่อมั่นน้อยที่สุด	น้อยที่สุด

การสร้างเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการใช้บริการยืม - คืนหนังสือโดยใช้คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับหลักการทำงานของเครื่องสร้างสัญญาณไฟฟ้า/เครื่องตั้งและลบสัญญาณแม่เหล็กไฟฟ้า รุ่น 3M942 รวมทั้งเครื่องควบคุมการนำหนังสือเข้า-ออก ห้องสมุด รุ่น 3M3501

3. สร้างเครื่องมือ โดยอาศัยกรอบแนวความคิดและจากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลการวิจัยเรื่องนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยมุ่งการประเมินผลการใช้บริการระบบยืม-คืนโดยใช้คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ลาดกระบัง การวิจัยเรื่องนี้ใช้ข้อมูล 2 ประเภทคือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ทำการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ลาดกระบัง จำนวน 151 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ ข้อมูลที่ค้นคว้าจากตำรา งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เอกสารทางการบริการห้องสมุดและการตลาดที่มีผู้รวบรวมไว้เป็นหลักฐาน

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนแล้ว ได้นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลเพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ตามขั้นตอน ดังนี้

1. บรรณาธิกรแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามทุกฉบับ
2. จัดกลุ่มคำที่ได้คำถามปลายเปิด
3. นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาลงรหัสในกระดาษบันทึกข้อมูล (Coding Sheet) และนำมาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์
4. ประมวลผลเพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ สำหรับมาตอบปัญหาวิจัย วัตถุประสงค์การวิจัย และสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้
5. แปลผลที่ได้แต่ละตารางตามความเป็นจริง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เพื่อศึกษาและเก็บข้อมูลเบื้องต้นโดยศึกษาลักษณะวิธีการทำงาน ระดับการใช้ และการประเมินผลการใช้บริการยืม – คืนหนังสือโดยใช้คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ลาดกระบัง

1.1 ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบยืม-คืนหนังสือโดยใช้คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2 ขั้นตอนการใช้งานระบบยืม-คืนหนังสือโดยใช้คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าในห้องสมุด เพื่อการเรียนรู้ ลาดกระบัง

1.3 ข้อดีและข้อจำกัดของระบบยืม-คืนหนังสือโดยใช้คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าในห้องสมุด เพื่อการเรียนรู้ ลาดกระบัง

2. เมื่อเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ที่ได้จากการใช้บริการยืม-คืนหนังสือโดยใช้คลื่นแม่เหล็กไฟในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ลาดกระบัง ได้นำแบบสอบถามที่ได้มาดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

2.1 นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์และไม่มีข้อผิดพลาด

2.2 รวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและได้ตรวจสอบความต้องแล้วมาลงรหัสในคู่มือลงรหัสในคำถามปลายเปิดและจัดกลุ่มข้อมูลในคำถามปลายเปิด

2.3 นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ มาวิเคราะห์ทางสถิติ คือการวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ดังนี้

2.3.1 การวิเคราะห์เชิงปริมาณ นำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บข้อมูลปฐมภูมิมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติแบบง่าย เช่น การแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ

2.3.2 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา เป็นการอธิบายรายละเอียดของข้อมูลจากแบบสอบถามและข้อมูลทุติยภูมิ

3.สรุปผลจากแบบสอบถามที่ได้วิเคราะห์ข้อมูลแล้ว

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ มัชฌิมเลขคณิต ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อบรรยายข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการห้องสมุดและข้อมูลตัวแปรเดี่ยวทั้งหมด (บุญชม ศรีสะอาด, 2542 : 102-104)

ค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใช้สูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

- เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง  
 $(\sum X)^2$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง  
 $\sum X^2$  แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง  
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติอนุमान ได้แก่ สถิติทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square Test :  $\chi^2$ ) เพื่อเปรียบเทียบและหาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการกับระบบยืม-คืนหนังสือ ตามแนวทางของ Zikmund (2003 : 94) และกัลยา วาณิชย์บัญชา(2546 : 136) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ 0.05 เพื่อทดสอบสมมติฐานของข้อมูล ส่วนผลการวิจัยเชิงพรรณนา จะนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางและแผนภูมิ พร้อมทั้งบรรยายเนื้อหาแต่ละประเด็น แต่ละตอนตามแบบสอบถามเพื่อให้เข้าใจได้ง่าย

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

- เมื่อ  $\chi^2$  แทนค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตในการแจกแจงแบบไคสแควร์ เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ  
 $O_i$  แทนความถี่ที่เกิดขึ้นจริงในกลุ่ม หรือประเภทที่ i  
 $E_i$  แทนความถี่ตามทฤษฎี หรือความถี่ที่คาดหวังในกลุ่ม หรือประเภทที่ i  
 k แทนจำนวนประเภทย่อยของกลุ่มนั้น

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง การประเมินผลการใช้บริการระบบยืม-คืนหนังสือโดยใช้คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ และนำเสนอผลการวิจัยที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพของการใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

ตอนที่ 3 การประเมินการใช้บริการระบบยืม-คืนหนังสือของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

การนำเสนอผลการศึกษาในแต่ละส่วนได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6 และเป็นเพศชายจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 (ตารางที่ 3)

#### ตารางที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	87	57.6
ชาย	64	42.4
รวม	151	100.0

2. อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุน้อยกว่า 21 ปี มีจำนวน 44 คนคิดเป็นร้อยละ 29.1 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 29 – 35 ปี มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 ช่วงอายุระหว่าง 22 – 28 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ช่วงอายุระหว่าง 36 – 42 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 ช่วงอายุ 43 – 49 ปี จำนวน 17 คนคิดเป็นร้อยละ 11.3 ช่วงอายุ 50 – 56 ปีจำนวน 8 คนคิดเป็นร้อยละ 5.3 และมีอายุมากกว่า 56 ปี จำนวน 1 คนคิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ (ตารางที่ 4)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 21 ปี	44	29.1
22 – 28 ปี	31	20.5
29 – 35 ปี	32	21.2
36 – 42 ปี	18	11.9
43 – 49 ปี	17	11.3
50 – 56 ปี	8	5.3
มากกว่า 56 ปี	1	0.7
รวม	151	100.0

3.สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสดมีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6 และสถานภาพสมรส จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	87	57.6
สมรส	64	42.4
รวม	151	100.0

4.ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 รองลงมาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและอนุปริญญา มีจำนวนเท่ากัน มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 19.9 ระดับ ปวส. จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คิดเป็น 6.6 ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 และระดับ ปวช. จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 ตามลำดับ (ตารางที่ 6)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย	5	3.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย	30	19.9
ปวช.	4	2.6
ปวส.	13	8.6
อนุปริญญา	30	19.9
ปริญญาตรี	59	39.1
สูงกว่าปริญญาตรี	10	6.6
รวม	151	100.0

5. อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อาชีพนักเรียน/ นักศึกษา จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 รองลงมาอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 อาชีพข้าราชการ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 อาชีพอื่น ๆ จำนวน 15 คิดเป็นร้อยละ 9.9 และอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจกับอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 ตามลำดับ (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	52	34.4
พนักงานบริษัทเอกชน	21	13.9
รับจ้างทั่วไป	18	11.3
ข้าราชการ	17	11.9
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	14	9.3
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	14	9.3
อื่น ๆ (แม่บ้าน)	15	9.9
รวม	151	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตอนที่ 2 สภาพของการใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

6. ความรู้เกี่ยวกับบริการระบบยืม-คืนหนังสือโดยใช้คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความรู้เกี่ยวกับบริการระบบยืม-คืนหนังสือ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43.1 (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 ความรู้เกี่ยวกับบริการระบบยืม-คืนหนังสือ โดยใช้คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า

ความรู้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มี	86	56.9
ไม่มี	65	43.1
รวม	151	100.0

7. ระบบยืม-คืนหนังสือในห้องสมุด ทำให้เกิดความสะดวกสบายและสร้างความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความสะดวกสบายและความมั่นใจ จำนวน 123 คิดเป็นร้อยละ 81.5 (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 ระบบยืม-คืนหนังสือในห้องสมุด ทำให้เกิดความสะดวกสบายและสร้างความมั่นใจ

ความสะดวกสบายและมั่นใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ใช่	123	81.5
ไม่ใช่	28	18.5
รวม	151	100.0

8. ช่วงเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการห้องสมุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชอบเข้ามาใช้บริการห้องสมุดช่วงเวลา 15.00 น. – 17.00 น. มากที่สุดถึง 51 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมาได้แก่ ช่วงเวลา 8.30 น. – 11.00 น. จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 ช่วงเวลา 11.00 น. – 13.00 น. จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 ช่วงเวลา 17.00 น. – เวลาปิดบริการ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 และ ช่วงเวลา 13.00 น. – 15.00 น. จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ตามลำดับ (ตารางที่ 10)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 10 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการห้องสมุด

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8.30 น. – 11.00 น.	39	25.8
11.00 น. – 13.00 น.	26	17.2
13.00 น. – 15.00 น.	17	11.3
15.00 น. – 17.00 น.	51	33.8
17.00 น. – ปิดบริการ	18	11.9
รวม	151	100.0

9.ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดต่อสัปดาห์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ 2-3 วัน/สัปดาห์มากถึง 83 คน คิดเป็นร้อยละ 55 รองลงมาได้แก่ เข้าใช้บริการ 3-4 วัน/สัปดาห์ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 และ เข้าใช้บริการทุกวัน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 ตามลำดับ (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด

ความถี่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เข้าใช้บริการทุกวัน	24	15.9
ใช้บริการ 2-3 วัน	83	55.0
ใช้บริการ 3-4 วัน	44	29.1
รวม	151	100.0

10.ปัญหาที่เคยพบจากการใช้บริการระบบยืม-คืนหนังสือในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เคยพบปัญหาจากการใช้บริการระบบยืม-คืนหนังสือคือเกิดสัญญาณดังขึ้นหลังจากการยืมหนังสือออกจากห้องสมุดจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 รองลงมาได้แก่ เกิดความผิดพลาดในการทำรายการยืม-คืนหนังสือจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 ระบบยืม-คืนหนังสือไม่ยอมอ่านบัตรสมาชิกจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 เกิดไฟฟ้าดับทำให้ระบบยืม-คืนหนังสือใช้งานไม่ได้จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 ตามลำดับ (ตารางที่ 12)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 12 ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่เคยพบจากการใช้บริการ

สารสนเทศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกิดเสียงสัญญาณดังขึ้นหลังจากการยืมหนังสือออก จากห้องสมุด	20	37.7
เกิดความผิดพลาดในการทำรายการยืม-คืนหนังสือ	15	28.3
ระบบยืม-คืนหนังสือไม่ยอมอ่านบัตรสมาชิก	8	15.0
เกิดไฟฟ้าดับทำให้ระบบยืม-คืนหนังสือใช้งานไม่ได้	5	9.2
อื่น ๆ (เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลผิดพลาด)	5	9.2
รวม	53	100.0

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตอนที่ 3 การประเมินผลการใช้บริการระบบยืม-คืนหนังสือของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

11. ประเมินการให้บริการระบบยืม-คืนหนังสือของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้มีความพึงพอใจในระดับมากต่อระบบยืม-คืนหนังสือ 3 อันดับแรกในเรื่องขั้นตอนการให้บริการที่ง่าย (3.94) มีความสามารถในการทำงานที่ดี (3.92) ไม่ต้องรอคิว (3.69) ผู้ใช้บริการห้องสมุดมีความพึงพอใจระดับมาก 3 อันดับแรกในเรื่องบริการเก็บข้อมูลการยืม-คืนหนังสือ (3.81) ความเป็นมาตรฐาน (3.68) ความน่าเชื่อถือในตัวระบบ (3.63) ผู้ใช้บริการห้องสมุดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อความถูกต้อง 2 อันดับแรก ในเรื่องป้องกันการผิดพลาดจากการยืมหนังสือผิดเล่ม (3.52) ความถูกต้องทางด้านยืม-คืนหนังสือ (3.46) ผู้ใช้บริการห้องสมุดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากต่อด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ คือ การตรวจเช็คสภาพและทำความสะอาดคอมพิวเตอร์ (3.93) เครื่องคอมพิวเตอร์มีสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ (3.89) (ตารางที่ 13)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 13 การประเมินผลการใช้บริการระบบยืม-คืนหนังสือของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
<b>11. ด้านระบบยืม-คืน</b>							
11.1 มีความสามารถในการทำงานที่ดี	66 (43.7)	19 (12.6)	54 (35.8)	12 (7.9)	0 (0.0)	3.92	มาก
11.2 มีความรวดเร็วในการประมวลผลของระบบ	16 (10.6)	51 (33.8)	58 (38.4)	18 (11.9)	8 (5.3)	3.32	ปานกลาง
11.3 ขั้นตอนการใช้บริการที่ง่าย	53 (35.1)	50 (33.1)	36 (23.8)	10 (6.6)	2 (1.3)	3.94	มาก
11.4 ระบบเกิดความขัดข้อง	33 (21.9)	51 (33.8)	46 (30.5)	12 (7.9)	9 (6.0)	3.58	มาก
11.5 ระบบไม่รับหนังสือในการยืม-คืน	37 (24.5)	51 (33.8)	36 (23.8)	21 (13.9)	6 (4.0)	3.61	มาก
11.6 ไม่ต้องรอคิว	37 (24.5)	48 (31.8)	50 (33.1)	14 (9.3)	2 (1.3)	3.69	มาก
11.7 บริการสืบค้นหนังสือ	15 (10.0)	48 (32.0)	58 (38.7)	26 (17.3)	3 (2.0)	3.31	ปานกลาง
<b>12. ด้านความพึงพอใจ</b>							
12.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	32 (21.2)	48 (31.8)	46 (30.5)	17 (11.3)	8 (5.3)	3.52	มาก
12.2 มีความทันสมัย	20 (13.2)	46 (30.5)	49 (32.5)	20 (21.2)	4 (2.6)	3.30	ปานกลาง
12.3 มีความรวดเร็วในการใช้งาน	29 (19.2)	37 (24.5)	52 (34.4)	27 (17.9)	6 (4.0)	3.37	ปานกลาง
12.4 มีความสะดวกในการใช้งาน	19 (12.6)	52 (34.4)	63 (41.7)	15 (9.9)	2 (1.3)	3.47	มาก
12.5 มีความน่าเชื่อถือในตัวระบบ	36 (23.8)	46 (30.5)	48 (31.8)	19 (12.6)	2 (1.3)	3.63	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ 13 (ต่อ)

	ความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
12.6 มีความเป็นมาตรฐาน	31 (20.5)	54 (35.8)	53 (35.1)	12 (7.9)	1 (0.7)	3.68	มาก
12.7 สถานที่หรือบริเวณที่ให้บริการความเหมาะสม	23 (15.5)	49 (32.8)	61 (40.4)	14 (9.3)	4 (2.6)	3.48	มาก
12.8 มีการแจ้งข้อมูลหนังสือและมัลติมีเดียใหม่	31 (20.7)	48 (32.0)	20 (33.3)	17 (11.3)	4 (2.7)	3.57	มาก
12.9 มีการปรับปรุงข้อมูลหนังสือและมัลติมีเดียอยู่ตลอดเวลา	36 (23.8)	48 (31.8)	46 (30.5)	19 (12.6)	2 (1.3)	3.64	มาก
12.10 บริการเก็บข้อมูลการยืมคืนหนังสือ	42 (27.9)	45 (29.8)	57 (37.7)	7 (4.6)	0 (0.0)	3.81	มาก
<b>13.ด้านความถูกต้อง</b>							
13.1 ความถูกต้องทางด้าน ยืมคืนหนังสือ	28 (18.5)	45 (29.8)	50 (33.1)	42 (15.9)	4 (2.6)	3.46	มาก
13.2 มีการคำนวณเงินค่าปรับสำหรับผู้ที่ยืมหนังสือเกินกำหนดได้ถูกต้อง	30 (19.8)	47 (31.1)	44 (29.1)	22 (14.6)	8 (5.3)	3.46	มาก
13.3 ป้องการการผิดพลาดการยืมหนังสือผิดเล่ม	30 (19.9)	48 (31.8)	50 (33.1)	16 (10.6)	7 (4.6)	3.52	มาก
<b>14. ด้านเครื่องมืออุปกรณ์</b>							
14.1 เครื่องคอมพิวเตอร์มีสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	50 (33.1)	45 (29.8)	46 (30.5)	10 (6.6)	0 (0.0)	3.89	มาก
14.2 มีการตรวจเช็คสภาพและทำความสะอาดคอมพิวเตอร์	50 (33.1)	53 (25.1)	38 (25.2)	8 (5.3)	2 (1.3)	3.93	มาก

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการเปรียบเทียบความต้องการของผู้ใช้บริการกับระบบยืม-คืนหนังสือ โดยใช้ไคสแควร์ มีรายละเอียดดังนี้

14. ความสัมพันธ์ของอาชีพผู้ใช้บริการกับขั้นตอนการให้บริการที่ง่าย ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มาใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก (23) และผู้ให้บริการไม่มีความสัมพันธ์ต่อขั้นตอนการให้บริการที่ง่าย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 ความสัมพันธ์ของอาชีพผู้ใช้บริการกับขั้นตอนการให้บริการที่ง่าย

ผู้ให้บริการ	มีขั้นตอนการให้บริการที่ง่าย					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.นักเรียน/นักศึกษา	14	23	14	2	0	53
2.ข้าราชการ	9	4	3	1	0	17
3.พนักงานรัฐวิสาหกิจ	7	2	4	1	0	14
4.พนักงานบริษัทเอกชน	5	7	8	1	0	21
5.ประกอบธุรกิจส่วนตัว	7	3	3	1	0	14
6.รับจ้างทั่วไป	8	8	0	1	1	18
7.อื่น ๆ (แม่บ้าน)	3	3	4	3	1	14

$$\chi^2 = -31.76, df = 24, p = 0.133$$

15. ความสัมพันธ์ของอาชีพผู้ใช้บริการกับไม่ต้องรอคิว ผู้ศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มาใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (20) และผู้ให้บริการไม่มีความสัมพันธ์ต่อการไม่ต้องรอคิว ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ตารางที่ 15)

16. ความสัมพันธ์ของอาชีพผู้ใช้บริการกับความทันสมัย ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา เข้ามาใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (21) และผู้ให้บริการไม่มีความสัมพันธ์ต่อความทันสมัย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ตารางที่ 16)

17. ความสัมพันธ์ของอาชีพผู้ใช้บริการกับความน่าเชื่อถือในตัวระบบ ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มาใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (19) และผู้ให้บริการไม่มีความสัมพันธ์ต่อความน่าเชื่อถือในตัวระบบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ตารางที่ 17)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 15 ความสัมพันธ์ของอาชีพผู้ใช้บริการกับไม่ต้องรอคิว

ผู้ใช้บริการ	ไม่ต้องรอคิว					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.นักเรียน/นักศึกษา	17	14	20	2	0	53
2.ข้าราชการ	4	6	5	0	2	17
3.พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	6	4	2	0	14
4.พนักงานบริษัทเอกชน	7	7	4	3	0	21
5.ประกอบธุรกิจส่วนตัว	0	5	6	3	0	14
6.รับจ้างทั่วไป	5	5	5	3	0	18
7.อื่น ๆ (แม่บ้าน)	2	5	6	1	0	14

$$\chi^2 = -34.038, df=24, p=0.084$$

ตารางที่ 16 ความสัมพันธ์ของอาชีพผู้ใช้บริการกับความทันสมัย

ผู้ใช้บริการ	ความทันสมัย					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.นักเรียน/นักศึกษา	4	13	21	13	2	53
2.ข้าราชการ	3	3	4	7	0	17
3.พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	4	3	5	0	14
4.พนักงานบริษัทเอกชน	2	9	9	1	0	21
5.ประกอบธุรกิจส่วนตัว	2	8	4	0	0	14
6.รับจ้างทั่วไป	4	3	4	5	2	18
7.อื่น ๆ (แม่บ้าน)	3	6	4	1	0	14

$$\chi^2 = -33.92, df=24, p=0.086$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 17 ความสัมพันธ์ของอาชีพผู้ใช้บริการกับความน่าเชื่อถือในตัวระบบ

ผู้ใช้บริการ	ความน่าเชื่อถือในตัวระบบ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.นักเรียน/นักศึกษา	13	19	15	6	0	53
2.ข้าราชการ	3	8	4	1	1	17
3.พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	4	5	2	0	14
4.พนักงานบริษัทเอกชน	4	3	12	2	0	21
5.ประกอบธุรกิจส่วนตัว	4	5	3	2	0	14
6.รับจ้างทั่วไป	4	3	5	5	1	18
7.อื่น ๆ (แม่บ้าน)	5	4	4	1	0	14

$$\chi^2 = -23.28, df = 24, p = 0.503$$

18. ความสัมพันธ์ของอาชีพผู้ใช้บริการกับบริการเก็บข้อมูลการยืม-คืนหนังสือ ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษามาใช้บริการ ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (21) และผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์ต่อเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพและแต่งกายเหมาะสม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 ความสัมพันธ์ของอาชีพผู้ใช้บริการกับบริการเก็บข้อมูลการยืม-คืนหนังสือ

ผู้ใช้บริการ	ความน่าเชื่อถือในตัวระบบ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.นักเรียน/นักศึกษา	12	15	21	5	0	53
2.ข้าราชการ	6	5	6	0	0	17
3.พนักงานรัฐวิสาหกิจ	5	4	5	0	0	14
4.พนักงานบริษัทเอกชน	4	9	8	0	0	21
5.ประกอบธุรกิจส่วนตัว	6	5	3	0	0	14
6.รับจ้างทั่วไป	7	5	4	2	0	18
7.อื่น ๆ (แม่บ้าน)	2	2	10	0	0	14

$$\chi^2 = -21.575, df = 24, p = 0.25$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

19. ความสัมพันธ์ของอาชีพผู้ใช้บริการกับความถูกต้องทางด้านยืม-คืนหนังสือ ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษามาใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (20) และผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์ต่อความถูกต้องทางด้านยืม-คืนหนังสือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 ความสัมพันธ์ของอาชีพผู้ใช้บริการกับความถูกต้องทางด้านยืม-คืนหนังสือ

ผู้ใช้บริการ	ความถูกต้องทางด้านยืม-คืนหนังสือ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.นักเรียน/นักศึกษา	8	12	20	10	3	53
2.ข้าราชการ	2	8	3	4	0	17
3.พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	4	8	2	0	14
4.พนักงานบริษัทเอกชน	7	5	6	3	0	21
5.ประกอบธุรกิจส่วนตัว	5	2	5	2	0	14
6.รับจ้างทั่วไป	3	8	5	2	0	18
7.อื่น ๆ (แม่บ้าน)	3	6	3	1	1	14

$$\chi^2 = -26.197, df=24, p=0.343$$

20. ความสัมพันธ์ของอาชีพผู้ใช้บริการกับการตรวจเช็คสภาพและทำความสะอาดคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษามาใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (16) และผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์ต่อการตรวจเช็คสภาพและการทำความสะอาดคอมพิวเตอร์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 ความสัมพันธ์ของอาชีพผู้ใช้บริการกับการตรวจเช็คสภาพและทำความสะอาดคอมพิวเตอร์

ผู้ใช้บริการ	การตรวจเช็คสภาพและทำความสะอาดคอมพิวเตอร์					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.นักเรียน/นักศึกษา	18	17	16	2	0	53
2.ข้าราชการ	10	3	3	1	0	18
3.พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	7	3	0	0	14
4.พนักงานบริษัทเอกชน	5	7	7	0	2	21
5.ประกอบธุรกิจส่วนตัว	5	3	6	0	0	14
6.รับจ้างทั่วไป	5	9	2	2	0	18
7.อื่น ๆ (แม่บ้าน)	3	7	1	3	0	14

$$\chi^2 = -39.842, df=24, p=0.022^*$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 5

### สรุปและข้อเสนอแนะ

#### สรุป

ปัจจุบันการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กรต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถรวมทั้งการประยุกต์เทคโนโลยีที่มีการพัฒนาทุกวันเข้ามาช่วยในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและผลงานที่มีประสิทธิภาพ จึงทำให้องค์กรหรือธุรกิจนั้นตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในองค์กรนั้น รวมถึงองค์กรที่ให้ความรู้อย่างมากต่อผู้ใช้บริการด้วย คือ ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ซึ่งเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ได้นำเอาเทคโนโลยีคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า มาประยุกต์ใช้ในส่วนของการยืม-คืนหนังสือของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ทำให้มีความสะดวกในการดำเนินงาน ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ได้ โดยเทคโนโลยีคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าเป็นระบบเก็บข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรักษาความปลอดภัย ที่ส่งกำลังด้วยคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าแทนการสัมผัสทางกายภาพ ได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในเครื่องยืม-คืนหนังสือเพราะ นอกจากจะให้ความสะดวกในการทำงานแล้ว ยังสร้างมาตรฐานในการทำงานของระบบ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหลักการการทำงานของคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าและการประเมินผลการใช้บริการระบบยืม-คืนหนังสือของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ลาดกระบัง โดยศึกษาจากผู้ที่ใช้บริการระบบยืม-คืนหนังสือของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ดังกล่าว จำนวน 151 คน สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 57.6 มีอายุน้อยกว่า 21 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ในส่วนข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้พบว่า มีความรู้เกี่ยวกับบริการระบบยืม-คืนหนังสือโดยใช้คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9 ทำให้เกิดความสะดวกสบายและสร้างความมั่นใจแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 81.5 ผู้ใช้บริการส่วนมากใช้บริการเฉลี่ย 2-3 วัน/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 55.0 ซึ่งเข้ามาใช้บริการในช่วงเวลา 15.00 น. – 17.00 น. ปัญหาที่เคยพบจากการใช้บริการ คือ เกิดเสียงสัญญาณดังขึ้นหลังจากการยืมหนังสือออกจากห้องสมุด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 เป็นส่วนใหญ่

ในเรื่องการประเมินการให้บริการระบบยืม-คืนหนังสือของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ลาดกระบังพบว่า ด้านระบบยืม-คืน เป็นที่น่าพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านความพึงพอใจ เป็นที่น่าพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านความถูกต้อง เป็นที่น่าพอใจอยู่ใน ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ เป็นที่น่าพอใจอยู่ในระดับมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาข้างต้น ได้แสดงให้เห็นว่าผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดในระดับที่มาก และเห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของตน หากมีการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพที่มีในปัจจุบันแล้ว จะทำให้ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ลาดกระบัง เป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญ สำหรับการศึกษาในครั้งต่อไปควรพิจารณาถึงประเด็นที่น่าสนใจต่าง ๆ ดังนี้

1. ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ลาดกระบัง ควรขยายขอบข่ายของข้อมูลวิชาการให้กว้างขวางสมบูรณ์ยิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน นอกจากนี้จะเป็นข้อมูลวิชาการแล้ว ควรให้ครอบคลุมสาขาวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การตลาด วิทยาการหลังการเก็บเกี่ยว อุตสาหกรรมเกษตร รวมไปถึงข้อมูลอื่น ๆ เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศ และเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศให้มากขึ้น เป็นต้น
2. ห้องสมุด ควรจัดให้มีข้อมูลที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบันให้มากที่สุด
3. ควรปรับปรุงสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ให้รองรับการใช้บริการของกลุ่มบุคคลเป้าหมายได้อย่างเพียงพอ และสอดคล้องกับการมาใช้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล การปรับปรุงระบบข้อมูลเพื่อการสืบค้น และมี Locker ที่ปลอดภัย
4. ควรปรับปรุงการให้บริการในรูปแบบที่ทันสมัยเพิ่มขึ้น เช่น ให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต การรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง การจัดทำข่าวสารที่ทันสมัย (Current Awareness) การบริการยืมคืนระหว่างห้องสมุด รวมถึงบริการถ่ายเอกสารและจัดทำสำเนาต่าง ๆ
5. ด้วยศักยภาพที่มีอยู่ในปัจจุบันห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ ลาดกระบัง ควรขยายบทบาทในการเป็นศูนย์กลางบริการข้อมูลข่าวสาร นอกเหนือจากให้บริการด้านวิชาการในสถาบันการศึกษาแล้ว ควรให้บริการแก่หน่วยงานอื่น ๆ ตลอดจนผู้ประกอบการธุรกิจและภาคเอกชนทั่วไป
6. ควรเชื่อมโยงเครือข่ายการดำเนินงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชนทั้งในประเทศและต่างประเทศ ได้แก่ กรม กอง สถาบัน มหาวิทยาลัย FAO ของประเทศต่าง ๆ ด้วย
7. ควรเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การให้บริการที่กว้างขวางยิ่งขึ้น ทั้งในรูปแบบ Hard copy เช่น การจัดทำจดหมายข่าว จดนิทรรศการ มุมเอกสาร การประชาสัมพันธ์ผ่าน Website ของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ รวมไปถึงการจัดให้มี Website ของตนเองด้วย
8. ควรมีการพัฒนางานในเชิงวิชาการเพิ่มขึ้น เช่น สำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นระยะ ๆ การจัดประชุมสัมมนา อบรมผู้ให้บริการ รวมไปถึงการจัดทำคู่มือและคำแนะนำต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความเข้าใจเพิ่มมากขึ้นและสามารถใช้บริการด้วยตนเองได้
9. ควรมีการพัฒนาบุคลากรของห้องสมุดอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีขีดความสามารถสูงขึ้นในการให้บริการด้านความรู้เกี่ยวกับห้องสมุด ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านมนุษยสัมพันธ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## เอกสารอ้างอิง

- กุล พูนศรัทธา. 2548. ปัญหาการบริหารงานห้องสมุดในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขต  
พื้นที่การศึกษาร้อยเอ็ด เขต 2. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2546. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- คงภัก สิริวิโรชา. 2551. ผลที่ได้รับจากการใช้งานของเทคโนโลยีการชี้เฉพาะด้วยคลื่นวิทยุ ในการยืม-  
คืนหนังสือของอุทยานการเรียนรู้. ปัญหาพิเศษ สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชา  
บริหารธุรกิจเกษตร. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- คงภพ ศรีช่วย. 2551. การประเมินผลการใช้ระบบสืบค้นสารนิเทศการวิจัยเพื่อการเรียนการสอนใน  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. ปัญหาพิเศษ สาขาเทคโนโลยีการ  
จัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ  
ทหารลาดกระบัง.
- ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. 2548. การจัดการบริการสารสนเทศ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์หมึกพิมพ์.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2546). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น
- ญาณิ คุณะรัตน์. 2531. สภาพการได้รับหนังสือของห้องสมุดแห่งชาติ ตามพระราชบัญญัติ  
การพิมพ์ พ.ศ.2484. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ณัฐกรณ์ กนกโชติกุล และวนิยา คูเพนิชด. 2548. เปรียบเทียบระบบการจัดการยืม – คืนในห้องสมุด  
โดยใช้ ระบบการยืม-คืน ด้วยตนเองและการยืม-คืนโดยผ่านบรรณารักษ์. ปัญหาพิเศษ  
สาขาเทคโนโลยี การจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยี  
พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- บงอร คำประเทศ. 2540. การนำกลยุทธ์การตลาดมาใช้ในงานบริหารงานห้องสมุดสถาบันการเงิน.  
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ( บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัย  
รามคำแหง.
- พรทิพย์ แจ็งสว่าง. 2548. การดำเนินงานของศูนย์ข้อมูลชุมชนในห้องสมุดประชาชน. วิทยานิพนธ์  
(อ.ม.) : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พรธิดา วิเชียรปัญญา. 2544. “แนวคิดการตลาดกับบริการสารสนเทศ” รั้งสิตสารสนเทศ. 7(2),  
ก.ค.-ธ.ค. : 98-106.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- พิบูล ทีปะपाल. 2545. หลักการตลาดยุคใหม่ในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ : มิตรสัมพันธ์กราฟฟิค.
- มณฑกานต์ วณาลีสิน. 2548. การปรับปรุงระบบยืม-คืนหนังสือในหอสมุดโดยใช้เทคโนโลยีอาร์เอฟ ไอดีบรรณารักษ์. ปัญหาพิเศษ สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- วาสนา บัวจันทร์. 2550. การปรับปรุงเครื่องยืม-คืนอัตโนมัติการให้บริการของสำนักหอสมุด กลาง. ปัญหาพิเศษ สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- วิวัฒน์ รุ่งเรืองผล. 2545. หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุกัญญา มกุฎอรุณี. 2545. “ห้องสมุดมหาวิทยาลัยกับทางเลือกใหม่ของการให้บริการ” โคมทัศน์. 3(2): 98-106.
- อรอนงค์ พลคชา. 2547. ความคิดเห็นการให้บริการห้องสมุดประชาชน อำเภอลาดหลุมแก้วของ นักศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2542. การบริหารการตลาด กลยุทธ์และยุทธวิธี. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Zikmund, W.G. (2003). **Business Research Methods**. Ohio : South-Western Thomson Learning. <http://isc.ru.ac.th/data/ED0001201.doc> (15-7-2552)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

การประเมินผลการให้บริการระบบยืม – คัดหนังสือโดยใช้คลื่น

แม่เหล็กไฟฟ้าในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

เลขที่แบบสอบถาม.....



คำชี้แจง : แบบสอบถามเรื่องนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ โดย นายสุภชัย ออเจริญ นักศึกษา สาขาวิชาบริหารธุรกิจและพัฒนากาณิชยศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการประเมินผลการให้บริการระบบยืม - คัดหนังสือ โดยใช้คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการครั้งนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่าน และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ได้กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ที่ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

( ) 1. ชาย

( ) 2. หญิง

2. อายุ ..... ปี

3. สถานภาพ

( ) 1. โสด

( ) 2. สมรส

4. ระดับการศึกษา

( ) 1. ต่ำกว่าชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย

( ) 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย

( ) 3. ปวช.

( ) 4. ปวส.

( ) 5. อนุปริญญา

( ) 6. ปริญญาตรี

( ) 7. สูงกว่าปริญญาตรี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 5. อาชีพ

- ( ) 1. นักเรียน / นักศึกษา ( ) 2. ข้าราชการ  
 ( ) 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) 4. พนักงานบริษัทเอกชน  
 ( ) 5. ประกอบธุรกิจส่วนตัว ( ) 6. รับจ้างทั่วไป  
 ( ) 7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

## ส่วนที่ 2 สภาพการใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ที่ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่าน

6. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับบริการระบบยืม-คืนหนังสือโดยใช้คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าหรือไม่

- ( ) 1. มี ( ) 2. ไม่มี

7. ท่านคิดว่าระบบยืม-คืนหนังสือในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้ จะทำให้เกิดความสะดวกสบาย และสร้างความมั่นใจแก่ท่านใช่หรือไม่

- ( ) 1. มั่นใจ ( ) 2. ไม่มั่นใจ

8. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ามาใช้บริการระบบยืม-คืนหนังสือในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้มากที่สุด

- ( ) 1. 8.30 น. – 11.00 น.  
 ( ) 2. 11.00 น. – 13.00 น.  
 ( ) 3. 13.00 น. – 15.00 น.  
 ( ) 4. 15.00 น. – 17.00 น.  
 ( ) 5. 17.00 น. – ปิดบริการ

9. ความถี่ในการเข้าใช้บริการระบบยืม-คืนหนังสือประมาณสัปดาห์ละกี่ครั้ง

- ( ) 1. เข้าใช้บริการทุกวัน ( ) 2. ใช้บริการ 2-3 วัน ( ) 3. ใช้บริการ 3-4 วัน

10. ปัญหาที่ท่านเคยพบจากการใช้ระบบยืม-คืนหนังสือในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ( ) 1. เกิดความผิดพลาดในการทำรายการยืม-คืน  
 ( ) 2. ในการแก้ไขปัญหายังไม่  
 ( ) 3. เกิดเสียงสัญญาณดังขึ้นหลังจากการยืมหนังสือออกจากห้องสมุด  
 ( ) 4. ระบบยืม-คืนหนังสือไม่ยอมอ่านบัตรสมาชิก  
 ( ) 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 การประเมินผลการให้บริการระบบยืม-คืนหนังสือห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้  
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ที่ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่าน

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

รายการ	5	4	3	2	1
<b>11. ด้านระบบยืม-คืน</b>					
11.1 มีความสามารถในการทำงานที่ดี					
11.2 มีความรวดเร็วในการประมวลผลของระบบ					
11.3 ขั้นตอนการให้บริการที่ง่าย					
11.4 ระบบเกิดความขัดข้อง					
11.5 ระบบไม่รับหนังสือในการยืม-คืน					
11.6 ไม่ต้องรอคิว					
<b>12. ด้านความพึงพอใจ</b>					
12.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
12.2 มีความทันสมัย					
12.3 มีความรวดเร็วในการใช้งาน					
12.4 มีความสะดวกในการใช้งาน					
12.5 มีความน่าเชื่อถือในตัวระบบ					
12.6 ความเป็นมาตรฐาน					
12.7 สถานที่หรือบริเวณที่ให้บริการเหมาะสม					
12.8 มีการแจ้งข้อมูลหนังสือและมัลติมีเดียใหม่ในห้องสมุด					
12.9 มีการปรับปรุงข้อมูลหนังสือและมัลติมีเดียอยู่ตลอดเวลา					
12.10 บริการเก็บข้อมูลการยืม-คืนหนังสือ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายการ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>13.ด้านความถูกต้อง</b>					
13.1 ความถูกต้องทางด้านยืม-คืนหนังสือ					
13.2 มีการคำนวณเงินค่าปรับสำหรับผู้ที่ยืมหนังสือเกินกำหนดได้ถูกต้อง					
13.3 ป้องกันการผิดพลาดจากการยืมหนังสือผิดเล่ม					
<b>14.ด้านเครื่องมืออุปกรณ์</b>					
14.1 เครื่องคอมพิวเตอร์มีสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ					
14.2 มีการตรวจเช็คสภาพและทำความสะอาดคอมพิวเตอร์					

#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ท่านมีข้อเสนอแนะในภาพรวมของการใช้บริการระบบยืม-คืนหนังสือโดยใช้คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้หรือไม่

.....

.....

.....

.....

**\*\* ผู้ศึกษาขอขอบคุณที่กรุณาตอบคำถามที่เป็นจริง \*\***

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข

คู่มือลกรหัส

การประเมินผลการให้บริการระบบยืม-คืนหนังสือโดยใช้คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า  
ในห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อถาม (Question Number)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของ ข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	A1	Nominal	เพศ	1.ชาย 2. หญิง	เลือกได้ 1 ข้อ
2	A2	Ordinal	อายุ	น้อยกว่า 21 ปี 22 – 28 ปี 29 – 35 ปี 36 – 42 ปี 43 – 49 ปี 50 – 56 ปี มากกว่า 56 ปี	เลือกได้ 1 ข้อ
3	A3	Nominal	สถานภาพ	1. โสด 2. สมรส	เลือกได้ 1 ข้อ
4	A4	Nominal	การศึกษา	1. ต่ำกว่าชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย 3. ปวช. 4. ปวส. 5. อนุปริญญา 6. ปริญญาตรี 7. สูงกว่าปริญญาตรี	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Question Number)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของ ข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
5	A5	Nominal	อาชีพ	1. นักเรียน / นักศึกษา 2. ข้าราชการ 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ 4. พนักงานบริษัทเอกชน 5. ประกอบธุรกิจส่วนตัว 6. รับจ้างทั่วไป 7. แม่บ้าน	เลือกได้ 1 ข้อ

## ส่วนที่ 2 สภาพการใช้ห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

ข้อถาม (Question Number)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของ ข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
6	A6	Nominal	ความรู้เกี่ยวกับ บริการระบบ ยืม-คืนหนังสือ โดยใช้คลื่น แม่เหล็กไฟฟ้า	1. มี 2. ไม่มี	เลือกได้ 1 ข้อ
7	A7	Nominal	ทำให้เกิดความ สะดวกสบาย และสร้างความ มั่นใจแก่ท่าน	1. ใช่ 2. ไม่ใช่	เลือกได้ 1 ข้อ
8	A8	Nominal	ช่วงเวลา บริการระบบ ยืม-คืนหนังสือ	1. 8.30 น. – 11.00 น. 2. 11.00 น. – 13.00 น. 3. 13.00 น. – 15.00 น. 4. 15.00 น. – 17.00 น. 5. 17.00 น. – ปิดบริการ	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Question Number)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของ ข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
9	A9	Nominal	ความถี่ในการ เข้าใช้บริการต่อ สัปดาห์โดย เฉลี่ย	1.เข้าใช้บริการทุกวัน 2.ใช้บริการ 2-3 วัน 3.ใช้บริการ 3-4 วัน	เลือกได้ 1 ข้อ
10	A10_1 A10_2 A10_3 A10_4 A10_5	Nominal	ปัญหาที่ท่านเคย พบจากการใช้ ระบบยืม-คืน หนังสือ	1.เกิดความคิดพลาดใน การทำรายการยืม-คืน 2.ในการแก้ไขปัญหายังไม่ 3. เกิดเสียงสัญญาณดังขึ้น หลังจากการยืมหนังสือ ออกจากห้องสมุด 4.ระบบยืม-คืนหนังสือ ไม่ยอม อ่านบัตรสมาชิก 5.อื่นๆ	ตอบได้ มากกว่า 1 ข้อ

### ส่วนที่ 3 การประเมินผลการใช้บริการระบบยืม-คืนหนังสือห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้

ข้อถาม (Question Number)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
11.1	C1	Ordinal	มีความสามารถในการ ทำงานที่ดี	C1 – C7 ค่าที่เป็นไป ได้เหมือนกันใน ความหมายต่อไปนี้ 1.น้อยที่สุด 2.น้อย 3.ปานกลาง 4.มาก 5.มากที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
11.2	C2	Ordinal	มีความรวดเร็วในการ ประมวลผลของระบบ		
11.3	C3	Ordinal	ขั้นตอนการใช้บริการที่ ง่าย		
11.4	C4	Ordinal	ระบบเกิดความขัดข้อง		
ข้อถาม	ตัวแปร	มาตรวัด	รายการของข้อมูล	ค่าหรือรหัสที่	ข้อสังเกต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(Question Number)	(Variable Name)	ข้อมูล (Data Scale)	(Item)	เป็นไปได้ (Possible Code)	(Comment)
11.5	C5	Ordinal	ระบบไม่รับหนังสือในการยืม-คืน		
11.6	C6	Ordinal	ไม่ต้องรอคิว		
11.7	C7	Ordinal	บริการสืบค้นหนังสือ		
12.1	D1	Ordinal	มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ		
12.2	D2	Ordinal	มีความทันสมัย		
12.3	D3	Ordinal	มีความรวดเร็วในการใช้งาน		
12.4	D4	Ordinal	มีความสะดวกในการใช้งาน		
12.5	D5	Ordinal	มีความน่าเชื่อถือในตัวระบบ	D1 - D10 ค่าที่เป็นไปได้เหมือนกันในความหมายต่อไปนี้ 1.น้อยที่สุด 2.น้อย 3.ปานกลาง 4.มาก 5.มากที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
12.6	D6	Ordinal	มีความเป็นมาตรฐาน		
12.7	D7	Ordinal	สถานที่หรือบริเวณที่ให้บริการความเหมาะสม		
12.8	D8	Ordinal	มีการแจ้งข้อมูลหนังสือและมัลติมีเดียใหม่ของห้องสมุด		
12.9	D9	Ordinal	มีการปรับปรุงข้อมูลหนังสือและมัลติมีเดียอยู่ตลอดเวลา		
12.10	D10	Ordinal	บริการเก็บข้อมูลการยืม-คืนหนังสือ		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Question Number)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Item)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
13.1	F1	Ordinal	ความถูกต้องทางด้าน ยืม-คืนหนังสือ	F1 – F3 ค่าที่เป็นไป ได้เหมือนกันใน	เลือกได้ 1 ข้อ
13.2	F2	Ordinal	มีการคำนวณเงินค่าปรับ สำหรับผู้ที่ยืมหนังสือ เกินกำหนดได้ถูกต้อง	ความหมายต่อไปนี้ 1.น้อยที่สุด 2.น้อย 3.ปานกลาง	
13.3	F3	Ordinal	ป้องกันการผิดพลาดจาก การยืมหนังสือผิดเล่ม	4.มาก 5.มากที่สุด	
14.1	G1	Ordinal	เครื่องคอมพิวเตอร์มี สภาพพร้อมใช้งานอยู่ เสมอ	G1 – G2 ค่าที่เป็นไป ได้เหมือนกันใน	เลือกได้ 1 ข้อ
14.2	G2	Ordinal	มีการตรวจเช็คสภาพ และทำความสะอาด คอมพิวเตอร์	ความหมายต่อไปนี้ 1.น้อยที่สุด 2.น้อย 3.ปานกลาง 4.มาก 5.มากที่สุด	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้