



ปัญหาและความต้องการของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ต่อการใช้บริการสารสนเทศภายในห้องสมุด*

เจนจิรา สุขเพ็ญ**

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ต่อการใช้บริการสารสนเทศภายในห้องสมุดประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคามจำนวน 367 คน แบ่งเป็น 5 สาขาวิชา ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าเฉลี่ยค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ด้านผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอันดับที่หนึ่ง คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ (2) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอันดับที่หนึ่งคือมีความถูกต้องในการให้บริการ (3) ด้านลักษณะทางกายภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอันดับที่หนึ่งคือแผนผังจัดตั้งชั้นวางหนังสือเอกสาร โต๊ะม้านั่งและจุดวางหนังสือพิมพ์รายวัน ฯลฯ เหมาะสมต่อการค้นคว้า (4) ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอันดับที่หนึ่ง คือ การจัดส่งสื่อสนับสนุนรวดเร็วทันต่อความต้องการเหมาะสมกับสถานการณ์ (5) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออันดับที่หนึ่งคือความเหมาะสมของอุณหภูมิห้องและระบบการถ่ายเทอากาศภายในห้องสมุดเหมาะสม

คำสำคัญ : ปัญหาและความต้องการ / ห้องสมุด / การบริการสารสนเทศ

*บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย เรื่อง “ปัญหาและความต้องการของนิสิต วิทยาลัยการเมืองการปกครอง ต่อการใช้บริการสารสนเทศภายในห้องสมุด” โดยงานวิจัยเรื่องนี้ได้รับทุนอุดหนุนและส่งเสริมการวิจัยจาก วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ ปี พ.ศ. 2556

**นักเอกสารสนเทศ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



The Problems and Needs of Students in College of Politics and Governance, Mahasarakham University towards the use of the Information Available in the Library*

Jenjira Sukphia**

Abstract

The objective of this research is to investigate problems and needs of the students in College of Politics and Governance towards the use of the information available in the library. The sample in this study were student at College of Politics and Governance Mahasarakham University of 367 people at use serve a library. students were divided into five disciplines at PO 121 people, PA of 108 people, IR 16 people, LW 108 people and LH 14 people. the questionnaire was used in this research. The independent was 3 variables and 47 variables of independent. The statistics used in data analysis were percentage, mean, and standard deviation. The hypothesis was tested with analysis of variance.

The results of this study, it was found that the data for the sample most were female were 56.68 percent, aged between 18-25 years were 50.68 percent and study needs of the students in College of Politics and Governance towards the use of the information available in the library, it was found that, (1) facilitator side, the overall high level. When considering the first level it was found that, facilitator have the knowledge and skills appropriate to the job responsibilities. (2) reliability of service side, the overall high level. When considering the first level it was found that, accurate in service. (3) the character is physical side, the overall moderate level. When considering the first level it was found that, diagram, the establishment of a bookshelf, bench and table documents the daily newspaper, etc., suitable for research. (4) appreciating resource general information side, the overall high level. When considering the first level it was found that, Media delivery support fast pace with demand, appropriate to the situation. (5) place and the environment side, the overall high level. When considering the first level it was found that, The appropriateness of the room temperature and ventilation system.

Keywords: Problems and Need / Library / Information Service

* This article is a part of the research, entitled "The Problems and Needs of Students in College of Politics and Governance towards the use of the Information Available in the Library. " under the Financial Support of Collage of Politics and Governance, Mahasarakham University

**Innformatio Scientist, College of Politics and Governance, Mahasarakham, University.



บทนำ

ห้องสมุดวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จัดตั้งขึ้นในปี 2551 เป็นห้องสมุดเฉพาะสาขารัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดฯจะแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆคือ ทรัพยากรตีพิมพ์และทรัพยากรไม่ตีพิมพ์การจัดหมวดหมู่เนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศใช้ระบบคิวอี้ ผู้ใช้สามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือของห้องสมุดได้จากเครื่องมือสืบค้นคือ web Opac แต่ยังไม่เปิดให้บริการอย่างเป็นทางการเนื่องจากมีพื้นที่จำกัดและทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมีไม่เพียงพอกับความต้องการของนิสิตที่เข้าใช้บริการห้องสมุดจึงทำให้เกิดปัญหาและความต้องการด้านต่างๆ เพื่อตอบสนองของนิสิตที่จะเข้าใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการเมืองการปกครอง ต่อมาวิทยาลัยฯ ได้ปรับปรุงในทุก ๆ ด้านเพื่อให้ผู้ใช้ เช่นอาจารย์และนิสิตสามารถค้นข้อมูลสารสนเทศได้ตรงตามวัตถุประสงค์แต่ก็ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการและก่อให้เกิดปัญหาการใช้สารสนเทศของนิสิตและอาจารย์ได้ เนื่องจากห้องสมุดเป็นหน่วยงานที่สำคัญหน่วยงานหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมสนับสนุนการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัยของนักศึกษาและอาจารย์ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัยซึ่งมีการจัดการเรียนการสอนแบบใหม่ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางเพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการจัดการศึกษาตามแผนปรัชญาการศึกษาที่ให้ความสำคัญกับการที่ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางเป็นส่วนร่วมในการกำหนดกิจกรรมการเรียนการสอน ผู้เรียนต้องชวนขยายแสวงหาความรู้จากแหล่งเรียนต่าง ๆ เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ การเรียนการสอนแบบเน้นผู้เรียน เป็นสำคัญนั้นได้รับความนิยมและเป็นที่แพร่หลายในปัจจุบัน อีกทั้งมีการบัญญัติไว้ใน พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ในมาตรา 22 โดยให้มีการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ หรือแม้แต่การประกันคุณภาพ ในส่วนของการศึกษาเองยังเน้นที่จะประเมินการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญทำให้เป้าหมายของการศึกษาเปลี่ยนไปจากการเตรียมเพื่ออนาคตที่หลักสูตรกำหนดให้กิจกรรมการเรียนการสอนต้องเป็นไปตามนั้น เป็นการเตรียมบุคคลด้วยการฝึกการเผชิญปัญหา การแสวงหาความรู้และสร้างความรู้ เพื่อแก้ปัญหาที่ผู้เรียนประสบ ดังนั้น ฐานในการจัดการศึกษาที่สำคัญคือประสบการณ์ชีวิตปัจจุบันโดยเฉพาะอย่างยิ่งวิถีชีวิตชุมชน (community life) หรือชีวิตสังคม (social life) ของผู้เรียน (อัครพงษ์ สัจจวาที, 2546, หน้า 50-59) ซึ่งมีหลายบทบาท แต่ละบทบาทต้องใช้สารสนเทศที่อยู่ในแหล่งต่างๆ โดยการเข้าถึงสารสนเทศนั้นอย่างมีทักษะ เพื่อได้รับสารสนเทศอย่างมีคุณภาพ และผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเอง ได้ทำให้มีการตื่นตัวที่จะปฏิรูปการเรียนการสอน กระบวนการเรียนรู้ที่ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานจริง ดังนั้น



การเรียนในมหาวิทยาลัยผู้เรียนต้องมีความพร้อมเพื่อเผชิญกับสถานการณ์จริงในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ

ผู้ใช้แต่ละคนมีความต้องการสารสนเทศ (Information needs) เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและความต้องการใช้สารสนเทศของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันไป โดยผลสืบเนื่องมาจากองค์การและสภาพแวดล้อมและส่วนที่เกี่ยวกับตัวบุคคลหรือผู้ใช้ นอกจากนี้การพิจารณาความต้องการใช้สารสนเทศของผู้ใช้สามารถพิจารณาได้จากลักษณะของสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศเพื่อให้เข้าใจความต้องการใช้ของผู้ใช้อย่างชัดเจนเนื่องจากความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้แต่ละคนแตกต่างกันไปตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา

การให้บริการของห้องสมุดในอดีต ห้องสมุดและบรรณารักษ์มีหน้าที่จัดให้มีสิ่งที่ดีแก่ผู้ใช้แต่ปัจจุบันผู้ใช้มีสิทธิที่จะใช้บริการที่ห้องสมุดจัดมาให้และบริการต่างๆ ที่จัดให้ต้องสอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกบุคคลและสังคมอย่างสม่ำเสมอห้องสมุดต้องรู้ว่าสิ่งที่จัดมาให้บริการนั้นเกี่ยวข้องกับเวลาเข้าถึงได้อย่างทันทีทันใดสะดวกและไปสู่จุดในการค้นพบความต้องการ เป็นการวางจุดเริ่มต้นที่ถูกต้องให้กับการวางแผนการนำบริการไปสู่ชุมชนและการคงไว้ ซึ่งบริการปัจจุบันปัญหาและความต้องการสารสนเทศภายในห้องสมุด ก็ยังคงมีอยู่ สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาในการใช้ไม่ว่าจะเป็นปัญหาจากตัวผู้ใช้บริการ ปัญหาจากทรัพยากรสารสนเทศไม่ตรงกับความต้องการ ปัญหาจากผู้ให้บริการ/บรรณารักษ์ ปัญหาสารสนเทศที่มีไม่เพียงพอ สารสนเทศที่ไม่ทันสมัยปัญหาจากระบบต่างๆ ข้อจำกัดของห้องสมุดเฉพาะสาขา สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยส่งผลให้เกิดความต้องการของผู้ใช้ตามมา และมีความต้องการเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ เพื่อตอบสนองตนเองในทางการรับบริการจากห้องสมุด สำหรับการให้บริการของห้องสมุดวิทยาลัยการเมืองการปกครองก็จัดให้มีบริการหลายด้าน ทั้งบริการที่เห็นเด่นชัดบริการที่ผู้ใช้ไม่ทราบและบริการที่ห้องสมุดพร้อมให้บริการแต่ผู้ใช้ไม่พร้อมรับบริการ ส่วนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการด้านการสืบค้นรายการวัสดุสารสนเทศภายในห้องสมุด การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ และการติดต่อใช้บริการห้องสมุดผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แต่ผู้ใช้งานบางคนไม่เคยใช้บริการที่ทางห้องสมุดจัดขึ้น ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยเห็นควรทำการศึกษา ปัญหาและความต้องการของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครองเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศภายในห้องสมุดวิทยาลัยฯ เพื่อจะได้นำผลการศึกษานี้ไปใช้พัฒนาการให้บริการสารสนเทศภายในห้องสมุดฯ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้นและลดปัญหาการให้บริการสารสนเทศ



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง ต่อการใช้บริการสารสนเทศภายในห้องสมุด วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สมมุติฐานของการวิจัย

นิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง ที่มีความแตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ สาขาวิชา มีปัญหาและความต้องการของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง ต่อการใช้บริการสารสนเทศภายในห้องสมุด วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคามแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือนิสิตที่กำลังศึกษาในวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. ศึกษาตัวแปรต้นหรือปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สาขาวิชา
3. ศึกษาตัวแปรตาม ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

นิยามศัพท์เฉพาะ

การใช้บริการสารสนเทศ คือ การใช้บริการหนังสือหรือวารสารตลอดจนการใช้บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ในห้องสมุดเพื่อเป็นการศึกษาค้นคว้าในการเพิ่มความรู้ อำนจระบบเทคโนโลยีมาประมวลผลสารสนเทศซึ่งจะครอบคลุมถึงการรับส่งแปลงประมวลผลและสืบค้นสารสนเทศโดยมีองค์ประกอบ 3 ส่วนคือระบบคอมพิวเตอร์ การสื่อสารผ่านระบบ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งต้องอาศัยการทำงานร่วมกัน

สารสนเทศ หมายถึง ข่าวสารข้อมูลเรื่องราวความรู้ที่ได้จากการสำรวจซึ่งได้มีการบันทึกไว้ในรูปแบบต่างๆทั้งในรูปแบบที่เป็นวัสดุตีพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์เช่น นิตยสารสารคดีโสตทัศนวัสดุ เทปบันทึกข้อมูลสำหรับคอมพิวเตอร์ เป็นต้น



สภาพการใช้สารสนเทศ หมายถึง ความถี่ในการเข้าใช้สารสนเทศของผู้ใช้เครื่องอำนวยความสะดวกที่ใช้ค้นหาเทคโนโลยีสารสนเทศหมายถึงอุปกรณ์หรือวิธีการที่ใช้ค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ เช่น บัตรรายการบัตรบรรณวารสารบรรณานุกรม อินเทอร์เน็ตและฐานข้อมูลต่างๆ เป็นต้น

ผู้ใช้บริการ หมายถึง นิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครองจำนวน 367 คน โดยแบ่งตามสาขาวิชา ดังนี้ PO 121 คน, PA 108 คน, IR 16 คน, LW 108 และ LH 14 คน

ความต้องการ หมายถึง การที่จะเข้าใจในสิ่งต่างๆที่จะสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ตามความประสงค์ของแต่ละบุคคลและมนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลา แต่ความต้องการเหล่านั้นมักไม่ได้รับการตอบสนองครบบริบูรณ์ทั้งหมด

แหล่งของสารสนเทศ หมายถึง สถานที่ที่ใช้ค้นหาสารสนเทศ

ปริมาณสารสนเทศ หมายถึง จำนวนของสารสนเทศที่ห้องสมุดวิทยาลัยฯคัดเลือกและจัดหาเข้ามาไว้ให้บริการแก่นักศึกษา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ศึกษาและผู้สนใจทราบถึงปัญหาและความต้องการของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง ต่อการใช้บริการสารสนเทศภายในห้องสมุดวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. นำผลของการศึกษาไปเป็นแนวทางส่งเสริมและพัฒนาห้องสมุดวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

แนวคิดเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศ

ผู้ใช้มีความสำคัญที่สุดในระบบการเผยแพร่สารสนเทศการที่ผู้ใช้ไม่รู้จักใช้สารสนเทศหรือการใช้ให้เกิดประโยชน์เท่าที่ควรจึงทำให้ขาดความรู้ที่จะนำมาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศและปัญหาที่จะเกิดขึ้นกับผู้ใช้จะมีความแตกต่างกันโดยมีปัจจัยหลาย ๆ ประการ คือ ได้กล่าวถึงปัญหาในการใช้สารสนเทศดังนี้ผู้ใช้ขาดแหล่งที่จะค้นหาสารสนเทศจึงทำให้มีปัญหาในการค้นหาข้อมูลต่างๆ สารสนเทศมีเป็นจำนวนมากจึงทำให้เสียเวลาในการเลือกของแต่ละรายการสารสนเทศมีหลายภาษาทำให้ผู้ใช้อ่านไม่เข้าใจสมัยใหม่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการค้นหาข้อมูลของสารสนเทศและผู้ใช้ควรจะมีการเข้าใจในการใช้อุปกรณ์สืบค้นข้อมูล (นงพะงา จิตรกร, 2533, หน้า 85-87)



ทฤษฎีการเลือกเปิดรับข่าวสาร

ข่าวสารเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับชีวิตมนุษย์ซึ่งเป็นสัตว์สังคมที่ต้องอาศัยการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ซึ่งกันและกันข่าวสารจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ประกอบการตัดสินใจของมนุษย์โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมนุษย์เกิดความไม่แน่ใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งมากเท่าใดความต้องการข่าวสารก็ยิ่งเพิ่มมากขึ้นเท่านั้นทฤษฎีการเลือกรับข่าวสาร (selective exposure theory) ผู้รับสารจะมีกระบวนการเลือกสรรข่าวสารในการรับรู้ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ความเชื่อทัศนคติของแต่ละบุคคลโดยมีกระบวนการในการเปิดรับสารดังนี้ (พีระจิระโสภณ, 2533, หน้า 636-640) จากการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมทำให้เกิดทัศนคติค่านิยมและความเชื่อที่แตกต่างกันการวัดพฤติกรรมการเปิดรับสารจากสื่อมวลชนนั้นได้กล่าวไว้ 2 ประการ คือ วัดจากเวลาที่ใช้กับสื่อ และวัดจากความถี่ในการใช้สื่อการวัดจากความถี่ที่ใช้กับสื่อนั้นมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายอย่างที่ทำให้คำตอบมีโอกาสผิดพลาดได้ เช่น ความสนใจและการมีเวลาว่างของผู้รับสารการมีสื่อที่สามารถหามาได้นิยมใช้วัดความถี่ในการใช้สื่อ เช่น การวัดความถี่ในการเปิดรับชมรายการเป็นต้นการเลือกรับสื่อและข่าวสารและข่าวสารของผู้รับสารนั้นผู้รับสารจะเลือกแสวงหาข่าวสารที่สามารถสนับสนุนทัศนคติความคิดความเข้าใจที่มีอยู่เดิมการเปิดรับสารมีความสัมพันธ์กับแนวคิดด้านประชากรและได้อธิบายว่าคนที่มีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันก็จะแสดงพฤติกรรมที่ต่างกันและประชาชนที่มีลักษณะทางสังคมที่คล้ายกันจะแสดงพฤติกรรมการสื่อสารมวลชนคล้ายคลึงกัน ได้แก่ การเปิดรับสื่อมวลชนความชอบต่อสื่อประเภทต่างๆ ผลงานของการสื่อสารเป็นต้น และประชาชนที่มีลักษณะทางสังคมที่สำคัญ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ ชาติพันธุ์ ศาสนา อายุ เพศ และภูมิฐานะในกลุ่มเดียวกันมักจะมีความสนใจหรือมีพฤติกรรมในแนวทางเดียวกันมนุษย์มีพฤติกรรมเนื่องมาจากมูลเหตุผลักดันจากปัจจัยภายใน เช่น ความต้องการแรงจูงใจความคาดหวังหรือปัจจัยภายนอก เช่น เพศ อายุ รายได้ อาชีพ เป็นต้น เป็นตัวกำหนดการเข้าถึงสื่อและการใช้สื่อโดยธรรมชาติผู้หญิงชอบเรื่องอะไรที่เบาๆ ไม่ต้องเครียด

สรุปผู้รับสารเป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ตัดสินใจเลือกเปิดรับข่าวสาร โดยจะเลือกเปิดรับสารที่ตนเองชอบและพึงพอใจ บุคคลที่เปิดรับข่าวสารมากจะมีความรู้ความเข้าใจในสภาพแวดล้อม และเป็นคนที่ทันสมัยทันเหตุการณ์กว่าบุคคลที่เปิดรับข่าวสารน้อย การเปิดรับข่าวสารจึงเป็นจุดเริ่มต้นในการ



ตอบสนองความต้องการของบุคคล ซึ่งทฤษฎีดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับความต้องการและปัญหาการให้บริการสารสนเทศ จึงนำมาเป็นกรอบในการศึกษาตัวแปรด้านพฤติกรรมกาเปิดรับข่าวสารของผู้ใช้บริการสารสนเทศภายในห้องสมุดวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ทฤษฎีพื้นฐานความต้องการของมนุษย์

ทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการในการแสวงหาสิ่งแปลกๆใหม่ๆและจะมีการพัฒนาต่อไปเรื่อยๆ โดย Maslow (1970, pp. 35-47) ได้แบ่งระดับความต้องการออกเป็น 5 ขั้นดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (physiological need) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ทางด้านการดำรงชีวิตอยู่ได้เช่นอาหารน้ำอากาศฯ

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (safety need) ความต้องการนี้เกิดขึ้นเมื่อความต้องการ ทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ได้แก่ ความมั่นคงความยั่งยืนความมีเสถียรภาพความมีอิสระการได้รับการคุ้มครองและทำให้ปราศจากความกลัว

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (social need) เป็นการต้องการความรักความเอาใจใส่ความผูกพันการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะความรู้สึกเป็นเจ้าของในความสัมพันธ์กับผู้อื่นรู้สึกเจ็บปวดต่อการถูกทอดทิ้งให้อยู่อย่างโดดเดี่ยว

ขั้นที่ 4 ความต้องการการยอมรับนับถือ (esteem need) ความต้องการมีพลังเข้มแข็งความสำเร็จความเก่งกล้าสามารถความมีอิสระเสรีและความต้องการมีเกียรติมีชื่อเสียงมีฐานะที่ได้รับการยอมรับซึ่งคนอื่นให้ความเชื่อถือและความสำคัญ

ขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (self-actualization need) เป็นความต้องการสูงสุดของบุคคลที่จะบรรลุถึงความสำเร็จต่างๆ ซึ่งถือเป็นสามารภซึ่งเกิดขึ้นหลังจากความต้องการต่างๆ ที่กล่าวมาทุกขั้นนั้นได้รับการตอบสนองแล้วการวิจัยครั้งนี้ได้นำแนวความคิดและทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของมนุษย์มาใช้อธิบายพฤติกรรมของผู้รับสารโดยความต้องการและมีปัญหาการให้บริการสารสนเทศภายในห้องสมุดวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



วิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง “ปัญหาและความต้องการของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครองต่อการใช้บริการสารสนเทศภายในห้องสมุดวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและค้นคว้าดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ขั้นตอนดำเนินการศึกษาค้นคว้า
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศภายในห้องสมุดวิทยาลัยการเมืองการปกครองมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) กำหนดขอบเขตความคลาดเคลื่อน 0.05

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

เมื่อ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับได้(0.05)

$$n = \frac{4,468}{1 + 4,468(0.05)^2}$$

$$n = 367.13 \approx 367$$

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปรับเป็นจำนวน 367 คน



การสุ่มแบบแบ่งชั้น

1. จากประชากรของนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคามซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 4,468 คน สามารถกำหนดกลุ่มตัวอย่างได้ 367 คน
2. จำแนกนิสิตตามสาขา ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 5 สาขา
3. แบ่งจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ 367 คน ได้เป็น 5 สาขา โดยแบ่งตามสัดส่วนของนิสิตวิทยาลัยฯ เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างในแต่ละสาขา

ตารางที่ 3.1 การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น

สาขาวิชา	จำนวนนิสิต	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
PO	1,475	121
PA	1,309	108
IR	197	16
LW	1,320	108
LH	167	14
รวมทั้งสิ้น	4,468	367

ที่มา : (ฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง ณ เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2556)

เมื่อทำการแบ่งสัดส่วนตัวอย่างในแต่ละสาขาแล้ว ผู้วิจัยทำการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน



เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วนประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนิสิต(Check lists)

ส่วนที่ 2 ความต้องการในการใช้สารสนเทศภายในห้องสมุดวิทยาลัยการเมืองการปกครอง คำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการห้องสมุด เป็นคำถามที่มีลักษณะปลายเปิดให้ผู้ใช้บริการสามารถเสนอแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจริงจากนิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครองที่เข้าใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยการเมืองการปกครอง
2. ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลตามจำนวนสาขาวิชาที่ได้กำหนดไว้ตามหลักทาริ ยามาเน (Taro Yamane) และการสุ่มแบบแบ่งชั้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่รับกลับคืนมาทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม
2. คัดแยกแบบสอบถามและกรอกรหัสตามสาขาวิชา
3. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของแต่ละด้านจากแบบสอบถาม แล้วนำค่าเฉลี่ยไปแปลความหมาย โดยใช้เกณฑ์ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 ; 99-100) ดังนี้



3.1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลปัญหาและความต้องการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศวิเคราะห์รายข้อด้วยการแจกแจงความถี่หาจำนวนร้อยละและคำตอบแต่ละข้อและแจกแจงความถี่ของปัญหาและความต้องการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศรายข้อ

3.2 กำหนดหาค่าเฉลี่ย (X) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคำตอบแต่ละด้านและแต่ละข้อ แล้วแปรผลตามเกณฑ์ของเบสท์และคาห์น (Best & Kahn, 2003) ซึ่งมีค่าคะแนนดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึงมีปัญหาและความต้องการมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึงมีปัญหาและความต้องการมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึงมีปัญหาและความต้องการปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึงมีปัญหาและความต้องการน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึงมีปัญหาและความต้องการน้อยที่สุด

3.3 ข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิดใช้วิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

1. ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มตามตัวแปรเพศโดยใช้สถิติ t-test

2. ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มตามตัวแปรเพศ อายุสาขาวิชาโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ (post hoc) โดยใช้วิธีของตุกี (Turkey's alternate test)

สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้กำหนดไว้ที่ระดับ .05

สรุปผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ผลความต้องการของผู้ใช้บริการสารสนเทศภายในห้องสมุด วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านลักษณะทางกายภาพซึ่งอยู่ในระดับปานกลางสามารถแบ่งเป็นรายด้านได้ดังนี้



1. ด้านผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอันดับที่หนึ่งคือ ผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบอันดับรองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและความพร้อมให้บริการ

2. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอันดับที่หนึ่ง คือ มีความถูกต้องในการให้บริการ อันดับรองลงมา คือ การติดต่อขอรับบริการทำได้สะดวกสบายและเป็นกันเอง

3. ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอันดับที่หนึ่งคือแผนผังจัดตั้งชั้นวางหนังสือเอกสาร โต๊ะมานั่งและจุดวางหนังสือพิมพ์รายวัน ฯลฯ เหมาะสมต่อการค้นคว้าอันดับรองลงมาคือการจัดหมวดหมู่หนังสือเป็นระบบมีระเบียบ

4. ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอันดับที่หนึ่งคือการจัดส่งสื่อสนับสนุนรวดเร็วทันต่อความต้องการเหมาะสมกับสถานการณ์อันดับรองลงมาคืออุปกรณ์สื่อสารเพียงพอต่อการให้บริการ

5. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออันดับที่หนึ่งคือความเหมาะสมของอุณหภูมิห้องและระบบการถ่ายเทอากาศภายในห้องสมุดเหมาะสมอันดับรองลงมา คือ ความสะอาดของห้องสมุด

ปัญหาของผู้ที่ใช้บริการสารสนเทศภายในห้องสมุด วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นไม่เพียงพอ รองลงมา คือ ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการทรัพยากรสารสนเทศเก่าไม่ทันสมัยและสุดท้ายเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ทันสมัยถ้าใช้เวลาสืบค้นเป็นเวลานาน ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสารสนเทศภายในห้องสมุด วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคามคือควรเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศให้มีความหลากหลายทางสาขาและมีความทันสมัยรองลงมา คือ ควรจัดหาคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้น ให้มีความทันสมัย และเพียงพอต่อความต้องการ

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พบว่ายอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้กล่าวคือนิสิตชายกับหญิง มีความต้องการใช้บริการสารสนเทศภายในห้องสมุด วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคามแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



สมมติฐานที่ 2 พบว่ายอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้กล่าวคือนิสิตที่มีอายุต่างกันมีความต้องการใช้บริการสารสนเทศภายในห้องสมุด วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคามแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3 พบว่ายอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้กล่าวคือนิสิตที่เรียนสาขาวิชาต่างกันมีความต้องการใช้บริการสารสนเทศภายในห้องสมุด วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคามแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของผู้ที่ใช้บริการสารสนเทศภายในห้องสมุด วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นด้านพบว่าอันดับที่หนึ่ง คือ ด้านผู้ให้บริการอันดับรองลงมาคือด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอันดับรองลงมาคือด้านความน่าเชื่อถือของบริการและอันดับสุดท้ายคือด้านลักษณะทางกายภาพ โดยผู้ศึกษามีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผลเป็นรายด้านดังนี้

1. ด้านผู้ให้บริการ ความต้องการของผู้ที่ใช้บริการสารสนเทศภายในห้องสมุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอันดับที่หนึ่ง คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบเพราะว่า ผู้ให้บริการต้องให้คำแนะนำแก่ผู้เข้าใช้บริการในด้านต่างๆ เช่นการสืบค้นหนังสือ การยืม-คืนหนังสือ เป็นต้น ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และมีความชำนาญในด้านนี้เป็นอย่างดี จึงจะให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เป็นผู้มีอารมณ์ดี ร่าเริง พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่มีอารมณ์เกรี้ยวกราด

2. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ความต้องการของผู้ที่ใช้บริการสารสนเทศภายในห้องสมุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอันดับที่หนึ่งคือมีความถูกต้องในการให้บริการ เช่น ในการให้บริการยืม-คืนหนังสือ ต้องมีความถูกต้อง ชื่อสัต์ต่อผู้ให้บริการ ระยะเวลาในการยืม-คืน หนังสือ หรือการปรับเงินในกรณีส่งหนังสือช้า



3. **ด้านลักษณะทางกายภาพ** ความต้องการของผู้ที่ใช้บริการสารสนเทศภายในห้องสมุดโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอันดับที่หนึ่งคือแผนผังจัดตั้งชั้นวางหนังสือเอกสาร โต๊ะม้านั่งและจุดวางหนังสือพิมพ์รายวัน ฯลฯ เหมาะสมต่อการค้นคว้าเพราะว่าการจัดหนังสือ เอกสาร ม้านั่ง ต่างๆ ทำให้การใช้บริการสารสนเทศ มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของพัชรินทร์ ชมบุญ (2544:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสภาพห้องสมุดและปัญหาการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนมิติใหม่ตามนโยบายกรมการศึกษานอกโรงเรียนพบว่าลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมากห้องสมุดประชาชนมิติใหม่มีสภาพทั่วไปส่วนใหญ่มีอาคารเป็นเอกเทศมีแสงสว่างเพียงพอมีไม้ดอกไม้ประดับและมีพัฒนาด้านวัสดุอุปกรณ์และครุภัณฑ์ส่วนใหญ่มีเคาน์เตอร์บริการรับจ่ายมีโต๊ะจำนวน 5-10 ตัวเก้าอี้จำนวน 1-30 ตัวตู้เก็บวัสดุสำนักงานเครื่องรับโทรทัศน์เครื่องเล่นวีดิทัศน์เครื่องพิมพ์ดีดภาษาไทยและมีป้ายจัดนิทรรศการด้านบริการและกิจกรรมผู้เข้าใช้บริการส่วนใหญ่คือประชาชนทั่วไปจำนวน 51-100 คนต่อวันส่วนใหญ่เปิดบริการทุกวัน (เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) มีบริการวารสารและหนังสือพิมพ์บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดบริการนำดื่มการซ่อมหนังสือตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ปัญหาและความต้องการของผู้ที่ใช้บริการสารสนเทศภายในห้องสมุด วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ควรปรับปรุงดังต่อไปนี้

ด้านผู้ให้บริการผู้ให้บริการควรมีความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบด้านความน่าเชื่อถือของบริการต้องมีความถูกต้องในการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพที่แผนผังจัดตั้งชั้นวางหนังสือเอกสาร โต๊ะม้านั่งและจุดวางหนังสือพิมพ์รายวัน ฯลฯ ต้องมีเหมาะสมต่อการค้นคว้าด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศควรมีการจัดส่งสื่อสนับสนุนรวดเร็วทันต่อความต้องการให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมภูมิห้องสมุดต้องมีความเหมาะสมภายในห้องสมุดมีระบบการถ่ายเทอากาศได้ดี ตามคิดเห็นของผู้ใช้บริการซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมานี้ควรมีการปรับปรุงให้มีระดับความคาดหวังที่สูงขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น



ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความคาดหวังในทรัพยากรสารสนเทศและคุณภาพของการบริการห้องสมุดกรณีของผู้ที่ใช้บริการสารสนเทศภายในห้องสมุด วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. ควรมีศึกษางานบริการด้านต่างๆของห้องสมุด วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคามเปรียบเทียบกับระบบประกันคุณภาพของห้องสมุดเพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม
3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหน้าที่ของบุคลากรห้องสมุด วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

บรรณานุกรม

- ทบวงมหาวิทยาลัย. (2544). ประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่องมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2544. กรุงเทพฯ: ทบวงมหาวิทยาลัย.
- นพพร เพ็ชรพิบูล. (2546 – 2547). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการในห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วารสารสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 10-11 (40), 112- 120
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2542). การบริหารห้องสมุดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: เอสอาร์ พรินติ้ง แมสโปรดักส์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประทีป จรัสรุ่งรวิธร. (2542). ห้องสมุดและการศึกษาค้นคว้า. กรุงเทพฯ : ดันอ้อ.
- พิสมัย กระแสศักดิ์. (2548). ปัญหาการใช้บริการห้องสมุดคณะศึกษาศาสตร์สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ฯ.
- วีระวรรณ วรรณโท. (2545). การจัดกิจกรรมห้องสมุด. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- ศันสนีย์ สุวรรณเจตต์. (2546). ห้องสมุดกับการรู้สารสนเทศ. กรุงเทพฯ: พิสิษฐ์การพิมพ์.
- สุนีย์ เลิศแสงกิจ และพิสิษฐ์ กาญจนพิมาย. (2546). ห้องสมุดกับการรู้สารสนเทศ. กรุงเทพฯ: วังอักษร.
- สายสุดา คชเสนี. (2530). ห้องสมุดมหาวิทยาลัย. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.



สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2542).พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพ.ศ.2542.

กรุงเทพ ฯ: พริกหวานกราฟฟิค.

อภัย ประกอบผล. (2543). สรุปการอภิปรายเรื่องการจัดการบริหารและบริการของห้องสมุดเพื่อ

ดำเนินการตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ. วารสารห้องสมุด.

เออมพร ทศนประสิทธิ์ผล. (2542). สารนิเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้า. กรุงเทพ ฯ: สุวีระยาสาส์น.