

**การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์ที่จัดโดย
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต**
**The Use of Electronic Information Resources of the Lecturers Provided
by the Institute of Academic Resources and Information Technology of
Suan Dusit Rajabhat University**

รุ่งนภา โนรี* และจิรัชมา วิเชียรปัญญา
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบพฤติกรรม ความพึงพอใจ ปัญหาต่อการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่จัดโดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนดุสิต โดยจำแนกตามกลุ่มคณะที่สังกัด เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นอาจารย์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตจำนวน 286 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงบรรยาย คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมานคือ ค่า t-test (Independent sample t-test) ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยกลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ปัญหาการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของอาจารย์ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยกลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีประสบปัญหาสูงกว่ากลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ในด้านคอมพิวเตอร์ ด้านเครือข่าย ด้านเว็บไซต์ และด้านฐานข้อมูล

คำสำคัญ : ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

* ผู้ประสานงานหลัก (Corresponding Author) The Use of Electronic Information Resources of the Lecturers Provided by the Institute of Academic Resources and Information Technology of Suan Dusit Rajabhat University
e-mail: noree_r@hotmail.com

Abstract

The objectives of this research were to study and compare the lecturers' behaviors, satisfaction, and problems in using the electronic information resources provided by the Institute of Academic Resources and Information Technology at Suan Dusit Rajabhat University. The targeted lecturers were classified according to the faculties they work in. A questionnaire was used to collect the data from 286 lecturers. The data from the questionnaire was analyzed by descriptive statistics (frequency distribution, percentage, arithmetic mean, and standard deviation) and inferential statistics (independent sample t-test). The findings were as follows:

1. The overall satisfaction of the lecturers in using the electronic information resources with regards to different faculties was significantly different at a statistical level of .01. The lecturers in the Faculty of Science and Technology had more overall satisfaction than those in the Faculty of Humanities and Social Sciences. Considering satisfaction in each aspect, the satisfaction towards electronic and information resources of the lecturers was significantly different at a level of .01. However, the satisfaction in electronic services, information technology, and service providers were significantly different at a level of .05.

2. The overall problems of the lecturers in using electronic information resources were significantly different at a level of .01. The lecturers in the Faculty of Science and Technology had more problems than those in the Faculty of Humanities and Social Sciences. Considering each aspect, the lecturers had problems in the areas of computers, networks, websites and databases differently at a statistical level of .01.

Keywords : electronic information resources, Suan Dusit Rajabhat University

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความสำคัญและความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาทรัพยากรในหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานรวมทั้งอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ อย่างมากมาย รวมถึงสถานศึกษาที่ต้องนำมาใช้ในระบบการเรียนการสอน จำเป็นต้องใช้สื่อที่หลากหลายเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้ครู อาจารย์ นักเรียนใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ (ครรชิต มัลลียงศ์, 2538)

ห้องสมุดในปัจจุบันนี้ได้นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดเก็บสารสนเทศ เช่น เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการจัดเก็บ ค้นหาสารสนเทศและเทคโนโลยีโทรคมนาคมที่ใช้ในการเชื่อมโยงผู้ใช้กับฐานข้อมูลสารสนเทศต่างๆ เพื่อค้นหา เผยแพร่ กระจาย และแลกเปลี่ยนสารสนเทศหรือใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันในระบบเครือข่ายที่เชื่อมโยงถึงกันได้ทั้งภายในห้องสมุดเองภายในสถาบัน ระหว่างสถาบัน และระหว่างประเทศ ทั้งนี้กระบวนการบริการถือเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการซึ่งประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ ซึ่งความพึงพอใจนี้สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยของสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ทั้งนี้รูปแบบและบทบาทของห้องสมุดได้เปลี่ยนแปลงไป จึงมีผลทำให้การให้บริการในระบบสารสนเทศมีรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย ถือได้ว่าห้องสมุดเป็นองค์กรที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดเก็บและการให้บริการในระบบสารสนเทศโดยตรง ซึ่งเจ้าหน้าที่หรือบรรณารักษ์จึงไม่อาจจะนิ่งเฉยต่อการเปลี่ยนแปลงได้ จึงจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงบทบาทแบบการตั้งรับมาเป็นการให้บริการเชิงรุกแทน เพื่อสามารถติดตาม ควบคุมและการจัดการกับสารสนเทศจำนวนมากได้อย่างเหมาะสม

แนวคิดดังกล่าวได้เปลี่ยนแปลงมาเป็นแนวคิดใหม่แบบเชิงรุก คือ ต้องบอกให้ได้ถึงสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการ โดยสามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ ช่วยให้เข้าใจถึงสิ่งที่ต้องการและหาสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการได้ โดยเน้นการเข้าถึงสารสนเทศ ได้แก่ การเข้าถึงข้อมูลในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่อำนวยความสะดวกและรวดเร็วมาใช้รวมถึงพฤติกรรมของผู้ใช้ที่เปลี่ยนแปลงไป จึงทำให้ห้องสมุดต้องปรับเปลี่ยนเป็นแบบการจัดหาข้อมูลเมื่อมีผู้ต้องการให้ได้ในเวลาอันรวดเร็ว ดังนั้นห้องสมุดจึงจำเป็นต้องนำเทคนิคและวิธีการสมัยใหม่มาใช้เพื่อให้ก้าวทันกับความเปลี่ยนแปลงในอนาคตที่เกิดขึ้นได้ ดังนั้นการนำวิธีการต่างๆ มาใช้ในการบริการระบบสารสนเทศ จะช่วยให้รู้ถึงความจำเป็นและเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ซึ่งทำให้เจ้าหน้าที่หรือบรรณารักษ์สามารถตัดสินใจที่จะเลือกสรรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่ผู้ใช้คาดหวังไว้ ได้แก่ การได้รับบริการสารสนเทศที่มีคุณภาพและยังปรับบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้อยู่เสมอ รวมทั้งผู้ให้บริการมีความสามารถในการสร้างมูลค่าหรือคุณค่าของสารสนเทศและบริการที่ลูกค้าพึงพอใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นงานบริการของห้องสมุดจึงจำเป็นต้องมีการประเมินความพึงพอใจในบริการต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้

บริการห้องสมุดเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์ที่จัดโดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตใน 2 องค์ประกอบ คือ

1. ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ความพึงพอใจที่ผู้ใช้มีต่อบริการที่ได้รับในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

1.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้เรื่องราวต่างๆ ที่มีการผลิต จัดเก็บ ค้นคืนและเผยแพร่โดยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ฐานข้อมูลบรรณานุกรม ฐานข้อมูลฉบับเต็ม

1.2 ด้านการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่ให้บริการอย่างหลากหลาย

1.3 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดการฐานข้อมูล ประมวลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ รวบรวมและจัดเก็บอย่างเป็นระบบเพื่อนำไปใช้ประโยชน์

1.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในงานการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความกระตือรือร้นหรือการต้อนรับขับสู้ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีศิลปะในการพูดโดยใช้ถ้อยคำวาจาสุภาพอ่อนน้อม รวมถึงมีความรู้ความสามารถและทักษะในการให้คำแนะนำที่ดีต่อผู้รับบริการ

2. ปัญหาการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ปัญหาในการใช้งานด้านคอมพิวเตอร์ เครือข่าย เว็บไซต์ และฐานข้อมูลภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

2.1 ปัญหาด้านคอมพิวเตอร์ หมายถึง ปัญหาเกี่ยวกับโปรแกรมที่ติดตั้งในเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ตรงกับการใช้งาน โปรแกรมขัดข้องบ่อย การประมวลผลช้า เครื่องคอมพิวเตอร์มีไวรัสและมีประสิทธิภาพต่ำ

2.2 ปัญหาด้านเครือข่าย หมายถึง ปัญหาในการเข้าใช้งานระบบเครือข่ายมีความล่าช้า การเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายยุ่งยาก ระบบเครือข่ายมีประสิทธิภาพต่ำ ชัดข้องบ่อย และไม่อำนวยความสะดวกในการทำงาน

2.3 ปัญหาด้านเว็บไซต์ หมายถึง ปัญหาการเข้าถึงข้อมูลบนหน้าเว็บไซต์ล่าช้า ต้อง log in หลายครั้ง การจัดแบ่งหมวดหมู่ยากแก่การเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการสืบค้น หน้าเว็บไซต์มีเมนูการใช้งานไม่หลากหลาย และจุดเชื่อมโยงไม่สามารถใช้งานได้จริง

2.4 ปัญหาด้านฐานข้อมูล หมายถึง ฐานข้อมูลที่มีให้ไม่ตรงกับความต้องการ การสืบค้นยุ่งยาก ใช้เวลานานในการสืบค้น ข้อมูลที่นำเสนอขาดความทันสมัย และฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นแล้วไม่สามารถใช้ทดแทนระบบงานเดิมได้

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เป็นหน่วยงานที่ให้ บริการด้านข้อมูลสารสนเทศสำหรับอาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและ บุคคลทั่วไปที่ประสงค์เข้ามาสืบค้นและศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง สำนักวิทยบริการได้นำเทคโนโลยีที่ ทันสมัยมาใช้ในการจัดการองค์ความรู้ และการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการศึกษา และได้มี การพัฒนาปรับเปลี่ยนการให้บริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการตลอดเวลา พัฒนาการของสำนัก วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเกิดจากการรวมตัวของ 2 หน่วยงานได้แก่ สำนักวิทยบริการและ ศูนย์คอมพิวเตอร์ในปี พ.ศ. 2547 ตามโครงสร้างใหม่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ทั้งนี้เพื่อให้มีการ รวมงานบริการที่ทำหน้าที่คล้ายกันเข้าด้วยกันนำมาสู่การใช้ทรัพยากรร่วมกันให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ในปัจจุบันนี้ การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ยังคงมีปัญหายืดเยื้อตลอดเวลา อาทิ เช่น คอมพิวเตอร์มีไวรัสมาก มีการประมวลผลของระบบภายในเครื่องช้า การใช้งานระบบเครือข่ายมี ความล่าช้า การเชื่อมต่ออยู่ยกรวมถึงมีประสิทธิภาพต่ำ เกิดความขัดข้องบ่อย การเข้าถึงข้อมูลบนหน้า เว็บไซต์ล่าช้า ฯลฯ นอกจากนี้ในการวิเคราะห์และสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ในการศึกษาใน มุมมองของอาจารย์เกี่ยวกับบริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ยังมีน้อยอยู่ ซึ่งจากปัญหาและ ความสำคัญที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์ที่จัดโดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ทั้งนี้โดยคาดว่าจะได้ประโยชน์คือ สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีคุณภาพเพิ่ม มากขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต
2. เพื่อศึกษาการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์ในด้านความ พึงพอใจและปัญหาที่จัดโดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและปัญหาต่อการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์ที่จัดโดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนดุสิต จำแนกตามกลุ่มคณะที่สังกัด

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ อาจารย์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตจำนวน 873 คน (กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ปีการศึกษา พ.ศ. 2553) ผู้วิจัยได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตำราเลขสุ่มกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่มีค่าความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 286 คน

ตัวแปรต้น คือ กลุ่มคณะของอาจารย์ที่ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่จัดโดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ตัวแปรตาม คือ การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และ 2) ปัญหาการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

2. วิธีดำเนินการวิจัย

2.1 ศึกษารูปแบบ และวิธีการสร้างแบบสอบถามจากตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมนั้น มาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2.2 จัดทำตัวแปรที่ศึกษาและสร้างแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 4 ตอนดังนี้ ตอนที่ 1-2 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามและพฤติกรรมการเข้าใช้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตอนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ตอนที่ 4 ปัญหาการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

2.3 ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในด้านความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ดังนี้ 1) รองศาสตราจารย์ ดร.ประพนธ์ เจียรกุล 2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พูลทรัพย์ นาคณา 3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ 4) ดร.อรนุช เศวรัตน์เสถียร และ 5) อาจารย์ประดับศรี เนตรณี ซึ่งได้ทำการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างเนื้อหากับข้อคำถามที่ต้องการโดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence-IOC) ได้ค่า IOC ในแต่ละข้ออยู่ในช่วง 0.60-1 ซึ่งถือว่าเป็นแบบสอบถามที่วัดได้ครอบคลุมเนื้อหาและโครงสร้างตามชื่อเรื่องงานวิจัย โดยผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ทั้งฉบับได้เท่ากับ 0.91

2.4 ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งและจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์ที่ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปส่งให้กลุ่มตัวอย่างดังกล่าวตามหน่วยงานของแต่ละท่านด้วยตนเอง ซึ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งการจัดเก็บออกเป็น 2 รอบ คือ รอบที่ 1 ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามในระหว่างเดือน

กันยายน ถึง เดือนตุลาคม 2554 โดยได้รับการตอบกลับคืนมาน้อยมาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้แจกแบบสอบถามเพิ่มเติมในรอบที่ 2 ระหว่างเดือนพฤศจิกายน ถึง เดือนธันวาคม 2554 ได้รับการตอบกลับคืนทั้ง 2 รอบ ได้จำนวน 279 ชุด คิดเป็นร้อยละ 97.55 ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วจึงนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้ 1) สถิติเชิงบรรยาย มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) โดยใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามและพฤติกรรมการเข้าใช้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) สำหรับความพึงพอใจและปัญหาที่มีต่อการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์ที่จัดโดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนดุสิตและ 2) สถิติเชิงเปรียบเทียบ ในการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจ และปัญหาที่มีต่อการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์โดยใช้สถิติ t-test ในการทดสอบค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และกลุ่มคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

1. สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามและพฤติกรรมการเข้าใช้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มากกว่าครึ่งเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.60 มีอายุอยู่ในช่วง 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.20 คณะที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ กลุ่มคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 68.90 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าครึ่ง คือ ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 68.30 พฤติกรรมการใช้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ความถี่ในการเข้าใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ 1-2 วัน/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 27.00 ช่วงเวลาการเข้าใช้บริการคือ ช่วงบ่าย (13.01-16.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 30.00 ระยะเวลาที่ใช้ค้นคว้าข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามคือ 1-2 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 57.30 การใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารคือ บริการฐานข้อมูลออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 46.58 และวัตถุประสงค์ที่เข้าใช้บริการคือ เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนคิดเป็นร้อยละ 23.81

2. ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

2.1 ด้านทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อที่สอบถาม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา จันทรสิงห์ (2553) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ในประเด็นของจำนวนและความทันสมัยของเนื้อหาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หนังสือ (รวมวิทยานิพนธ์, งานวิจัย) รองลงมาวารสารและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (CD-Rom, ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์)

2.2 ด้านการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นเรื่องมีบริการยืมคืนอัตโนมัติที่สะดวก และรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.81) และมีบริการการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศโดยผ่านระบบ VTLS ที่สามารถเข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.71) ที่อยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมพูนุช วิวัฒน์ชัยกุล (2550) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจต่อห้องสมุดมารวยด้านการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับเนื้อหาวิชาการ การสัมมนา ข้อมูลบริษัทจดทะเบียน การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ การบริการผ่านทางเว็บไซต์ การสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมารวย โดยผ่านทางโทรศัพท์ บริการระบบ Wi-Fi ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต การให้บริการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งภายนอก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

2.3 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = 0.80) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นเรื่องมีการระบุตัวตนโดยใช้ Password ในการเข้าถึง ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.84) ที่อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทิมา เขียวแก้ว (2544) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ด้านการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ทั้งอาจารย์และนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านการดูแลรักษาคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์เอกสารที่จัดไว้ให้บริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นผลมาจากการที่หอสมุดกลางมีบุคลากรที่ทำหน้าที่นี้โดยเฉพาะและระบบการบำรุงรักษาครุภัณฑ์มีประสิทธิภาพ หรืออัตราส่วนของเครื่องที่มีให้บริการกับจำนวนบุคลากรที่ทำหน้าที่บำรุงรักษาอยู่ในอัตราส่วนที่เหมาะสม

2.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.80) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นเรื่องเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.77) เจ้าหน้าที่ใช้กิริยาวาจาที่สุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.78) และเจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส

($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.82) ที่อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนา จันทร์สิงห์ (2553) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ด้านบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก บุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการ และจำนวนบุคลากรมีเพียงพอต่อการให้บริการ นอกจากนี้ยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริชาติ สังข์ขาว (2551) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยศรีปทุม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้บริการรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีความรู้ทางเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีการดูแลเอาใจใส่ในการบำรุงรักษาวัสดุและอุปกรณ์ห้องสมุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของวราพรณ์ ดอนหัวหล่อ (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ด้านบุคลากร ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีบุคลากรที่มีศักยภาพในการให้บริการบุคลากรแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติงานและมีความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัยไมตรีเป็นกันเอง

3. ปัญหาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

3.1 ด้านคอมพิวเตอร์ ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$, S.D. = 0.90) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ยกเว้นเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์มีไวรัสมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.99) ที่อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญญลักษณ์ ตำนานจิตร (2552) ที่กล่าวว่าพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีปัญหาการใช้โดยรวมอยู่ในระดับมากคือ ปลั๊กให้บริการต่อกับคอมพิวเตอร์ในตึกมีจำนวนไม่เพียงพอ เครื่องคอมพิวเตอร์ติดไวรัส และจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน

3.2 ด้านเครือข่าย ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$, S.D. = 0.89) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อที่สอบถาม ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายสุตา บันตระกูล (2549) ที่กล่าวว่า ปัญหาด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครือข่าย คือระบบเครือข่ายมหาวิทยาลัยและอินเทอร์เน็ตมีช่วง Downtime โดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า ทำให้ไม่สามารถเข้าสู่ระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยได้

3.3 ด้านเว็บไซต์ ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$, S.D. = 0.87) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญยุนช ธรรมสอาด (2552) กล่าวว่า สภาพและปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการจัดการเรียนการสอนของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

สิงห์บุรี ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาเว็บไซต์ของสถานศึกษาเพื่อประชาสัมพันธ์การดำเนินงานและการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารทางการศึกษา และการสื่อสารมีปัญหาอยู่ในระดับมาก

3.4 ด้านฐานข้อมูล ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.09$, S.D. = 0.87) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สายสุตา ปันตระกูล (2549) กล่าวว่า อาจารย์มีปัญหาในฐานข้อมูลที่บอกรับ คือ กำหนดการปรับปรุงเพิ่มเติมข้อมูลใหม่มีความล่าช้าเป็นอันดับแรก ปัญหาด้านการจัดระบบการให้บริการ คือ คู่มือหรือคำแนะนำภาษาอังกฤษในการใช้ฐานข้อมูลละเอียดและยาวมากเกินไป

4. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มคณะที่สังกัด

การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์ในภาพรวมจำแนกตามกลุ่มคณะที่สังกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยกลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. เปรียบเทียบปัญหาต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์ในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มคณะที่สังกัด

การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของอาจารย์ในภาพรวมจำแนกตามกลุ่มคณะที่สังกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยกลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีประสบปัญหาสูงกว่ากลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ในด้านคอมพิวเตอร์ ด้านเครือข่าย ด้านเว็บไซต์ และด้านฐานข้อมูล

6. แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่จัดโดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

จากผลการศึกษาปัญหาและความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่จัดโดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางการพัฒนาและปรับปรุง ดังนี้

6.1 ด้านคอมพิวเตอร์ ควรมีระบบการป้องกันไวรัสที่ทันสมัย มีการปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์ให้มีการประมวลผลที่เร็วขึ้น และปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

6.2 ด้านเครือข่าย ควรพัฒนาระบบเครือข่ายให้มีความเร็วสูงเพื่อทำให้การเข้าใช้งานมีความคล่องตัวมากขึ้น และปรับปรุงระบบเครือข่ายไม่ให้เกิดความขัดข้องซึ่งจะทำให้สามารถเชื่อมต่อกับเว็บไซต์ได้ดีขึ้น

6.3 ด้านเว็บไซต์ การเข้าใช้งานหน้าเว็บไซต์ไม่ควร log in หลายครั้ง ควรมีช่วงจังหวะเวลาการเข้าใช้อย่างเหมาะสม มีความรวดเร็ว รวมถึงการจัดแบ่งหมวดหมู่ควรง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการสืบค้นและไม่ยุ่งยากซับซ้อนเกินไป

6.4 ด้านฐานข้อมูล ควรมีวิธีการสืบค้นข้อมูลไม่ให้เกิดความยุ่งยากซับซ้อนเกินไป

6.5 ด้านทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ โดยการพัฒนาและปรับปรุงระบบฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องเพื่อจะได้ไม่ต้องใช้เวลานานในการสืบค้นข้อมูล

6.6 ด้านการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ควรปรับปรุงการให้บริการเกี่ยวกับสื่อมัลติมีเดียให้มีความทันสมัยและมีการให้บริการผ่านระบบเครือข่ายที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนเกินไป

6.7 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรจัดหาสื่อนวัตกรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการให้มีความสมบูรณ์ และการปรับเปลี่ยนสู่การเป็นแหล่งความรู้ในระบบดิจิทัลที่สะดวกต่อการสืบค้นและการใช้งาน

6.8 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรได้รับการส่งเสริมให้มีโอกาสได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และทักษะอื่นที่เกี่ยวข้องโดยการให้เข้าร่วมการประชุม อบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน ศึกษาต่อ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคลากรคนอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของอาจารย์ที่จัดโดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยขอเสนอแนะการนำผลการศึกษาไปใช้ ดังนี้

1. ควรจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อปรับปรุงสมรรถนะของคอมพิวเตอร์ด้านฮาร์ดแวร์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของระบบ โดยพิจารณาจากการทำงานหลักได้ตามหน้าที่ๆ กำหนด การใช้งานง่าย มีความสามารถในการใช้งานร่วมกับอุปกรณ์อื่นๆ ได้และการบำรุงรักษาทำได้สะดวก นอกจากนี้ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์นั้นต้องพิจารณาจากความเร็วของซีพียู ความจุของการเก็บข้อมูลบนหน่วยความจำหลักและความเร็วของการรับส่งข้อมูล

2. ควรจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อพัฒนาความทันสมัยของคอมพิวเตอร์ด้านซอฟต์แวร์ โดยพิจารณาจากความสามารถและการขยายขนาดของการใช้งานภายในมหาวิทยาลัยโดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่เกิดความเปลี่ยนแปลงบ่อยๆ ไม่ว่าจะเป็นในการสร้างสารสนเทศใหม่ๆ การให้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป การเรียนการสอนผ่านเว็บต่างๆซอฟต์แวร์เหล่านี้ต้องเอื้อประโยชน์และให้ความสะดวกในการทำงานมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

ในการศึกษาค้างนี้ เป็นการศึกษาวิจัยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเท่านั้น แต่เนื่องจากผู้วิจัยต้องการทราบถึงรายละเอียดเกี่ยวกับแนวทางและรูปแบบใหม่ๆ ในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่างๆ เพิ่มเติม เพื่อเป็นการต่อยอดในการทำวิจัยในอนาคต ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ศึกษาแนวทางการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
2. ศึกษาการจัดทำแผนบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามกรอบมาตรฐาน

ISO/IEC20000

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา จันทร์สิงห์. (2553). “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร”. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- ครชิต มัลลียงศ์. (2550). “การจัดการเทคโนโลยี”. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : http://www.drkanchit.com/presentations/manange__tech.pdf, 21 พฤษภาคม 2550.
- จันทิมา เขียวแก้ว. (2544). “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย”. รายงานการวิจัย, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ชมพูนุช วิวัฒน์ชัยกุล. (2550). “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย”. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จิตติยา เนตรวงษ์ รัชฎาพร อีราวรรณ และ จิตชิน จิตติสุขพงษ์. (2552). “การให้บริการและการใช้บริการห้องสมุดประชาชนจังหวัดในประเทศไทย”. วารสารวิจัย มสส. ปีที่ 5 ฉบับที่ 3 กันยายน - ธันวาคม 2552, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- บุญญลักษณ์ ตำนานจิตร. (2552). “การศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต”. วารสารวิจัย มสส. ปีที่ 5 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม 2552, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- บุญยุน ธรรมสอาด. (2555). “สภาพและปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการจัดการเรียนการสอนของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสิงห์บุรี”. สารนิพนธ์ปริญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- ปาริชาติ สังข์ขาว. (2551). “ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยศรีปทุม”. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ปรีศนา มัชฌิมา และ สายสุดา ปันตระกูล. (2555). “การศึกษาพฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพาของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต”. วารสารวิจัย มสท. ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน 2555, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- สายสุดา ปันตระกูล. (2552). “แหล่งสารสนเทศและการบริการ”. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สุขุม เฉลยทรัพย์ และคณะ. (2544). “เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้”. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- วราพรณ์ ดอนหัวล้อ. (2550). “ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม”. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- วงเดือน เจริญ. (2553). “ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา”. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Shiow-Luan W., Chun-Hui, C.P., & Jen-Teng T. (2009). “An Examination of Library Use for Improving Services on the IT Impact.” Virtual Environments, Human-Computer Interfaces and Measurements Systems, 2009.VECINS'09.IEEE International Conference. (May 2009) : 304-309.
- MAO Yanchun & WANG Jin. (2009). “What is a Good Digital Library in Undeveloped Regions”. IT in Medicine& Education, 2009. ITME'09.IEEE International Symposium. (August 2009) : 332-336.

ผู้เขียน

นางสาวรุ่งนภา โนรี

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต

e-mail: noree__r@hotmail.com

