

# พฤติกรรมการใช้สารสนเทศและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการสารสนเทศของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

## Information Use Behavior and Students' Expectations of Information Services at the Faculty of Liberal Arts library, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

วรรณยา เฉลยปราชญ์

Wannaya Chaloeypach<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้สารสนเทศที่มีผลต่อความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการสารสนเทศ และแนวทางในการพัฒนาการบริการสารสนเทศของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 400 คน โดยวิธีการสุ่มตามสะดวก ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย ค่าที ความแปรปรวนทางเดียว ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และค่าสหสัมพันธ์เชิงถดถอย ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศเพื่อนันทนาการและพักผ่อนหย่อนใจ ใช้แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ google เป็นต้น ใช้สารสนเทศที่มีเนื้อหาสาขาวิชาการท่องเที่ยว มีการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลของห้องสมุดเลือกใช้ภาษาไทย ส่วนปัญหาการใช้สารสนเทศ คือ หนังสือ/ตำรา มีเนื้อหาไม่ทันสมัย สำหรับความคาดหวังที่มีต่อการบริการสารสนเทศ ได้แก่ ควรจัดมุมบริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม ควรจัดหาหนังสือ/ตำราเกี่ยวกับหลักสูตรการท่องเที่ยวให้เหมาะสมและเพียงพอ ควรจัดให้มีบริการแนะนำหนังสือและสื่อใหม่ๆ ที่มีภายในห้องสมุด บุคลากรผู้ให้บริการควรเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีความเป็นมิตร คอยให้ความช่วยเหลืออย่างเป็นกันเอง ควรจัดสภาพคอมพิวเตอร์อยู่ในสภาพดีและพร้อมใช้งาน ควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ อย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ และจากการวิเคราะห์ถดถอยพหุขั้นตอนเพื่อหาตัวแปรที่มีอำนาจในการทำนายคาดหวัง พบว่า พฤติกรรมการใช้สารสนเทศในภาพรวมมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยต่อความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการสารสนเทศ เท่ากับ .307

<sup>1</sup> บรรณารักษ์ปฏิบัติการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

<sup>1</sup> Librarian, Practitioner Level, Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Thanyaburi  
e-mail: wannayacha0@gmail.com

เมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ แหล่งสารสนเทศ และภาษาที่เลือกใช้มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยต่อความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

**คำสำคัญ:** พฤติกรรมการใช้สารสนเทศ ความคาดหวัง การบริการสารสนเทศ ห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์

## Abstract

The objectives of this research were to 1) study the relationship between information search in a library and usage behavior including observations of student expectations of information services. 2) study the guidelines for information services development of the Faculty of Liberal Arts Library, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. The sample was 400 students from the Faculty of Liberal Arts Library, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, who enrolled in the first semester of academic year 2017. The sample was selected using convenience sampling. The data were gathered through the application of a questionnaire and were analyzed using descriptive statistics comprising frequency, percentage, mean, standard deviation, together with inferential statistics which included Independent t-test, one-way analysis of variance, Pearson's Product Moment correlation coefficient and Multiple regression. The study showed that most of the students used information technology, for example, online databases, electronic databases, and Google, for recreation and relaxation. Library databases were used to search information about tourism courses. Thai language was the student preference. Problems of information usage were outdated books and textbooks. To meet student expectations, snacks and drinks corner, sufficient number of tourism books and textbooks, book and media recommendation services, friendly service staff, ready-to-use computers, and thorough and frequent notifications about services, activities and updated information resources were needed. Stepwise regression was used to find the important factor which could predict the expectations. It showed the regression coefficient between the information behaviors and the student's expectations at the .307 level and between the information sources and chosen languages at the .01 level which was statistically significant.

**Key Words:** Information Use Behavior; Expectation; Information Services; Faculty of Liberal Arts library

## บทนำ

สารสนเทศมีความสำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริหารจัดการศึกษา ตามที่แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579 ได้กล่าวว่า โลกศตวรรษที่ 21 เป็นโลกแห่งข้อมูลข่าวสารที่สามารถรับและส่งต่ออย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ประชาชน ชุมชน และสังคมรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็วและรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง ประชาชนมีความรู้ความสามารถมากขึ้น และพร้อมที่จะเข้ามามีบทบาทและมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษามากขึ้น ทั้งนี้ บุคลากรทางการศึกษาและนักศึกษาจะมีคุณลักษณะและทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เพิ่มขึ้น (กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560) ดังนั้น การศึกษาในระดับอุดมศึกษาจึงมุ่งส่งเสริมให้บุคลากรในสถาบันค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อศักยภาพด้านการแข่งขันทั้งด้านการศึกษา และการดำรงชีพ โดยเฉพาะสายวิชาชีพที่ต้องทันต่อวิทยาการต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีส่วนสำคัญในการสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนและการวิจัย และตอบสนองความต้องการสารสนเทศของนักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย ซึ่งถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของการศึกษาในมหาวิทยาลัย ซึ่งห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีเป็นหน่วยงานสนับสนุนที่ทำหน้าที่จัดบริการสารสนเทศให้กับอาจารย์และนักศึกษา ทั้งภายในและภายนอกคณะ เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 1 การสร้างบัณฑิตนักปฏิบัติมืออาชีพ ซึ่งได้มีการดำเนินการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งสิ่งตีพิมพ์และไม่ตีพิมพ์ให้ครอบคลุมทุกหลักสูตรที่เป็นมาตรฐานและตรงกับความต้องการ รวมไปถึงช่วยให้ผู้ใช้สารสนเทศได้เข้าถึงสารสนเทศได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัยและสะดวกรวดเร็วเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเทคโนโลยี

อันเป็นเป้าหมายที่สำคัญของห้องสมุด คือ การตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ และช่วยให้ผู้ใช้ก้าวทันพัฒนาการในสาขาวิชาต่าง ๆ แต่ก็มีอาจทราบได้ว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและความต้องการใช้สารสนเทศมากน้อยแค่ไหน และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้บ้างหรือไม่

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้ก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว และจำนวนสารสนเทศมีมากมายส่งผลทำให้ผู้ใช้ต้องใช้วิจารณญาณ มีการวิเคราะห์ และสังเคราะห์สารสนเทศอย่างเป็นระบบก่อนนำมาใช้ อีกทั้งเกิดการแปลงรูปแบบสารสนเทศจากสื่อตีพิมพ์ไปสู่สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ไม่จำกัดสถานที่และเวลา และสามารถสืบค้นและรวบรวมสารสนเทศได้อย่างเป็นระบบ (ดวงใจ วงษ์เศษ, 2556: 100) ผู้ใช้สารสนเทศจึงมีพฤติกรรมการใช้สารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของงานวิจัยของชลภัสร์ วงษ์ประเสริฐ, สมาน ลอยฟ้า และเพ็ญพันธ์ เพชรศรี (2556) ที่พบว่า การเลือกแหล่งสารสนเทศนักศึกษาไม่มีปัญหาในการเลือกแหล่งสารสนเทศเนื่องจากไม่ได้คาดหวังต่อความสำเร็จในการทำรายงาน ดังนั้น จึงใช้เฉพาะแหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตและใช้โปรแกรมการค้นหามากที่สุดในการแสวงหาสารสนเทศ ส่วนใหญ่จะได้สารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการ มีเนื้อหาสารสนเทศที่น่าเชื่อถือ และงานวิจัยของบุหลัน กุลวิจิตร (2558) ที่พบว่า ทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอมากที่สุดรองลงมาคือ แหล่งสารสนเทศไม่มีสารสนเทศที่ต้องการ ส่วนแหล่งสารสนเทศบุคคลมีปัญหการใช้สารสนเทศ คือ แหล่งสารสนเทศบุคคลมีเวลาจำกัดในการให้ข้อมูลมากที่สุด จากปัญหาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าถึงแม้ห้องสมุดจะมีการจัดบริการสารสนเทศ แต่ก็ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ทุกเรื่อง ดังนั้น ผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับผู้ใช้และความต้องการของผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการ

ของผู้ใช้ให้เป็นไปตามคาดหวังให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดจึงเน้นการศึกษาเกี่ยวกับการบริการที่ห้องสมุดจัดให้กับผู้ใช้ และความคาดหวังในการบริการของผู้ใช้ ดังนั้น การให้บริการที่มีคุณภาพ หมายถึง ความสามารถที่จะตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้ให้ได้มากที่สุด ซึ่งได้มาจากการตัดสินใจของผู้ใช้เท่านั้น การศึกษาผู้ใช้และความต้องการของผู้ใช้จะนำไปสู่การลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับบริการที่ให้บริการอยู่ (พนารมย์ เกียรติลีลานันท์, 2552: 250) อย่างไรก็ดี การศึกษาเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศของนักศึกษาจึงมีความสำคัญที่ทำให้ได้ทราบถึงลักษณะการใช้สารสนเทศของนักศึกษา ทราบถึงความต้องการในการใช้สารสนเทศในอนาคตได้ และยังสามารถนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการที่ห้องสมุดจะปรับเปลี่ยนบทบาทและการบริการให้ผู้ใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง (บุหลัน กุลวิจิตร, 2558: 871) อีกทั้ง ยังต้องศึกษาความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุดควบคู่ไปด้วย เพื่อให้ทราบระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของห้องสมุด ควรมีการปรับปรุงสิ่งใดเพิ่มเติมบ้าง ถึงแม้ว่าห้องสมุดนั้นจะมีการให้ดำเนินการ หรือให้บริการอยู่แล้วก็ตาม ซึ่งก็มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้แล้วนำผลมาปรับปรุงและพัฒนาห้องสมุดต่อไป เช่น งานวิจัยของจุฑารัตน์ ปานผดุง (2559) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูงสุดด้านบุคลากร เรื่อง ความสุภาพของบุคลากรและความกระตือรือร้นของบุคลากร งานวิจัยของพรชนิตร์ ลีนาราช และคณะ (2557) ที่พบว่า ด้านบริการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ นักศึกษามีความคาดหวังมากที่สุด คือ บริการรายชื่อทรัพยากรใหม่ของห้องสมุดส่งถึงตัวผู้รับบริการ ด้านบริการการจัดกายภาพและพื้นที่ให้บริการอ่านมีความคาดหวังมากที่สุด คือ การเพิ่มจำนวนโต๊ะอ่านหนังสือและเพิ่มพื้นที่ศึกษาส่วนตัว และงานวิจัยของ Oak

(2016) ที่พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังว่าห้องสมุดควรมีการบอกรับฐานข้อมูล จัดทำสถิติและบรรณานุกรม จัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดึงดูดให้เข้าใช้บริการ ควรปรับปรุงและพัฒนาการบริการ การให้บริการออนไลน์เพิ่มมากขึ้นเพื่อการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว เพิ่มบริการต่างๆ ให้หลากหลายสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการใช้สารสนเทศและความคาดหวังของนักศึกษาต่อการบริการสารสนเทศ ห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและการบริการสารสนเทศเพื่อให้สอดคล้องกับการใช้สารสนเทศของนักศึกษา และทำให้ทราบถึงความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการสารสนเทศ เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนางานบริการสารสนเทศของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการ

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

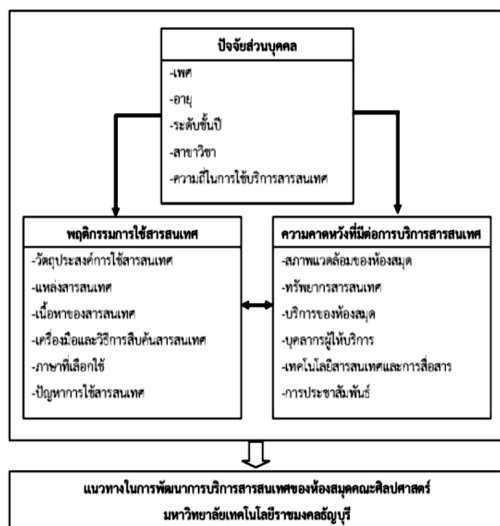
1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้สารสนเทศที่มีผลต่อความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการสารสนเทศของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการบริการสารสนเทศของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

## สมมติฐานการวิจัย

พฤติกรรมการใช้สารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ

สารสนเทศของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

### กรอบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง



พฤติกรรมการใช้สารสนเทศเป็นพฤติกรรมอันเกิดจากความต้องการสารสนเทศของบุคคล โดยมีฐานแนวคิดที่ว่า ความต้องการสารสนเทศของแต่ละบุคคลนั้นนำไปสู่พฤติกรรมต่างกัน เมื่อเกิดความต้องการ ผู้ใช้จึงต้องแสวงหาสารสนเทศ โดยใช้ระบบหรือบริการสารสนเทศต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นระบบอย่าง เป็นทางการหรือแหล่งสารสนเทศที่ไม่เป็นทางการ แต่ก็มีไข่เฉพาะการค้นจากระบบสารสนเทศเท่านั้น แต่ครอบคลุมปัจจัยด้านอื่นด้วย เช่น การแลกเปลี่ยนสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ คุณลักษณะของแหล่งสารสนเทศ ดังนั้นการศึกษาและทำความเข้าใจเรื่องพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้ได้อย่างดี นั้น จำเป็นที่จะต้องเข้าใจประเด็นหรือแนวคิดที่เกี่ยวข้องด้วย นั่นคือ พฤติกรรมสารสนเทศ ครอบคลุมพฤติกรรมหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง 2 ด้าน คือ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ และ พฤติกรรมการใช้สารสนเทศ (Wilson, 2000: 49-55)

ความคาดหวังที่มีต่อการบริการสารสนเทศ เป็นความต้องการของความรู้สึก การคิดหรือการคาดการณ์ล่วงหน้าในสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีต่องานบริการ

ของห้องสมุด เช่น การคาดหวังว่าจะได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่าง ๆ มีความทันสมัย ได้รับการดูแลและช่วยเหลืออย่างจริงจังและจริงใจ สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่าง สะดวกรวดเร็ว และความต้องการให้ผู้ปฏิบัติงาน ห้องสมุดกระทำบางอย่างให้ตนเกิดความพึงพอใจ โดยมีการบริการสารสนเทศที่มีองค์ประกอบ ครอบคลุมทุกด้าน ได้แก่ สภาพแวดล้อม ทรัพยากร ผู้ให้บริการ บุคลากรห้องสมุด เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ ดังนั้น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการสารสนเทศ ก็คือ เมื่อใช้บริการสารสนเทศแล้วรู้สึกอยากบอกต่อเพราะได้รับ บริการที่ดี ในด้านลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคลโดยใช้มาตรฐานของตนเป็นเครื่องวัด ซึ่ง ระดับของความคาดหวังจะเปลี่ยนแปลงไปตาม สถานการณ์ที่แตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล เช่น ด้านสังคม การศึกษา ครอบครัว ศาสนา และ วัฒนธรรม เป็นต้น อีกทั้งพฤติกรรมการใช้ สารสนเทศในอดีตที่เคยใช้บริการมาก่อนทำให้เกิด การเรียนรู้ต่อบริการที่ได้รับและทำให้เกิดความคาด หวังต่อบริการ เพื่อที่จะมาใช้บริการในครั้งต่อไป รวมไปถึงการประชาสัมพันธ์สื่อและบริการต่าง ๆ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความคาดหวังต่อบริการก่อน ตัดสินใจมาใช้บริการ (Perasuraman, Zeitharnl & Berry, 1990: 19)

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้ สารสนเทศและความคาดหวังที่มีต่อการบริการ สารสนเทศ เช่น ผู้ใช้บริการต้องการใช้หนังสือด้าน การท่องเที่ยว เพราะคาดหวังไว้ว่าห้องสมุดจะมี หนังสือด้านการท่องเที่ยวที่มีเนื้อหาข้อมูลที่สามารถมาใช้ทำรายงานตามที่อาจารย์ได้รับมอบ หมายได้ นักศึกษาต้องการค้นคว้าบทความวารสารภาษาต่างประเทศ ย่อมมีความคาดหวังว่า ห้องสมุดจะมีทรัพยากรสารสนเทศ มีฐานข้อมูลที่สามารถให้บริการเอกสารฉบับเต็มได้ (Full text) นักศึกษาต้องการเข้าใช้บริการห้องสมุดเพื่อพัก

ผ่อนหย่อนใจ ย่อมคาดหวังว่าห้องสมุดจะมีการบริการสื่อวีดิทัศน์ มีหนังสือแนวนิยาย เรื่องสั้น สารคดี เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ เป็นทฤษฎีที่พัฒนาจากแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมและแรงจูงใจ ตามหลักการที่ว่า พฤติกรรมของมนุษย์ล้วนแล้วแต่เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยตั้งใจและมีการคาดหวังไว้ล่วงหน้าถึงผลที่จะได้รับ หรือก่อนที่มนุษย์จะลงมือทำอะไร จะต้องวาดภาพไว้ในใจก่อนแล้วว่านี้คือสิ่งที่ตนเองต้องการจะทำ ดังนั้น ทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อมุ่งศึกษาแรงจูงใจของบุคคลในการใช้สื่อ แรงจูงใจในการเลือกใช้สื่อนั้น เกิดจากการคาดการณ์เอาไว้ก่อนแล้วว่า สื่อประเภทใดจะทำให้รางวัลแก่ผู้รับสาร ในลักษณะใดบ้าง (ยุบล เบญจรงค์กิจ, 2534; กาญจนา แก้วเทพ, 2553: 314-315)

## วิธีการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ใช้รูปแบบการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2560 จำนวนทั้งสิ้น 1,775 คน

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 1,775 คน โดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane, 1973: 725-729) ที่ระดับความมีนัยสำคัญ 0.05 และขนาดความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  และสัมประสิทธิ์ความผันแปรเท่ากับ 0.05 จากประชากรทั้งสิ้น 1,775 คน จะได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณเท่ากับ 400 ตัวอย่าง และเพื่อความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้

วิจัยจึงเก็บข้อมูลนักศึกษาที่เข้ารับบริการของห้องสมุด จำนวน 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้นปี สาขาวิชา ความถี่ในการใช้สารสนเทศ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ โดยใช้ขอบเขตการศึกษา ได้แก่ วัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ เนื้อหาของสารสนเทศ เครื่องมือและวิธีการสืบค้นสารสนเทศ ภาษาที่เลือกใช้ และปัญหาการใช้สารสนเทศ โดยแบบสอบถามทั้งหมดในตอนนี้ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ท (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ 5,4,3,2,1 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังที่มีต่อการบริการสารสนเทศ โดยใช้ขอบเขตการศึกษา ดังนี้ สภาพแวดล้อมของห้องสมุด ทรัพยากรสารสนเทศ บริการของห้องสมุด บุคลากรผู้ให้บริการ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ โดยแบบสอบถามทั้งหมดในตอนนี้ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ท (Rating Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ 5,4,3,2,1 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 แนวทางในการพัฒนาการบริการสารสนเทศ ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นการตอบคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่กว้างขวางและหลากหลาย

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูล จากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สารสนเทศและความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อ

การบริการสารสนเทศของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2. สร้างข้อคำถามจากข้อมูลที่ได้ศึกษามาให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย นำข้อมูลที่ได้ศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3. หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องและทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและภาษา แล้วหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม โดยใช้ค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยมีเกณฑ์ในการแปลความหมายคือค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาในเกณฑ์ใช้ได้ ซึ่งพบว่าประเด็นแต่ละข้อมีค่าความสอดคล้องระหว่าง 0.67-1.00 และได้รับข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ถูกต้อง สมบูรณ์ และเหมาะสมยิ่งขึ้น

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับนักศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alfa coefficient) ของครอนบาช (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.939

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ใช้เก็บข้อมูลโดยการสำรวจจากนักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ จำนวน 400 ตัวอย่าง หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงเก็บรวบรวมแบบสอบถามและทำการประมวลผลในขั้นตอนต่อไป

2. ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูลเอกสารวิชาการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ และความคาดหวังที่มีต่อการบริการสารสนเทศ ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โดยศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสารงานวิจัย ภาคนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ต่าง ๆ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติต่าง ๆ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะตัวอย่างเพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของประชากร

2. การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ

- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้สำหรับศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้สารสนเทศกับความคาดหวังที่มีต่อการบริการสารสนเทศ

กำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามเกณฑ์การแปลความหมาย ดังต่อไปนี้ (Hinkle, 1998: 118)

ค่า  $r$  ระดับความสัมพันธ์

.91-1.00 มีความสัมพันธ์กันสูงมาก

.71-.90 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

.51-.70 มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

.31-.50 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

.00-.30 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

- ค่าสหสัมพันธ์เชิงถดถอย (Multiple Regression) โดยวิธี Enter ใช้วิเคราะห์ปัจจัยพฤติกรรมการใช้สารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการสารสนเทศ

3. สำหรับข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) ผู้วิจัยวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการพรรณนาบรรยายสรุป

เป็นประเด็นใช้ทฤษฎีและประสบการณ์ในการวิเคราะห์

## ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จากผลการศึกษา พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 82.50 มีอายุระหว่าง 18-20 ปี ร้อยละ 75.25 กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 51.00 ซึ่งศึกษาอยู่สาขาวิชาการจัดการการโรงแรม ร้อยละ 41.50 ซึ่งมีการใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุดคณะศิลปศาสตรมหาวิทาลัย ฯ ครั้ง ร้อยละ 36.25

2. ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ

จากผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของนักศึกษาที่มีต่อการบริการสารสนเทศของห้องสมุดคณะศิลปศาสตรมหาวิทาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีพฤติกรรมการใช้สารสนเทศอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ เนื้อหาของสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ วัตถุประสงค์การใช้บริการสารสนเทศ และภาษาที่เลือกใช้ ( $\bar{X} = 4.32, 4.19, 4.16, 4.01$ , และ  $3.97$  ตามลำดับ) ส่วนปัญหาการใช้สารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.46$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน มีผลการศึกษา ดังนี้ ด้านวัตถุประสงค์การใช้บริการสารสนเทศ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ เพื่อนันทนาการและพักผ่อนหย่อนใจ ( $\bar{X} = 4.39$ ) ด้านแหล่งสารสนเทศ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ google เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.40$ ) ด้านเนื้อหาสารสนเทศ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ มีพฤติกรรมการใช้สารสนเทศในสาขาวิชาการท่องเที่ยว ( $\bar{X} = 4.67$ ) ด้านเครื่องมือและวิธีการสืบค้นสารสนเทศ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ สืบค้น

สารสนเทศจากฐานข้อมูลของห้องสมุด ( $\bar{X} = 4.15$ ) ด้านภาษาที่เลือกใช้ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ภาษาไทย ( $\bar{X} = 4.53$ ) และด้านปัญหาการใช้สารสนเทศ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{X} = 3.63$ )

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังที่มีต่อการบริการสารสนเทศ

จากผลการศึกษา พบว่า ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการสารสนเทศของห้องสมุดคณะศิลปศาสตรมหาวิทาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการสารสนเทศของห้องสมุดคณะศิลปศาสตรมหาวิทาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีทุกข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ( $\bar{X} = 4.31$ ) รองลงมา คือ ด้านบริการห้องสมุด ( $\bar{X} = 4.22$ ) และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.19$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน มีผลการศึกษา ดังนี้ ด้านสภาพแวดล้อม พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ควรจัดมุมบริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม ( $\bar{X} = 4.24$ ) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ควรจัดหาหนังสือ/ตำราเกี่ยวกับหลักสูตรการท่องเที่ยวให้เหมาะสมและเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.43$ ) ด้านบริการของห้องสมุด พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ควรจัดให้มีบริการแนะนำหนังสือ และสื่อใหม่ ๆ ที่มีภายในห้องสมุด ( $\bar{X} = 4.45$ ) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ควรเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีความเป็นมิตร คอยให้ความช่วยเหลืออย่างเป็นกันเอง ( $\bar{X} = 4.27$ ) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ควรจัดสภาพคอมพิวเตอร์อยู่ในสภาพดีและพร้อมใช้งาน ( $\bar{X} = 4.43$ ) และด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ควรมีการ

แจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ กิจกรรมและ ทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ อย่างทั่วถึงและ สม่าเสมอ ( $\bar{X} = 4.26$ )

#### 4. การทดสอบสมมติฐาน

0 พฤติกรรมการใช้สารสนเทศมีความ สัมพันธ์กับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการ บริการสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .533$ ) เมื่อพิจารณารายด้านของพฤติกรรมการใช้ สารสนเทศ พบว่า วัตถุประสงค์การใช้บริการ สารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของ นักศึกษาที่มีต่อการบริการสารสนเทศอยู่ในระดับต่ำ ( $r = .325$ ) แหล่งสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความ คาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการสารสนเทศ

อยู่ในระดับต่ำ ( $r = .420$ ) เนื้อหาของสารสนเทศมี ความสัมพันธ์กับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อ การบริการสารสนเทศอยู่ในระดับต่ำ ( $r = .388$ ) เครื่องมือและวิธีการสืบค้นสารสนเทศมีความ สัมพันธ์กับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการ บริการสารสนเทศอยู่ในระดับต่ำ ( $r = .389$ ) ภาษาที่ เลือกใช้มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของ นักศึกษาที่มีต่อการบริการสารสนเทศอยู่ในระดับต่ำ ( $r = .416$ ) ปัญหาการใช้สารสนเทศมีความสัมพันธ์ กับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ สารสนเทศอยู่ในระดับต่ำ ( $r = .346$ ) เป็นไปตาม สมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ค่าความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้สารสนเทศกับความคาดหวังของนักศึกษาที่มี ต่อการบริการสารสนเทศของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

| ตัวแปร                                 | X1     | X2     | X3     | X4     | X5     | X6     | Y     |
|----------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| X1 วัตถุประสงค์การใช้บริการสารสนเทศ    | 1.000  |        |        |        |        |        |       |
| X2 แหล่งสารสนเทศ                       | .707** | 1.000  |        |        |        |        |       |
| X3 เนื้อหาของสารสนเทศ                  | .591** | .649** | 1.000  |        |        |        |       |
| X4 เครื่องมือและวิธีการสืบค้นสารสนเทศ  | .690** | .587** | .374** | 1.000  |        |        |       |
| X5 ภาษาที่เลือกใช้                     | .275** | .265** | .331** | .506** | 1.000  |        |       |
| X6 ปัญหาการใช้สารสนเทศ                 | -.026  | .129** | .276** | .071   | .193** | 1.000  |       |
| Y ความคาดหวังที่มีต่อการบริการสารสนเทศ | .325** | .420** | .388** | .389** | .416** | .346** | 1.000 |

ความสัมพันธ์และอำนาจการทำงานของ พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของนักศึกษา ได้แก่ วัตถุประสงค์การใช้บริการสารสนเทศ แหล่ง สารสนเทศ เนื้อหาของสารสนเทศ เครื่องมือและวิธี การสืบค้นสารสนเทศ ภาษาเลือกที่ใช้ และปัญหา การใช้สารสนเทศ มาทำนายความคาดหวังของ นักศึกษาที่มีต่อการบริการสารสนเทศได้อย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $F = 33.979$ ,  $p < .01$ ) โดยมีอำนาจการทำนายได้ร้อยละ 34.20 ( $R = .584$ ,  $R^2 = .342$ ) จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุขั้นตอน เพื่อหาตัวแปรที่มีอำนาจในการทำนายคาดหวังของ นักศึกษาที่มีต่อการบริการสารสนเทศ พบว่า

พฤติกรรมการใช้สารสนเทศในภาพรวมมีค่า สัมประสิทธิ์ถดถอยต่อความคาดหวังของนักศึกษา ที่มีต่อการบริการสารสนเทศของห้องสมุดคณะ ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี เท่ากับ .307 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แหล่งสารสนเทศมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยต่อความ คาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการสารสนเทศ เท่ากับ .167 และภาษาที่เลือกใช้มีค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอยต่อความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการ บริการสารสนเทศ เท่ากับ .122 อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 ดังตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ระหว่างพฤติกรรมการใช้สารสนเทศกับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการสารสนเทศของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

| พฤติกรรมการใช้สารสนเทศ             | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficient | t     | Sig   |
|------------------------------------|-----------------------------|------------|--------------------------|-------|-------|
|                                    | B                           | Std. Error | Beta                     |       |       |
| (Constant)                         | 1.871                       | .196       |                          | 9.563 | .000  |
| วัตถุประสงค์การใช้บริการสารสนเทศ   | -.025                       | .065       | -.028                    | -.392 | .695  |
| แหล่งสารสนเทศ                      | .167                        | .058       | .193                     | 2.902 | .004* |
| เนื้อหาของสารสนเทศ                 | .002                        | .040       | .003                     | .042  | .967  |
| เครื่องมือและวิธีการสืบค้นสารสนเทศ | .018                        | .043       | .029                     | .415  | .678  |
| ภาษาที่เลือกใช้                    | .122                        | .032       | .197                     | 3.827 | .000* |
| ปัญหาการใช้สารสนเทศ                | .001                        | .083       | .001                     | .006  | .995  |
| ภาพรวม                             | .307                        | .055       | .329                     | 5.586 | .000* |

R = .584 R Square = .342, Std. Error of the Estimate = .357 F = 33.979, p-value = 0.000

5. แนวทางในการพัฒนาการบริการสารสนเทศของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1) ด้านสภาพแวดล้อมของห้องสมุด พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการให้ขยายพื้นที่ของห้องสมุด เพื่อให้มีจำนวนที่นั่งเพียงพอแก่นักศึกษา และมีมุมสำหรับอ่านหนังสือที่เป็นส่วนตัว อีกทั้งควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมด้านนอกของห้องสมุดที่ดูมืดครึ้ม ให้มีจุดเด่น หรือจุดสังเกตว่าเป็นห้องสมุด

2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการให้จัดซื้อหนังสือให้มีความทันสมัยและหลากหลาย

3) ด้านบริการของห้องสมุด พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการให้มีระบบการบริการยืม-คืน และสืบค้นแบบออนไลน์

4) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการให้บุคลากรยิ้มแย้มแจ่มใสให้มากกว่านี้ และอยากให้เพิ่มจำนวนให้เพียงพอ บางครั้งดูงานยุ่ง ๆ จึงให้บริการหรือคำแนะนำปรึกษาได้ไม่เต็มที่

5) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการให้จัดให้มีคอมพิวเตอร์อย่างเพียงพอต่อการใช้งาน และปรับปรุงความเร็วของเครือข่ายไร้สายและการเข้าถึง

6) ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับห้องสมุดที่หลากหลายช่องทาง เช่น ติดประกาศในลิฟต์ ป้ายประกาศหน้าห้องสมุด เว็บไซต์คณะ/มหาวิทยาลัย เครือข่ายสังคม เป็นต้น และควรจัดทำเฟซบุ๊กของห้องสมุดคณะเพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสารกับสมาชิก

7) ปัญหาและอุปสรรคการใช้สารสนเทศ ได้แก่ ได้แก่ หาหนังสือไม่เจอ เนื่องจากไม่ทราบวิธีการสืบค้น และใช้เวลาในการค้นหานาน อีกทั้งไม่กล้าเข้ามาสอบถามจากเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

8) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ คือ ควรเพิ่มบริการเครื่องถ่ายเอกสาร รับพรินท์งาน และเข้าเล่ม

## อภิปรายผล

พฤติกรรมการใช้สารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการสารสนเทศของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยผลการทดสอบสมมติฐานสามารถแสดงได้ดังนี้

1. พฤติกรรมการใช้สารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ( $r = .533$ ) เมื่อพิจารณารายด้านของพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ พบว่า วัตถุประสงค์การใช้บริการสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการสารสนเทศอยู่ในระดับต่ำ ( $r = .325$ ) แหล่งสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการสารสนเทศอยู่ในระดับต่ำ ( $r = .420$ ) เนื้อหาของสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการสารสนเทศอยู่ในระดับต่ำ ( $r = .388$ ) เครื่องมือและวิธีการสืบค้นสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการสารสนเทศอยู่ในระดับต่ำ ( $r = .389$ ) ภาษาที่เลือกใช้มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการสารสนเทศอยู่ในระดับต่ำ ( $r = .416$ ) ปัญหาการใช้สารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการสารสนเทศอยู่ในระดับต่ำ ( $r = .346$ ) พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีระดับความสัมพันธ์ในทางบวกจากผลการวิจัยนี้ พบว่า แหล่งสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการสารสนเทศสูงสุด แสดงให้เห็นว่า แหล่งสารสนเทศมีผลต่อคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ ดังผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้สารสนเทศด้านแหล่งสารสนเทศ ที่พบว่า นักศึกษามีพฤติกรรมใช้แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก นักศึกษาย่อมมีการคาด

หวังไว้ว่าห้องสมุดได้มีการจัดหาสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ฐานข้อมูลต่าง ๆ การบริการยืม-คืนออนไลน์ เป็นต้น ส่วนวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศกับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการสารสนเทศมีความสัมพันธ์ต่ำสุด โดยพบว่า นักศึกษามีวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศเพื่อนันทนาการและพักผ่อนหย่อนใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก นักศึกษาย่อมมีความคาดหวังว่าเมื่อเข้ามาห้องสมุดแล้วจะรู้สึกผ่อนคลาย ไม่จำเป็นเป็นการจัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมของห้องสมุด ซึ่งนักศึกษาก็คาดหวังให้ห้องสมุดจัดมุมบริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม การจัดหาหนังสือด้านนันทนาการ อ่านเพื่อความเพลิดเพลินผ่อนคลายอารมณ์ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะนักศึกษาขณะศิลปศาสตร์ที่ได้เข้ามาใช้บริการสารสนเทศของห้องสมุด จะรับรู้ว่าห้องสมุดได้ให้บริการในรูปแบบใดบ้าง และสร้างความพึงพอใจให้ได้มากน้อยแค่ไหนอยากกลับมาเข้าใช้อีกหรือไม่ ซึ่งถ้าหากห้องสมุดมีการบริการที่ขาดตกบกพร่องหรือไม่ได้รับในสิ่งที่ต้องการ นักศึกษาย่อมมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุด ดังนั้นห้องสมุดจะต้องนำสิ่งที่นักศึกษาคาดหวังมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น เมื่อทราบว่านักศึกษาส่วนใหญ่มีพฤติกรรมใช้แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ห้องสมุดจึงควรพัฒนาและปรับปรุงแหล่งสารสนเทศ โดยการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาใช้บริการให้มากขึ้น ซึ่งเป็นการส่งผลต่อความคาดหวังของนักศึกษา เมื่อเข้ามาใช้บริการห้องสมุดแล้วจะได้ตามสิ่งที่คาดหวังไว้

2. ความสัมพันธ์และอำนาจการทำงานของพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของนักศึกษา ได้แก่ วัตถุประสงค์การใช้บริการสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ เนื้อหาของสารสนเทศ เครื่องมือและวิธีการสืบค้นสารสนเทศ ภาษาที่เลือกใช้ และปัญหาการใช้สารสนเทศ มาทำนายความคาดหวังของ

นักศึกษาที่มีต่อการบริการสารสนเทศได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $F = 33.979, p < .01$ ) โดยมีอำนาจการทำนายได้ร้อยละ 34.20 ( $R = .584, R^2 = .342$ ) แสดงว่าพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของนักศึกษามีผลต่อความคาดหวังที่มีต่อการบริการของห้องสมุด ร้อยละ 34.20 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะนักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้บริการห้องสมุดน้อยลง จากผลการศึกษาที่พบว่านักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ส่วนใหญ่จะเข้าใช้บริการห้องสมุดแบบนาน ๆ ครั้ง เนื่องจากมีพฤติกรรมการใช้สารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมีการค้นหาหนังสือหรือข้อมูลต่าง ๆ จากอินเทอร์เน็ตมากขึ้น จึงมีได้คาดหวังว่าห้องสมุดจะมีการบริการสารสนเทศให้กับนักศึกษาที่ตรงกับความต้องการได้อย่างครบถ้วน สมบูรณ์ และทันสมัย อีกทั้งห้องสมุดยังขาดการประชาสัมพันธ์ในการบริการของห้องสมุดทำให้ไม่ทราบว่าห้องสมุดได้มีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง มีการปรับปรุงและเพิ่มบริการใหม่ ๆ และมีการปรับสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้ จึงทำให้นักศึกษาไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าว่าถ้าเข้ามาใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์แล้วจะได้สิ่งที่ตนต้องการมากนัก จึงไม่มีการบอกต่อให้ผู้อื่นเข้ามาใช้บริการ และไม่ได้เข้ามาใช้บริการซ้ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรทิพย์ สว่างเนตร (2555) ที่พบว่า ปัจจัยพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุดที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในคุณภาพการบริการผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยภาพรวมไม่พบความแตกต่างจากการวิเคราะห์ถดถอยพหุขั้นตอนเพื่อหาตัวแปรที่มีอำนาจในการทำนายคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการสารสนเทศ พบว่าพฤติกรรมการใช้สารสนเทศในภาพรวมมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยต่อความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการสารสนเทศของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เท่ากับ .307 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

แหล่งสารสนเทศมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยต่อความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการสารสนเทศเท่ากับ .167 และภาษาที่เลือกใช้มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยต่อความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการสารสนเทศ เท่ากับ .122 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะแหล่งสารสนเทศ และภาษาที่เลือกใช้มีผลต่อความคาดหวังที่มีต่อการบริการของห้องสมุด เนื่องจากแหล่งสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญที่นักศึกษาจะใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้หรือไม่เลือกใช้นั้น โดยพิจารณาจากคุณลักษณะของแหล่งสารสนเทศ วัตถุประสงค์ในการใช้ ความชอบ ทักษะการรู้สารสนเทศ เป็นต้น แต่ในปัจจุบันนักศึกษาส่วนใหญ่มักจะนิยมเลือกแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าแบบสิ่งพิมพ์ เพราะสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และได้ทุกที่ทุกเวลา จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้นักศึกษาเข้ามาใช้บริการห้องสมุดน้อยลง (จุฬารัตน์ ช่างทอง, 2558: 48; กรรณิการ์ ยุทธคราม และภรณ์ ศิริโชติ, 2557: 67) เมื่อนักศึกษาเข้าใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ ย่อมคาดหวังว่าห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์จะเป็นแหล่งสารสนเทศหนึ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการในการใช้บริการสารสนเทศได้ แต่ทั้งนี้ ห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ยังไม่มีบริการให้บริการสารสนเทศแบบออนไลน์ นักศึกษาจึงคาดหวังว่าห้องสมุดควรจะพัฒนาการบริการสารสนเทศให้เป็นไปตามความคาดหวัง เช่น ควรจัดให้มีบริการแนะนำหนังสือ และสื่อใหม่ ๆ ที่มีภายในห้องสมุด ควรให้บริการยืมต่อ (Renew) ผ่านระบบออนไลน์ หรือการใช้แอปพลิเคชันจากโทรศัพท์มือถือ และควรให้บริการจองหนังสือผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น สำหรับภาษาที่เลือกใช้มีผลต่อความคาดหวังที่มีต่อการบริการสารสนเทศของห้องสมุด ทั้งนี้ หนังสือที่เป็นภาษาต่างประเทศมีสถิติการใช้น้อยกว่าภาษาไทย นักศึกษาส่วนใหญ่จะยืมหนังสือที่มีเนื้อหาเป็นภาษาไทยมากกว่าภาษาต่างประเทศ จึงมีความคาดหวังว่าห้องสมุดจะมีการจัดซื้อหนังสือที่มีเนื้อหาภาษาไทยมากกว่า

ทั้งนี้ห้องสมุดได้รับการจัดสรรงบประมาณในทุกปีการศึกษา โดยได้มีการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศที่มีความสอดคล้องกับหลักสูตรรายวิชาที่คณะศิลปศาสตร์เปิดสอน มีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการสารสนเทศ ทั้งอาจารย์และนักศึกษา ก่อนการจัดซื้อ โดยหนังสือที่จัดซื้อจะมีเนื้อหาที่เป็นภาษาไทยเป็นหลัก รองลงมาภาษาอังกฤษ ภาษาจีน และภาษาญี่ปุ่น ซึ่งครอบคลุมหลักสูตรสาขาวิชาต่าง ๆ ได้แก่ การท่องเที่ยว การจัดการการโรงแรม ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น และรายวิชาศึกษาทั่วไปด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ เหตุผลหนึ่งที่ซื้อหนังสือที่มีเนื้อหาภาษาไทยเป็นหลัก เนื่องจากหนังสือต่างประเทศมีราคาค่อนข้างสูง และมีสถิติการใช้ค่อนข้างต่ำ ประกอบกับไม่มีนักศึกษาที่เรียนหลักสูตรนานาชาติ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากผลการศึกษาที่พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้สารสนเทศที่มีเนื้อหาตรงกับความต้องการ อีกทั้งยังพบว่าปัญหาการใช้สารสนเทศ คือ ห้องสมุดมีหนังสือ/ตำราที่มีเนื้อหาไม่ทันสมัย และจำนวนไม่เพียงพอ ดังนั้น ห้องสมุดควรจัดหาและคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศให้มีเนื้อหาสารสนเทศที่สอดคล้องตามหลักสูตรวิชาของคณะศิลปศาสตร์ ได้แก่ สาขาวิชาการท่องเที่ยว สาขาวิชาการจัดการการโรงแรม และสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร โดยทั้งนี้ควรมีการศึกษารายวิชาของหลักสูตรเพื่อให้ได้ทรัพยากรที่มีเนื้อหาที่สอดคล้อง ถูกต้อง เหมาะสม และทันสมัย และประสานงานกับคณาจารย์ประจำสาขาวิชาให้เข้าร่วมในการพิจารณาคัดเลือกและเสนอแนะหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อจัดซื้ออย่างสม่ำเสมอ จะช่วยให้ห้องสมุดได้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาตรงตามหลักสูตรและความ

ต้องการของผู้ใช้สารสนเทศได้มากขึ้น และควรสำรวจความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษา เพื่อจะได้จัดหาเนื้อหาที่หลากหลาย ทันสมัย และตรงกับความต้องการ ซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์กับการเรียนการสอน และการวิจัยได้มากที่สุด สิ่งสำคัญเพื่อให้การดำเนินการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรจัดทำนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นลายลักษณ์อักษร

2. จากผลการศึกษาที่พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้แหล่งสารสนเทศทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ google เป็นต้น ดังนั้น ห้องสมุดควรเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการแหล่งสารสนเทศทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น จัดหาอุปกรณ์ และติดตั้งเครือข่ายไร้สาย Wifi ให้ทั่วถึง เพื่อเชื่อมโยงฐานข้อมูลออนไลน์และแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้พร้อมใช้งาน

3. จากผลการศึกษาที่พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อการบริการสารสนเทศของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยห้องสมุดควรจัดสภาพคอมพิวเตอร์อยู่ในสภาพดีและพร้อมใช้งาน ดังนั้น ห้องสมุดควรมีบุคลากรที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อเข้ามาช่วยดูแลและซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ให้อยู่ในสภาพดีและพร้อมใช้งาน แต่ทั้งนี้ บุคลากรที่ดูแลด้านนี้โดยตรงมีไม่เพียงพอ ทำให้การซ่อมบำรุงรักษาล่าช้า เพื่อเป็นการแก้ปัญหาเบื้องต้น บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดควรมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารบ้างพอสมควร และควรศึกษาหาความรู้และพัฒนาตนเองในด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

4. จากผลการศึกษาที่พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่คาดหวังในด้านบริการของห้องสมุดว่าห้องสมุดควรจัดให้มีบริการแนะนำหนังสือ และสื่อใหม่ ๆ

ที่มีภายในห้องสมุด และควรให้บริการยืมต่อ (Renew) ผ่านระบบออนไลน์ หรือการใช้แอปพลิเคชันจากโทรศัพท์มือถือ ดังนั้น บรรณารักษ์ควรแนะนำและประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการได้ทราบด้วยวิธีการต่าง ๆ ให้หลากหลายช่องทาง เช่น จัดมุมแนะนำหนังสือ และสื่อใหม่ ๆ ทุกปีการศึกษา จัดทำป้ายนิเทศแนะนำหนังสือใหม่ การแนะนำรายชื่อหนังสือใหม่ผ่านเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ของคณะฯ หรือการใช้เครือข่ายสังคม เช่น เฟซบุ๊ก เป็นต้น ส่วนการให้บริการยืมต่อ (Renew) ผ่านระบบออนไลน์ หรือการใช้แอปพลิเคชันจากโทรศัพท์มือถือ นั้น ควรจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อระบบโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติเพิ่มเติม เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบโปรแกรมอัตโนมัติที่ห้องสมุดมีอยู่ในปัจจุบัน

5. จากผลการศึกษาที่พบว่า พฤติกรรมการใช้สารสนเทศในด้านแหล่งสารสนเทศมีผลต่อความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการบริการสารสนเทศ ดังนั้น ห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ซึ่งเป็นแหล่งสารสนเทศหนึ่งที่มีความจำเป็นต้องพัฒนาปรับปรุงการบริการต่าง ๆ ให้หลากหลาย ได้แก่ เพิ่มปริมาณทรัพยากรสารสนเทศทั้งแบบตีพิมพ์และไม่ตีพิมพ์ให้มีปริมาณที่เพียงพอ และมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับหลักสูตรและตรงกับความต้องการควรให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ โดยจัดหาคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่ทันสมัย มีระบบเครือข่ายที่รวดเร็ว มีความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลแบบออนไลน์ มีจุดการบริการ Wifi อย่างทั่วถึง และมีบุคลากรควรจะได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะ โดยการศึกษาต่อ ฝึกอบรมทั้งในหลักสูตรระยะสั้น หรือระยะยาว เพื่อให้มีความชำนาญในงานพร้อมที่จะให้คำแนะนำปรึกษา ตอบคำถามเพื่อให้ผู้ใช้ได้เข้าถึงสารสนเทศ และมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการว่าผู้ใช้จะได้ในสิ่งที่คาดหวัง

6. จากข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการบริการสารสนเทศของห้องสมุดคณะ

ศิลปศาสตร์ ที่พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการให้ห้องสมุดขยายพื้นที่ เพื่อให้มีจำนวนที่นั่งเพียงพอแก่นักศึกษา และมีมุมสำหรับอ่านหนังสือที่เป็นส่วนตัว ดังนั้น ห้องสมุดควรนำเสนอแนวทางต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณาขออนุมัติงบประมาณมาปรับปรุงอาคารห้องสมุด และจัดซื้อครุภัณฑ์เพิ่มเติม

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรมีการศึกษาพฤติกรรมการใช้สารสนเทศและความคาดหวังของอาจารย์ที่มีต่อการบริการสารสนเทศของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อนำผลข้อมูลมาเปรียบเทียบกับนักศึกษา และมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงทรัพยากรสารสนเทศและการบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดให้มีคุณภาพ

2. ควรมีการศึกษาศักยภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุดในแต่ละปีอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลให้พฤติกรรมการใช้บริการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

3. ควรมีการศึกษาวิเคราะห์ห้องค์ประกอบปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการห้องสมุด เพื่อนำมาวิเคราะห์หาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับปรุงการให้บริการและพัฒนารูปแบบของห้องสมุดให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

4. ควรมีการศึกษาแบบเชิงคุณภาพเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดคณะทุกแห่งในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์เปรียบเทียบการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อจะได้นำข้อมูลมากำหนดแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับหลักสูตรและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

## เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ ยุทธคราม และภรณ์ ศิริโชติ. (2557). การใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ห้องสมุดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *อินฟอร์เมชัน*, 21(2), 65-72.
- กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.
- กาญจนา แก้วเทพ. (2553). *สื่อสารมวลชน : ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: อินฟินิตี้เพลส.
- จุฑารัตน์ ช่างทอง. (2558). การคัดเลือกแหล่งสารสนเทศเพื่อการเรียนของนักศึกษาปริญญาตรี. *วารสารมนุษยสังคมปริทัศน์*, 17(2), 47-56.
- จุฑารัตน์ ปานผดุง. (2559). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริการของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. *วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, 27(1), 123-132.
- ชลภัส วังษ์ประเสริฐ, สมาน ลอยฟ้า และเพ็ญพันธ์ เพชรสร. (2556). พฤติกรรมสารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *วารสารมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์*, 30(3), 157-196.
- ดวงใจ วงษ์เศษ. (2556). พฤติกรรมแสวงหาและการใช้สารสนเทศของอาจารย์และนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์มิชชั่น มหาวิทยาลัยนานาชาติเอเชีย-แปซิฟิก. *สุทธิปริทัศน์*, 27(82), 97-114.
- บุหลัน กุลวิจิตร. (2558). การใช้สารสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรีคณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร. *Veridian E-Journal ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 8(1), 868-886.
- พนารมย์ เกียรติลีลานันท์. (2552). การประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดในมหาวิทยาลัย. *วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 19(2), 249-256.
- พรชนิตร์ สีนาราช และคณะ. (2557). ความคาดหวังของอาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการบริการห้องสมุดเพื่อสนับสนุนงานวิจัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น. *อินฟอร์เมชัน*, 21(1), 31-45.
- พรทิพย์ สว่างเนตร. (2555). คุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. *สุทธิปริทัศน์*, 26(79), 7-25.
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2534). *การวิเคราะห์ผู้รับสาร*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Hinkle, D.E. (1998). *Applied Statistics for the Behavioral Sciences*. Boston: Houghton Mifflin.
- Oak, Meenal. (2016). Assessing the Library Users Expectations: A Select Study of Management Institutions in Savitribai Phule Pune University (SPPU), Pune, India. *International Journal of Library & Information Science*, 5(3), 149-158.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1990). *Delivery Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: Free Press.
- Wilson, T.D. (2000). Human Informtion Behaviour. *Informing Science*, 3(2), 49-55.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: Harper and Row.