



การศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการบริการสำนักวิทยบริการ
และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต



วิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา0106451

ประสบการณ์วิชาชีพทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ภาคเรียนที่ 2

หลักสูตรบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

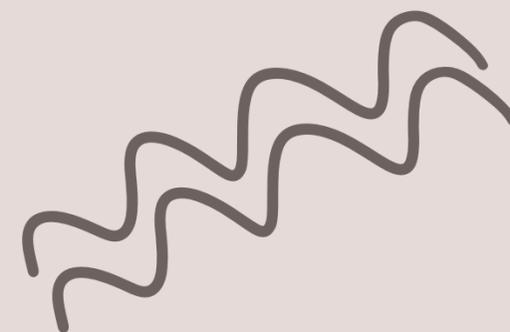
มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา



ความเป็นมาและความสำคัญ



การศึกษาเป็นสิ่งที่ช่วยพัฒนามนุษย์ ให้เป็นส่วนประกอบที่สำคัญของสังคม สามารถก่อประโยชน์อย่างสูงสุดให้แก่สังคมได้ ในปัจจุบันทุกประเทศถือว่าการพัฒนาการศึกษาเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาประเทศ แลสถาบันทรัพยากรการเรียนรู้และเทคโนโลยีดิจิทัล จึงเป็นแหล่งทางวิชาการที่สำคัญ ซึ่งขาดไม่ได้สำหรับการศึกษาในทุกๆระดับ โดยเฉพาะการศึกษาในระดับวิทยาลัย แลสถาบันทรัพยากรการเรียนรู้และเทคโนโลยีดิจิทัล คือหัวใจของการศึกษาในมหาวิทยาลัย จะต้องอาศัยหนังสือเป็นรากฐานการศึกษาและการค้นคว้าวิจัยทั้งสิ้น สถาบันทรัพยากรการเรียนรู้และเทคโนโลยีดิจิทัล จึงเป็นแหล่งค้นคว้าวิชาความรู้ทุกแขนงวิชาที่มีการสอนในมหาวิทยาลัย และความรู้ขั้นสูงทั่วไปการบริการเป็นหัวใจสำคัญของสถาบันทรัพยากรการเรียนรู้และเทคโนโลยีดิจิทัล เช่นเดียวกับที่เป็นหัวใจของการศึกษาเพราะห้องสมุดทุกแห่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ที่ดีที่สุด และให้ผู้ใช้ผู้ใช้ได้รับประโยชน์มากที่สุด ผู้ใช้จะคาดหวังสิ่งต่างๆ ซึ่งเขาคาคคิดว่าจะต้องมีหรือสามารถช่วยเหลือเขาได้จึงเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งของบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ที่จะต้องรู้จักผู้ใช้ของตนและเข้าใจถึงความต้องการของเขาเหล่านั้นด้วยว่ามีความต้องการสิ่งใดและบริการใดจากสถาบันทรัพยากรการเรียนรู้และเทคโนโลยีดิจิทัล



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

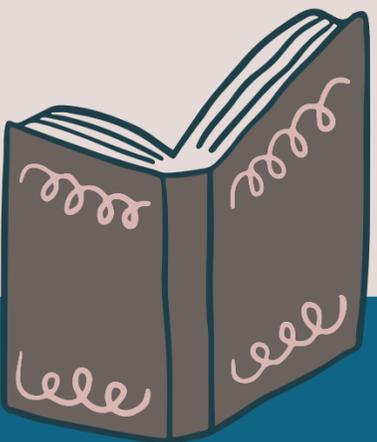
1. เพื่อทราบความต้องการของผู้ใช้บริการบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
2. เพื่อทราบปัญหาการใช้บริการบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต



ขอบเขตของการวิจัยและกลุ่มตัวอย่าง

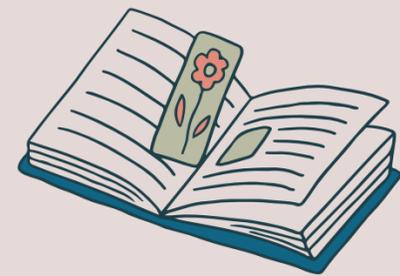
การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ซึ่งประชากรที่ใช้ครั้งนี้คือ นิสิต มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี
ชั้นปีที่ 1-4 มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตที่เข้าใช้บริการ



คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

1. **การบริการ** หมายถึง การให้บริการรูปแบบกิจกรรมและบริการทรัพยากรสารสนเทศของบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
2. **ความต้องการการใช้บริการ** หมายถึง ความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ในด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการ ด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ
3. **ผู้ใช้บริการ** หมายถึง ผู้ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต เพื่อนำข้อมูลมาใช้ประกอบการพัฒนางาน
2. เพื่อทราบปัญหาการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตเพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ



แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิราพร วงษ์พาดกลาง (2565) ได้สรุปว่าการบริการ หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับ ผู้รับบริการได้ซึ่งการกระทำด้วยร่างกายคือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทางและวิธีการ พูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกได้ ๒ ดังนี้

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอนและเทคนิคของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ ตรงตามความต้องการมากที่สุด

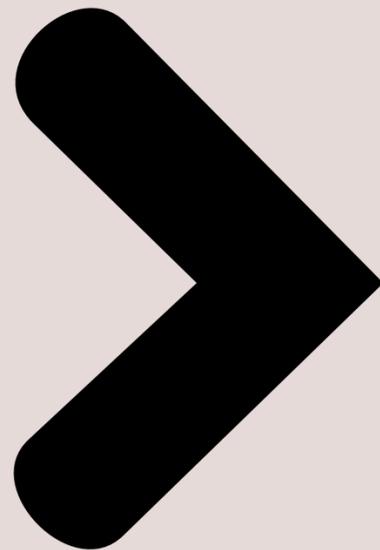
2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทางและการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดี ย่อมสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับบริการได้เป็นอย่างดีได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยา ท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจนให้เกียรติมีหางเสียง



กรอบแนวคิดการวิจัย

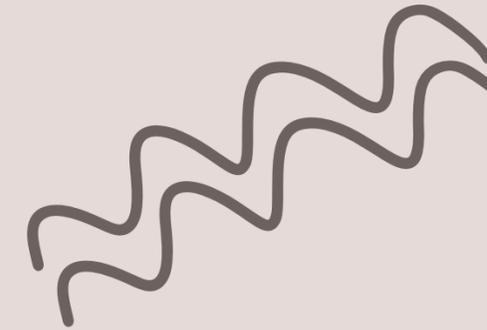
ตัวแปรต้น

- เพศ
- ระดับการศึกษา
- คณะที่ศึกษา



ตัวแปรตาม

- ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
- ด้านบริการ
- ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- ด้านสถานที่



วิธีการดำเนินงานวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1-4 มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1-4 มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ที่เข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างวันที่ 3 พฤศจิกายน ถึงวันที่ 20 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2569



วิธีการดำเนินงานวิจัย



วิธีสร้างและพัฒนาเครื่องมือในงานวิจัย

1. ศึกษาตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
2. ศึกษาและกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย
3. สร้างแบบสอบถามสำหรับใช้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
4. นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบคำถามและแบบสอบถาม
5. นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้ว หาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยคำนวณหาค่าดัชนีที่มีความสอดคล้อง Index of item objective congruence (IOC)
6. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง นำมาวิเคราะห์จำแนกรายข้อ (r) และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ค่าความเชื่อมั่น 0.89
7. นำเครื่องมือที่ผ่านการทดสอบแล้วเสนอที่ปรึกษา เพื่อปรับปรุงแก้ไขและจัดทำเครื่องมือฉบับสมบูรณ์



วิธีการดำเนินงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม

1. เพศ
2. ชั้นปี
3. กลุ่มสาระวิชา

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการใช้บริการ
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย ทั้ง 5 ด้าน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ



