

แนวทางการพัฒนาห้องสมุดที่พึงประสงค์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

Guideline for the Development of Library in Sisaket Rajabhat University

ลำพิ่ง บัวจันทร์

Lampung Boujanaut

บรรณารักษ์, สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

Librarian, Bureau of Academic Support and Service, Sisaket Rajabhat University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของนักศึกษา อาจารย์และบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ 2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาห้องสมุดที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 กลุ่มตัวอย่างในการเก็บแบบสอบถาม คือ นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร จำนวน 370 คน โดยการเทียบสัดส่วนแยกตามสถานภาพ ผู้วิจัยเจาะจงเฉพาะผู้ที่เคยเข้าใช้บริการห้องสมุดจากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ กลุ่มที่ 2 กลุ่มเป้าหมายผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึก คือ ผู้บริหาร อาจารย์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ผู้ใช้บริการห้องสมุด จำนวน 13 คน กลุ่มที่ 3 กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม คือ ผู้บริหาร อาจารย์ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจำนวน 15 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ แบบสนทนากลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอผลการวิจัยดังนี้

1. พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ พบว่า มีความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยส่วนใหญ่เข้าใช้บริการในช่วงเวลา 13.00-16.30 น. และเวลาที่เข้าใช้บริการโดยเฉลี่ยแต่ละครั้ง 2 ½-3 ชั่วโมง เหตุผลอันดับหนึ่งในการเข้าใช้บริการห้องสมุด คือ เพื่ออ่านหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่างๆ ภายในห้องสมุด และเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ ส่วนพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของอาจารย์ และบุคลากร พบว่า มีความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยส่วนใหญ่เข้าใช้บริการในช่วงเวลา ช่วงเวลา 08.30-13.00 น. และเวลาที่เข้าใช้บริการโดยเฉลี่ยแต่ละครั้ง 2 ½ -3 ชั่วโมง เหตุผลอันดับหนึ่งในการเข้าใช้บริการห้องสมุด คือ เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต และ เพื่อใช้เป็นสถานที่ค้นคว้าสารสนเทศทำวิจัย ทำผลงานวิชาการ

2. การบริหารจัดการ และการให้บริการของห้องสมุดที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของอาจารย์ บุคลากร และนักศึกษามหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐานตามข้อกำหนดมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ห้องสมุดควรมีแนวทางในการพัฒนา 8 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างและการบริหารงาน 2) ด้านงบประมาณและการเงิน 3) ด้านบุคลากร 4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 5) ด้านอาคารสถานที่ และครุภัณฑ์ 6) ด้านการบริการ 7) ด้านความร่วมมือระหว่างห้องสมุด และ 8) ด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

คำสำคัญ : แนวทาง แนวทางการพัฒนา ห้องสมุดที่พึงประสงค์

ABSTRACT

The purposes of this research are 1) to study library usage behavior at Sisaket Rajabhat university of students, teachers and personnel 2) to study desirable library development guidance of the university. The sample is people who have used the library classifying into 3 groups, namely the first group is 370 collected questionnaires with comparing proportion by status and accidental sampling method comprising students, teachers and personnel while the second is 13 persons using in-depth interview from administrators, teachers and librarian and finally the third group is 15 persons using focus group technique from administrators, teachers and concerning persons. Questionnaires, interview

and focus group are tools in this research while statistical methods are average and standard derivation. Results show that:

1. The students' library behaviors usage are 1–2 times per week at 1 pm–4.30 pm with 2 ½ –3 hours per time where newspapers and publications reading are reason of the usage. Teachers and personnel's usage are 1–2 times per week at 8.30 am–1.00 pm with 2 ½ –3 hours per time where internet usage and searching research information are reason.

2. Management system and services of the library following the regulations for standardization of libraries in higher education institutions and responding to the requirements of teachers, personnel and students. The library should have 8 development guidance as following 1) structure and management 2) budget and financial 3) personnel 4) information resources 5) building and facilities 6) services 7) cooperation between libraries and 8) concerned other areas.

Keywords: Guidance, Development guidance, Desirable library

บทนำ

ห้องสมุดเป็นปัจจัยที่สำคัญของการศึกษาในระดับอุดมศึกษา เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูล ข่าวสาร ความรู้และวิชาการต่าง ๆ ที่นักศึกษาและบุคลากร สามารถค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมได้ตลอดเวลา สามารถเลือกหาความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ได้อย่างหลากหลาย ตามความสนใจและความต้องการของตนเอง และเนื่องจากในปัจจุบันข้อมูล ข่าวสาร ความรู้และวิชาการต่าง ๆ เกิดขึ้นใหม่ตลอดเวลา ห้องสมุดจึงมีหน้าที่ช่วยสนับสนุนให้นักศึกษาและบุคลากรเป็นผู้ที่ทันสมัยทันต่อเหตุการณ์ เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เกิดนิสัยรักการอ่าน และการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เกิดความรู้อันเป็นรากฐานในการค้นคว้าวิจัยสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ (มัลลิกา ทองแถม, 2559, น.1) ดังยุทธศาสตร์ใหม่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติ 20 ปี (พ.ศ. 2560–2579) ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการยกระดับคุณภาพการศึกษา โดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีกลยุทธ์เพื่อพัฒนาแหล่งเรียนรู้ให้เอื้อต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต และพัฒนาคุณภาพการบริการทรัพยากรการเรียนรู้ โดยมีตัวชี้วัดจากจำนวนแหล่งเรียนรู้ที่ได้รับการพัฒนาให้สามารถจัดการศึกษา จัดกิจกรรมการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่มีคุณภาพเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถวัดได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อทรัพยากรการเรียนรู้ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพิ่มขึ้น (มัลลิกา ทองแถม, 2559, น.1)

จากยุทธศาสตร์ใหม่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นตามพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว ได้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และภารกิจของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ที่มีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการอ่าน การสอน การวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการบริการวิชาการแก่สังคม ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต ซึ่งนับว่าเป็นแหล่งสนับสนุน ส่งเสริมด้านทรัพยากรสารสนเทศ แหล่งการเรียนรู้ ที่สำคัญให้กับนักศึกษาและบุคลากรอย่างแท้จริง ดังนั้นห้องสมุด จะต้องทำการพัฒนาและปรับปรุงห้องสมุดให้ได้มาตรฐาน มีคุณภาพ และประสิทธิภาพอยู่เสมอ ให้มีความทันสมัย เหมาะสม และสอดคล้องกับภาวะสังคม และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป มีการบริการที่มีคุณภาพ เป็นมาตรฐาน (สายธาร สุเมธอติคม, โสภา ไทยลา และบัวระภา กลยนิษฐ์, 2556, น.1) อย่างไรก็ตามห้องสมุดในสถานการณ์ปัจจุบันจะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ปรับเปลี่ยนบทบาท และมีกระบวนการของการบริการ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ที่มีความต้องการข้อมูลข่าวสารในเวลาอันรวดเร็วโดยไม่จำกัดเวลา และสถานที่ เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงเอกสาร และค้นคว้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริการของห้องสมุดจะต้องมีความมุ่งมั่นต่อคุณภาพ หากห้องสมุดไม่ได้รับการพัฒนาให้ก้าวหน้า ทันสมัย ตลอดจนไม่สามารถจัดการบริการที่ดี ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ได้ ผู้ใช้ก็จะหันไปใช้บริการอื่นๆ ที่สะดวกกว่า สามารถสนองตอบความต้องการและวิถีการดำรงชีวิตได้มากกว่า (Murillo, 2004, p. 125)

ในทางกลับกันพบว่าปัจจุบันห้องสมุดมีจำนวนผู้ใช้บริการนับวันจะลดลงเรื่อยๆ สาเหตุหนึ่งอาจเนื่องมาจากห้องสมุดขาดการพัฒนาที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ หรือพัฒนาแล้วแต่ยังไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการจริงๆ ขาดการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการทุกประเภท กอปรกับห้องสมุดยังไม่มีรูปแบบในการให้บริการที่เด่นชัดแน่นอน ทำให้

มีผลกระทบกับการทำแผนยุทธศาสตร์ การจัดทำงบประมาณ การจัดอาคารสถานที่ และการดำเนินงานของห้องสมุด ตลอดจนกลุ่มผู้ใช้บริการของห้องสมุดมีความหลากหลาย ทำให้ผู้ใช้บริการมีความต้องการในการให้บริการของห้องสมุดที่หลากหลายตาม จึงจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายในการพัฒนาห้องสมุดให้มีคุณภาพ เป็นมาตรฐาน ทั้งนี้ เพื่อเตรียมพร้อมในการให้บริการและเพื่อรองรับความต้องการในการศึกษาค้นคว้าข้อมูลสารสนเทศที่หลากหลายของนักศึกษา บุคลากร ตลอดจนบุคคลภายนอก อันจะส่งผลให้คุณภาพของบัณฑิตที่ผลิตออกไปนั้นบรรลุผลตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย จากสภาพปัญหาที่มีผลกระทบดังกล่าวจึงเป็นปัญหาที่มีความสำคัญที่จะต้องทำวิจัยในเรื่องนี้ เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานห้องสมุด อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงพัฒนางานบริการให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นผลงานวิจัยยังจะนำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำแผนการดำเนินงาน และเพื่อกำหนดเป้าหมายคุณภาพของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาห้องสมุดที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาที่ศึกษาได้แก่ การดำเนินงานของห้องสมุดตามกรอบมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 เมืองประกอบที่สำคัญ ได้แก่ 1) โครงสร้างและการบริหาร 2) งบประมาณและการเงิน 3) บุคลากร 4) ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด 5) อาคาร สถานที่และครุภัณฑ์ 6) การบริการ 7) ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด และ 8) ความคิดเห็นด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. ขอบเขตด้านตัวแปรที่จะศึกษา ได้แก่
 - 2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ชั้นปีที่ศึกษา สถานภาพ
 - 2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการใช้ห้องสมุด และแนวทางการพัฒนาห้องสมุดที่พึงประสงค์
3. ขอบเขตด้านประชากร มี 3 กลุ่ม โดยจำแนกประชากรทั้งหมด จำนวน 10,096 คน ประชากรและกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้
 - กลุ่มที่ 1 คือ นักศึกษาภาคปกติ อาจารย์ และบุคลากร จำนวน 370 คน
 - กลุ่มที่ 2 คือ ผู้บริหาร อาจารย์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ผู้ใช้บริการห้องสมุด จำนวน 13 คน
 - กลุ่มที่ 3 คือ ผู้บริหาร อาจารย์ และผู้ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 15 คน
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย มกราคม-ธันวาคม 2562

วิธีดำเนินการวิจัย

- การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสม (Mix method) มีวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้
1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม
 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และแบบบันทึกการสนทนากลุ่ม
 4. สถานที่ทำการวิจัย ผู้วิจัยทำการวิจัยในมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
 5. การวิเคราะห์ผลข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Summative Content Analysis) และการถอดบทเรียนจากการสนทนากลุ่ม

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร

พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษของนักศึกษา พบว่า นักศึกษามีความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 74.3 โดยส่วนใหญ่เข้าใช้บริการในช่วงเวลา 13.01-16.30 น. จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7 และเวลาที่เข้าใช้บริการโดยเฉลี่ยแต่ละครั้ง 2 ½-3 ชั่วโมง จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 เหตุผลอันดับหนึ่งในการเข้าใช้บริการห้องสมุด คือ เพื่ออ่านหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่างๆ ภายในห้องสมุด จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 62.1 รองลงมาคือ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 และเพื่อค้นคว้าสารสนเทศประกอบการทำรายงาน จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 ส่วนพฤติกรรม การใช้ห้องสมุดของอาจารย์ และบุคลากร พบว่า มีความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 70.6 โดยส่วนใหญ่เข้าใช้บริการในช่วงเวลา ช่วงเวลา 08.30-12.00 น. และช่วงเวลา 12.01-13.00 น. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 และเวลาที่เข้าใช้บริการโดยเฉลี่ยแต่ละครั้ง 2 ½ -3 ชั่วโมง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 64.7 เหตุผลอันดับหนึ่งในการเข้าใช้บริการห้องสมุด คือ เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 64.7 รองลงมาคือ เพื่อใช้เป็นสถานที่ค้นคว้าสารสนเทศทำวิจัย ผลงานวิชาการ

ส่วนที่ 2 แนวทางการพัฒนาห้องสมุดที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้บริการ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่มผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาห้องสมุดที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ พบว่าห้องสมุดควรมีแนวทางในการพัฒนา 8 ด้าน ตามกรอบมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาดังนี้

1) **ด้านโครงสร้างและการบริหาร** ห้องสมุดควรเร่งดำเนินการให้มีโครงสร้างการบริหารงานอย่างชัดเจน โดยมีสถานภาพเทียบเท่าหน่วยงานทางวิชาการระดับคณะของมหาวิทยาลัย ควรมีการกำหนดนโยบายในการบริหารงานเป็นลายลักษณ์อักษร มีการแบ่งหน่วยงานและระบุสายงานการบังคับบัญชาอย่างชัดเจน ควรมีคณะกรรมการกำหนดนโยบาย คณะกรรมการบริหารห้องสมุด และคณะกรรมการประสานงาน ในการดำเนินงานห้องสมุดควรเป็นอิสระในการบริหารงาน มีโครงสร้างและการบริหารในลักษณะห้องสมุดสมัยใหม่ เพื่อดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2) **ด้านงบประมาณและการเงิน** ห้องสมุดควรได้รับการจัดสรรงบประมาณตามเกณฑ์ และสัดส่วนที่เหมาะสมเพียงพอสำหรับการดำเนินงานของห้องสมุดในทุกด้าน งบประมาณของห้องสมุดต้องแยกเป็นอิสระ รายได้จากกิจกรรมและบริการให้ส่วนเป็นค่าใช้จ่ายที่จำเป็นของห้องสมุด นอกเหนือจากงบประมาณที่ได้รับจัดสรรทุกปี ควรจัดกิจกรรมหารายได้หรือมีการจัดหารายได้อื่นนอกเหนือจากงบประมาณประจำปี

3) **ด้านบุคลากร** ควรพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในงานต่างๆ เช่น มีทักษะด้านภาษาอังกฤษ มีความรู้ในเนื้อหาที่เป็นสหสาขาวิชา มีความรู้เชิงลึกในเนื้อหาที่เป็นสาขาเฉพาะทางส่งเสริมให้มีโอกาสก้าวหน้าในระดับสูงอย่างจริงจัง มีแรงจูงใจและค่าตอบแทนที่ดี มีบุคลากรระดับวิชาชีพ และบุคลากรงานสนับสนุนมีจำนวนเพียงพอ และเหมาะสมกับการปฏิบัติงานต่างๆ ตามโครงสร้างของห้องสมุดสมัยใหม่ ส่งเสริมบุคลากรทุกระดับให้มีโอกาสได้รับการศึกษา ฝึกอบรม และเข้าประชุมสัมมนาทั้งภายในและระหว่างประเทศ รวมทั้งได้รับการพัฒนาตนเองในรูปแบบต่างๆ ไม่ต่ำกว่า 2 ครั้งต่อปี

4) **ด้านทรัพยากรสารสนเทศ** ควรมีจำนวนทรัพยากรเป็นไปตามมาตรฐานตามความจำเป็นของสาขาวิชาที่เปิดสอน และสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย มีการจัดเก็บและค้นคืนทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทอย่างเป็นระบบ มีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่เอื้อต่อการเข้าถึงได้โดยไม่จำกัดวัน เวลา สถานที่ มีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่เพียงพอ มีเนื้อหาที่หลากหลายครอบคลุม และมีความทันสมัย เร่งดำเนินการจัดหา และพัฒนาทรัพยากรทุกประเภทให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ควรมีการจัดหา จัดเก็บ และเผยแพร่องค์ความรู้ของมหาวิทยาลัย ควรดำเนินการจัดทำสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือดิจิทัล เพื่อให้เกิดความทันสมัย น่าสนใจ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับห้องสมุด

5) **ด้านอาคารสถานที่ และครุภัณฑ์** ควรเร่งดำเนินการพัฒนาอาคารสถานที่ให้เกิดความคล่องตัว โดยคำนึงถึงความต้องการใช้พื้นที่ในอนาคต และนึกถึงความสะดวกสบาย หรือความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการให้มากที่สุด จัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับการบริการให้มีประสิทธิภาพ เพียงพอ จัดบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และดึงดูดผู้ใช้บริการ

มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบครัน มีพื้นที่นั่งอ่านค้นคว้าอย่างเหมาะสมและเพียงพอตามมาตรฐาน มีการตกแต่งภายในและภายนอกให้สวยงาม ทันสมัย จัดพื้นที่บริการที่หลากหลาย มีการจัดแบ่งพื้นที่ใช้สอยแยกเป็นสัดส่วนชัดเจน จัดห้องศึกษาเดี่ยว ห้องศึกษากลุ่ม และห้องนำเสนอ สำหรับนักศึกษาและอาจารย์ตามความเหมาะสม จัดอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ ครัวมีมุม อาหาร เครื่องดื่ม บริการในห้องสมุด เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ครัวมีสถานที่ไว้สำหรับถ่ายเอกสารในห้องสมุด

6) **ด้านการบริการ** ครัวเร่งพัฒนางานบริการให้รวดเร็ว สะดวก ที่ตรงและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เน้นการบริการเชิงรุก หรือการให้บริการถึงตัวผู้ใช้บริการ มุ่งสร้างบริการที่แตกต่างให้กับผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม เข้าถึงผู้ใช้บริการโดยตรง เช่น การให้บริการวิจัยแก่กลุ่มอาจารย์ที่มีความต้องการช่วยเหลือในด้านการวิจัย ครัวจัดการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว และมีบริการเฉพาะกลุ่มหรือเฉพาะรายบุคคล สร้างมาตรฐานการบริการความรู้ในทุกรูปแบบ ให้สอดคล้องกับแนวทางการจัดการเรียนการสอนที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัย ครัวมีระบบยืม-คืน ด้วยตนเองอัตโนมัติ โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่พร้อมครุภัณฑ์และอุปกรณ์ที่ทันสมัย เข้ามาใช้บริการ เพิ่มช่องทางการบริการทางหนังสือ ผ่านทางเฟซบุ๊ก ไลน์ หรือช่องทางการแจ้งเตือนต่างๆ ครัวมีบริการตอบคำถามออนไลน์ มีบุคลากรคอยโต้ตอบตลอดเวลา ครัวมีจุดรับคืนหนังสือตามคณะหรือสถานที่ต่างๆ เพิ่มขึ้น ในบริเวณภายในมหาวิทยาลัย ครัวมีโซน 24 ชม. ไว้คอยบริการ ครัวมีระบบ VPN เพื่อความสะดวกในการค้นหาเอกสารวิชาการ ครัวมีบริการเขียนอ้างอิงและเขียนบรรณานุกรม

7) **ด้านความร่วมมือระหว่างห้องสมุด** ครัวพัฒนาทรัพยากรให้ทันสมัยเพื่อเข้าสู่ความร่วมมืออย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม ครัวสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงเพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันทุกด้าน โดยคำนึงถึงหลักการประหยัดและประสิทธิภาพการให้บริการ ร่วมมือกับห้องสมุดอื่นในการแบ่งปันทรัพยากรสารสนเทศ การบริการ การบริหารและการพัฒนาบุคลากร หรืออยู่ในรูปของเครือข่ายความร่วมมือ เพื่อเพิ่มความเข้มแข็งด้านการบริการและลดค่าใช้จ่ายของห้องสมุด ครัวมีความร่วมมือกับอาจารย์ผู้สอนเพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาเข้าใช้บริการ

8) **ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง** ห้องสมุดควรศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของผู้ใช้บริการ เพื่อให้สามารถจัดบริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด ครัวสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ เช่น เปิดช่องทางการสื่อสารให้ผู้ใช้บริการเสนอความคิดเห็นได้และสามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว ครัวเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ หรือเพิ่มวิธีการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข่าวสารโดยทั่วถึง ถูกต้อง และรวดเร็ว ครัวลดกฎระเบียบของห้องสมุดลง และสามารถยืดหยุ่นได้ มีระบบอินเทอร์เน็ต ที่เร็ว แรง เสถียร มีการจัดบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ไปบริการวิชาการ/จัดกิจกรรมห้องสมุดต่างๆ ตามคณะและสาขาต่างๆ รวมถึงลงสู่ชุมชนเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง ครัวมีระบบการตรวจสอบการนำหนังสือออกจากห้องสมุดโดยไม่ผ่านการยืมอย่างจริงจัง ครัวติดตั้งกล้องวงจรปิดอย่างทั่วถึงเพื่อเพิ่มความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น ครัวมีการจัดอบรมการเขียนรายงานเชิงวิชาการและการเขียนอ้างอิง บรรณานุกรมตามแบบฉบับที่เป็นมาตรฐานของมหาวิทยาลัย

อภิปรายผลการวิจัย

1. พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร

จากผลการวิจัย พบว่า นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร มีความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร มีเวลาว่างจากการเรียนการสอน การทำงาน ไม่มากนัก ส่งผลให้มีพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดที่มากศึกษาค้นคว้าในห้องสมุดเปลี่ยนไป โดยมีพฤติกรรมบริการผ่านช่องทางอื่นๆ ได้ เช่น ยืมต่อหรือสืบค้นทรัพยากรผ่าน Web Opac ค้นหาหนังสือโดยใช้บริการ Book Droop หรือค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ E-book เนื่องจากปัจจุบันรูปแบบการบริการของห้องสมุดมีการเปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยีที่มีความทันสมัย ผู้ใช้บริการจึงมีเวลาเข้ามาใช้บริการห้องสมุดโดยตรงน้อยลง แต่หันมาใช้เทคโนโลยีในการบริการเพิ่มมากขึ้น เพราะสะดวก รวดเร็ว อยู่ที่ไหนก็ค้นได้ ทุกที่ ทุกเวลา ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันศักดิ์ พวงอก, (2556, น.385) ที่พบว่าเทคโนโลยีในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารกันได้สะดวก รวดเร็ว มีสารสนเทศจำนวนมากที่ผู้คนสามารถสืบค้นได้ทางอินเทอร์เน็ตทำให้ผู้คนเข้าถึงข้อมูลได้จากทุกที่ทุกเวลาไม่จำกัดเฉพาะการเข้าใช้ภายในห้องสมุดเท่านั้น นอกจากนี้แล้วผลการวิจัยยังพบอีกว่า ส่วนใหญ่นักศึกษาเข้าใช้บริการในช่วงเวลา 13.01-16.30 น. อาจารย์ และบุคลากร เข้าใช้บริการช่วงเวลา 08.30-13.00 น. ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่า นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร อาจมีเวลาว่างไม่ตรงกัน ด้วยต่างหน้าที่ต่างภารกิจ ส่งผลให้ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน และเวลาที่เข้าใช้

บริการโดยเฉลี่ยแต่ละครั้ง 2 ½ -3 ชั่วโมง สาเหตุที่เป็นเช่นนี้ก็อาจเกิดจากมีการกิจอื่นๆ ที่ต้องทำในวันเดียวกัน ต้องแบ่งเวลาในการเข้าใช้บริการห้องสมุดกับเวลาทำงานอย่างอื่น เรียนบ้าง ทำงานกลุ่มกับเพื่อนๆ ทำรายงาน สอนหนังสือ ทำวิจัยบ้าง จึงส่งผลให้มีเวลาในการเข้าใช้บริการห้องสมุดไม่มากนัก สำหรับเหตุผลอันดับหนึ่งในการเข้าใช้บริการห้องสมุด ของนักศึกษา คือ เพื่ออ่านหนังสือและสิ่งพิมพ์ต่างๆ ภายในห้องสมุด และ เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ ส่วนเหตุผลอันดับหนึ่งในการเข้าใช้บริการห้องสมุดของอาจารย์และบุคลากร คือ เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต และเพื่อใช้เป็นสถานที่ศึกษาค้นคว้าสารสนเทศ จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่าเหตุผลในการเข้าใช้บริการของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรแตกต่างกัน เนื่องจากมีบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบแตกต่างกัน นักศึกษาจะเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อมุ่งเน้นเรื่องการอ่าน และพักผ่อนหย่อนใจ ค้นหาความรู้เพิ่มเติมนอกห้องเรียน เพื่อต้องการพักผ่อนสมอง ผ่อนคลายความตึงเครียด เกิดความเพลิดเพลินใจสบายใจ จากการเรียน ส่วนอาจารย์ และบุคลากรส่วนใหญ่จะเข้ามาใช้บริการอินเทอร์เน็ต เพื่อสืบค้นหาข้อมูลต่างๆ เพิ่มพูนความรู้ เตรียมการสอน หรือเพื่อทำงานวิจัย ทำผลงานวิชาการตามความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cullen, (2001, p.679) ที่พบว่า อาจารย์มหาวิทยาลัยมีความต้องการพื้นที่ที่เงียบสงบและมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า และวิจัย และยังสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของห้องสมุดที่ว่า ห้องสมุดมีไว้เพื่อการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ ค้นคว้าวิจัย จรรโลงใจ พักผ่อนหย่อนใจอย่างแท้จริง

2. แนวทางการพัฒนาห้องสมุดที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางทางการพัฒนาห้องสมุดที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ตามกรอบมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และมองว่าแนวทางทุกด้านล้วนมีความสำคัญต่อการพัฒนาห้องสมุดเป็นอย่างมาก ดังนั้นจึงขอนำเสนอที่ละประเด็นดังนี้

1) **ด้านโครงสร้างและการบริหาร** ผลวิจัยชี้ให้เห็นว่าเป็นสิ่งสำคัญ และจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องผลักดัน หรือขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนาให้เติบโต นั่นหมายความว่าห้องสมุดต้องมีการปรับโครงสร้างและการบริหาร โดยเร่งดำเนินการให้มีโครงสร้างการบริหารงานอย่างชัดเจน โดยยกฐานะเป็นสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีสถานภาพเทียบเท่าหน่วยงานทางวิชาการระดับคณะของมหาวิทยาลัย ห้องสมุดจะต้องมีการปรับหรือโครงสร้างองค์กรใหม่ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงาน ผลการศึกษาสอดคล้องกับ บานชื่น ทองพันชั่ง, (2554, น.33) ควรมีการกำหนดนโยบายในการบริหารงานเป็นลายลักษณ์อักษร มีการแบ่งหน่วยงานและระบุสายงานการบังคับบัญชาอย่างชัดเจน ควรมีคณะกรรมการกำหนดนโยบาย คณะกรรมการบริหารห้องสมุด และคณะกรรมการประสานงาน ซึ่งคณะกรรมการเหล่านี้ควรมีอธิการบดีเป็นประธาน มีรองอธิการบดีที่รับผิดชอบด้านห้องสมุดและคณบดีคณะต่างๆ เป็นคณะกรรมการ กรรมการชุดนี้มีหน้าที่วางแผนงานห้องสมุดให้มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยเพื่อให้เกิดการพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน ในการดำเนินงานห้องสมุดควรเป็นอิสระในการบริหารงาน มีโครงสร้างและการบริหารในลักษณะห้องสมุดสมัยใหม่ เพื่อการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อนันต์ศักดิ์ พวงอก, (2556, น.363) จากสภาพปัจจุบันจะเห็นได้ว่าห้องสมุดมีโครงสร้างการบริหารที่ซับซ้อน สถานภาพของห้องสมุดเป็นเพียงกลุ่มงานหนึ่งภายใต้สำนักส่งเสริมและบริการวิชาการ จึงส่งผลให้ผู้บริหารห้องสมุดไม่มีอำนาจการตัดสินใจในบางเรื่อง และไม่มีอิสระในการบริหารจัดการ ระบบการทำงานเกิดความล่าช้า และหากห้องสมุดมีโครงสร้างที่ชัดเจน ถูกต้องตามกฎหมาย กระทั่งก่อตั้งเป็นสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จะส่งผลให้การบริหารจัดการเกิดประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการได้รับจัดสรรงบประมาณที่เพิ่มมากขึ้น มีกรอบอัตรากำลังบุคลากรเพิ่มขึ้น และจะทำให้เกิดการพัฒนาด้านอื่นๆ ตามมา ส่งผลให้ห้องสมุดเกิดภาพลักษณ์ที่ดีในอนาคต

2) **ด้านงบประมาณและการเงิน** พบว่าห้องสมุดควรได้รับการจัดสรรงบประมาณตามเกณฑ์ และสัดส่วนที่เหมาะสม เพียงพอสำหรับการดำเนินงานของห้องสมุดในทุกด้าน การขาดแคลนงบประมาณหรือมีงบประมาณน้อยย่อมทำให้การบริหารและดำเนินงานมีอุปสรรค มีจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน เพราะงบประมาณที่ได้รับไม่เพียงพอ สำหรับการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ เทคโนโลยีสมัยใหม่ ไม่สามารถก่อสร้างอาคารใหม่และจัดซื้อครุภัณฑ์ที่มีมาตรฐานได้ ซึ่งจากมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ได้ระบุไว้ว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรได้รับงบประมาณอย่างน้อยร้อยละ 8 ของงบดำเนินการทั้งหมดของสถาบันอุดมศึกษา (สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย, 2544, ออนไลน์) อย่างไรก็ตามผลการวิจัยยังพบแนวทางว่างบประมาณของห้องสมุดต้องแยกเป็นอิสระ รายได้จากกิจกรรมและบริการให้สงวนเป็นค่าใช้จ่ายที่จำเป็นของห้องสมุด นอกเหนือจากงบประมาณที่ได้รับจัดสรรทุกปี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะห้องสมุดจะได้

ใช้จ่ายงบประมาณให้ตรงตามความต้องการ และจำเป็นเร่งด่วนในการพัฒนาองค์กรให้เกิดคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุริทอง ศรีสะอาด, (2544, น.27) ที่พบว่างบประมาณห้องสมุดต้องแยกเป็นอิสระรายได้จากกิจกรรมและบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ได้สงวนไว้สำหรับเป็นค่าใช้จ่ายที่เป็นของห้องสมุด นอกเหนือจากงบประมาณที่ได้รับ นอกจากนี้แล้วห้องสมุดควรจัดกิจกรรมหารายได้ หรือมีการจัดหารายได้อื่นนอกเหนือจากงบประมาณประจำปี เช่น จัดอบรมสัมมนาให้ความรู้ต่างๆ ที่เป็นการหารายได้เข้าห้องสมุด เพื่อให้มีงบประมาณใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้นอีกช่องทางหนึ่ง

3) ด้านบุคลากร แนวทางที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ห้องสมุดต้องพัฒนาเป็นอันดับต่อมา คือการพัฒนาบุคลากร เนื่องจากเป็นพื้นฐานในการพัฒนาทุกสิ่งทุกอย่างในห้องสมุด “คน” เป็นหัวใจหลักขององค์กร บุคลากรต้องได้รับการพัฒนาให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มีความรู้เชิงลึกในเนื้อหาที่เป็นสาขาเฉพาะทาง รวมทั้งควรมีความรู้ในเนื้อหาที่หลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภรรษตรา แสนนา, (2554, น.186) ที่พบว่าบรรณารักษ์หรือนักสารสนเทศที่ทำงานในห้องสมุดต้องมีความสามารถที่หลากหลาย มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาความเชี่ยวชาญของตนเอง สามารถรองรับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการและสังคมที่เปลี่ยนไป ปรับแนวคิดในการให้บริการใหม่ โดยทำหน้าที่และบทบาทให้สามารถเป็นที่พึ่งพิงของผู้ใช้บริการได้ อีกประเด็นหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมากในสถานการณ์ปัจจุบัน คือบุคลากรห้องสมุดควรมีทักษะด้านภาษาอังกฤษ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภรรษตรา แสนนา, (2552, น.201) ที่พบว่าผู้ให้บริการยังมีความรู้จำกัดทักษะด้านภาษาต่างประเทศ ทั้งนี้เนื่องจากมาจากสารสนเทศที่ให้บริการในห้องสมุดไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะภาษาไทย และผู้ให้บริการไม่ได้มีเพียงคนไทย ดังนั้น ผู้ให้บริการต้องมีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารแบบเผชิญหน้า การสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ต่างๆ หรือคอยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการค้นหาข้อมูลต่างประเทศได้ด้วย (พรพรรณ จันทร์แดง, 2557, น.16-17) นอกจากนี้ควรส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพ มีโอกาสได้รับการศึกษา ฝึกอบรม เข้าประชุมสัมมนา รวมทั้งได้รับการพัฒนาด้านในรูปแบบต่างๆ ไม่ต่ำกว่า 2 ครั้งต่อปี เพื่อเพิ่มศักยภาพด้านวิชาการ พัฒนาต่อยอดองค์ความรู้ ตลอดจนแนวคิดที่จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาตนเอง และองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลำพึง บัวจันอัฐ, (2559, น.73) ที่พบว่า มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ ให้มีศักยภาพในด้านต่างๆ อย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อห้องสมุดจะได้เกิดการพัฒนามีคุณภาพและมาตรฐานต่อไป

4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า นอกจากการจัดหาทรัพยากรให้ครบถ้วน ทันสมัย หลากหลายรูปแบบแล้ว ห้องสมุดควรมีการจัดหา จัดเก็บ และเผยแพร่องค์ความรู้ของมหาวิทยาลัย โดยการจัดทำมุมหรือ Collection สารสนเทศที่เป็นองค์ความรู้ของมหาวิทยาลัย เช่น จัดหาหนังสือ ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวกับมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จัดบริการทรัพยากรสารสนเทศ และนิทรรศการเผยแพร่องค์ความรู้สถาบันให้ครบทุกมิติ หรืออาจทำเป็นหอจดหมายเหตุ เพื่อบอกเล่าเรื่องราวประวัติความเป็นมาตั้งแต่มีการจัดตั้งมหาวิทยาลัยจนถึงปัจจุบัน โดยการถ่ายทอดเรื่องราวเป็นการบรรยายพร้อมภาพประกอบ หรืออาจจะเขียนเล่าเรื่องเหตุการณ์สำคัญ ที่เข้าใจได้ง่าย รวมทั้งประวัติบุคคลสำคัญต่างๆ ที่มีส่วนผลักดันให้เกิดการก่อตั้งมหาวิทยาลัยขึ้น สถานที่ รูปภาพ หรือเหตุการณ์ที่เป็นประวัติศาสตร์ไว้ เพื่อให้เป็นแหล่งศึกษาเรียนรู้ของคนรุ่นหลังให้เกิดความภาคภูมิใจ และควรดำเนินการจัดทำสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือดิจิทัล เพื่อให้เกิดความทันสมัย น่าสนใจ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับห้องสมุด นอกจากนี้แล้วทรัพยากรสารสนเทศจะต้องครบถ้วนตามหลักสูตรที่เปิดสอน เพียงพอและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ มีความหลากหลาย มีคุณภาพ มีความทันสมัย เน้นการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าพฤติกรรมสารสนเทศของเยาวชนหรือคนรุ่นใหม่เน้นใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์และอินเทอร์เน็ตจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันหรือกลายเป็นแหล่งสารสนเทศประจำตัว ห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศประเภทตีพิมพ์ไม่ใช่องค์ประกอบหลักของการเรียนรู้ของผู้ใช้ในสมัยนี้อีกต่อไป ดังนั้นห้องสมุดในปัจจุบันจึงต้องปรับตัวเพื่อให้เป็นแหล่งเรียนรู้ของคนยุคใหม่ที่สามารถเข้ามาทำกิจกรรมได้หลากหลายตามความต้องการได้ตลอดเวลา (จุฑารัตน์ ช่างทอง, 2554, น. 167)

5) ด้านการบริการ พบว่าแนวทางที่น่าสนใจและควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในด้านการบริการของห้องสมุดและกำลังเป็นที่ต้องการคือ ห้องสมุดควรเน้นการบริการเชิงรุก หรือการให้บริการถึงตัวผู้ใช้บริการ มุ่งสร้างบริการที่แตกต่างให้กับผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม เข้าถึงผู้ใช้บริการโดยตรง เช่น การให้บริการสนับสนุนวิจัยแก่กลุ่มอาจารย์ที่มีความต้องการความช่วยเหลือในด้านการวิจัย (Research Support) สำหรับการให้บริการด้านการวิจัย กำลังเป็นที่ต้องการของนักวิชาการเป็นอย่างมากที่มีความต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการนี้ซึ่งจะเป็นประโยชน์และเกิดคุณค่าอย่างมากสำหรับ

นักวิจัยที่ต้องการข้อมูล หรือสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด ต้องการให้ห้องสมุดบริการค้นหาข้อมูลด้านการวิจัย และมีบริการสืบค้นงานวิจัย มีการจัดอบรมเทคนิคการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบต่างๆ ให้กับนักวิจัย หรือจัดอบรมความรู้ด้านการวิจัยให้กับนักวิจัยใหม่ มีห้องสำหรับประชุมกลุ่มย่อยให้นักวิจัยได้เรียนรู้ร่วมกัน และมีการประชาสัมพันธ์ว่าห้องสมุดมีบริการอะไรบ้างสำหรับนักวิจัย ตลอดจนมีงานวิจัยใหม่ๆ อะไรบ้างให้นักวิจัยโดยเฉพาะจากหนังสือ เอกสารตำรา หรือจากหนังสือตำราต่างประเทศ (Text book) หรือจากฐานข้อมูลออนไลน์ให้ความช่วยเหลือหรือเป็นที่พึ่งพิงในการทำงานวิจัยให้ประสบความสำเร็จ โดยมีทุกสิ่งที้นักวิจัยต้องการคอยช่วยสนับสนุนแนะนำข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนช่วยสอน ช่วยอบรมในการให้ได้มาซึ่งข้อมูลสำหรับทำวิจัย หรือขอผลงานทางวิชาการ รวมทั้งมีการจัดนิทรรศการเผยแพร่งานวิจัยใหม่ๆ หรือเทคนิคใหม่ๆ ในการทำวิจัย มีบริการแปลภาษาต่างประเทศให้กับนักวิจัย มีบริการเขียนอ้างอิงและเขียนบรรณานุกรม สำหรับผู้ใช้ที่มีความต้องการ เพื่อให้เกิดความหลากหลายในการบริการ และเพิ่มความสะดวกสบายให้กับนักวิจัยด้วย นอกจากนี้ห้องสมุดควรมีระบบยืม-คืน ด้วยตนเองอัตโนมัติ โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่พร้อมครุภัณฑ์และอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาให้บริการ ระบบนี้จะช่วยลดภาระของบรรณารักษ์ยืม-คืน ให้มีเวลาไปทำภาระงานอื่นได้เพิ่มมากขึ้น เพราะไม่ต้องมาคอยนั่งเคาเตอร์เพื่อบริการยืมคืนทั้งวันอีกต่อไป ผู้ใช้บริการจะสามารถยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเองได้อย่างรวดเร็ว สะดวก (ลำพึง บัวจันทร์, 2559, น.72-73) และห้องสมุดควรเพิ่มช่องทางการบริการทางหนังสือคืน ผ่านทางเฟซบุ๊ก โลก หรือช่องทางการแจ้งเตือนอื่นๆ นอกเหนือจากทาง e-mail จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น และทางห้องสมุดเองก็จะได้รับหนังสือกลับคืนตามระยะเวลาที่กำหนด ยังมีอีกประเด็นที่น่าสนใจและเป็นความท้าทายสำหรับงานห้องสมุดคือ ควรมีบริการตอบคำถามออนไลน์ มีบุคลากรคอยโต้ตอบตลอดเวลา อายากรู้อะไรต้องได้รู้ สำหรับประเด็นที่เป็นข้อค้นพบใหม่ที่เกิดจากการวิจัย เนื่องจากห้องสมุดต่างประเทศได้ทำมานานแล้ว แต่ห้องสมุดของเรายังไม่เคยทำ หากห้องสมุดสามารถทำให้เกิดขึ้นได้จะส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่เกินความคาดหมาย ผู้ใช้พึงพอใจกับในสิ่งที่เขาได้รับ นอกจากจะทำให้ห้องสมุดเกิดภาพลักษณ์ที่ดีแล้ว ผู้ใช้บริการจะหวนกลับมาใช้บริการห้องสมุดซ้ำแล้วซ้ำอีก ซึ่งผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าความต้องการของผู้ใช้มีมากขึ้นกว่าที่ผ่านมาโดยเฉพาะการให้บริการเข้าถึงข้อมูลแบบออนไลน์ที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงบริการของห้องสมุดได้จากทุกที่ทุกเวลารวมถึงการได้รับบริการสะดวกรวดเร็ว อีกหนึ่งแนวทางที่น่าสนใจคือห้องสมุดควรขยายพื้นที่ในการให้บริการตามจุดต่างๆ บริเวณภายในมหาวิทยาลัย ควรมีโซน 24 ชม.ไว้คอยบริการ แนวทางที่ได้จากผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของ ถันดา สิทธิจักร และจิราภรณ์ จันทร์อารักษ์, (2550, น.123) ที่พบว่า ห้องสมุดควรขยายพื้นที่ให้บริการให้กว้างขึ้น และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันต์ศักดิ์ พวงอก, (2556, น. 366) ที่พบว่า ผู้บริหารและผู้ใช้บริการมีความคาดหวังที่จะให้มีการขยายระยะเวลาการให้บริการ ดังนั้นห้องสมุดจึงควรมีกลยุทธ์ในการขยายพื้นที่ให้บริการไปยังจุดต่างๆ ของมหาวิทยาลัย เช่น หอพักนักศึกษา มุมใดมุมหนึ่งของโรงอาหารหรือตามคณะต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เข้ามาอ่านหนังสือ ใช้อินเทอร์เน็ต ทำการบ้าน หรือใช้เป็นแหล่งพบปะและแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน ในการจัดพื้นที่ดังกล่าวห้องสมุดควรอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้โดยการจัดหาสถานที่ที่เหมาะสม มีโต๊ะเก้าอี้สำหรับอ่านหนังสือ มีไวไฟ (wifi) ให้บริการ มีปลั๊กไฟสำหรับคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีห้องสมุดเป็นหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบเพื่อให้ได้รับบริการที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว สามารถเข้าใช้ได้จากทุกที่ทุกเวลา และอินเทอร์เน็ตมีความเร็วสูง มีเสถียรภาพ และท้ายสุดห้องสมุดควรมีบริการระบบ VPN เพื่อความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งระบบให้บริการต่างๆ จากเครือข่ายภายนอกมหาวิทยาลัย ได้ ผู้ใช้สามารถเข้าถึง เพื่อการค้นคว้าข้อมูลต่าง ๆ ของห้องสมุด เปรียบเสมือนผู้ใช้กำลังนั่งค้นข้อมูลอยู่ในห้องสมุด แต่ใช้งานจากภายนอกมหาวิทยาลัย อยู่ที่ไหนก็สามารถค้นได้ ทุกที่ ทุกเวลา สะดวก สบาย โดยไม่ต้องเดินทางมาใช้บริการในห้องสมุด เสมือนหนึ่งมีห้องสมุดติดตามตนเองไปตลอดเวลา (พรพรรณ จันทร์แดง, 2557, น.11)

6) ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ พบว่าห้องสมุดควรจัดบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้และดึงดูดผู้ใช้บริการ มีบริการครบครัน หลากหลาย ครบวงจร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าห้องสมุดในมิติใหม่ต้องเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่สร้างและออกแบบในรูปแบบที่ทันสมัย (Modern) และมีบรรยากาศที่มีชีวิตชีวา มีสีสัน รวมถึงมีศูนย์บริการไอทีครบวงจร มีร้านอาหาร ร้านกาแฟ ร้านขายของที่ระลึก มีลานจัดเป็นเวทีการแสดงกลางแจ้ง และจัดกิจกรรมนอกประสงค์ได้ เพื่อให้ออกคล่องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ สร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ และสร้างนิสัยรักการอ่านอย่างยั่งยืนสำหรับทุกเพศทุกวัย (อนันต์ศักดิ์ พวงอก, 2559, น.39) มีการจัดแบ่งพื้นที่ใช้สอยแยกเป็นสัดส่วนชัดเจน และหลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับทรงพันธ์ เจริญประสงค์, (2552, น. 80) ที่กล่าวว่า ห้องสมุดควรมีการสร้างพื้นที่ในการพูดคุย สังสรรค์ ประชุม พื้นที่สำหรับ

คนเฉพาะกลุ่ม เพื่อให้เกิดความหลากหลาย และตอบสนองกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุด และยังสามารถคล้องกับงานวิจัยของ วรพจน์ วีรพลิน, (2550, น.60) ที่ได้ศึกษาความต้องการรูปแบบห้องสมุดที่พึงประสงค์ของบุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการวิจัย พบว่าด้านสถานที่ ควรเป็นแหล่งข้อมูลและการเรียนรู้ที่มีเทคโนโลยีครบครัน ทันสมัย มีมุมผ่อนคลายสบายๆ เป็นมุมสันตนาการ สถานที่กว้างขวาง สงบ สะอาด อากาศเย็น โปร่ง โล่งสบาย มีการแบ่งมุมการใช้บริการรูปแบบต่างๆ มีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย และควรมีระบบรักษาความปลอดภัยในอาคารอย่างรัดกุม (ลำพึง บัวจันอัฐ, 2559, น.73)

7) ด้านความร่วมมือระหว่างห้องสมุด จากการผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารและผู้ใช้บริการต้องการให้ห้องสมุดมีความร่วมมือกับห้องสมุดอื่นในด้านการใช้ทรัพยากรร่วมกัน เพราะในสภาพปัจจุบันห้องสมุดได้รับการจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอต่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ จึงส่งผลให้ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดมีจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอกับความต้องการ อีกทั้งหนังสือที่มีก็เนื้อหาค่า ไม่ทันสมัย แต่ผู้ใช้มีความต้องการใช้จำนวนมาก ดังนั้นแนวทางที่จะช่วยแก้ปัญหาได้คือห้องสมุดต้องมีการสร้างความร่วมมือกับห้องสมุดอื่นในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน แม้ว่าห้องสมุดแต่ละแห่งอาจจะมีทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่เหมือนกันแต่สามารถแลกเปลี่ยนหรือใช้ทรัพยากรร่วมกันได้ แนวทางในการร่วมมือกัน ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏควรจัดตั้งกลุ่มเครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏขึ้นมา อาจจะเป็นกลุ่มใหญ่หรืออาจจัดตั้งกลุ่มย่อยตามภูมิภาค เพื่อให้สมาชิกของห้องสมุดแต่ละแห่งสามารถขอใช้ทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุดได้ และร่วมมือกันในการจัดซื้อทรัพยากรประเภทอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้สมาชิกของห้องสมุดทุกแห่งได้ใช้ร่วมกันได้ (อนันศักดิ์ พวงอก, 2556, น. 389) นอกจากการใช้ทรัพยากรร่วมกันแล้วเครือข่ายยังสามารถร่วมกันแก้ปัญหา และพัฒนาระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพร่วมกัน (ศมรตรา แสนวา, 2552, น.161) เทคโนโลยีสารสนเทศร่วมกันทุกด้าน โดยคำนึงถึงหลักการประหยัดและประสิทธิภาพของการบริการ (สุรทอง ศรีสะอาด, 2544, น.200) ปัจจุบันห้องสมุดได้พยายามพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือด้านต่างๆ ให้เกิดขึ้น โดยมีเป้าหมายเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงาน และเป็นการประหยัดงบประมาณตามแนวคิดของห้องสมุดยุคใหม่ เพื่อเพิ่มความเข้มแข็งด้านการบริการและลดค่าใช้จ่ายของห้องสมุดที่ไม่จำเป็นลง เช่น ความร่วมมือภายในห้องสมุดซึ่งผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประสานงานกันเพื่อหาแนวทางพัฒนาคุณภาพของการบริการสารสนเทศร่วมกัน ความร่วมมือระหว่างห้องสมุด ได้แก่ การจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน การทำรายการบรรณานุกรมร่วมกัน การให้บริการสารสนเทศระหว่างห้องสมุด รวมไปถึงความร่วมมือในการบริหารจัดการองค์กร การพัฒนาบุคลากรและการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ (ศมรตรา แสนวา, 2552, น.188-189) การสร้างเครือข่ายจะช่วยลดงบประมาณในการจัดซื้อ ลดปัญหาการซื้อหนังสือที่ซ้ำซ้อนกัน และประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บด้วย (ภาษิณี ปานน้อย, 2553, น. 86)

นอกจากนี้ผลงานวิจัยยังมีข้อค้นพบที่เป็นแนวทางท้าทายสำหรับห้องสมุด คือ การจัดห้องสมุดให้เป็นพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ (Learning space) ไร้คอยบริการ โดยจัดให้มีพื้นที่การแลกเปลี่ยน เรียนรู้ร่วมกันสำหรับความต้องการมีพื้นที่นี้เพื่อตอบสนองความต้องการเรียนรู้ที่หลากหลายของผู้ใช้ เช่น พื้นที่การเรียนรู้ผ่านการฟัง การดู การเล่น การแสดงออก และการพูด พื้นที่เพื่อการพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แบ่งปันประสบการณ์ และการวิเคราะห์ วิจารณ์ พื้นที่เพื่อการลงมือปฏิบัติหรือทดลองทำเอง โดยห้องสมุดจะต้องเพิ่มโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล เช่น Wifi อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในห้องสมุด ซึ่งแนวทางนี้เป็นแนวโน้มในอนาคตที่ห้องสมุดสมัยใหม่ต้องจัดไว้ให้บริการผู้ใช้เพื่อให้เกิดห้องสมุดแห่งการเรียนรู้ เพื่อเพิ่มโลกการเรียนรู้ที่ไร้ขีดจำกัดต่อไป และผลการค้นพบอีกประการหนึ่งที่เป็นหัวใจของการบริการคือการจัดให้ห้องสมุดเป็น แหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ (Learning Resources) เป็นศูนย์รวมแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ รวมองค์ความรู้ต่างๆ เป็นแหล่งสร้างประสบการณ์เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความคิด ความรู้ ต่อเนื่องไปจนถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเป็นแหล่งใช้ทรัพยากรที่หลากหลาย ก่อให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต ดังนั้นหากแนวทางที่ค้นพบจากงานวิจัยนี้ ห้องสมุดสามารถดำเนินการให้เกิดขึ้นได้จะส่งผลให้ห้องสมุดมีความโดดเด่น ทันสมัย สมกับเป็นห้องสมุดยุคใหม่ เพื่อคนรุ่นใหม่อย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) มหาวิทยาลัย

1.1) มหาวิทยาลัยควรนำแนวทางที่เป็นผลจากการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นตัวกำหนดทิศทางและนโยบายของห้องสมุดมหาวิทยาลัยให้ชัดเจนอย่างเป็นรูปธรรม ตระหนักในคุณค่าและเห็นความสำคัญของห้องสมุดในฐานะที่เป็นแหล่งสนับสนุนการเรียนการสอน การบริการวิชาการ การค้นคว้าวิจัยที่สำคัญที่สุดของมหาวิทยาลัย

1.2) มหาวิทยาลัยควรปรับโครงสร้างการบริหารงานของห้องสมุด โดยเร่งดำเนินการให้มีโครงสร้างการบริหารงานอย่างชัดเจน ยกฐานะเป็นสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีสถานภาพเทียบเท่าหน่วยงานทางวิชาการระดับคณะของมหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการองค์กรให้เกิดคุณภาพ

1.3) มหาวิทยาลัยควรสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาห้องสมุดให้เป็นไปตามเกณฑ์ มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา อย่างน้อยร้อยละ 8 ของงบดำเนินการทั้งหมดของมหาวิทยาลัย หรือในสัดส่วนที่เหมาะสม

2) ห้องสมุดมหาวิทยาลัย

2.1) ห้องสมุดควรกำหนดแนวทางที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้เป็นเป้าหมายหลักของการทำแผนยุทธศาสตร์ในแต่ละปี เนื่องจากแนวทางการพัฒนาห้องสมุดนี้อาจจะไม่สามารถทำให้สำเร็จในระยะเวลาสั้นๆ ควรจะมีการวางแผนการพัฒนาห้องสมุดทั้งระยะสั้นและระยะยาว

2.2) ห้องสมุดต้องทำแผนในการพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มศักยภาพด้านวิชาการ วิชาชีพ พัฒนาต่อยอดองค์ความรู้ ตลอดจนแนวคิดที่จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาตนเอง องค์กร และส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพ มีโอกาสได้รับการศึกษา ฝึกอบรม เข้าร่วมประชุมสัมมนาอย่างต่อเนื่อง

2.3) ห้องสมุดควรเน้นการบริการเชิงรุก หรือการให้บริการถึงตัวผู้ใช้บริการ มุ่งสร้างบริการที่แตกต่างให้กับผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม

2.4) ห้องสมุดควรมีการจัดหา จัดเก็บ และเผยแพร่องค์ความรู้ของมหาวิทยาลัย โดยการจัดทำมุมหรือ Collection สารสนเทศที่เป็นองค์ความรู้ของมหาวิทยาลัย หรืออาจทำเป็นหอจดหมายเหตุ เพื่อบอกเล่าเรื่องราวประวัติศาสตร์ความเป็นมาตั้งแต่มีการจัดตั้งมหาวิทยาลัยจนถึงปัจจุบัน ไว้เพื่อให้เป็นแหล่งศึกษาเรียนรู้ของคนรุ่นหลังให้เกิดความภาคภูมิใจ

2.5) ห้องสมุดต้องมีการสร้างความร่วมมือกับห้องสมุดอื่นในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันทุกด้าน โดยคำนึงถึงหลักการประหยัด และประสิทธิภาพการให้บริการ

2.6) ควรจัดห้องสมุดให้เป็นพื้นที่สำหรับการเรียนรู้ (Learning space) ให้เป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ (Learning Resources) เป็นศูนย์รวมองค์ความรู้ต่างๆ เพื่อให้เกิดความโดดเด่น ทันสมัย

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพห้องสมุดของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

2) ควรศึกษาคุณลักษณะของบรรณารักษ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการของห้องสมุดของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

3) ควรศึกษารูปแบบของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษที่เหมาะสมต่อการให้บริการทั้งแก่นักศึกษา บุคลากรและบุคคลภายนอก

เอกสารอ้างอิง

- จุฬารัตน์ ช่างทอง. (2554). รูปแบบพฤติกรรมสารสนเทศของเยาวชนไทยจากการศึกษาโดยใช้ทฤษฎีฐานราก. (วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต.) ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ทรงพันธ์ เจริญประสงค์. (2552). การให้บริการห้องสมุดสมัยใหม่: แนวโน้มในปัจจุบันและความท้าทายในอนาคต. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บานชื่น ทองพันธ์. (2554). แนวโน้มการพัฒนาห้องสมุดในสังกัดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่: สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พรพรรณ จันทะแดง. (2557). ห้องสมุดยุคใหม่ (Modern Library). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ภาณี ปานน้อย. (2553). การบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มัลลิกา ทองแถม. (2559). แนวทางการพัฒนาห้องสมุดที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรแม่สอด. กำแพงเพชร: มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- ลันดา สิทธิจักร และจิราภรณ์ จันทะอารักษ์. (2551). ความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อการใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชลบุรี. ชลบุรี: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชลบุรี.
- ลำพึง บัวจันอัฐ. (2560). การจัดการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ. ศรีสะเกษ: มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.
- _____. (2559). ความคาดหวังของบุคลากรสายวิชาการต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. ศรีสะเกษ: มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.
- วรพจน์ วีรพลิน. (2550). ความต้องการรูปแบบห้องสมุดที่พึงประสงค์ของบุคลากร และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พ.ศ. 2550. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ศุภรชตรา แสนวา. (2562). แนวทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่เกณฑ์การคุณภาพ. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. (2544). ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544. สืบค้น 27 พฤศจิกายน 2561. จาก <http://www.mua.go.th>
- สายธาร สุเมธอติคม, โสภิตา ไทยลา และบัวระภา กลยนิษฐ์. (2556). ระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินคุณภาพการบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล โดยใช้ LibQUAL+TM กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล.
- สุรทอง ศรีสะอาด. (2544). แนวทางการพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปสู่เกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อนันต์ศักดิ์ พวงอก. (2556). การพัฒนากลยุทธ์การสร้างคุณค่าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- _____. (2559). การศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. ศรีสะเกษ: มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.
- Cullen. (2001). Perspectives on user satisfaction surveys. *Library Trends*, 49(4), 662–686.
- Murillo, D. M. (2004). *The value of service in the library and information science curriculum*. Unpublished master's thesis, University of Texas at Austin.