



## รายงานการวิจัยบุคลากร (R2R)

เรื่อง

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี  
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560  
The development of service quality of the Office of Academic  
Resources and Information Technology Information Rajabhat  
Maha Sarakham University

ณัฐกัญญ์ ชาภูคำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2561

## ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีงบประมาณ2561)



### รายงานการวิจัยบุคลากร (R2R)

เรื่อง

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี  
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560  
The development of service quality of the Office of Academic  
Resources and Information Technology Information Rajabhat  
Maha Sarakham University

ณัฐกัญย์ ชาภูคำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามปีงบประมาณ2561)

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 และนำผลการศึกษาไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ให้ดียิ่งขึ้นตามหลักบริการที่ดีต่อไป ซึ่งงานวิจัยเล่มนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ขอขอบคุณผู้มีส่วนร่วมในการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย ขอขอบคุณหน่วยงานที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่ให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี มาโดยตลอด

คุณค่าและประโยชน์จากงานวิจัยเล่มนี้ ผู้วิจัยขออุทิศเพื่อบูชา มารดา และบูรพาจารย์ ที่ให้การอบรมสั่งสอน ให้สติปัญญาและคุณธรรมเกิดขึ้น อันเป็นเครื่องนำชีวิตสร้างความเจริญด้านการศึกษาและประสิทธิ์ประสาทวิชาให้ผู้วิจัยจนประสบผลสำเร็จ

ณัฐกัญย์ ชาภูคำ

2561



**Title** The development of service quality of the Office of Academic Resources and Information Technology Information Rajabhat Maha Sarakham University

**Researcher** Nuttakan Chapukam

**Organization** : Office of Academic Resources and Information Technology

**Year Of Grant** : 2017

**Research Completed** : 2018

### ABSTRACT

This research has the objective. For the development of service quality of the Office of Academic Resource and Information Technology, Rajabhat Mahasarakham University. The samples used in the study were those who came to use the service. Information and Technology Resource Center Rajabhat Mahasarakham University The 378 students were randomly selected by random sampling. The research instrument was a set of questionnaires, divided into 5 areas, 29 items. Data were analyzed using percentage, mean and standard deviation.

The results of the research revealed that the users had opinions about the development of service quality. The overall level is very high. In summary, each issue is as follows. Information Resources At the high level ( $\bar{x} = 3.39$ ), the process The overall service level is very high. ( $\bar{x} = 4.37$ ). Overall, the level ( $\bar{x} = 4.51$ ) was the highest. facilities The overall level ( $\bar{x} = 3.64$ ) and public relations Overall, the level ( $\bar{x} = 4.11$ )

What is the development? Know how to improve service quality.

Development of information service quality To be more effective. To fully meet the needs of users.



## สารบัญ

หัวเรื่อง

หน้า

กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทคัดย่อ.....	ข
ABSTRACT.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตการวิจัย.....	2
- ด้านเนื้อหา.....	2
- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	2
- พื้นที่วิจัย.....	2
- ระยะเวลาการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>4</b>
ข้อมูลพื้นฐานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	4
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ.....	18
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการคุณภาพการบริการ.....	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	24
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....</b>	<b>25</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	25



เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25
การสร้างเครื่องมือการวิจัยและหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย.....	26

## สารบัญ(ต่อ)

### หัวเรื่อง

#### หน้า

การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>28</b>
ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	28
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะการใช้งาน.....	29
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ.....	30
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาและปรับปรุง.....	35
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>37</b>
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	37
สรุปผลการวิจัย.....	37
อภิปรายผล.....	38
ข้อเสนอแนะ.....	40
บรรณานุกรม.....	41
ภาคผนวก.....	42
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	43
ประวัติผู้ศึกษา.....	49



## สารบัญตาราง

ตาราง ที่		หน้า
4.1	สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	28
4.2	จำนวนครั้งที่เข้าใช้.....	29
4.3	ช่วงเวลาของการใช้งาน.....	30
4.4	ประเภทของบริการ.....	30
4.5	ค่าเฉลี่ยและเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพการใช้ บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคามโดยรวม และรายด้าน.....	31
4.6	ค่าเฉลี่ยและเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพการ ใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านทรัพยากรห้องสมุด.....	31
4.7	ค่าเฉลี่ยและเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพการใช้ บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ.....	32
4.8	ค่าเฉลี่ยและเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	33
4.9	ค่าเฉลี่ยและเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพการใช้ บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก.....	34
4.10	ค่าเฉลี่ยและเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม ด้านการประชาสัมพันธ์.....	35



## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	ภาพที่ 1 สำนักวิทยบริการฯ.....	6
2.1	แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	24
2.2	แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักวิทยบริการฯ.....	9



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญ

การให้บริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด เป็นเป้าหมายขององค์กรทุกแห่งทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างก็แข่งขันการบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐจึงได้เร่งดำเนินการให้มีการปรับปรุงให้การบริการที่ดี ซึ่งผู้ใช้บริการก็คาดหวัง จะได้รับการบริการที่จัดให้อย่างมีประสิทธิภาพโดยมีการปรับปรุงระบบการให้บริการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การสร้างจิตสำนึกต่อการบริการ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการและความเป็นนักวิชาชีพต่อไป

ซึ่งในการจัดให้บริการแก่ ผู้ใช้บริการนั้น มีข้อที่ควรคำนึงถึงและยึดถือปฏิบัติ คือ ต้องให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการ ของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก โดยนำความต้องการของผู้ใช้มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้จะเห็นว่า การให้บริการมีความเหมาะสมแล้วก็ตาม และต้องให้บริการซึ่ง ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เนื่องจากคุณภาพของการบริการ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (สมิต สัจฉกร. 2543 : 173 - 174) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการเป็นตัวกำหนดลักษณะของการบริการ ผู้บริการจึงมี ความจำเป็นต้องศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการของผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการนอกจากจะเป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของการบริการแล้ว ยังเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อการประเมินคุณภาพของการบริการอีกด้วย

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมการเรียน การสอน การศึกษาค้นคว้าวิจัย ของอาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถือได้ว่าเป็นแหล่งสารสนเทศที่มีบทบาทต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างยิ่ง การจัดการศึกษาในปัจจุบัน เน้นการส่งเสริมให้นักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ตามแนวความคิดเรียนรู้ตลอดชีวิต และเพื่อให้สอดคล้อง กับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์สื่อโสตทัศนและทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งบริการต่างๆที่หลากหลายและทันสมัย ทำให้ผู้ใช้บริการ สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ไม่จำกัดเวลาและสถานที่ จะเห็นว่าทรัพยากรสารสนเทศ เป็นปัจจัยสำคัญ ในการส่งเสริมการบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ เนื่องจากทรัพยากร สารสนเทศ เป็นสื่อที่บันทึกข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ความคิด ประสบการณ์ต่าง ๆ หากสำนักวิทยบริการฯ มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการ

ของผู้ใช้บริการได้ดี ในเวลา ที่ผู้ใช้ต้องการ จะช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ ในการพัฒนาตนเอง (ศิริพร เรื่องสินชัยวานิช. 2546 :16)

คุณภาพของการบริการเป็นตัวกำหนดลักษณะของการบริการ ผู้บริการจึงมี ความ จำเป็นต้องศึกษาการพัฒนาคุณภาพของการบริการของผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพราะการพัฒนา คุณภาพของการบริการนอกจากจะเป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของการบริการแล้ว ยังเป็นตัว แปรสำคัญที่ส่งผลต่อการประเมินคุณภาพของการบริการอีกด้วย

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา เรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนัก วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 เพื่อจะได้นำข้อมูลจากการศึกษาและปัญหา ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง การพัฒนาคุณภาพงานบริการสารสนเทศ และการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

### ขอบเขตการวิจัย

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยด้านเนื้อหาผู้วิจัยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ ด้านสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์

#### 2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในปีการศึกษา 2560 แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม โดยเก็บข้อมูลได้แก่

2.1.1 บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน รวม 1,106 คน

2.1.2 นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับปริญญาโทนักศึกษาระดับปริญญา เอก รวม 5,778 คน



2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งได้จากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยโดยคำนวณสัดส่วนจากตารางของ เครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) กำหนดระดับความคาดเคลื่อนที่ระดับความเชื่อมั่นที่ .95 ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5 (บุญชม ศรีสะอาด. 2553 : 43) และเลือกสุ่มตัวอย่างแบบ บังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้ที่เข้ามาใช้บริการจริง จำนวน 378 คน

### ขอบเขตของพื้นที่วิจัย

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

### ระยะเวลาการวิจัย

การวิจัยการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 ครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ในระหว่าง วันที่ 1 พฤศจิกายน 2560 - 28 กุมภาพันธ์ 2561

### นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1. **การพัฒนาคุณภาพบริการ (Quality improvement)** หมายถึง การปรับเปลี่ยนรูปแบบ หรือวิธีการดำเนินงานในการให้บริการ ทั้งในด้านคุณภาพ ความน่าเชื่อถือ และความเท่าเทียมของการ บริการให้มากยิ่งขึ้น โดยเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของคุณภาพการบริการ และเป็นพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการเป็นหลัก
2. **การบริการ (Service)** หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก และการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการที่สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จัดไว้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามเพื่อการช่วยคนควา บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ บริการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด เป็นต้น
3. **ผู้ใช้บริการ** หมายถึง บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม นักศึกษาระดับปริญญาเอก นักศึกษาระดับปริญญาโท นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
4. **ห้องสมุด** หมายถึง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม หน่วยงานเทียบเท่า คณะตาม พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีภารกิจในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ จัดเก็บ สารสนเทศและให้บริการสารสนเทศแก่ผู้มาใช้บริการ
5. **ปัญหาและอุปสรรค** หมายถึง สิ่งขัดขวางที่ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการได้

### ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงรูปแบบและลักษณะการดำเนินงานให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาในการให้บริการและความต้องการในบริการรูปแบบใหม่ของผู้ใช้บริการ
3. ผลของการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและสนับสนุนการเรียนการสอน คั่นคว้า วิจัย ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นกรอบและแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า ในหัวข้อต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. การบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ข้อมูลพื้นฐานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

##### 1. ประวัติของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (รายงานประจำปี 2559 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. 2559 : 1 – 3) เริ่มเปิดให้บริการตั้งแต่เป็นโรงเรียน ฝึกหัดครูมหาสารคาม เมื่อ พ.ศ. 2490 มีสถานที่ตั้งห้องสมุดอยู่ที่ห้องหน้ามุขติดกับห้องครูใหญ่ของอาคารเฟื่องฟ้า โดยเจ้าหน้าที่พัสดุของโรงเรียนเป็นผู้จัดหาหนังสือ ต่อมาใน พ.ศ. 2495 ได้ย้ายมาจากอาคารเฟื่องฟ้ามาอยู่ที่อาคารบานบุรี

พ.ศ. 2502 ย้ายจากอาคารบานบุรีมาอยู่อาคารเรียน 1 และได้ขยายห้องชั้นล่างเป็นที่อ่านหนังสือพิมพ์ หลังจากนั้นได้ย้ายไปอยู่อาคาร 2 ทางทิศตะวันตกของอาคารมี 3 ห้องเรียน มีที่นั่งประมาณ 80 ที่

พ.ศ. 2509 ห้องสมุดมีผู้บริหารที่มีวุฒิทางบรรณารักษศาสตร์ คือ อาจารย์เสนาะ ทวีทิพย์

พ.ศ. 2512 ขยายห้องสมุดออกไปอีก 3 ห้อง

พ.ศ. 2514 ขยายห้องสมุดไปรวมกับห้องปฏิบัติการทางหลักสูตร ของหมวดวิชาการศึกษา

พ.ศ. 2517 ย้ายไปอยู่อาคารหอสมุด 2 ชั้น มีเนื้อที่ 1,850 ตารางเมตร มีห้องประชุมและห้องเรียน 1 ห้อง

พ.ศ. 2539 ห้องสมุดได้รับการปรับโครงสร้างในการบริหารเป็นหน่วยงาน สังกัดสำนักส่งเสริมวิชาการ ตาม พ.ร.บ. สถาบันราชภัฏ

พ.ศ. 2540 ปรับโครงสร้างในการบริหารเป็นสำนักวิทยบริการ สังกัดสำนักส่งเสริมวิชาการ

พ.ศ. 2542 ย้ายไปอยู่อาคารหอสมุดใหม่ 6 ชั้น มีพื้นที่ 4,970 ตารางเมตร ส่วนงานวารสารอยู่อาคารหอสมุดเดิม ชั้น 2 และได้ปรับโครงสร้างการบริหารเป็น ศูนย์วิทยบริการ สังกัดสำนักส่งเสริมวิชาการ

พ.ศ. 2543 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สร้างทางเชื่อมระหว่าง อาคาร 6 ชั้น และอาคารหอสมุดเดิม 2 ชั้น เป็นห้องโถงสำหรับจัดนิทรรศการและบริการหนังสือพิมพ์

พ.ศ. 2545 สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอเจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ ทรงพระกรุณา โปรดเกล้าฯ ประทานนามอาคารหอสมุดของสถาบันราชภัฏทั่วประเทศว่า "บรรณราชนครินทร์"

พ.ศ. 2547 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ซึ่งส่งผลให้สถาบันราชภัฏมหาสารคามเปลี่ยนสถานะเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน 2547

พ.ศ. 2548 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดการบริหารตามโครงสร้างการบริหารเป็น 3 ฝ่าย ดังนี้

1. ฝ่ายอำนวยการ
2. ฝ่ายห้องสมุด
3. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

พ.ศ. 2549 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการปรับส่วนงานโดยมีฝ่ายวิทยพัฒนา ซึ่งเดิมขึ้นอยู่กับสำนักส่งเสริมวิชาการ มาสังกัดเป็นหน่วยงานในฝ่ายอำนวยการของสำนักวิทยบริการฯ มีพื้นที่บริการรวมเป็น 6,820 ตารางเมตร คือ อาคารหอสมุดหลังเดิม 2 ชั้น มีพื้นที่ 1,850 ตารางเมตร และอาคารหอสมุดหลังใหม่ 6 ชั้น มีพื้นที่ 4,970 ตารางเมตร เนื่องจากศูนย์คอมพิวเตอร์ ได้ย้ายไปอยู่ที่อาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์

พ.ศ. 2550 สำนักวิทยบริการฯ ได้ย้ายงานบริการวิทยานิพนธ์และงานวิจัยจากชั้น 5 อาคารบรรณราชนครินทร์ ไปไว้ที่ ตึกเก่า ชั้น 1 ทำให้อาคารเดิมมีงานบริการวิชาการ 4 หน่วยงาน คือ งานบริการวิทยานิพนธ์และงานวิจัย งานเครือข่ายพัฒนาครู งานวิทยพัฒนา และงานวารสาร หนังสือพิมพ์และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง และเนื่องจากปีนี้เป็นปีเฉลิมพระชนมพรรษาครบ 80 พรรษามหาวิทยาลัย จึงได้มอบหมายให้สำนักวิทยบริการฯ ดำเนินการจัดทำ หอเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 โดยปรับปรุงจากห้องประชุม วิบูลย์ – ยุพิน เลหาพงศ์ชนะ เพื่อจัดแสดงเป็นนิทรรศการถาวรของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ โดยมี พระ

ราชกรณียกิจของพระองค์ที่เกี่ยวข้องกับจังหวัดมหาสารคาม มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ โดยมีพิธีเปิดหอเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2551 โดย ฯพณฯ สมพัฒน์ แก้วพิจิตร รัฐมนตรีช่วยกระทรวงเกษตรและสหกรณ์เป็นประธานในพิธีเปิด

พ.ศ. 2555 สำนักวิทยบริการฯ ได้จัดตั้งศูนย์สารสนเทศอาเซียน (ASEAN Information Center) ขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของประเทศที่จะก้าวสู่การเป็นประชาคมอาเซียนในปี 2558 และเป็นนโยบายของมหาวิทยาลัยที่จะก้าวสู่สากล

พ.ศ. 2556 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม แต่งตั้งนางประภาพร พิมพ์พาศรีภิรมย์ ให้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เมื่อวันที่ 18 เมษายน 2556 และได้ปรับโครงสร้างการบริหารเป็น 5 กลุ่มงาน 1 ศูนย์ ดังนี้

1. กลุ่มงานอำนวยการ
2. กลุ่มงานห้องสมุด
3. กลุ่มงานสารสนเทศพิเศษ
4. กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่ออิเล็กทรอนิกส์
5. กลุ่มงานวิทย์พัฒนาและโรงพิมพ์
6. ศูนย์สารสนเทศอาเซียน

พ.ศ. 2557 ศูนย์สารสนเทศอาเซียน ได้ย้ายจากชั้น 5 มาที่โถงทางเชื่อมระหว่างหอสมุดเดิมและอาคารบรรณราชนครินทร์

ภาพที่ 1 สำนักวิทยบริการฯ



พ.ศ. 2559 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ ได้ดำเนินโครงการปรับปรุงสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยต่อเติมและปรับปรุงพื้นที่การให้บริการ พื้นที่ใช้สอย 1,020.94 ตารางเมตร งบประมาณ 5,640,000 บาท ก่อสร้างเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 วันสิ้นสุดงาน 27 กันยายน พ.ศ. 2559

## 2. ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์

### ปรัชญา

สารสนเทศหลากหลาย ก้าวไกลเทคโนโลยีบริการที่ประทับใจ ก้าวไปกับชุมชน

### วิสัยทัศน์

“สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีคุณภาพ เพื่อพัฒนาท้องถิ่นและสังคม”

### พันธกิจ

1. สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน การค้นคว้า และการวิจัย
2. พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยทุกรูปแบบ สอดคล้องกับความต้องการผู้ใช้บริการและหลักสูตรสาขาวิชาที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน
3. เป็นแหล่งสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างยั่งยืน
4. บริการทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายและมีคุณภาพ
5. พัฒนานวัตกรรมบริการให้บริการและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
6. พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกเพื่อสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ และใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า
7. บริหารจัดการองค์กรเพื่อพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21

### วัตถุประสงค์

1. เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนเพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้า และการวิจัย
2. จัดหา รวบรวมสารสนเทศทุกรูปแบบให้เพียงพอ สอดคล้องกับหลักสูตร และโปรแกรมวิชาที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัย
3. ให้บริการด้วยทรัพยากรสารสนเทศ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ทุกที่ ทุกเวลา

4. เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับนักศึกษา อาจารย์ ตลอดจนประชาชนในท้องถิ่น

### 3. ค่านิยมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (Core Values)

“องค์กรแห่งการเรียนรู้ มุ่งสู่คุณภาพ นำเทคโนโลยี มีจิตบริการ บริหารจัดการ โปร่งใส ร่วมมือร่วมใจทำงานเป็นทีม”

1. องค์กรแห่งการเรียนรู้ : มีการแลกเปลี่ยนความรู้ในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานเพิ่มขีดความสามารถ สร้างการเปลี่ยนแปลงทั้งจากภายในและภายนอก ร่วมกันคิด และพัฒนารูปแบบของการทำงานใหม่ ๆ นวัตกรรมใหม่ ๆ การปรับเปลี่ยนนวัตกรรมในองค์กร พัฒนาทักษะผู้ปฏิบัติงาน เรียนรู้จากผู้ใช้บริการ

2. มุ่งสู่คุณภาพ : พัฒนาคุณภาพการให้บริการ เน้นระบบที่จะสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว ตรงกับความต้องการ

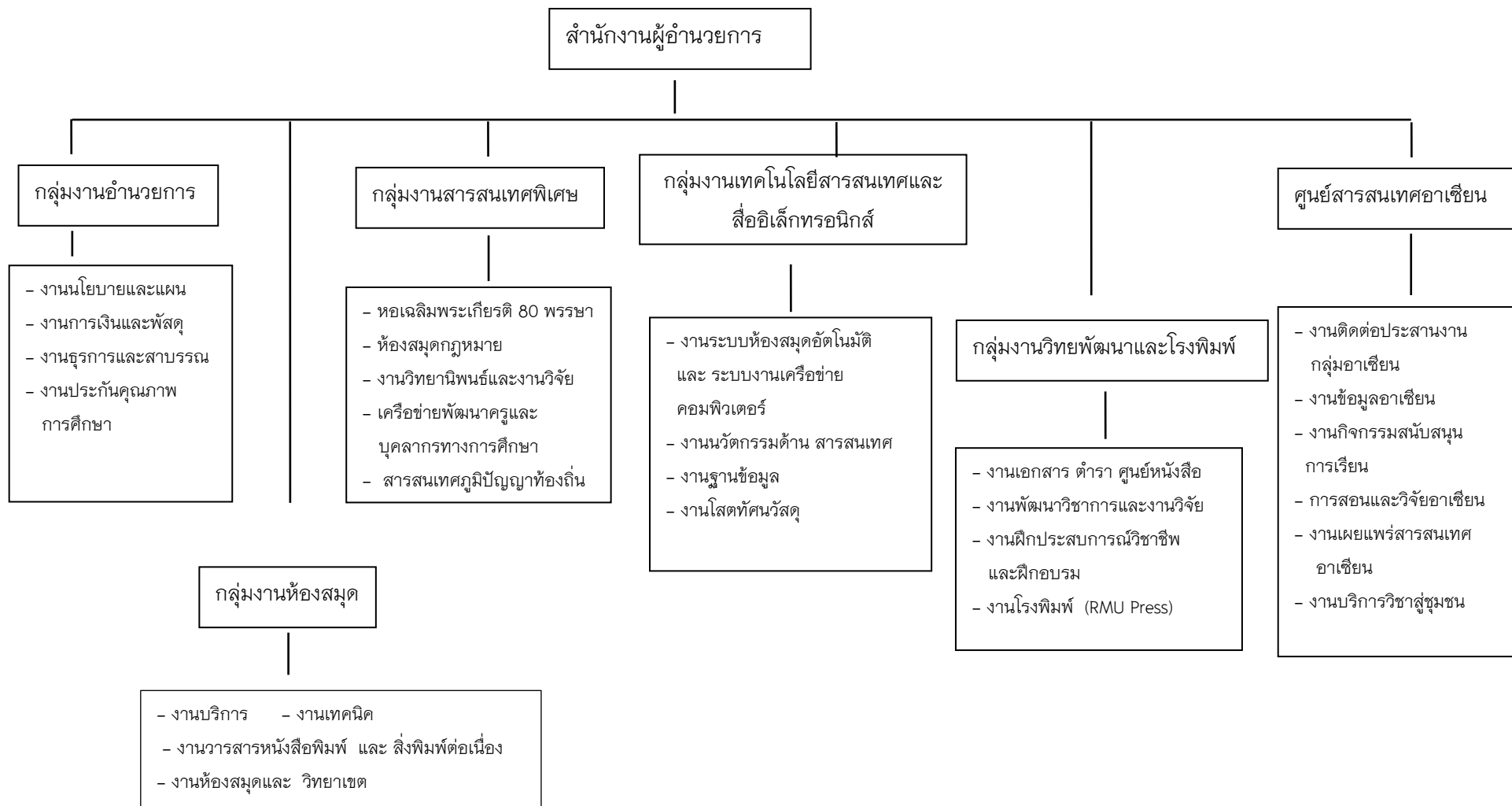
3. นำเทคโนโลยี : มุ่งพัฒนาองค์กรให้ทันเทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรมด้าน บริหารจัดการและการบริการสารสนเทศ โดยสร้างความพร้อมในทุกระดับ เพื่อสร้าง ความเป็นเลิศในการบริหารและการบริการ

4. มีจิตบริการ : การเป็นผู้ให้บริการสารสนเทศและความช่วยเหลือด้วยความ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ มุ่งมั่นสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ไม่นั่งรอคอยรับ แต่เป็นฝ่ายริเริ่มให้เขาได้รับความรู้และสารสนเทศ ที่ต้องการ มีความทรงจำที่ดี ระลึกถึงเรา ให้ยิ้มได้เสมอเมื่อนึกถึงเรา

5. บริหารจัดการโปร่งใส : มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ยึดมั่นในจรรยาบรรณ ของวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และความถูกต้อง ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรวจสอบได้ ปฏิบัติงานด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมสร้างความไว้วางใจทั้งภายในและ ภายนอก

6. ร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีม : มุ่งมั่นพัฒนากระบวนการทำงานร่วมกันทั้ง ภายในองค์กรและเครือข่ายภายนอกอย่างกลมกลืน สอดคล้อง เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้วยความ เข้าใจซึ่งกันและกันโดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เพื่อเป้าหมายสูงสุด มีการสร้างกัลยาณมิตรในวงการ วิชาชีพและสาขาที่เกี่ยวข้อง และพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุด แหล่งเรียนรู้ และ สถาบันบริการสารสนเทศในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และนานาชาติ เพื่อขยายขีดความสามารถใน การเรียนรู้ แลกเปลี่ยน บริหารจัดการ และบริการสารสนเทศ ที่คุ้มค่าเกิดประโยชน์สูงสุดร่วมกัน

โครงสร้างหน่วยงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม





แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

## 2. อาคารสถานที่

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ที่ตั้งปัจจุบัน : 80 ถนนนครสวรรค์ ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44150

หรือ lib@rmu

โทรศัพท์ : 0-43713618 , 043-722118-9 ต่อ 160

โทรสาร : 0-4372-5433

โฮมเพจ : <http://arcm.rmu.ac.th/arit2/>

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยอาคาร 3 หลัง มีทางเชื่อมเป็นห้องโถงมีทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ที่น่าสนใจ น่าอ่านและมีมุมที่จัดไว้ให้ความรู้แก่บุคลากรและประชาชนทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการที่สำนักวิทยบริการ ฯ ดังนี้

1.อาคารบรรณราชนครินทร์(อาคารห้องสมุดใหม่ )เป็นอาคาร 6 ชั้น พื้นที่ 4,970 ตารางเมตร โดยแบ่งบริเวณให้บริการ ประมาณ 75 เปอร์เซ็นต์ของพื้นที่ทั้งหมด แบ่งเป็นชั้นต่างๆ ดังนี้

### ชั้นที่ 1

- เคาน์เตอร์บริการ-คืน (Circulation Service)
- เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- ห้องจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย
- เครื่องอ่าน E- Book
- ศูนย์สารสนเทศอาเซียน

ชั้นที่ 2 บริการหนังสือทั่วไป ปรัชญา ศาสนา และสังคมศาสตร์ (หมวด 000 – 499) บริเวณนั่งอ่านหนังสือ ห้องค้นคว้าสำหรับบัณฑิตศึกษา และมุมสบาย ๆ และมุมความรู้ตลาดทุน (SET Corner)

ชั้นที่ 3 บริการหนังสือภาษาไทย วิทยาศาสตร์ ศิลปะ วรรณกรรม และประวัติศาสตร์ (หมวด 500 – 999) บริเวณนั่งอ่านหนังสือ และห้องค้นคว้าสำหรับบัณฑิตศึกษา และ บริการอินเทอร์เน็ต

ชั้นที่ 4 งานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ บริการอินเทอร์เน็ตและ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ห้องบริการศึกษาค้นคว้ารายกลุ่ม (Study Room) ห้องประชุม ห้องค้นคว้าสำหรับบัณฑิตศึกษาและห้องฝึกอบรม

ชั้นที่ 5 บริการสารสนเทศอ้างอิง หนังสือทั่วไปภาษาอังกฤษ และสารสนเทศภูมิปัญญาท้องถิ่น (จังหวัดมหาสารคาม) ห้องศาสตราจารย์กิตติคุณยุพิน พิพิธกุล และห้องสมุดกฎหมายเพื่อปวงชน (ให้บริการหนังสือหมวด 340 – 349)

ชั้นที่ 6 บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ สื่อสารสนเทศเพื่อการศึกษา บริการ ห้องบันทึกเสียง ห้องฉาย และห้องประชุมสัมมนา

2. อาคารห้องสมุดเดิม เป็นอาคาร 2 ชั้น พื้นที่ 1,850 ตารางเมตรจัดเป็นพื้นที่บริการ 80 เปอร์เซ็นต์ของพื้นที่ทั้งหมด

ชั้นที่ 1 บริการวิทยานิพนธ์และงานวิจัย เครือข่ายพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา มุมหนังสือเด็ก และงานวิทย์พัฒนาและโรงพิมพ์

ชั้นที่ 2 ฝ่ายวารสารหนังสือพิมพ์และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง นวนิยาย

3. หอเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 เป็นแหล่งเผยแพร่สารสนเทศ พระราชประวัติ พระราชจริยวัตร และพระราชกรณียกิจของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

### การบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดบริการต่างๆ แก่ผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. บริการยืม - คืน ได้แก่บริการยืม - คืน ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ แก่ผู้ใช้ให้เกิด ประโยชน์สูงสุดได้แก่ หนังสือภาษาไทย ภาษาต่างประเทศ วารสาร สิ่งพิมพ์รัฐบาล รายงานการวิจัย ปริญญา นิพนธ์/วิทยานิพนธ์ สื่อโสตทัศนฯ สมาชิกสามารถยืมด้วยตนเอง โดยใช้เครื่องยืมอัตโนมัติ หรือ เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ตามสิทธิในการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือ แก่ผู้ใช้บริการในการสืบค้นสารสนเทศและการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการให้ข้อมูล ข่าวสารต่างๆ โดยมีบรรณารักษ์คอยตอบคำถามและแนะนำ

3. บริการการอ่านและใช้ทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดตกแต่งบริเวณสำหรับ นั่งอ่านและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และสื่อโสตทัศนฯ ต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ สำหรับผู้ใช้บริการ มีโต๊ะเก้าอี้สำหรับบริการ นั่งอ่านหนังสือ

4. บริการส่งเสริมการใช้บริการ ได้แก่ กิจกรรมสัปดาห์ห้องสมุด บริการแนะนำการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ (Information Literacy) การสอนการใช้ห้องสมุด จัดนิทรรศการ แนะนำหนังสือใหม่ แนะนำการใช้ฐานข้อมูล

5. บริการรวบรวมบรรณานุกรม เป็นบริการที่จัดขึ้นสำหรับผู้ใช้บริการที่ต้องการ รายการบรรณานุกรมในเนื้อหาที่สนใจจากฐานข้อมูลสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

6. บริการวารสาร หนังสือพิมพ์และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ได้แก่ บริการวารสาร บริการหนังสือพิมพ์ บริการข่าวสารทันสมัย ฤกษ์ภาคออนไลน์ การเลือกสรรสารสนเทศเพื่อบริการ (SDI)

7. บริการห้องสมุดคณะ ห้องสมุดคณะและวิทยาเขต ติดต่อและประสานงานกับบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อให้บริการนักศึกษาตามศูนย์การเรียนต่าง ๆ นอกจากนั้นยังมีห้องสมุดภาษาไทย ห้องสมุดศูนย์วิทยาศาสตร์ ห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

8. บริการห้องสมุดกฎหมาย แหล่งเรียนรู้กฎหมายเพื่อปวงชน บริการหนังสือ วารสาร ฤกษ์ฤกษ์ออนไลน์ เอกสารและ สื่อโสตทัศนทางด้านกฎหมาย ฐานข้อมูล DOCS Search ฐานข้อมูล Lexis Nexis บริการแก่นักศึกษา บุคคลทั่วไปที่สนใจ และบริการตอบปัญหาด้านกฎหมายผ่านเว็บไซต์ <http://arcm.rmu.ac.th/law/>

9. บริการวิทยานิพนธ์และงานวิจัย บริการในรูปแบบสิ่งพิมพ์ และวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์

10. บริการเครือข่ายพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา เครือข่ายพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา รวบรวม และจัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน ตลอดจนการเขียนผลงานทางวิชาการของครู บริการผ่านทางเว็บไซต์ <http://arcm.rmu.ac.th/be/>

11. บริการยืมอัตโนมัติด้วยตนเอง (Self check) สำนักวิทยบริการได้จัดเครื่องบริการยืมอัตโนมัติด้วยตนเอง ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการยืมหนังสือด้วยตนเองได้โดยสะดวกรวดเร็ว และช่วยลดปัญหาเรื่องการรอนาน สามารถใช้บริการได้บริเวณใกล้เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน มีขั้นตอนในการคืนหนังสือง่าย ๆ ดังนี้

- 11.1 สอดบัตรนักศึกษา
- 11.2 กดรหัสนักศึกษาชนหน้าจอ
- 11.3 เลือกรายการยืม
- 11.4 วางหนังสือที่จะยืม (ครั้งละเล่ม)
- 11.5 นำบัตรนักศึกษาออกและรับสลิป

12. บริการคืนหนังสือด้วยตนเอง (Book Drop) เป็นบริการที่เพิ่มประโยชน์ และความสะดวก รวดเร็วให้กับผู้ใช้บริการที่ยืมหนังสือ ให้สามารถคืนได้ด้วยตนเอง ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ ลักษณะของเครื่องจะเหมือนกับตู้รับคืนหนังสือนอกเวลาแบบเดิมแต่จะมีความพิเศษ คือจะมีระบบอ่านคืนเข้าสู่ระบบห้องสมุดอัตโนมัติทันทีเมื่อคืนหนังสือ โดยระบบนี้จะ ติดตั้งไว้ที่หน้าสำนักวิทยบริการ ผู้ใช้บริการทำการคืนหนังสือได้โดยไม่ต้องแนบบัตรสมาชิก มีขั้นตอนในการคืนหนังสือง่าย ๆ ดังนี้

- 4.1 กดปุ่มเลือก คืนหนังสือ หรือ Check In ที่จอภาพ Touch Screen
- 4.2 หย่อนหนังสือลงในช่องรับคืน ครั้งละ 1 เล่ม
- 4.3 จอภาพจะแสดงข้อมูลหนังสือเล่มที่รับคืนแล้ว

4.4 เลือกรูปพิมพ์หรือไมโครฟิล์มสลิปแจ้งรายการหนังสือที่รับคืนเพื่อเป็น หลักฐานในการส่งคืนหนังสือ

13. บริการยืม-คืน กรณีพิเศษ ให้บริการยืม - คืน เป็นกรณีพิเศษสำหรับทรัพยากรสารสนเทศที่อาจารย์ผู้สอนมีความจำเป็นต้องใช้ประกอบการสอน เช่น หนังสืออ้างอิง วารสาร จุลสาร เพื่อนำไปใช้ประกอบการเรียนการสอนที่จำเป็นต้องใช้ภายในห้องสมุดโดยกำหนดให้ส่งคืนภายในวันที่ยืมก่อนห้องสมุดปิดบริการ ติดต่อขอใช้บริการได้ที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามและ ช่วยการค้นคว้า

14. บริการยืมต่อ เป็นบริการที่ให้ผู้สามารถยืมสารสนเทศที่ครบกำหนดส่งแต่ยังจำเป็นต้องใช้ต่อ โดยสามารถยืมต่อได้ 1 ครั้ง ด้วยตนเอง โดยผ่าน Web OPAC ที่อยู่ในเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการ ฯ หรือสามารถนำมายืมต่อที่เครื่องยืม-คืน อัตโนมัติที่สำนักวิทยบริการฯ ได้

15. บริการนำชมห้องสมุด (Library Tour) เป็นการแนะนำให้ทราบว่าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีบริการอะไรบ้างที่จัดไว้สำหรับ ให้บริการแก่นักศึกษาเพื่อจะได้ใช้ประโยชน์และคุ้มค่ามากที่สุดรวมทั้งการนำชมห้องสมุดเพื่อให้ทราบว่าแหล่งสารสนเทศ ที่ต้องการอยู่ที่ใดและจะใช้บริการอย่างไร

16. บริการยืมระหว่างห้องสมุดในกรณีที่ผู้ใช้บริการต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่มีในสำนักวิทยบริการฯ ผู้ใช้สามารถขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด โดยทางสำนักวิทยบริการฯ ได้ร่วมมือกับห้องสมุดและสถาบันอื่นๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ในการทำสำเนาและจัดส่ง เอกสารให้กับผู้ใช้บริการซึ่งมีบรรณารักษ์คอยแนะนำและดำเนินการให้โดยเฉพาะ

17. บริการ MALINET บริการยืมระหว่างห้องสมุดในจังหวัดมหาสารคาม บริการยืมระหว่างห้องสมุดในจังหวัดมหาสารคาม (MALINET) เป็นการให้บริการ ยืม - คืน ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน โดยผู้ใช้บริการซึ่งเป็นสมาชิกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาใน น ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน โดยผู้ใช้บริการซึ่งเป็นสมาชิกของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาใน เครือข่ายสารสนเทศห้องสมุดในจังหวัดมหาสารคาม เครือข่ายสารสนเทศห้องสมุดในจังหวัดมหาสารคาม( Mahasarakam Library Network : MALINET ) สามารถไปติดต่อขอยืม และส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุดสมาชิก ฯ ได้ด้วยตนเอง โดยปฏิบัติ สามารถไปติดต่อขอยืม และส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุดสมาชิก ฯ ได้ด้วยตนเอง โดยปฏิบัติ ตามข้อตกลงร่วมกันระหว่างห้องสมุดสมาชิกในโครงการ ตามข้อตกลงร่วมกันระหว่างห้องสมุดสมาชิกในโครงการ ฯ สถาบันที่ให้บริการยืม สถาบันที่ให้บริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดคืบระหว่างห้องสมุด ร่วมกันในจังหวัดมหาสารคาม ร่วมกันในจังหวัดมหาสารคาม

18. บริการ Internet / Wireless สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดสำหรับบริการ Internet ที่มีคอมพิวเตอร์ สามารถเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้บริการนักศึกษา

และบุคลากรของมหาวิทยาลัยในการสืบค้น สารสนเทศ นอกจากนี้ยังให้บริการห้องฝึกอบรมและปฏิบัติการสำหรับการอบรมโครงการต่าง ๆ ของ สำนักวิทยบริการฯ

19. บริการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ หรือ เรียกว่า WebOPAC ซึ่งเป็นระบบสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นทรัพยากร สารสนเทศทุกประเภทที่มีให้บริการภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ก่อนจะหยิบหนังสือจากชั้นหนังสือ สามารถเข้าสืบค้นได้ที่ <http://arcm.rmu.ac.th/arit2/>

20. บริการสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จัดให้บริการสารสนเทศประเภทวัสดุ ไม้ตีพิมพ์และบริการต่าง ๆ ดังนี้ ได้แก่ บริการสื่อโสตทัศน์ บริการวีดิทัศน์ วีซีดี ดีวีดี แถบเสียง สไลด์ บริการวัสดุกราฟิก รายการโทรทัศน์และสื่อเพื่อการศึกษา

21. บริการจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย ให้บริการจัดเก็บ รวบรวมข้อมูลเอกสารเกี่ยวกับประมมหาวิทยาลัย ประวัติบุคคลในองค์กรและจัดเก็บผลงานอาจารย์ภายในมหาวิทยาลัยไว้ให้บริการ

22. หอเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 เป็นนิทรรศการถาวรและสื่อมัลติมีเดียเกี่ยวกับพระราชกรณียกิจ คำสอน(ครูของแผ่นดิน) ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ที่เกี่ยวข้องกับอีสาน มหาสารคาม และพระมหากรุณาธิคุณต่อมหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม

23. ศูนย์สารสนเทศอาเซียน จัดหาและจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ และเป็นห้องจัดแสดงนิทรรศการ และเผยแพร่ความรู้สารสนเทศเกี่ยวกับประเทศ อาเซียน เพื่อให้สะดวกในการค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอาเซียน

24. มุมความรู้ตลาดหลักทรัพย์ (Set Corner) มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างเสริมกิจกรรมของ ห้องสมุดที่ให้บริการ “มุมความรู้ตลาดทุน” สร้างนิสัยและสร้างวัฒนธรรมรักการอ่านสำหรับผู้ใช้บริการ ของสำนักวิทยบริการฯ กระตุ้นและสร้างแรงจูงใจในการเข้าให้ห้องสมุดให้มากขึ้น และเผยแพร่ความรู้ ด้านตลาดทุนออกสู่ชุมชน ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลความรู้ได้อย่างรวดเร็ว โดยให้บริการที่ชั้น 2 อาคารใหม่สำนักวิทยบริการฯ

25. บริการวิชาการแก่ชุมชน คือ บริการที่นำสารสนเทศออกให้บริการแก่ชุมชนในท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในชุมชนนำสารสนเทศไปประยุกต์ใช้ในการดำรงชีวิต สามารถพัฒนาตนเองได้อย่างมี ประสิทธิภาพ รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคม ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ทำให้เป็นทรัพยากรกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ และมุ่งเน้นที่จะจัดเป็นแหล่งกลางในด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชนในทุกรูปแบบ โดยยึดหลักการใช้ทรัพยากรร่วมกัน การใช้เทคโนโลยีมาพัฒนาการบริการ เพื่อพัฒนาการบริการชุมชนให้ชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีสืบไป

26. บริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์ เป็นบริการห้องสำหรับประชุม ห้องศึกษาค้นคว้ารายกลุ่ม และห้องประชุม และกลุ่มตั้งแต่ 3-8 คน สำหรับนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏ

มหาสารคาม สถานที่ติดคือที่ชั้น 4 ผู้ใช้บริการยื่นบัตรสมาชิกเพื่อทำการขอใช้บริการ เจ้าหน้าที่  
 ที่ให้บริการจะทำการเก็บบัตรสมาชิกไว้ที่ห้องบริการ และมอบกุญแจเพื่อให้ผู้ใช้บริการใช้เปิดห้อง  
 ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้ห้องดังกล่าว ได้ตั้งแต่เวลา 8.30 น. ถึง 16.30 น.

## 27. บริการฐานข้อมูลออนไลน์

### 27.1 ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม

1) Thai Thesis (วิทยานิพนธ์ไทย) ฐานข้อมูลงานวิจัยของไทย รวมงานวิจัย  
 มากกว่า 6,000 เรื่อง เปิดบริการโครงการนำร่อง สำหรับการสืบค้นฐานข้อมูลงานวิจัยของประเทศไทย  
 ทางอินเทอร์เน็ต และ เกิดขึ้นเนื่องจาก รัฐบาลเห็นว่าประเทศไทยสมควรมีแหล่งข้อมูลที่รวบรวม  
 ผลงานวิจัยของประเทศ ดำเนินงานโดย สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติร่วมกับ  
 สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข และสำนักงานคณะกรรมการวิจัย  
 แห่งชาติ

2) TDC หรือ Thai Digital Collection เป็นโครงการหนึ่งของ ThaiLIS มีเป้าหมาย  
 เพื่อให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็ม ซึ่งเป็นเอกสารฉบับเต็มของ วิทยานิพนธ์ รายงานการ  
 วิจัยของอาจารย์ รวบรวมจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ทั่วประเทศ นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร ในการ  
 เข้าใช้บริการนั้นจะต้องเข้าใช้งานจากคอมพิวเตอร์ ภายในห้องสมุดสมาชิก ดูรายละเอียดห้องสมุด  
 สมาชิก ได้จากทางเลือกมหาวิทยาลัย/สถาบัน

3) ProQuest Dissertations & Theses – A&I เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวม  
 วิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท และปริญญาเอกของสถาบันการศึกษาที่ได้รับการรับรองจากประเทศ  
 สหรัฐอเมริกาและแคนาดา รวมถึงบางสถาบันการศึกษาจากทวีปยุโรป ออสเตรเลีย เอเชีย และ  
 แอฟริกา มากกว่า 1,000 แห่ง ประกอบไปด้วยข้อมูลมากกว่า 2.3 ล้านระเบียน

4) ศูนย์บริการความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (STKS)  
 ขอเชิญท่านสืบค้นฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทยจากเว็บไซต์นี้ <http://www.thaithesis.or>

5) เครือข่าย วิทยานิพนธ์ NETWORKED DIGITAL LIBRARY OF THESES AND  
 DISSERTATIONS

6) CHE PDF Dissertation Full Text เป็นฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์  
 จำนวน 3,850 ชื่อเรื่อง ที่ทางสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาบอกรับในรูปแบบของ CD-ROM  
 และได้นำระบบการจัดเก็บเอกสารและสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อการสืบค้น

7) แหล่งวิทยานิพนธ์อื่นๆ Cunningham Memorial Library  
<http://lib.indstate.edu/about/units/reference/dissertations.html>

### 27.2 ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการ

1) Ebrary " เป็นฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) ที่มีเนื้อหาครอบคลุม

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ ศิลปกรรมศาสตร์ ภาษาและวรรณคดี การท่องเที่ยว มนุษย์และสังคมศาสตร์ การเมืองการปกครอง กฎหมาย โลจิสติกส์ อาหาร เกษตรศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วิศวกรรมศาสตร์ แพทยศาสตร์ พยาบาล สาธารณสุขตร์ ฯลฯ มีหนังสือในฐานข้อมูล ๓ กว่า 80,000 รายการ ไม่จำกัดผู้ใช้งาน สามารถ Print, Copy, Save ได้ พร้อม Function การทำงาน อาทิ พจนานุกรม สารานุกรม แปลภาษาต่าง ๆ พร้อม Link ไปยังแหล่งข้อมูลอื่น ๆ และระบบ Auto Citation "

2) CRCnetBase หรือ EBOOK ครอบคลุมหลากหลายวิชา รูปแบบเอกสารฉบับเต็ม ไฟล์ PDF ข้อมูลอยู่ในช่วงปี 1992- 2009 เป็นฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักพิมพ์CRC Pressและสำนักพิมพ์อื่น ๆ ในเครือของ Taylor & Francis ครอบคลุมสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อาทิ คณิตศาสตร์ เคมี ชีววิทยา ฟิสิกส์ สิ่งแวดล้อม ฯลฯ วิศวกรรมศาสตร์ อาทิ วิศวกรรมโยธา เครื่องกล คอมพิวเตอร์ ไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ การบริการรัฐกิจ เศรษฐศาสตร์ บริหารธุรกิจ สาธารณสุข พยาบาล มีหนังสือมากกว่า 5,000 รายการ สามารถ Save, Print, Copy,ได้สามารถใช้งานได้ <http://www.crcnetbase.com/>

3) 2eBook.com บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (eBook) ภาษาไทยแต่เพียงผู้เดียวในประเทศไทย 2eBook.com ได้จัดตั้งขึ้นเมื่อปี 2004 เพื่อดำเนินธุรกิจเป็นสื่อกลางในการกระจายความรู้ในด้านต่างๆ ไปยังกว้างขวาง มีประสิทธิภาพ และสะดวกรวดเร็วในรูปแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ภาษาไทย ซึ่งนำประโยชน์มายังผู้เกี่ยวข้องมากมายเช่น ห้องสมุด ผู้อ่านหนังสือ นักเขียน และสำนักพิมพ์ สามารถเข้าใช้งานได้ <http://www.2ebook.com/rmu/>

4) questia เป็นห้องสมุดออนไลน์ที่ใหญ่ที่สุดเพื่อช่วยในการศึกษาวิจัยออนไลน์ โดยรวบรวม หนังสือกว่า 2 ล้านชื่อเรื่อง หัวข้อการวิจัยกว่า 1000 เรื่อง และบทความจากวารสารสาขาวิชาต่างๆ สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง สามารถเข้าใช้งานได้ <http://www.questia.com>

5) ebooks.in.th คือ บริการคลังหนังสือ ซึ่งประกอบไปด้วยส่วนที่เป็น เว็บไซต์ และ แอปพลิเคชันในอุปกรณ์พกพาต่างๆ ที่ทำหน้าที่ รวบรวมหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (ebooks) ของไทยทั้งหมด ผ่านระบบบนเว็บไซต์ ซึ่งนักเขียนและสำนักพิมพ์ สามารถอัปโหลดส่งไฟล์หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ได้ด้วยตนเองอย่างอิสระ เมื่อไฟล์หนังสืออิเล็กทรอนิกส์เหล่านี้ ถูกรวบรวมบันทึกลงฐานข้อมูล โดยผู้เขียนและสำนักพิมพ์ต่างๆ ทุกแห่งของประเทศไทยแล้ว แอปพลิเคชันชื่อ "ebooks.in.th" (ชื่อเดียวกันกับเว็บไซต์) ในอุปกรณ์พกพาต่างๆ อาทิ iPad, iPhone, iPod, อุปกรณ์ที่เป็น Android หรืออุปกรณ์เครื่องอ่าน (eReader) ต่างๆ ก็จะสามารถคลิกดาวน์โหลดหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เหล่านี้ไปเปิดอ่านได้ทันที จากทุกที่ทุกแห่งในโลกนี้

6) โครงการตำราสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ด้วยความร่วมมือแรงร่วมใจกันเองเป็นส่วนบุคคลในหมู่ผู้มีความรักในภารกิจบริการการศึกษาจากสถาบันต่างๆเมื่อเริ่มดำเนินงานโครงการ



ตำราฯ มีฐานะเป็นหน่วยงานหนึ่งของสมาคมสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย โดยได้รับความร่วมมือด้านทุนทรัพย์จากมูลนิธิร็อกกี้เฟลเลอร์เพื่อใช้จ่ายในการดำเนินงานขั้นต้น. เป้าหมายเบื้องต้นของโครงการตำราฯ ก็คือ ส่งเสริมให้มีหนังสือตำราภาษาไทยที่มีคุณภาพดี โดยเฉพาะในทางวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, ทั้งนี้เพราะต่างเห็นพ้องต้องกันในระยะนั้นว่า คุณภาพของหนังสือตำราภาษาไทยระดับอุดมศึกษาแขนงวิชาดังกล่าวยังไม่สูงพอ; ถ้าส่งเสริมให้มีหนังสือชนิดนี้เพิ่มมากขึ้น ย่อมมีส่วนช่วยยกระดับมาตรฐานการศึกษาในชั้นมหาวิทยาลัยไปโดยปริยาย, อีกทั้งยังอาจหนุนช่วยการสร้างสรรค์ปัญญาความคิดริเริ่มและความเข้าใจอันถูกต้องในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจและการเมืองโดยรวม

7) CHE PDF Dissertation Full Text เป็นฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์จำนวน 3,850 ชื่อเรื่อง ที่ทางสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาบอกรับในรูปแบบของ CD-ROM และได้พัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารและสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อการสืบค้น

### 27.3 ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journal) ได้แก่

1) ABI InformComplete (<http://search.proquest.com>) เป็นฐานข้อมูลวารสารฉบับเต็มให้เนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาด้านบริหารธุรกิจ การจัดการรวมทั้งสาขาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2) ProQuest Dissertations & Theses – A&I เป็นวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ฉบับเต็ม (Full-text) ของสถาบันการศึกษาที่ได้รับการรับรองจากประเทศสหรัฐอเมริกา และแคนาดา รวมถึงบางสถาบันการศึกษาจากทวีปยุโรป ออสเตรเลีย เอเชีย และแอฟริกา มากกว่า 1000 แห่ง ประกอบไปด้วยเอกสารฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ปริญญาเอกและปริญญาโทตั้งแต่ปี 1997 ถึงปัจจุบัน ไม่น้อยกว่า 1.1 ล้านรายการ และสารระสังเขปวิทยานิพนธ์ไม่น้อยกว่า 2.4 ล้านรายการ

3 H.W. Wilson (<http://www.ebscohost.com/wilson>) ฐานข้อมูล วรรณกรรม สารระสังเขป และเอกสารฉบับเต็ม ครอบคลุมทุกสาขาวิชาได้แก่ Applied Science & Technology, Art, Business, Education, General Science, Humanities, Library and Information Science, Social Science, Law, General Interest, Biological & Agricultural Science

4) ProQuest Dissertations & Theses (<http://search.proquest.com/autologin>) ฐานข้อมูลที่รวบรวมวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท และปริญญาเอกของสถาบันการศึกษา ที่ได้รับการรับรองจากประเทศสหรัฐอเมริกา และแคนาดา รวมถึงสถาบันการศึกษา จากทวีปยุโรป ออสเตรเลีย เอเชีย และแอฟริกา มากกว่า 1,000 แห่ง

5) Springer Link (<http://www.springerlink.com>) ฐานข้อมูลวารสารฉบับเต็มให้เนื้อหาครอบคลุมด้านพฤติกรรมศาสตร์ ชีวการแพทย์ ธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ เคมีและ

วัสดุศาสตร์ วิทยาการคอมพิวเตอร์ วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม วิศวกรรมศาสตร์ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณิตศาสตร์ แพทยศาสตร์ และ ฟิสิกส์

6) Science Direct (<http://www.sciencedirect.com>) เป็นฐานข้อมูล วารสารสาขา วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี วิทยาศาสตร์สุขภาพ รวมทั้งสาขามนุษยศาสตร์

7) ACM Digital Library เป็นฐานข้อมูลทางด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ จากสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง จดหมายข่าว และเอกสารในการประชุมวิชาการ ที่จัดทำโดย ACM (Association for Computing Machinery) ซึ่งเนื้อหาเอกสารประกอบด้วยข้อมูลที่สำคัญ เช่น รายการบรรณานุกรม สารสังเขป article reviews และบทความฉบับเต็ม ให้ข้อมูลตั้งแต่ปี 1985-ปัจจุบัน

8) Web of Science เป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรมและสารสังเขปพร้อมการอ้างอิงและอ้างอิง ที่ครอบคลุมสาขาวิชาหลักทั้งวิทยาศาสตร์ สังคมศาสตร์ และ มนุษยศาสตร์ จากวารสารประมาณ 9,200 รายชื่อ ให้ข้อมูลตั้งแต่ปี 2001 – ปัจจุบัน

9) Academic Search Elite เป็นฐานข้อมูลที่มีเนื้อหาครอบคลุมสหสาขาวิชามากที่สุดจากทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นวิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ คอมพิวเตอร์ ฟิสิกส์ เคมี ชีวะ สถาปัตยกรรม จิตวิทยา ศาสนา ประวัติศาสตร์ สังคมศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ นิเทศศาสตร์ และอีกมากมาย โดยรวบรวมวารสารไว้มากกว่า 3,500 ชื่อเรื่อง ซึ่งมีมากกว่า 2,070 ชื่อเรื่อง ที่เป็นวารสารฉบับเต็มทั้งยังสามารถสืบค้นข้อมูลย้อนหลังได้ตั้งแต่ปี ค.ศ.1985

10) Education Research Complete เป็นฐานข้อมูลเฉพาะทางด้านการศึกษาที่มีเนื้อหาครอบคลุมการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ โดยให้ข้อมูลข่าวสารทั้งหมดมากกว่า 1,870 ชื่อเรื่อง เป็นวารสารฉบับเต็มมากกว่า 1,060 ชื่อเรื่อง ซึ่งรวบรวมวารสารหลัก (Core journals) ตั้งแต่ระดับอนุบาลไปจนถึงระดับการศึกษาขั้นสูง และรวมถึงหนังสือ (Books and monographs) และงานวิจัยเฉพาะทางต่าง ๆ อีกมากมาย

11) emerald บทความในรูปแบบ PDF จำนวน 68,000 บทความที่สามารถค้นหาได้จากวารสารมากกว่า 120 ฉบับที่ประกอบด้วยบทความตั้งแต่' เล่มที่ 1 ฉบับที่ 1 สามารถใช้งานได้ที่ <http://www.emeraldinsight.com/>

12) IEEE/IEE Electronic Library (IEL) (<http://ieexplore.org>) เป็น ฐานข้อมูลวารสารเอกสารฉบับเต็มทางด้านสาขาวิชา วิศวกรรมไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์และสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง เช่น Computer Science, Acoustics, Aerospace, Engineering Education, Industrial Engineering, Remote Sensing, Transportation ข้อมูลมีมากกว่า 12,000 รายการ

13) American Chemical Society Journal (ACS) เป็นฐานข้อมูล ที่รวบรวมบทความ และงานวิจัย จากงานวารสารทางด้านเคมี และวิทยาศาสตร์ที่เกี่ยวข้องโดยรวบรวม

จากวารสารทั้งที่พิมพ์เป็นรูปเล่มวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Journals) ข้อมูลที่ได้จากการสืบค้น เป็นข้อมูลฉบับเต็ม (Full Text) และรูปภาพ (Image) ย้อนหลังตั้งแต่ปี 1996

14) EBSCO Discovery Service Plus Full Textเป็นฐานข้อมูลที่ครอบคลุมสหสาขาวิชา เช่น ศึกษาศาสตร์ ครุศาสตร์ ศิลปศาสตร์ นิเทศศาสตร์ วิทยาการจัดการ

15) Computers & Applied Sciences Complete (CASC) เป็นฐานข้อมูลที่ครอบคลุมขอบเขตการวิจัยและการพัฒนาในสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์และวิทยาศาสตร์ประยุกต์ CASC มีการจัดดัชนีและสารสังเขปของวารสารเชิงวิชาการ สิ่งพิมพ์โดยมีอาชีพ และแหล่งอ้างอิงอื่นๆ จากรายการทรัพยากรอันหลากหลายมากกว่า 2,000 รายการ นอกจากนี้ ยังให้บริการข้อมูลฉบับเต็มของวารสารอีกกว่า 950 ฉบับ

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ ได้มีผู้ให้ความหมายการบริการไว้หลายท่าน ดังนี้ Kotler (1994, p. 477) กล่าวไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจ ปฏิบัติการใด ๆ ที่องค์กรหนึ่ง สามารถที่จะทำการนำเสนอให้อีกกับกลุ่มประชาชน และในการบริการบางตัวก็เป็นการบริการ ที่ไม่อาจสามารถมีตัวตนหรือสัมผัสได้

Stanton (1981, p. 441) ได้ให้ความหมาย การบริการนั้นคือ กิจกรรมและผลประโยชน์ อย่างหนึ่ง มีความสามารถที่จะสามารถตอบสนองความต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจในการ ให้บริการนั้น ๆ ได้ ในด้านลักษณะเฉพาะในตัวเองที่จับต้องไม่ได้ไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด ๆ การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้ไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตน แต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

สมิต สัชฌุกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

Millet (1954, p. 4) ทำให้เห็นความคิดในด้านการบริการของประชาชน หน่วยงานรัฐเกี่ยวกับการบริการ จะต้องได้รับการพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ คือ

1. การบริการโดยมีการอย่างเสมอภาค (Equitable service) ใหญ่คือหลักการในการปฏิบัติ ทุกคนที่เกิดมาคนเรามีการเท่าเทียมกันหมด ประชาชนควรมีสสิทธิเท่าเทียมกันในทาง กฎหมายทุกคน การให้บริการหน่วยงานรัฐจะต้องไม่มีการแบ่งแยก เชื้อชาติ ศาสนา ฐานะ ทางสังคมด้วยและอีกอย่างคือ สีสิว ด้วย

2. การบริการที่ตรงต่อเวลา (Timely service) ผลงานที่มีประสิทธิภาพหากการบริการ ไม่มีความตรงต่อเวลา ไม่มีการทันเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น เวลาเกิดไฟไหมมาเข้างานไฟไหม้ ไปหมดแล้วถึงมา การบริการแบบนี้ก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งถูกต้องและไม่มีความน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) นอกจากนี้การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันแล้วและต้องให้บริการอย่างรวดเร็ว ต้องมีการคำนึงจำนวนคนที่ให้บริการได้อย่างเหมาะสม สถานที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) การบริการที่มีความเจริญก้าวหน้าขึ้นไป ในทางด้านผลและด้านคุณภาพ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ

5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) การให้บริการตลอดเวลาอย่างต่อเนื่องในตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ ๆ และต้องมีการฝึกอบรมอยู่อย่างเป็นประจำ

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

บริการ (Service Quality) เป็นแนวคิดด้านการจัดการ ที่เปลี่ยนจากการเน้นความ เป็นเลิศด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์มาเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นแนวคิดที่เกิดจาก ความต้องการของภาคธุรกิจที่จะหาทางเพื่อให้องค์การของตนแข่งขันได้ในตลาด โดยให้ความสำคัญต่อผู้บริโภคมากขึ้น

#### 1. ความหมายของคุณภาพการบริการ

มีผู้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพบริการ ไว้หลายทัศนะ ดังต่อไปนี้

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542 : 14) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการผู้รับบริการ ระดับความสามารถของบริการในการบำบัด ความ ต้องการของผู้รับบริการ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการแล้ว

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศากุล (2546 : 20) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ คือ การดำเนินให้บริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า (หรือเกิดความคาดหวังของลูกค้าในการดำเนินการของคุณภาพการบริการนั้นต้องดำเนินการในพื้นที่ที่สำคัญที่สุดขององค์กรซึ่งก็คือพื้นที่ที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการขององค์กร เป็นผู้บอกว่าดีหรือไม่ดี ควรใช้บริการต่อหรือไม่

วรัชยา ศิริวัฒน์ (2547 : 149) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง ความรู้ ความเชี่ยวชาญของการให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำของการให้บริการ ได้รับความน่าเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้ให้บริการ ให้บริการตรงต่อเวลา ให้บริการที่รวดเร็ว ระบบการให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์ และทันสมัยในการบริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2549 : 109) ได้กล่าวถึงคุณภาพบริการคือ บริการที่มาจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถดี เครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย และมีคุณภาพ จะส่งผลให้บริการ นั้นมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้ต้นทุนของการบริการสูงตามไปด้วย

นายิกา เด็ดขุนทด (2549 : 70-84) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพบริการ ว่า หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550 : 11) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อสนองตอบความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด จาก การใช้บริการ มีความประทับใจด้านบวก และอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งอยากบอกต่อไปถึงผู้อื่น ในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย

คอร์รอล และเบเวอร์ตัน (Corral & Brewerton. 1999 : 16) ได้ให้ความหมาย ของ คุณภาพการบริการไว้ว่า หมายถึง ลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับ ข้อกำหนด หรือความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้ใช้บริการอันจะนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 438) กล่าวว่าคุณภาพการบริการเป็นการแข่งขันทางธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมกันหรือมากกว่าคุณภาพที่ผู้รับคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการมาจากประสบการณ์เดิม เมื่อผู้รับบริการมาบริการจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า คุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ของการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจริง โดยผู้ใช้บริการสามารถวิเคราะห์และรู้สึกถึงความต้องการ ความ คาดหวัง และการบริการที่ได้รับจากการตัดสินใจในส่วนที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้บริการตรงต่อเวลา ให้บริการที่รวดเร็ว มีระบบการให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์ และความ ทันสมัย มีรูปแบบตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากที่สุด ซึ่งผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก

## 2. ประเภทของคุณภาพบริการห้องสมุด

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องและแนวคิดจากผู้เชี่ยวชาญต่างๆ พบว่า คุณภาพของ บริการห้องสมุด สามารถจำแนกออกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้ (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์.2542 : 17)

1. ด้านอาคารสถานที่ ประกอบด้วย มีอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม ปลอดภัย และเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น ที่นั่งอ่านหนังสือ แสงสว่าง อุณหภูมิห้อง

ความสะอาด และเป็นระเบียบของห้องสมุด เป็นต้น นอกจากนี้ยังมี สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ได้แก่ ห้องน้ำ ที่จอดรถ ตู้น้ำดื่ม ตลอดจน เครื่องหมายชี้ทาง ป้ายนิเทศน์ต่างๆ ฯลฯ

2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วย มีทรัพยากรสารสนเทศทั้งสื่อตีพิมพ์ สื่อไม่ตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสม เพียงพอ และตรงต่อความต้องการ นอกจากนี้ ทรัพยากร สารสนเทศต้องอยู่ในที่ที่ควรอยู่ มีวัสดุอุปกรณ์พร้อมมูล และอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ

3. ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วย มีระบบห้องสมุดที่มี ประสิทธิภาพ การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศได้ตามต้องการและรวดเร็ว เช่น ระบบ OPAC สามารถ บอกแหล่งสารสนเทศของห้องสมุดได้อย่างถูกต้อง และสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ไม่จำกัดเวลาและ สถานที่

4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถและ ทักษะในการให้บริการบริการอย่างเชี่ยวชาญและเหมาะสม นอกจากนี้ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการยังมี ผลต่อความประทับใจของผู้ใช้บริการในด้านความน่าเชื่อถือด้วย ความเป็นมิตร ความมีมารยาทที่ดี และ มีความพร้อมที่จะให้บริการ นอกจากนี้ผู้ให้บริการยังต้องมีทักษะในการสื่อสารกับผู้ให้บริการ ด้วยคำพูด ที่เข้าใจง่าย และสร้างความรู้สึกปลอดภัย รวมทั้งส่งมอบบริการที่มีข้อผิดพลาดน้อยที่สุดแก่ ผู้ใช้บริการ

5. ด้านบริการ ประกอบด้วย มีบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของ ผู้ใช้บริการ ทั้งในด้านเวลาและความถูกต้องของข้อมูล ลดระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการ เพื่อ อำนาจความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ ยังมีบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด แก่สมาชิกใหม่ เพื่อให้ ทราบวิธีการใช้บริการที่ถูกต้อง มีบริการที่สนับสนุนการเข้าถึงสารสนเทศได้ไม่จำกัดสถานที่ และเวลา

6. ด้านระบบการจัดการห้องสมุด ประกอบด้วย มีระบบการจัดการห้องสมุดที่มี ประสิทธิภาพ โดยการสร้างระบบตรวจสอบและประเมินผล ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการอย่าง สม่าเสมอ มีระบบร้องเรียนจากผู้บริการโดยนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ไปปรับปรุง แก้ไข ปัญหาและข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนมีระบบการรับประกันคุณภาพที่ผู้บริการจะได้รับตาม มาตรฐานที่ตั้งไว้

7. ด้านภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือขององค์กร ประกอบด้วย องค์กรที่ให้บริการ สารสนเทศควรมีความน่าเชื่อถือ มีภาพลักษณ์ที่ดี มีชื่อเสียง มีความพร้อมในการให้บริการ

### 3. ลักษณะของคุณภาพการบริการ

นักวิชาการทางด้านบริการ ได้นำเอาคำว่า “Service” มาประยุกต์เป็นหลักการ พื้นฐานของการบริการซึ่งบางครั้งก็เรียกว่า “หัวใจของการบริการ” โดยเน้นไปที่พฤติกรรมบริการ ของผู้ให้บริการที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการ โดยแยกออกตามตัวอักษร ดังนี้ คือ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (S = Satisfaction) คือ เป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการที่ดีก็คือ การสร้างความพึงพอใจ ให้ผู้รับบริการอย่างสูงสุด ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพยายามทำทุกสิ่งทุกอย่างตามหน้าที่ เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุดเท่าที่จะทำได้ สมดังคำที่ว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” (Customer is the God) และก็จะทำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีกตลอดไป ความคาดหวังของผู้รับบริการ (E = Expectation) การที่ผู้รับบริการไปใช้บริการ ณ ที่แห่งใดก็ตาม เขามักจะมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ลักษณะของการคาดหวังของผู้รับบริการ จะมีอยู่ 3 ระดับ คือ

1. การให้บริการหลัก (Core Service) เป็นบริการที่ให้ตามลักษณะงานหรือธุรกิจ เช่น โรงพยาบาลต้องให้บริการรักษาพยาบาล โรงแรมต้องให้บริการห้องพัก เป็นต้น

2. การให้บริการตามที่คาดหวัง (Expected Service) เป็นบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับอยู่แล้ว เช่น ถ้ามาโรงพยาบาลต้องได้รับการรักษาพยาบาลจากแพทย์ที่เก่ง ๆ ถ้ามาพักโรงแรมคาดหวังว่าจะต้องมีอาหารที่อร่อยให้รับประทาน เป็นต้น

3. การบริการพิเศษที่เหนือความคาดหวัง (Exceeded Service) บางครั้งก็มักเรียกกันว่า “บริการเหนือเมฆ” หรือ “บริการเป็นเลิศ” เช่น พนักงานโรงแรมมีกิริยาที่สุภาพใสใจ พุดจาดีสุภาพ มีไมตรีจิตหรือสิ่งของมีค่าไว้ ก็สามารถได้รับคืนโดยบริการส่งคืนให้ถึงบ้าน เป็นต้น ความพร้อมในให้บริการ (R = Readiness) โดยทั่วไปสิ่งที่ผู้รับบริการปรารถนาที่สุดในการไปใช้บริการที่ได้ก็ตาม คือ ต้องการความสะดวกรวดเร็ว ทันใจ ปลอดภัย ไม่รอนานและความสบายได้แก่ มีคนคอยดูแลช่วยเหลือ ทำให้ด้วยอัธยาศัยที่ดีและไมตรีจิตที่อบอุ่น อย่างเต็มใจและใสใจ ดังนั้นความพร้อมในการให้บริการจะมีความสำคัญอย่างมากต่อมาตรฐานและคุณภาพของการบริการ ทุกหน่วย บริการต้องมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา ทั้งด้านกำลังคน อุปกรณ์ สิ่งของเครื่องใช้ และเทคโนโลยี ต่าง ๆ ความมีคุณค่าของการบริการ (V = Value) การที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าการที่เขา ได้รับเป็นบริการที่มีคุณภาพอย่างตรงไปตรงมา และคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป หรือสิทธิที่เขาพึงมี ไม่ถูกเอาเปรียบ ย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและรู้สึกประทับใจ

ความสนใจต่อการบริการ (I = Interest) ผู้ให้บริการต้องให้ความสนใจและใส่ใจต่อผู้รับบริการที่มาใช้บริการอย่างจริงจังกับทุกคนด้วยความยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะใครก็ตามย่อมได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น อย่างสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติตลอดเวลาและถ้าหากว่าผู้รับบริการมาพร้อมกันทีเดียวหลาย ๆ คนก็ควรลำดับก่อนหลังตามคิว หรือให้บริการแก่เด็ก คนพิการ คนชรา สตรีมีครรภ์ และสุภาพสตรี ก่อนเป็นอันดับแรก โดยพูดขออนุญาตคนอื่น ๆ อย่าง สุภาพที่สุด

ความมีไมตรีจิตในการบริการ (C = Courtesy) ผู้ให้บริการต้องบริการ ผู้รับบริการทุกคนอย่างสุภาพ อ่อนโยน ด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีชีวิตชีวา ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่อบอุ่น เป็นมิตร รวมไปถึงกิจกรรมารยาทเล็ก ๆ น้อย เช่น การกล่าวขอโทษ ขอขอบคุณ เป็นต้น

ประสิทธิภาพของการให้บริการ (E = Efficiency) ประสิทธิภาพของการให้บริการต้องเริ่มจากการทำงานที่เป็นระบบ มีหลักการและขั้นตอนที่ชัดเจน มีการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ในการทำงาน เช่น ศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้รับบริการ การปฏิบัติงานของพนักงานหรือข้าราชการการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร การกำหนดนโยบายและเป้าหมายขององค์กร เป็นต้น จะต้องพัฒนาปรับปรุงให้ทันสมัยและทันเหตุการณ์ต่อการเปลี่ยนแปลงในโลกที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

#### 4. การวัดคุณภาพการบริการ

พาราซูแมน และคณะ (Parasuraman and et. At., 1990 : 21 – 22) ได้กำหนดมิติที่ใช้ วัดคุณภาพการให้บริการไว้ 10 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความรู้ความชำนาญ (Competence) หมายถึง มีทักษะและความรู้ที่จะทำงานบริการนั้นๆ อย่างที่ควรจะเป็น เช่น ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้ในวิชาการที่จะบริการ ความชำนาญที่จะติดต่อกับลูกค้าและหน่วยงานที่ใช้ในการสนับสนุนกับงานบริการ

2. ด้านอัธยาศัยไมตรี(Courtesy)หมายถึง การแสดงความสุภาพ การให้เกียรติต่อผู้ใช้บริการให้การต้อนรับที่เหมาะสม การคำนึงถึงความรู้ของลูกค้า ความเอาใจใส่ ความเป็นมิตรของพนักงานให้บริการ การรู้จักสร้างมิตรภาพและมนุษยสัมพันธ์ให้เกิดขึ้น

3. ด้านความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความไว้วางใจได้ในมาตรฐาน และบริการที่จะเกี่ยวข้องกับผลงานและความพร้อมให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ หมายความว่า องค์กร จะต้องให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก และหมายถึงองค์กรนั้นรักษาสัญญาที่รับปากกับ ลูกค้าไว้ เช่น ออกใบเสร็จเรียกเก็บเงินถูกต้อง การเก็บข้อมูลถูกต้อง ให้บริการตามเวลา กำหนด

4. ด้านการเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อต่าง ๆ ที่สามารถทำได้ง่ายและมีความคล่องตัว เช่น ติดต่องานบริการโทรศัพท์ที่ได้โดยง่าย ช่วงเวลารอรับบริการต้องไม่นานเกินไป มีเวลาเปิดปิดบริการและเปิดบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า สถานที่ติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก

5. ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาสุภาพที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ พร้อมทั้งยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า และอาจหมายถึงพนักงานจำเป็นต้องปรับภาษาที่ใช้กับลูกค้าต่างกลุ่ม เช่น เพิ่มระดับความรู้สึกที่ลึกซึ้งและซับซ้อนมาก



ขึ้น เมื่อติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่มีความรอบรู้ในบริการนั้น ๆ อย่างดี และใช้ภาษาง่าย ๆ เรียบ ๆ โต้ตอบ กับลูกค้า การติดต่อสื่อสารยังเกี่ยวข้องกับการอธิบายรายละเอียดวิธีการใช้บริการ อธิบายว่าลูกค้าต้องจ่ายมากแค่ไหน สำหรับงานบริการนั้น ต้องให้ความมั่นใจกับผู้ใช้บริการว่าความต้องการนั้น ๆ ต้องได้รับ การตอบสนอง

6. ด้านการเข้าใจรู้จักลูกค้าจริง (Understanding Knowing Customer) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการของลูกค้าโดยเกี่ยวพันถึงการศึกษาคความคาดหวังและความต้องการของลูกค้าเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ต้องจาลูกค้าประจำของตนเองได้

7. ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายเครื่องมือ เจ้าหน้าที่และอุปกรณ์สื่อสารเงื่อนไขของสิ่งแวดล้อมทางกาย คือ หลักฐานที่แท้จริงของการดูแลเอาใจใส่ต่อรายละเอียดที่นำมาแสดงโดยบุคคลที่ให้บริการ

8. ด้านความปลอดภัย (Security) หมายถึง ปราศจากซึ่งอันตราย ความเสี่ยงและข้อสงสัยความไม่มั่นใจต่าง ๆ

9. ด้านการตอบสนอง ความเต็มใจและความพร้อมในการบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการในทันที การทำให้ลูกค้าต้องรอ โดยเฉพาะเนื่องจากไม่มีเหตุผลที่ชัดเจน สร้างความเข้าใจที่ไม่จำเป็นและมีผลลบต่อคุณภาพ

10. ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความมีคุณค่า น่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์สิ่งเอื้อประโยชน์ต่อการมีความน่าเชื่อถือ เช่น ชื่อเสียงของบริษัท บุคลิกภาพส่วนตัวของพนักงาน ความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ให้บริการ องค์กรและพนักงานต้องสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ

## 5. วิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 5.1 งานวิจัยในประเทศ

ศิริพร เจริญศิริวิยะกุล (2554) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไป ของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรม การมาใช้บริการที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัด ปทุมธานี จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วยอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพมีผลต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณา ในรายละเอียดพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้แตกต่างกัน อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อคุณภาพการเอาใจใส่และ ด้านการตอบสนองแตกต่างกัน ส่วนอาชีพ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและ ไว้วางใจแตกต่างกัน อายุ และระดับการศึกษา มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจ แตกต่างกัน ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการ

ประกอบด้วย ลักษณะการมาใช้บริการ จ่ายค่ารักษาพยาบาลมีผลต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาใน รายละเอียดพบว่า ลักษณะการมาใช้บริการมีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการเอาใจใส่ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองและ ด้านความมั่นใจแตกต่างกัน ส่วนวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลมีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการเอาใจใส่ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ และด้านการตอบสนองแตกต่างกัน

## 5.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

โคลแมน และคณะ (Coleman and other, 1997: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการห้องสมุด Sterling C. Evans โดยใช้เทคนิค SERVQUAL ในการวัดการรับรู้ในบริการห้องสมุด และระดับการบริการที่ผู้ใช้บริการต้องการในด้านความถูกต้อง การสนองตอบ การประกันคุณภาพ การให้ความสนใจ และเครื่องมือในการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่าลักษณะการบริการที่เป็นอยู่จริง แตกต่างกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการในบางประเด็น ขณะที่ประเด็นเครื่องมือในการให้บริการ เป็นเรื่องที่มีมากกว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ซึ่งสิ่งที่ได้จากการสำรวจความคาดหวังของผู้ใช้บริการนี้จะเป็แนวทางที่สำคัญในการปรับปรุงบริการคุณภาพให้แก่ผู้ใช้บริการตามหลักการบริหารคุณภาพโดยรวมต่อไป

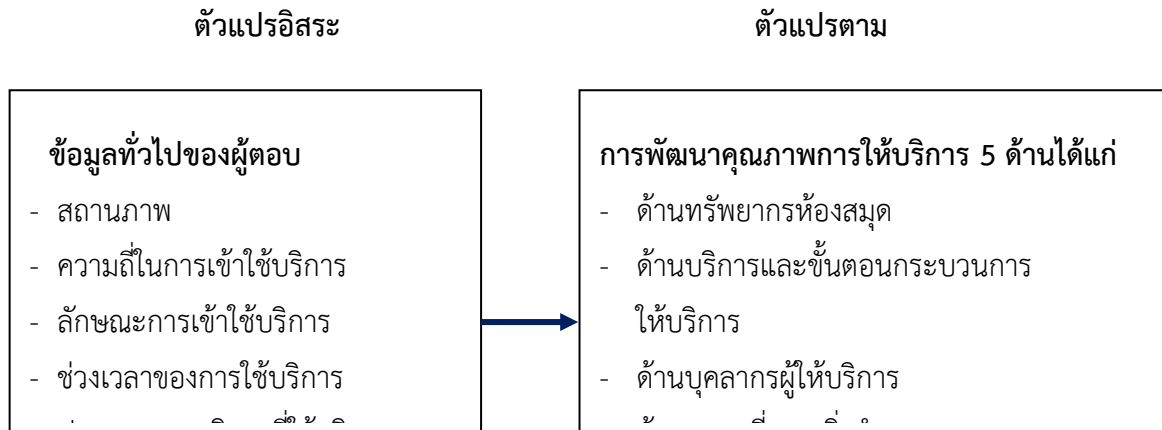
ไอ-หมิงหวัง และ ชิช-เจน ชี (I-Ming Wang and Chich-Jen Shieh. 2006 : Abstract) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ : กรณีศึกษา ห้องสมุดมหาวิทยาลัยฉางตุง คริสเตียน ซึ่งใช้แบบสอบถามคุณภาพการบริการ 5 มิติ ได้แก่ การจับต้อง ได้ การตอบสนองความต้องการ ความเชื่อมั่น ความแน่นอน และความรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ผล การศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการ ส่งผลทางด้านบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจผู้ใช้บริการ โดยบริการที่ได้รับความพึงพอใจมาก 5 อันดับ ได้แก่ ด้านทรัพยากร ด้านบริการยืม-คืน ด้านบรรยากาศ ด้านระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และการจองและยืมต่อออนไลน์

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญที่จะศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อนำผลการศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ มาใช้เป็นแนวทางในการ พัฒนาการบริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

## 6. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสารตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของดังกล่าวข้างต้น สามารถนำมาเป็นสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทย

บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ดังนี้



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**ประชากร** ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในปีการศึกษา 2560 แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม แบ่งเป็นดังนี้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. 2560 : 39-46)

บุคลากรสายวิชาการ จำนวน บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน คน ทั้งหมดจำนวน 1,106 คน

2. นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน คน นักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน คน  
นักศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน คน รวมทั้งหมด 5,778 คน ทั้งหมดจำนวน 1,106 คน

**กลุ่มตัวอย่าง** ได้แก่ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งได้จากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยโดยคำนวณสัดส่วนจากตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) กำหนดระดับความคาดเคลื่อนที่ระดับความเชื่อมั่นที่ .95 ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5 (บุญชม ศรีสะอาด. 2553 : 43) และเลือกสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้ที่เข้ามาใช้บริการจริง จำนวน 378 คน

### **เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล**

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดที่ได้พัฒนาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ลักษณะ ของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 ลักษณะการใช้งาน คือ จำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการต่อระยะเวลา 1 เดือน ลักษณะของการเข้าใช้บริการ ช่วงเวลาของการใช้งาน และประเภทของบริการที่ใช้

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏลัยมหาสารคาม จำนวน 5 ด้าน รวมทั้งสิ้นจำนวน 39 ข้อ ได้แก่ ด้าน ทรัพยากรห้องสมุด ด้านการบริการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ เป็นการตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 4 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการห้องสมุด เป็นคำถามที่มีลักษณะปลายเปิด ให้ผู้ให้บริการสามารถเสนอแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

### **การสร้างเครื่องมือการวิจัยและหาคุณภาพเครื่องมือการวิจัย**

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้มีขั้นตอนที่สำคัญดังนี้

1. ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์สารสนเทศอาเซียนเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. กำหนดขอบเขตและเนื้อหาในการตั้งคำถามเพื่อให้สามารถตอบปัญหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ ให้ครอบคลุมจุดมุ่งหมายของการวิจัย โดยยึดหลักว่าต้องอยู่ในหลักแห่งข้อเท็จจริง

3. นำเครื่องมือการวิจัยมากำหนดเป็นแบบสอบถาม

4. ทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ดำเนินการเป็นลำดับ ดังต่อไปนี้

4.1 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วแก้ไขตามข้อเสนอแนะ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ (Index of Item – Objective Congruence หรือ IOC ) ค่า IOC มีค่า ตั้งแต่ 0.67-1.00 ขึ้นไปมาเป็นคำถามที่ใช้ในการวิจัย

4.2 นำแบบสอบถามมาทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้ง 3 ท่าน จนกระทั่งได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์

4.3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงไปทดลองใช้กับผู้ให้บริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน มาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 96) พบว่า มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .87

4.4 ปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้าย เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์และถูกต้องมากที่สุด จากนั้นจึงจัดเป็นแบบสอบถาม ฉบับจริง ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ผู้ให้บริการที่เข้ามาใช้บริการในสำนักวิทยบริการ ในระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2560 – 28 กุมภาพันธ์ 2561 จำนวน 378 ชุด โดยได้อธิบายให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจถึงจุดมุ่งหมายและความสำคัญของงานวิจัยครั้งนี้ รวมถึงให้อิสระในการตอบแบบสอบถามอย่างเต็มที่

2. ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับและตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม จึงได้นำแบบสอบถามไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดคะแนนการตอบความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับน้อยที่สุด	กำหนดให้	1 คะแนน
ระดับน้อย	กำหนดให้	2 คะแนน
ระดับปานกลาง	กำหนดให้	3 คะแนน
ระดับมาก	กำหนดให้	4 คะแนน
ระดับมากที่สุด	กำหนดให้	5 คะแนน

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์ดังนี้ บุญชม ศรีสะอาด (2545 : 103)

ค่าเฉลี่ย	4.51 - 5.00	แปลความได้ว่า	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 - 4.50	แปลความได้ว่า	มีความพึงพอใจระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 - 3.50	แปลความได้ว่า	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 - 2.50	แปลความได้ว่า	มีความพึงพอใจระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.50	แปลความได้ว่า	มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

4. นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางและอธิบายความ

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังต่อไปนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 วิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ

แบบสอบถามตอนที่ 2 วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าให้เลือกคำตอบ 5 ค่า ได้กำหนดน้ำหนักคะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับน้อยที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนน	1
ระดับน้อย	ให้น้ำหนักคะแนน	2
ระดับปานกลาง	ให้น้ำหนักคะแนน	3
ระดับมาก	ให้น้ำหนักคะแนน	4
ระดับมากที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนน	5

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมแบบสอบถามที่ผู้เข้ามาใช้บริการห้องสมุด มาวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งสรุปผลการศึกษาลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรมหาวิทยาลัย และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะการใช้งาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ผลการวิจัย โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผล ดังตาราง

ตาราง 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสายวิชาการ	35	9.26
บุคลากรสายสนับสนุน	24	6.35

นักศึกษาระดับปริญญาตรี	250	66.14
นักศึกษาระดับปริญญาโท	40	10.58
นักศึกษาระดับปริญญาเอก	13	3.44
บุคคลภายนอก	16	4.23
รวม	378	100

จากตาราง 1 พบว่า ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 66.14 รองลงมาคือ นักศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 10.58 บุคลากรสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 9.26 บุคลากรสายสนับสนุนคิดเป็นร้อยละ 6.34 บุคลากรภายนอกคิดเป็นร้อยละ 4.23 และนักศึกษาระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 3.44 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะการใช้งาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะการใช้งานของผู้ใช้บริการที่เข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

### ตาราง 2 จำนวนครั้งที่เข้าใช้

จำนวนครั้งที่เข้าใช้	จำนวน	ร้อยละ
1-5 ครั้ง	52	13.76
6-10 ครั้ง	46	12.17
11-15 ครั้ง	130	34.39
มากกว่า 15 ครั้ง	150	39.68
รวม	378	100.0

จากตาราง 2 พบว่า ในระยะเวลา 1 เดือน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการ มากกว่า 15 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 39.68 รองลงมาคือเข้าใช้ 11-15 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 34.39 เข้าใช้ 1-5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 13.76 และเข้าใช้ 6-10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 12.17



**ตาราง 3** ช่วงเวลาของการใช้งาน

ช่วงเวลาของการใช้งาน	จำนวน	ร้อยละ
8.00 น. -12.00 น.	115	30.42
12.01 น. – 16.00 น.	138	36.51
16.31 น. – 20.00 น.	125	33.07
รวม	378	100

จากตาราง 3 พบว่า ช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการมากที่สุดคือช่วงเวลา 12.01 น.–16.00 น. คิดเป็นร้อยละ 36.51 รองลงมา 16.31 น. – 20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 33.07 และ 8.00 น. -12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 30.42 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4** ประเภทของบริการ

ประเภทของบริการที่เคยใช้บริการ	ร้อยละ	ร้อยละ
บริการยืม – คืน	113	29.89
บริการอินเทอร์เน็ต	87	23.02
บริการการอ่าน	72	19.05
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	36	9.52
บริการวารสารและหนังสือพิมพ์	45	11.90
บริการโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์	25	6.61
รวม	378	100

จากตาราง 4 พบว่า บริการที่ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการมากที่สุด 3 ลำดับ คือ บริการยืม – คืน คิดเป็นร้อยละ 29.89 รองลงมา บริการอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 23.02 และบริการการอ่าน คิดเป็นร้อยละ 19.05 ตามลำดับ

**ตอนที่ 3** การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลปรากฏดังตาราง

**ตารางที่ 5** ค่าเฉลี่ยและเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยรวม และรายด้าน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		แปรผล
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านทรัพยากรห้องสมุด	3.39	0.60	มาก
ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ	4.37	0.59	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.49	0.57	มาก
ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก	3.71	0.44	มาก
ด้านการประชาสัมพันธ์	4.11	0.51	มาก
รวม	4.01	0.54	มาก

จากตาราง 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.49$ ) ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.37$ ) ด้านการประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X}=4.11$ ) ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}=3.71$ ) และ ด้านทรัพยากรห้องสมุด ( $\bar{X} = 3.39$ ) ตามลำดับ

**ตาราง 6** ค่าเฉลี่ยและเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านทรัพยากรห้องสมุด

1. คุณภาพการให้บริการด้านทรัพยากรห้องสมุด	ระดับความคิดเห็น		แปรผล
	$\bar{X}$	S.D.	
1. หนังสือ ตำรา ผลงานทางวิชาการครอบคลุมกับความต้องการ	3.99	0.52	มาก
2. วารสารและหนังสือพิมพ์ที่บอกรับครอบคลุมกับความต้องการ	3.93	0.72	มาก
3. ฐานข้อมูลออนไลน์ครอบคลุมกับความต้องการ	3.93	0.66	มาก
4. สื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมกับความต้องการ	3.81	0.61	มาก
5. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยและมีจำนวนเพียงพอ	4.23	0.49	มาก
<b>รวม</b>	3.39	0.60	<b>มาก</b>

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านทรัพยากรห้องสมุด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.39$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยและมีจำนวนเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.23$ ) หนังสือ ตำรา ผลงานทางวิชาการครอบคลุมกับความต้องการ ( $\bar{X} = 3.99$ ) ฐานข้อมูลออนไลน์ครอบคลุมกับความต้องการ ( $\bar{X} = 3.93$ ) และวารสารและหนังสือพิมพ์ที่บอกรับครอบคลุมกับความต้องการ ( $\bar{X} = 3.93$ ) และ สื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมกับความต้องการ ( $\bar{X} = 3.81$ ) ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

2. คุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		แปรผล
	$\bar{X}$	S.D.	
1. มีการจัดบริการอย่างหลากหลาย	4.19	0.55	มาก
2. มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ	4.13	0.51	มาก
3. มีระบบที่ทำให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	4.51	0.52	มากที่สุด
4. มีแบบฟอร์มการขอใช้บริการต่าง ๆ ที่พร้อมให้บริการ	4.49	0.52	มาก
5. ระเบียบในการใช้บริการสารสนเทศ	4.46	0.52	มาก
6. จำนวนและระยะเวลาในการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศ	4.50	0.52	มากที่สุด

7. การให้บริการสารสนเทศมีความรวดเร็ว ทันเวลา	4.33	0.71	มาก
8. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นค้นพบง่ายและรวดเร็ว	4.38	0.65	มาก
9. การใช้บริการทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์มีความรวดเร็ว	4.40	0.63	มาก
10. การให้ความช่วยเหลือผ่านระบบออนไลน์สะดวกและรวดเร็ว	4.34	0.70	มาก
11. เวลาเปิด - ปิดบริการ	4.39	0.63	มาก
รวม	4.37	0.59	มาก

จากตาราง 7 พบว่าผู้ ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.37$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 9 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีระบบที่ทำให้บริการสะดวกและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.51$ ) จำนวนและระยะเวลาในการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.50$ ) มีแบบฟอร์มการขอใช้บริการต่าง ๆ ที่พร้อมให้บริการ ( $\bar{X} = 4.49$ ) ระเบียบในการใช้บริการสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.46$ ) การใช้บริการทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์มีความรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.40$ ) เวลาเปิด - ปิดบริการ ( $\bar{X} = 4.39$ ) การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นค้นพบง่ายและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.38$ ) การให้ความช่วยเหลือผ่านระบบออนไลน์สะดวกและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.34$ ) การให้บริการสารสนเทศมีความรวดเร็ว ทันเวลา ( $\bar{X} = 4.33$ ) มีการจัดบริการอย่างหลากหลาย ( $\bar{X} = 4.19$ ) และมีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ ( $\bar{X} = 4.13$ ) ตามลำดับ

**ตาราง 8** ค่าเฉลี่ยและเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. คุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		แปรผล
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.64	0.54	มากที่สุด
2. มีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.43	0.63	มาก
3. มีความรู้เพียงพอในการให้บริการ	4.44	0.62	มาก

4. ให้บริการด้วยความยุติธรรม	4.18	0.63	มาก
5. มีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ	4.66	0.47	มากที่สุด
6. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว	4.58	0.50	มากที่สุด
7. ให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการใช้บริการ	4.54	0.58	มากที่สุด
8. การตรวจผู้ใช้บริการบริเวณประตูเข้า – ออก	4.57	0.57	มากที่สุด
รวม	4.51	0.57	มากที่สุด

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 5 ข้อ อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.66$ ) บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ( $\bar{X} = 4.64$ ) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว ( $\bar{X} = 4.58$ ) การตรวจผู้ใช้บริการบริเวณประตูเข้า – ออก ( $\bar{X} = 4.57$ ) ให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.54$ ) มีความรู้เพียงพอในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.44$ ) มีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.43$ ) และ ให้บริการด้วยความยุติธรรม ( $\bar{X} = 4.18$ ) ตามลำดับ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก

4. คุณภาพการให้บริการด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความคิดเห็น		แปรผล
	$\bar{X}$	S.D.	
1. สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในสะอาดเป็นระเบียบ	4.46	0.50	มาก
2. มีที่นั่งจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอ และพร้อมให้บริการ	4.51	0.68	มากที่สุด

3. การจัดเรียงหนังสือบนชั้นถูกต้องค้นหา	4.44	0.68	มาก
4. มีแผ่นป้ายบอกหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสือ สะดวกต่อการค้นหา	3.69	0.74	มาก
5. มีแผ่นป้ายบอกประเภทของสิ่งพิมพ์ที่ชัดเจน เป็นระเบียบ	3.69	0.74	มาก
6. มีบริการถ่ายเอกสารที่เพียงพอกับความต้องการ	2.99	0.38	น้อย
7. มีจุดให้บริการน้ำดื่มที่เพียงพอและเหมาะสม	3.15	0.37	ปานกลาง
8. คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนและประสิทธิภาพเพียงพอ	3.19	0.40	ปานกลาง
9. คอมพิวเตอร์สำหรับใช้งานอินเทอร์เน็ตมีจำนวนและประสิทธิภาพเพียงพอ	3.16	0.36	ปานกลาง
10. จุดบริการเครือข่ายไร้สายมีจำนวนและประสิทธิภาพเพียงพอ	3.09	0.29	ปานกลาง
<b>รวม</b>	3.64	0.51	<b>มาก</b>

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม **ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก** โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 1 ข้อ อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ และอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีที่นั่งจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอ และพร้อมให้บริการ ( $\bar{X} = 4.51$ ) สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในสะอาดเป็นระเบียบ ( $\bar{X} = 4.46$ ) การจัดเรียงหนังสือบนชั้นถูกต้องค้นหา ( $\bar{X} = 4.44$ ) มีแผ่นป้ายบอกหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสือ สะดวกต่อการค้นหา ( $\bar{X} = 3.69$ ) มีแผ่นป้ายบอกประเภทของสิ่งพิมพ์ที่ชัดเจน เป็นระเบียบ ( $\bar{X} = 3.69$ ) คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนและประสิทธิภาพเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.19$ ) คอมพิวเตอร์สำหรับใช้งานอินเทอร์เน็ตมีจำนวนและประสิทธิภาพเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.16$ ) มีจุดให้บริการน้ำดื่มที่เพียงพอและเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.15$ ) จุดบริการเครือข่ายไร้สายมีจำนวนและประสิทธิภาพเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.09$ ) และมีบริการถ่ายเอกสารที่เพียงพอกับความต้องการ ( $\bar{X} = 2.99$ ) ตามลำดับ

**ตาราง 10** ค่าเฉลี่ยและเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการประชาสัมพันธ์

5. คุณภาพการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์	ระดับความคิดเห็น		แปรผล
	$\bar{X}$	S.D.	
1. เว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	3.93	0.50	มาก
2. เว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯมีข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน	4.00	0.00	มาก
3. เอกสารแนะนำการให้บริการมีความครบถ้วนชัดเจน	4.74	0.45	มากที่สุด
4. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวการให้บริการ การฝึกอบรม และกิจกรรมของอย่างสม่ำเสมอ	3.88	0.21	มาก
5. มีช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นหลากหลาย	3.99	0.09	มาก
รวม	4.11	0.25	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 1 ข้อ อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ดังนี้เอกสารแนะนำการให้บริการมีความครบถ้วนชัดเจน ( $\bar{X} = 4.74$ ) เว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯมีข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน ( $\bar{X} = 4.00$ ) มีช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นหลากหลาย ( $\bar{X} = 3.99$ ) เว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.93$ ) และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวการให้บริการ การฝึกอบรม และกิจกรรมของอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.88$ ) ตามลำดับ

**ตอนที่ 4** ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการในการให้บริการของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านทรัพยากรห้องสมุด
  - 1.1 ควรเพิ่มจำนวนหนังสือในการให้บริการ
2. ด้านการบริการ/ขั้นตอนการให้บริการ
  - 2.1 หนังสือไม่เป็นระเบียบ และค้นหาหนังสือไม่เจอบนชั้น ตำแหน่งของหนังสือไม่ตรงกับตำแหน่งในคอมพิวเตอร์
  - 2.2 ควรพัฒนาการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นค้นให้พบบง่ายและรวดเร็ว
3. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก
  - 3.1 ควรเพิ่มประสิทธิภาพเครื่องคอมพิวเตอร์

3.2 ระบบ Wi-Fi มีปัญหาต่อไม่ค่อยติด และสัญญาณหลุดบ่อย และไม่ครอบคลุม พื้นที่ภายในสำนักวิทยบริการ มีเพียงบางที่เท่านั้นจึงทำให้จุดที่มีบริการไร้สายมีคนเยอะกว่าจุดอื่นและไม่เพียงพอ

#### 4. ด้านการประชาสัมพันธ์

4.1 ควรประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้บริการต่าง ๆ ไปยังคณะต่าง ๆ ให้ทั่วถึง

4.2 ควรจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ให้ดึงดูดและน่าสนใจ



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สรุปผลการวิจัย
3. การอภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

#### สรุปผลการวิจัย

จากการรวบรวมข้อมูลการวิจัย ผู้วิจัยสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

1. **ด้านทรัพยากรห้องสมุด** โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.39$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยและมีจำนวนเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.23$ ) หนังสือ ตำรา ผลงานทางวิชาการครอบคลุมกับความต้องการ ( $\bar{X} = 3.99$ ) ฐานข้อมูลออนไลน์ครอบคลุมกับความต้องการ ( $\bar{X} = 3.93$ ) และวารสารและหนังสือพิมพ์ที่บอกรับครอบคลุมกับความต้องการ ( $\bar{X} = 3.93$ ) และ สื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมกับความต้องการ ( $\bar{X} = 3.81$ ) ตามลำดับ

2. **ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ** โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.37$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ และอยู่ในระดับมาก 9 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีระบบที่ทำให้บริการสะดวกและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.51$ ) จำนวนและระยะเวลาในการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.50$ ) มีแบบฟอร์มการขอใช้บริการต่าง ๆ ที่พร้อมให้บริการ ( $\bar{X} = 4.49$ ) ระเบียบในการใช้บริการสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.46$ ) การใช้บริการทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์มีความรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.40$ ) เวลาเปิด - ปิดบริการ ( $\bar{X} = 4.39$ ) การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นค้นพบง่ายและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.38$ ) การให้ความช่วยเหลือผ่านระบบออนไลน์สะดวกและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.34$ ) การให้บริการสารสนเทศมีความรวดเร็ว ทันเวลา ( $\bar{X}$

= 4.33) มีการจัดบริการอย่างหลากหลาย ( $\bar{X} = 4.19$ ) และ มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ ( $\bar{X} = 4.13$ ) ตามลำดับ

**3. ด้านที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการ** โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 5 ข้อ อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.66$ ) บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ( $\bar{X} = 4.64$ ) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว ( $\bar{X} = 4.58$ ) การตรวจผู้ใช้บริการบริเวณประตูเข้า - ออก ( $\bar{X} = 4.57$ ) ให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.54$ ) มีความรู้เพียงพอในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.44$ ) มีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.43$ ) และ ให้บริการด้วยความยุติธรรม ( $\bar{X} = 4.18$ ) ตามลำดับ

**4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก** โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 1 ข้อ อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ และอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีที่นั่งจัดไว้อย่างเป็นระเบียบเพียงพอ และพร้อมให้บริการ ( $\bar{X} = 4.51$ ) สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในสะอาดเป็นระเบียบ ( $\bar{X} = 4.46$ ) การจัดเรียงหนังสือบนชั้นถูกต้องคั่นหาง่าย ( $\bar{X} = 4.44$ ) มีแผ่นป้ายบอกหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสือ สะดวกต่อการค้นหา ( $\bar{X} = 3.69$ ) มีแผ่นป้ายบอกประเภทของสิ่งพิมพ์ที่ชัดเจน เป็นระเบียบ ( $\bar{X} = 3.69$ ) คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนและประสิทธิภาพเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.19$ ) คอมพิวเตอร์สำหรับใช้งานอินเทอร์เน็ตมีจำนวนและประสิทธิภาพเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.16$ ) . มีจุดให้บริการนำดื่มที่เพียงพอและเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.15$ ) จุดบริการเครือข่ายไร้สายมีจำนวนและประสิทธิภาพเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.09$ ) และมีบริการถ่ายเอกสารที่เพียงพอกับความต้องกา ( $\bar{X} = 2.99$ ) ตามลำดับ

**5. ด้านการประชาสัมพันธ์** โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 1 ข้อ อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ดั้งนี้เอกสารแนะนำการใช้บริการมีความครบถ้วนชัดเจน ( $\bar{X} = 4.74$ ) เว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯมีข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน ( $\bar{X} = 4.00$ ) มีช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นหลากหลาย ( $\bar{X} = 3.99$ ) เว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.93$ ) และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวการให้บริการ การฝึกอบรม และกิจกรรมของอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.88$ ) ตามลำดับ

**การอภิปรายผล**

ผลจากการศึกษา การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี  
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีประเด็นที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผล ดังนี้

**1. ด้านทรัพยากรห้องสมุด** โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศมีความ  
ทันสมัยและมีจำนวนเพียงพออยู่ในระดับมากเป็น ลำดับแรก รองลงมา หนังสือ ตำรา ผลงานทาง  
วิชาการครอบคลุมกับความต้องการ และ ฐานข้อมูลออนไลน์ครอบคลุมกับความ เนื่องจากสำนัก  
วิทยบริการฯ ได้จัดหา และจัดซื้อหนังสือใหม่ทุกปี และได้จัดหาตามความ ได้มีการจัดบุ๊คแฟร์ขึ้นทุก  
ปี โดยมีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ ส่งเสริมนิสัยการรักการอ่านให้แก่  
บุคลากร นักศึกษา และบุคลากรภายนอก จะได้เลือกซื้อหนังสือที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของ  
ผู้ใช้ และเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการได้เสนอแนะตามความต้องการของผู้ใช้บริการและจัดหาบริการ  
อย่างต่อเนื่องทุกปี

**2. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ ให้บริการ** โดยรวมอยู่ในระดับมาก  
พบว่า มีระบบที่ทำให้บริการสะดวกและรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุดเป็น ลำดับแรก รองลงมาได้แก่  
จำนวนและระยะเวลาในการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศ และมีแบบฟอร์มการขอใช้บริการต่าง ๆ ที่  
พร้อมให้บริการ ( $\bar{X} = 4.49$  ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงใน  
สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อ  
เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายาม  
ใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่า  
เป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการ  
ให้บริการ การให้บริการจึงสามารถ ดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและ  
อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

**3. ด้านที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ  
มากที่สุด พบว่าผู้ใช้บริการมี บุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ อยู่ในระดับ  
มากที่สุดเป็น ลำดับแรก รองลงมาได้แก่ บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี และให้บริการด้วย  
ความรวดเร็ว ฉับไว ให้บริการ การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการฯ ได้มีการ  
ประชุม อบรม การศึกษาดูงาน ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย  
 อีกทั้งยังมีการจัดการและ แลกเปลี่ยนความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการจากบุคลากรที่มีโอกาสไปศึกษา  
อบรมจากภายนอก เพื่อ ปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับ พิมล เมฆ  
สวรรค์ (2550 : 27) ได้กล่าวว่า การบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญ ทั้งแสดง

พฤติกรรมกร ให้บริการ และนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการ บริการ

**4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก** โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าผู้ใช้ มีที่นั่งจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอ และพร้อมให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดเป็น ลำดับแรก รองลงมาได้แก่ สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในสะอาดเป็นระเบียบ และ การจัดเรียงหนังสือบนชั้นถูกต้องค้นหา ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ

**5. ด้านการประชาสัมพันธ์** โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า เอกสารแนะนำการใช้บริการมีความครบถ้วนชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุดเป็น ลำดับแรก รองลงมาได้แก่ เว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯ มีข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน และมีช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็น เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป และสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการห้องสมุด พบว่า ป้าย ประชาสัมพันธ์และบอร์ดข่าวสารต่างๆ และเอกสาร/แผ่นพับแนะนำการใช้บริการห้องสมุดก็มีความสำคัญอย่างมากในการส่งเสริม และการประชาสัมพันธ์การใช้ห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีความทันสมัยและเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการเพิ่มมากยิ่งขึ้น และประชาสัมพันธ์กิจกรรมเกี่ยวกับการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และแนะนำ ช่องทางในการสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศเพื่อนำมาให้บริการในห้องสมุดให้ผู้ใช้บริการได้ทราบโดยทั่วถึง

1.2 ควรหาแนวทางในการพัฒนาการจัดชั้นทรัพยากรสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับ ผู้ใช้บริการให้ง่ายต่อการการค้นหา และหาแนวทางในการอำนวยความสะดวกในการยืมในช่วงปิดภาคเรียน

1.3 เพิ่มสัญญาณ Wi-Fi ที่ครอบคลุมทุกชั้นที่ให้บริการ บางครั้งผู้ใช้บริการใช้ Wi-Fi ส่งผลให้เกิดความล่าช้าต่อการใช้งาน

1.4 เพิ่มคอมพิวเตอร์ให้มีจำนวนเพียงพอ และมีประสิทธิภาพพร้อมสำหรับการใช้งาน

### 2. ด้านการประชาสัมพันธ์

ได้มีการหาแนวทางประชาสัมพันธ์เชิงลึกหรือแนวทางการพัฒนากระบวนการ  
ประชาสัมพันธ์ที่จะช่วยดึงดูดผู้ใช้บริการให้เข้ามาใช้บริการให้มากขึ้น

### ขอเสนอแนะ ในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. ควรศึกษาสภาพปัจจุบันที่เป็นอยู่ และสภาพที่พึงประสงค์หรือสภาพที่คาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

### บรรณานุกรม

- นิตยาพร เสมอใจ. (2549). การจัดการและตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- นายิกา เดิดขุนทด. (2549). “LibQUAL+ TM เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่,” อินฟอร์ เมชั่น. 13(2) : 70-84 ; กรกฎาคม - ธันวาคม.
- บุญชม ศรีสะอาด. วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. (2545). พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). ประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. “ขั้นตอนของคุณภาพบริการ,” โปรดักส์ทีวี่. 8(43) : 19-22, 2546

- วรัชยา ศิริวัฒน์. “การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษาคณะ  
รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง”, วารสารวิจัย. 7(2) ; 149, 2547.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2542). **คุณภาพในงานบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริม  
เทคโนโลยี (ไทย – ญี่ปุ่น).
- สมิต ศัชฌุกร. (2542). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน.  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2559). **รายงาน  
การประเมินตนเองประจำปี 2559 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ**.
- Millet, J. D. (1954). **Human characteristics and school learning**. New York: McGraw-  
Hill.
- Kotler, P. (1994). **Marketing Management : Analysis, Implementation and control**.  
8th ed. New Jersey Prentice-hall.
- Kotler, P. (2000). **Marketing management (10thed.)**. Englewood Cliff, New Jersey :  
Prentice-Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). **Delivering quality service :  
Balancing customer perceptions**. New York: The Free Press.
- Stanton, W. J. (1981). **Fundamentals of marketing**. New York: McGraw-Hill.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามส่วนนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิจัยของ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อรวบรวมข้อมูลสนับสนุนการวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560

2. แบบสอบถามมี 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมี ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 ลักษณะการใช้งาน คือ จำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการต่อระยะเวลา 1 เดือน ลักษณะของการเข้าใช้บริการ ช่วงเวลาของการใช้งาน และประเภทของบริการที่ใช้

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

3. ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม ให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง และตามระดับความคิดเห็นของท่าน เพื่อจะเป็นข้อมูลปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านสละเวลาตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

นางณัฐกัญญา ชาภูคำ

## แบบสอบถาม

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 1.1 สถานภาพ

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> บุคลากรสายวิชาการ | <input type="checkbox"/> บุคลากรสายสนับสนุน |
| <input type="checkbox"/> นักศึกษาปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> นักศึกษาปริญญาโท   |
| <input type="checkbox"/> นักศึกษาปริญญาเอก | <input type="checkbox"/> บุคคลภายนอก        |

### ตอนที่ 2 ลักษณะการใช้งาน

- 2.1 จำนวนครั้งที่ท่านมาใช้บริการต่อระยะเวลา 1 เดือน  
 1 – 5 ครั้ง    6 – 10 ครั้ง    11 -15 ครั้ง    มากกว่า 15 ครั้ง
- 2.2 ช่วงเวลาของการใช้งาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
 8.00 น. – 12.00 น.    12.01 น. – 16.30 น.    16.31 น. – 20.00 น.
- 2.3 ประเภทของบริการที่ท่านใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
 บริการยืม – คืน    บริการการอ่าน  
 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า    บริการอินเทอร์เน็ต  
 บริการ    บริการโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์

### ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

ขอให้ท่านพิจารณาและแสดงความคิดเห็นในระดับมาก หรือน้อยเพียงใดแล้ว ให้ทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยกำหนดให้

ระดับมากที่สุด	กำหนดให้	5 คะแนน
ระดับมาก	กำหนดให้	4 คะแนน
ระดับปานกลาง	กำหนดให้	3 คะแนน
ระดับน้อย	กำหนดให้	2 คะแนน
ระดับน้อยที่สุด	กำหนดให้	1 คะแนน

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านทรัพยากรห้องสมุด</b>					
1. หนังสือ ตำรา ผลงานทางวิชาการครอบคลุมกับความต้องการ					
2. วารสารและหนังสือพิมพ์ที่บอกรับครอบคลุมกับความต้องการ					
3. ฐานข้อมูลออนไลน์ครอบคลุมกับความต้องการ					
4. สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมกับความต้องการ					

5.ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยและมีจำนวนเพียงพอ					
<b>2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
6.มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ					
7.มีระบบที่ทำให้บริการสะดวกและรวดเร็ว					
8.ระเบียบในการใช้บริการสารสนเทศ					
9.จำนวนและระยะเวลาในการให้ยืม-คืนเหมาะสมกับการให้บริการ					
10.การให้บริการสารสนเทศมีความสะดวกและรวดเร็ว					
11.การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถได้ง่ายและรวดเร็ว					
12.เวลาเปิด - ปิดบริการ มีความเหมาะสม					

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
13.บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี					
14.บุคลากรมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ					
15.บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการใช้บริการ					
16.บุคลากรให้บริการด้วยความรู้ความสามารถเชื่อถือได้แบบมืออาชีพ					
17. บุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ					
18. บุคลากรบริการด้วยความยุติธรรม					
<b>4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
19. สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการให้บริการ					
20. มีที่นั่งจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอ และพร้อมให้บริการ					

21. มีแผ่นป้ายบอกหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสือ สะดวกต่อการค้นหา					
22. มีแสงสว่างเพียงพอ					
23. มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เพียงพอสำหรับการสืบค้น					
24. จุดบริการเครือข่ายไร้สายมีจำนวนและประสิทธิภาพเพียงพอ					
<b>5. ด้านการประชาสัมพันธ์</b>					
25. เว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯ เข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว					
26. เว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯ มีข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน					
27. เอกสารแนะนำการใช้บริการมีความครบถ้วนชัดเจน					
28. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวการให้บริการ และกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ					
29. มีช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นหลากหลาย					

#### ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการห้องสมุด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

😊 ขอขอบคุณในความร่วมมือ😊

### ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล                      นางณัฐกัญญา    ชาภูคำ

ที่อยู่ปัจจุบัน                      17 /16 ต. ยางตลาด อ. ยางตลาด จ. กาฬสินธุ์

ประวัติการทำงาน 2554-2559 บรรณารักษ์ปฏิบัติการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี  
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

#### ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2554 ปริญญาตรี บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

#### งานวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์สารสนเทศอาเซียนสำนักวิทย  
บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประจำปี 2559