



## รายงานการวิจัย

### เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ  
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560

โดย

น้ำลีน เทียมแก้ว

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2561

รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560

โดย

น้ำลิน เทียมแก้ว

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2561

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ได้ให้การสนับสนุนการจัดพิมพ์ต้นฉบับรายงานการวิจัย และให้ความอนุเคราะห์วัสดุสำนักงานสำหรับการทำวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ นางพรพิมล มโนชัย บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม คม ดร. มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หัวหน้าหอสมุด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และนางรุ่งเรือง สิทธิจันทร์ บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการและประกันคุณภาพ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ อีกทั้งยังกรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำอย่างดียิ่ง และเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือในการวิจัยจนสำเร็จ

ขอขอบคุณบุคลากรทุกกลุ่มงาน สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่ปฏิบัติหน้าที่ตามจุดบริการต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการสนับสนุน และให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตลอดระยะเวลาการทำวิจัย และเป็นกำลังใจในการทำวิจัยจนแล้วเสร็จ

น้ำลिन เทียมแก้ว

ชื่อเรื่อง	การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560
ชื่อผู้วิจัย	น้ำลิน เทียมแก้ว
หน่วยงาน	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ปีที่พิมพ์	2561

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 450 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .95 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ) ด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรกคือด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.21$ ) รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.07$ ) ด้านประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 4.04$ ) และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{X} = 3.92$ ) โดยสรุปเป็นประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้านได้ดังนี้

1.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) รองลงมาได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับตรงกับความต้องการและทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย ( $\bar{X} = 3.92$ ) และทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ ( $\bar{X} = 3.90$ )

1.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.18$ ) รองลงมาได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการผ่านออนไลน์ ( $\bar{X} = 4.12$ ) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.06$ )

1.3 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการคำแนะนำ และช่วยเหลือ และมีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่

เหมาะสมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.24$ ) รองลงมาได้แก่ บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ( $\bar{X} = 4.20$ ) และบุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ( $\bar{X} = 4.19$ )

1.5 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมสะอาดเป็นระเบียบเอื้อต่อการเรียนรู้ ( $\bar{X} = 4.24$ ) รองลงมาได้แก่ มีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ ( $\bar{X} = 4.15$ ) และที่นั่งอ่านจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอ และพร้อมให้บริการ ( $\bar{X} = 4.13$ )

1.6 ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์สำนักวิทยบริการให้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ได้อย่างครบถ้วน ( $\bar{X} = 4.10$ ) รองลงมาได้แก่ สำนักวิทยบริการมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 4.05$ ) และมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการใหม่ๆ สม่ำเสมอและทั่วถึง ( $\bar{X} = 4.01$ )

2. ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรห้องสมุด พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ควรจัดซื้อหนังสือหรือจำนวนเล่ม (Copy) ให้เพียงพอกับความต้องการ ควรเพิ่มหนังสือใหม่ทันสมัยมาให้บริการ และหนังสือเกี่ยวกับเด็กปฐมวัย และควรจัดซื้อฐานข้อมูล Scopus ด้านการบริการและขั้นตอนการให้บริการ ควรแก้ไขระบบ VPN ปรับปรุงการจัดเรียงหนังสือบนชั้น พัฒนาระบบการให้บริการให้มีความคล่องตัว ควรเพิ่มห้อง Study Room มากขึ้น และต้องการให้สำนักวิทยบริการจัดอบรมการใช้ฐานข้อมูล การใช้โปรแกรมต่าง ๆ ตลอดปี ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ บุคลากรบางคนยังขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มพื้นที่สำหรับอ่านหนังสือ ระบบปรับอากาศไม่คอยเย็น แสงสว่างไม่เพียงพอบางจุดบริการ เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์และระบบ Wi-Fi ให้ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ ควรประชาสัมพันธ์กิจกรรมการอบรมสำหรับนิสิตให้ทราบอย่างทั่วถึง

## สารบัญ

บทที่	หน้า
1	บทนำ ..... 1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา ..... 1
	จุดมุ่งหมายของการวิจัย ..... 3
	ขอบเขตของการวิจัย ..... 3
	นิยามศัพท์เฉพาะ ..... 4
	ประโยชน์ของการวิจัย ..... 5
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ..... 6
	แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ..... 6
	แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ..... 15
	ทรัพยากรสารสนเทศ ..... 23
	บุคลากรผู้ให้บริการ ..... 32
	สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ..... 35
	การประชาสัมพันธ์ ..... 37
	บริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ ..... 43
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ..... 50
3	วิธีการดำเนินการวิจัย ..... 55
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ..... 55
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ..... 56
	การเก็บรวบรวมข้อมูล ..... 57
	การวิเคราะห์ข้อมูล ..... 57
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ..... 58

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	59
ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	59
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	60
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	67
สรุปผลการวิจัย .....	67
อภิปรายผล .....	71
ปัญหาและข้อเสนอแนะ .....	73
บรรณานุกรม .....	73
ภาคผนวก .....	79
แบบสอบถามสำหรับการวิจัย .....	80
ประวัติย่อของผู้วิจัย .....	88

## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ.....	59
2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลา .....	60
3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเวลาการใช้บริการ.....	61
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามรายด้าน .....	61
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามรายข้อด้านทรัพยากรห้องสมุด .....	62
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามจุดบริการต่าง ๆของห้องสมุด .....	62
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามรายข้อด้านกระบวนการขั้นตอน .....	63
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามรายข้อด้านบุคลากร .....	63
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามรายข้อด้านสถานที่ .....	64
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามรายข้อด้านการประชาสัมพันธ์ .....	65



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นหน่วยงานสำคัญที่ทำหน้าที่ในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย มีโครงสร้างพื้นฐานที่จะสร้างความแข็งแกร่งทางวิชาการที่มีความสำคัญ และมีบทบาทสำคัญต่อการจัดการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาชั้นสูงให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการบริการวิชาการแก่สถาบันอุดมศึกษาทุกระบบ การศึกษาและสังคม ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต (เปรมปรีดี บุญรังสี. 2554 : 3) ห้องสมุดหรือหน่วยงานที่ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการสารสนเทศ ต่างให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพกันมากขึ้น เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคม แม้กระทั่งการเรียนรู้สู่ศตวรรษที่ 21 ซึ่งเป็นยุคแข่งขันกันคิดนวัตกรรมที่ตอบสนองใช้ในชีวิตประจำวัน และชีวิตการทำงานทุกกลุ่มอาชีพ ทำให้องค์กรต้องพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยมีเป้าหมายคือตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอันหมายถึง การสร้างความประทับใจและทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้น และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความจงรักภักดีกลับมาใช้บริการอีกภายหลัง (สุกัญญา โภภา. 2553 : 25) ดังนั้นคุณภาพจึงเป็นตัวชี้วัดถึงให้การดำเนินงานคุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม ปราศจากข้อผิดพลาดทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี เพื่อตอบสนองความต้องการจะเห็นว่าห้องสมุดมีความสำคัญต่อการศึกษาโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจึงถือเป็นหัวใจสำคัญของการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เป็นแหล่งสำหรับการศึกษาค้นคว้าของนิสิต นักศึกษา บุคลากร ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย การดำเนินงานของห้องสมุดจึงจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการที่ดีเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือว่าจะช่วยทำให้ผู้ใช้บริการประสบความสำเร็จในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ที่สำคัญของมหาวิทยาลัย ดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์ที่ว่า “สำนักวิทยบริการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ชั้นนำในการสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การบริการชุมชน เพื่อผลักดันให้มหาวิทยาลัยมหาสารคามเป็นมหาวิทยาลัยที่ได้รับการจัดอันดับ 1 ใน 10 ของประเทศและมหาวิทยาลัยเพื่อชุมชนอันดับ 1 ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” โดยมีปณิธานคือ “มุ่งสู่ความเป็นเลิศในการบริการสารสนเทศ เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยจิตสำนึกที่ดี และเทคโนโลยีที่ทันสมัย” สำนักวิทยบริการได้จัดบริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการตามนโยบายของมหาวิทยาลัย มีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศหลากหลาย

รูปแบบ และจัดบริการโดยมุ่งเน้นให้ตอบสนองความต้องการมากที่สุด จะเห็นว่างานบริการสารสนเทศ ถือเป็นภารกิจหลักที่ทำให้ห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้ ทั้งนี้ผู้ให้บริการต้องทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างสารสนเทศกับผู้ใช้บริการให้มีความสัมพันธ์กัน โดยส่งมอบบริการที่ดีที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้แก่ผู้ใช้บริการ งานบริการจึงเป็นหัวใจสำคัญที่สุดของห้องสมุดหากมีการบริการที่เป็นเลิศ มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ จึงถือว่าห้องสมุดนั้นประสบความสำเร็จได้อย่างแท้จริง โดยมีกลยุทธ์ในการความเป็นเลิศให้กับผู้ใช้บริการ ได้แก่ การมีทรัพยากรสารสนเทศครอบคลุม การจัดบรรยากาศสถานที่สะอาด เรียบร้อย มีป้ายบอก มีบุคลากรที่มีคุณภาพเต็มใจให้บริการ การประชาสัมพันธ์สื่อสารที่ดี และการติดตามการประเมินผลความพึงพอใจผู้ใช้บริการ (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. 2551 : 110) สำนักวิทยบริการได้ดำเนินการสำรวจความต้องการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประจำการศึกษา 2559 โดยได้ศึกษาความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งยังพบปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการในด้าน ทรัพยากรสารสนเทศควรจัดซื้อหนังสือ วารสาร นิตยสารเพิ่ม และควรมีฐานข้อมูล PubMed สำนักวิทยบริการ หน่วยบริการศรีสวัสดิ์ และวิทยาพัฒนามีหนังสือที่มีความทันสมัยมีคุณภาพแต่ยังมีไม่เพียงพอ ป้ายที่บอกหมวดหมู่กว้างไปไม่ชัดเจน ด้านการบริการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ระบบเครือข่ายเทคโนโลยีมีปัญหา ควรเพิ่มห้อง study room มากขึ้น มีคิวอาร์โค้ดโหลด full Text ทรัพยากรสารสนเทศ หนังสือบนชั้นไม่เป็นระเบียบตามหมวด หนังสือบางเล่มเกิดการชำรุด ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่บางคนหน้าบึ้งตึง ใช้น้ำเสียงไม่ไพเราะ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโต๊ะนั่งอ่านไม่เพียงพอ สัญญาณ Internet WiFi ไม่มีประสิทธิภาพ ด้านประชาสัมพันธ์ ห้องสมุดเป็นสถานศึกษาหาความรู้ ควรกำชับ เครื่องครัดเรื่องการใช้เสียงไม่ให้รบกวนผู้อื่นและควรมีป้ายแจ้งเตือน (น้ำลิน เทียมแก้ว. 2559 : 68-69) 1) ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มงานต่าง ๆ ที่ทำหน้าที่ให้บริการสารสนเทศ อาทิ กลุ่มงานเทคนิคสารสนเทศ ได้สำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ศูนย์สารนิเทศอีสานสิรินธร ได้สำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ และกลุ่มงานบริการได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ เป็นต้น

ด้วยเหตุผลและปัญหาที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้นผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการสารสนเทศได้เห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ ซึ่งจะต้องได้รับการพัฒนา และปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เหมาะสมกับการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ ในศตวรรษ ที่ 21 ดังนั้นเพื่อให้สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดำเนินการด้านการให้บริการสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุดกับผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2559 เพื่อจะได้นำข้อมูลจากการศึกษาและปัญหา ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพงานบริการสารสนเทศสู่ความเป็นเลิศ และการ

ดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ให้มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ต่อไป

### จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
  1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 เป็นผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการจริงและเป็นสมาชิกของสำนักวิทยบริการ ประจำปีการศึกษา 2560 แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่
    - 1.1 บุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 1,256 คน และบุคลากรสายสนับสนุน สังกัด มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 875 คน รวมทั้งหมดจำนวน 2,131 คน
    - 1.2 นิสิต นักเรียนโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาเอก จำนวน 103 คน นิสิตระดับปริญญาโท จำนวน 396 คน และนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 11,135 คน และนักเรียนโรงเรียนสาธิต จำนวน 230 คน รวมทั้งหมดจำนวน 11,864 คน
    - 1.3 บุคคลภายนอก จำนวน 450 คน
  2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งได้จากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยโดยคำนวณสัดส่วนจากตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (บุญชม ศรีสะอาด. 2553 : 43) และเลือกสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้ที่เข้ามาใช้บริการจริง จำนวน 450 คน ดังนี้
    - 2.1 บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 120 คน ได้แก่
      - 2.1.1 บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 75 คน
      - 2.1.2 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 45 คน
    - 2.2 นิสิต จำนวน 330 คน
      - 2.2.1 นิสิตปริญญาตรี จำนวน 160 คน

2.2.2	นิสิตปริญญาโท	จำนวน	85	คน
2.2.3	นิสิตปริญญาเอก	จำนวน	50	คน
2.2.4	นักเรียนโรงเรียนสาธิต	จำนวน	15	คน
2.3	บุคคลภายนอก	จำนวน	20	คน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามประจำปีการศึกษา 2560 ใน 5 ด้าน ได้แก่

- 2.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
- 2.2 ด้านการบริการ และขั้นตอนการให้บริการ
- 2.3 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- 2.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2.5 ด้านการประชาสัมพันธ์

### 3. ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 ครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2560 - 30 มีนาคม 2561 จำนวน 450 ชุด

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในเชิงบวก ความรู้สึกพอใจ ชอบและประทับใจ ที่ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อมาใช้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประกอบไปด้วย 6 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด หมายถึง แหล่งสารสนเทศที่เป็นหนังสือ ตำรา เอกสารงานวิจัย วารสาร จุลสารและหนังสือพิมพ์ ฐานข้อมูลออนไลน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทรัพยากรสารสนเทศเกี่ยวกับภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และสื่อสตัทส์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีความทันสมัยเพียงพอต่อความต้องการ

1.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง วิธีการปฏิบัติงานหรือระเบียบวิธีการปฏิบัติงานที่สำนักวิทยบริการได้ดำเนินการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ได้แก่ ขั้นตอนในการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้องง่ายต่อการค้นหา จำนวนและระยะเวลาในการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศ และเวลาเปิด - ปิดบริการ มีความเหมาะสม

1.3 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรของสำนักวิทยบริการ ผู้ทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และความประทับใจต่อการใช้บริการ

1.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อให้เกิดความสะดวกและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ให้บริการในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

1.5 ด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง รูปแบบวิธีการประชาสัมพันธ์บริการของสำนักวิทยบริการ โดยผ่านช่องทาง ต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสารแนะนำ จดหมายข่าว และ Facebook

2. คุณภาพการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เกิดขึ้นหลังได้รับการใช้บริการต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3. ผู้ใช้บริการ หมายถึง บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม นิสิตระดับปริญญาเอก นิสิตระดับปริญญาโท นิสิตระดับปริญญาตรี นักเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย

4. ห้องสมุด หมายถึง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หน่วยงานเทียบเท่าคณะตาม พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีภารกิจในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ จัดเก็บสารสนเทศและให้บริการสารสนเทศแก่ผู้มาใช้บริการ

5. ปัญหาและอุปสรรค หมายถึง สิ่งที่ขัดขวางที่ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการได้

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบผลความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2. ได้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3. ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและสนับสนุนการเรียนการสอน ค้นคว้า วิจัย ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## บทที่ 2

### เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นกรอบและแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า ในหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
3. ทฤษฎีการห้องสมุด
4. บุคลากรผู้ให้บริการ
5. สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก
6. การประชาสัมพันธ์
7. บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” โดยทั่วไปนิยมทำการศึกษาความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ

สุรางค์ ไคว้ตระกูล (2541 : 9) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

อารี พันธุ์มณี (2546 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ และความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ถ้าหากความต้องการหรือเป้าหมายนั้นไม่รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกัน ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ

เน่งน้อย พงษ์สามารถ (2549 : 259) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึง ทำที่ต่อสิ่งต่าง ๆ 3 อย่าง คือ ปัจจัยเกี่ยวกับงานโดยตรง ลักษณะเฉพาะเจาะจงของแต่ละคน และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มในสิ่งที่ยอยู่นอกหน้าที่การงาน

พรรณิ ชูทัยเจนจิต (2550 : 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกที่ดี ที่ประทับใจต่อสิ่งเร้าต่างๆไม่ว่าจะเป็นสินค้าและบริการ ราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด

ปาริชาติ สังข์ขาว (2551 : 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทางบวกความชอบความสบายใจความสุขต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือ เป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบความสบายใจและเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

คุลเลน (Cullen. 2001 : 664) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้รับรู้ของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับลักษณะบริการ ที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง

## 2. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์การ ที่จัดให้ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน วีเบอร์ (Weber. 1966 : 340 ; อ้างอิงมาจาก อากาศร ธาตุโลหะ และคณะ. 2553 : 10-11) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุดคือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการทุกระดับความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญในการดำเนินงาน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ (สิริกัญญา พัฒนภูทอง. 2546 : 9-10)

2.1 ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น ๆ และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันออกไป ในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้สิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ

ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่คาดหวังทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่าง สิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมารับบริการก็ตาม มักจะมีมาตรฐานการบริการนั้นอยู่ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นแหล่งอ้างอิงคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าจากผู้อื่น การรับทราบการประกันข้อมูลจากที่ต่าง ๆ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรการให้บริการตลอดช่วงเวลาเผชิญความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อนมาใช้บริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาเผชิญความจริง หรือพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง หากสิ่งที่รับเป็นไปตามที่คาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

2.3 ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งที่บุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

### 3. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการห้องสมุด พบว่า สามารถจำแนกผลการวิจัย ตามลักษณะเนื้อหาออกเป็นด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้ (นพพร เพียรพิกุล. 2547 : 112-120 ; สุรีย์ บูหามงคผลและคณะ. 2546 : 53-61 ; เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์. 2547 : 28-36)

1. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในเรื่องการจัดและตกแต่งภายใน ความเพียงพอและความสะดวกสบายของที่นั่งอ่านหนังสือ ที่จอดรถยนต์และจักรยานยนต์ ที่รับฝากของก่อนเข้าห้องสมุด แสงสว่างภายในอาคารห้องสมุด การถ่ายเทอากาศภายในห้องสมุด อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศ ความเงียบสงบ บรรยากาศเหมาะสมสำหรับ



การศึกษาเรียนรู้ ความพอเพียงและประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ จำนวนเครื่องพิมพ์ที่ให้บริการ ความพอเพียงของบริการถ่ายสำเนาเอกสาร ความสะอาดของห้องน้ำ ป้ายประชาสัมพันธ์ และบอร์ดข่าวสารต่างๆ และเอกสาร/ แผ่นพับแนะนำการใช้บริการห้องสมุด

2. ด้านทรัพยากร ประกอบด้วย ความพอเพียงของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ความพอเพียงของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศน ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศน ความพอเพียงของฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการ เนื้อหาของฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการ และความทันสมัยของฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการ

3. ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ ประกอบด้วย การสืบค้นจาก WebOPAC การสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์ ข้อมูลที่สืบค้นตรงต่อความต้องการ ความเหมาะสมของเวลา เปิด-ปิดบริการของห้องสมุด

4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจและความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ ทำหน้าที่เต็มใจของบุคลากรผู้ให้บริการความกระตือรือร้นในการให้บริการ อัจฉริยะ ใฝ่เรียน ความมีมนุษยสัมพันธ์การพูดจาและมารยาทของผู้ให้บริการ การให้ความสำคัญต่อคำถามของผู้ใช้บริการ ความอดทนและการพยายามค้นหาคำตอบของผู้ให้บริการ และความสามารถในการแนะนำวิธีการสืบค้นสารสนเทศ

5. ด้านการบริการ พบว่า มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด เช่น บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการซีดี-รอม บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ บริการยืมหนังสือใหม่ระหว่างวิเคราะห้หมวดหมู่ และทำรายการ บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นต้น

4. หลักการให้บริการและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550 : 27) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอบริการนั้นจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการถึงความเอาใจใส่ และความจริงจังต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้เกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการหรือผู้ใช้

3. สถานที่บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของ การบริการ ผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรม การให้บริการ และนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัวก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการ และสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้อีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามาร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้น ต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

ชวงศ์ ฉายะบุตร (2536 : 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการที่เรียกว่า การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร(Package service) ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรคือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้ใช้บริการ ทั้ง ผู้ที่มาติดต่อและมาขอรับบริการ ผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1.1 ผู้ให้บริการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มาใช้บริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้นอาจกระทำได้ 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่ทาอยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้ระยะเวลาในการให้บริการให้สั้นที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง นอกจากนี้ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อใช้บริการสมควรจะได้รับด้วย เช่น มีผู้มีขอจดเครื่องหมายการค้า หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าผู้มาใช้บริการลืมถ่ายเอกสารบัตรประชาชนมา ก็ดำเนินการถ่ายเอกสารบัตรประชาชนให้โดยทันที

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก หากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ผู้มาใช้บริการก็จะเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผลและคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก และจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของผู้ใช้บริการในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบาย ระเบียบแบบแผน และถูกต้องในเชิงศิลปธรรมจรรยาด้วย

6. ความสุภาพอ่อนน้อมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดี อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายขึ้น

7. ความเสมอภาค การให้บริการ จะต้องให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งจะต้องเป็นไปภายใต้เงื่อนไขดังต่อไปนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้ใช้บริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการบริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ เพราะว่าประชาชนบางกลุ่มของประเทศมีข้อจำกัดในการที่จะมาติดต่อขอใช้บริการ เช่น รายได้น้อยไม่สามารถเข้ามาติดต่อได้ ขาดความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

กุลธณ ธนาพงศธร (2533 : 303-304) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่
2. หลักความสม่ำเสมอ
3. หลักความเสมอภาค
4. หลักความประหยัด
5. หลักความสะอาด

พาราซูรามาน (Parasuraman. et al.1990 ; Parasuraman and Grewal. 2000) ได้กล่าวไว้ว่าการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยจำแนกคุณลักษณะคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) คือ สิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ วัสดุ เป็นต้น
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) คือ การให้บริการต้องตรงตามการสื่อสารที่นำเสนอแก่ผู้รับบริการ งานบริการที่มอบหมายให้แก่ผู้รับบริการทุกครั้งต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ ที่สามารถสร้างความเชื่อถือไว้วางใจในงานบริการจากผู้รับบริการ
3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) คือ การให้บริการ ผู้ให้บริการมีหน้าที่ให้บริการผู้รับบริการด้วยความเต็มใจและความพร้อมที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการผู้รับบริการได้ทันที และผู้รับบริการได้รับบริการที่สะอาดและรวดเร็ว
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) คือ การบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงาน ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและสร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการได้รับบริการที่ดี
5. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy) คือ ผู้ให้บริการที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่ ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทางในการให้บริการผู้รับบริการแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

## 5. แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550 : 28) ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการ และจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้ โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถามโดยตรง การสำรวจความคิดเห็น เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการ ร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมาย และทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั่นคือ มีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ และความพร้อมของผู้ให้บริการ ที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถเข้าถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้จำนวนมากได้

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคนมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ ความทุ่มเทในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

5. การนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติ และประเมินผลผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจน รวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

## 6. วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ในการวัดนั้นอาจใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่ง หรือใช้หลายวิธีประกอบกัน เพื่อให้ผลที่แน่นอนขึ้น นักวิชาการได้ให้เสนอแนวคิดในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ไว้ดังนี้

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532 : 138 - 140) ได้กล่าวไว้ว่าการวัดความพึงพอใจแบ่งแบบวัดตามลักษณะข้อความที่ถามออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. แบบสำรวจปรนัย เป็นแบบวัดที่มีคำถามและคำตอบให้เลือกตอบ โดยที่ผู้ตอบตอบตามที่ตนเองมีความคิดเห็นและความรู้สึกเป็นข้อมูลที่มีการวิเคราะห์ด้วยเชิงปริมาณ
2. แบบสำรวจเชิงพรรณนา เป็นแบบสอบถามที่ผู้ตอบตอบด้วยคำพูดและข้อเขียนของตนเอง เป็นแบบสัมภาษณ์หรือคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบโดยอิสระเป็นข้อมูลที่ได้ในเชิงคุณภาพแบบวัดยังสามารถแบ่งได้ตามคุณลักษณะของงานเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 แบบวัดความพึงพอใจงานโดยทั่วไป เป็นแบบวัดที่วัดความพึงพอใจของบุคคลที่มีความสุขอยู่กับงานโดยส่วนรวม ตัวอย่างแบบวัดชนิดนี้ ได้แก่ แบบวัดของแฮคแมน และ โอลแฮม (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2532 : 138 ; อ้างอิงมาจาก Hackman and Oldham. 1975 : unpagged) ซึ่งมีข้อความเพียง 5 ข้อ เป็นลักษณะแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่ามีข้อ 2 และข้อ 5 เป็นคำถามนิเสธ

2.2 แบบวัดความพึงพอใจเฉพาะเกี่ยวกับงานของแบบวัดนี้เป็นการวัดความพึงพอใจในแต่ละด้าน ตัวอย่างแบบวัดชนิดนี้ ได้แก่ แบบวัดของแฮคแมนและโอลแฮม แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า มีข้อความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรายได้ ความมั่นคงในงาน มิตรสัมพันธ์ ผู้บังคับบัญชา และความก้าวหน้า

สาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 39) ได้กล่าวไว้ว่าวิธีการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจกระทำได้หลายวิธีต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำตอบที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการได้รับการบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จิรวรรณ ภักดีบุตร (2540 : 183-184) ได้กล่าวไว้ว่าวิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธีต่อไปนี้

1. การศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์จากเอกสาร หนังสือ บทความ รายงานการวิจัย และวิทยานิพนธ์ ที่ได้มีการศึกษาวิเคราะห์ไว้แล้ว ผู้ที่ศึกษาต่อมาเอาข้อมูลเหล่านี้มาศึกษาพิจารณาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่เหมือนและแตกต่างกัน ถ้าต้องการศึกษาใหม่จะใช้วิธีการศึกษาวิธีใดที่เหมาะสม และได้ผลการศึกษาที่เป็นจริงและน่าเชื่อถือได้

2. ศึกษาจากสถิติการใช้บริการสารสนเทศ โดยนำสถิติผู้ใช้บริการของห้องสมุดนั้น ๆ มาวิเคราะห์ เพื่อให้ทราบความพึงพอใจหรือความต้องการ เพื่อจะได้จัดหาและวางแผนให้บริการสารสนเทศตามที่ใช้ต้องการ

3. การสังเกตผู้ใช้ โดยบรรณารักษ์ผู้ใช้บริการอาจสังเกตอย่างใกล้ชิด ตั้งแต่ผู้ใช้เข้ามาในสถาบันบริการสารสนเทศแห่งนั้น วิธีการนี้อาจให้ข้อมูลได้ไม่ชัดเจนและผู้ใช้อาจรู้สึกรำคาญที่ถูกสังเกตอยู่ตลอดเวลา

4. การสัมภาษณ์ผู้ใช้โดยตรง อาจแบ่งประเภทเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ประเภทที่เป็นทางการคือ การสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามเป็นแนวซึ่งอาจสัมภาษณ์ผู้ใช้แบบตัวต่อตัวหรือแบบกลุ่มก็ได้ ประเภทที่ไม่เป็นทางการ คือการที่ผู้ใช้บริการสนทนาพูดคุยซักถามกับผู้ใช้เพื่อถามถึงความต้องการ ความพึงพอใจ ปัญหาที่ประสบ และต้องการให้มีการปรับปรุง

5. การสำรวจและวิจัยตามหลักวิชาการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นแนวทางหรืออาจผสมผสานกับรูปแบบและวิธีการข้างต้น ในการศึกษาการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้นั้นควรมีการวางแผนการสำรวจ ตลอดจนการออกแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และสามารถวิเคราะห์นำเอาผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ได้

สรุปได้ว่าวิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทำได้หลายวิธี ซึ่งประกอบไปด้วยวิธีต่าง ๆ ดังนี้ การศึกษาค้นคว้าจากการวิเคราะห์ สังเคราะห์ สถิติการใช้บริการ การสอบถาม สัมภาษณ์ และการสังเกต อาจจะใช้กระบวนการศึกษาอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้ผลความพึงพอใจที่น่าเชื่อถือ

### แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

คุณภาพบริการ (Service Quality) เป็นแนวคิดด้านการจัดการ ที่เปลี่ยนจากการเน้นความ เป็นเลิศด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์มาเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นแนวคิดที่เกิดจาก ความต้องการของภาคธุรกิจที่จะหาทางเพื่อให้องค์การของตนแข่งขันได้ในตลาด โดยให้ความสำคัญต่อ ผู้บริโภคมากขึ้น

1. ความหมายของคุณภาพการบริการ

มีผู้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพบริการ ไว้หลายทัศนะ ดังต่อไปนี้

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศล (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 จะส่งผลให้บริการนั้นมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้ต้นทุนของการบริการสูงตามไปด้วย

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

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550 : 11) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อสนองตอบความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ มีความประทับใจด้านบวก และอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งอยากบอกต่อไปถึงผู้อื่นในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย

ไสว ชัยบุญเรือง (2555 : 10) ได้สรุปคุณภาพการบริการ หมายถึง ระดับความสามารถของผลิตภัณฑ์หรือบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าที่มีคุณลักษณะได้มาตรฐานปราศจากข้อบกพร่อง และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าถึงขั้นเป็นที่พึงพอใจ

คอร์รอล และเบเวอร์ตัน (Corral & Brewerton. 1999 : 16) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า หมายถึง ลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับข้อกำหนด หรือความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้ใช้บริการอันจะนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 438) กล่าวว่าคุณภาพการบริการเป็นการแข่งขันทางธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมกันหรือมากกว่าคุณภาพที่ผู้รับคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการมาจากประสบการณ์เดิม เมื่อผู้รับบริการมาบริการจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้



จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า คุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ของการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจริง โดยผู้ใช้บริการสามารถวิเคราะห์และรู้สึกถึงความต้องการ ความคาดหวัง และการบริการที่ได้รับจากการตัดสินใจในส่วนที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้บริการตรงต่อเวลา ให้บริการที่รวดเร็ว มีระบบการให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์ และความทันสมัย มีรูปแบบตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากที่สุด ซึ่งผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก

## 2. ประเภทของคุณภาพบริการห้องสมุด

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

2.1 ด้านอาคารสถานที่ ประกอบด้วย มีอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมปลอดภัย และเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น ที่นั่งอ่านหนังสือ แสงสว่าง อุณหภูมิห้อง ความสะอาด และเป็นระเบียบของห้องสมุด เป็นต้น นอกจากนี้ยังมี สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ได้แก่ ห้องน้ำ ที่จอดรถ ตู้น้ำดื่ม ตลอดจน เครื่องหมายชี้ทาง ป้ายนิเทศต่างๆ ฯลฯ

2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วย มีทรัพยากรสารสนเทศทั้งสื่อตีพิมพ์ สื่อไม่ตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสม เพียงพอ และตรงต่อความต้องการ นอกจากนี้ ทรัพยากรสารสนเทศต้องอยู่ในที่ที่ควรอยู่ มีวัสดุอุปกรณ์พร้อมมูล และอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ

2.3 ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วย มีระบบห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพ การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศได้ตามต้องการและรวดเร็ว เช่น ระบบ OPAC สามารถบอกแหล่งสารสนเทศของห้องสมุดได้อย่างถูกต้อง และสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ไม่จำกัดเวลาและสถานที่

2.4 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถและทักษะในการให้บริการบริการอย่างเชี่ยวชาญและเหมาะสม นอกจากนี้ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการยังมีผลต่อความประทับใจของผู้ใช้บริการในด้านความน่าเชื่อถือด้วย ความเป็นมิตร ความมีมารยาทที่ดี และมีความพร้อมที่จะให้บริการ นอกจากนี้ผู้ให้บริการยังต้องมีทักษะในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย และสร้างความรู้สึกปลอดภัย รวมทั้งส่งมอบบริการที่มีข้อผิดพลาดน้อยที่สุดแก่ผู้ใช้บริการ

2.5 ด้านบริการ ประกอบด้วย มีบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งในด้านเวลาและความถูกต้องของข้อมูล ลดระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ ยังมีบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด แก่สมาชิกใหม่ เพื่อให้ทราบวิธีการใช้บริการที่ถูกต้อง มีบริการที่สนับสนุนการเข้าถึงสารสนเทศได้ไม่จำกัดสถานที่และเวลา

2.6 ด้านระบบการจัดการห้องสมุด ประกอบด้วย มีระบบการจัดการห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพ โดยการสร้างระบบตรวจสอบและประเมินผล ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีระบบร้องเรียนจากผู้ใช้บริการโดยนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ไปปรับปรุงแก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนมีระบบการรับประกันคุณภาพที่ผู้ใช้บริการจะได้รับตามมาตรฐานที่ตั้งไว้

2.7 ด้านภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือขององค์กร ประกอบด้วย องค์กรที่ทำให้บริการสารสนเทศควรมีความน่าเชื่อถือ มีภาพลักษณ์ที่ดี มีชื่อเสียง มีความพร้อมในการให้บริการ

### 3. องค์ประกอบคุณภาพบริการ

องค์ประกอบหลักที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งเป็นหัวใจของคุณภาพบริการประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก ๆ รวม 4 ปัจจัย กล่าวคือ ส่วนแรก เป็นส่วนของผู้ให้บริการซึ่งสะท้อนถึงลักษณะการให้บริการมี 3 ปัจจัย คือ 1) ด้านระบบการให้บริการ 2) ด้านกระบวนการให้บริการ 3) ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ และส่วนที่สองเป็นส่วนของผู้รับบริการซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ปัจจัยที่ 4) ด้านภูมิหลังของผู้รับบริการความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อความต้องการจำเป็นผู้รับบริการได้รับการตอบสนองได้อย่างเหมาะสมปราศจากข้อบกพร่องในสภาพแวดล้อมที่น่าพึงพอใจ ดังนั้น กลยุทธ์ในการบริหารคุณภาพบริการของผู้บริหารคือการถ่ายทอดองค์ประกอบหลักของคุณภาพ บริการดังกล่าวให้เป็นรูปธรรม เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดความเข้าใจและสามารถเห็นแนวทางในการปฏิบัติได้ โดยเริ่มด้วยการกำหนดประเด็นหรือจุดเน้นเพื่อให้ผู้ให้บริการตระหนักและเข้าใจว่า การให้บริการที่มีคุณภาพจะต้องเป็นไปอย่างถูกต้องตามเทคนิควิธี มีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา เป็นมิตรและเป็นกันเองกับผู้รับบริการ เสริมสร้างทักษะและความรู้ในการให้บริการเพื่อให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าตัวผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญ มีการพัฒนาปรับปรุงสถานที่ให้เป็นที่ประทับใจของผู้มารับบริการ พัฒนามาตรฐานและทักษะในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ทุกคนให้ข้อมูลข่าวสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของผู้รับบริการภายหลังจากการรับบริการ กำหนดหรือให้ทางเลือกต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการเป็นผู้ตัดสินใจว่าจะรับบริการหรือไม่และถ้าต้องการรับบริการชนิดใด สรุปการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจะต้องมีการเพิ่มเติมหรือการเปลี่ยนแปลงในทิศทางเพื่อสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ความสะดวก รวดเร็วปลอดภัยและเป็นธรรม เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ (ไสว ชัยบุญเรือง 2555 : 12)

เบอร์ลี (Berry, 1988 อ้างถึงใน ชุติวรรณ บัวอินทร์, 2551 : 56) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ คุณภาพของงานบริการเพื่อค้นคว้าว่าปัจจัยอะไรที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า โดยสรุปแล้วมีปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างอิงถึงอยู่ 10 ปัจจัย คือ

- 1.1 Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ
- 1.2 Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า

1.3 Competence ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้  
เหมาะสมและเชี่ยวชาญจริง (มือถึง)

1.4 Access การเข้าถึงง่ายใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก

1.5 Courtesy ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดี  
ของผู้ให้บริการ

1.6 Communication ความสามารถในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ลูกค้า  
ทราบเข้าใจและได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด

1.7 Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ

1.8 Security ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ

1.9 Customer Understanding ความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน

1.10 Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ จะเห็น  
ได้ว่า เป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งตัวผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้ความสามารถที่ดีเพียงพอที่จะ  
ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและลักษณะของบริการจะต้องเป็นบริการที่สะดวกและเป็นที่ยอมรับ  
ของผู้รับบริการ

#### 4. ลักษณะของคุณภาพการบริการ

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

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (S = Satisfaction) คือ เป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการ  
บริการที่ดีก็คือ การสร้างความพึงพอใจ ให้ผู้รับบริการอย่างสูงสุด ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพยายามทำ  
ทุกสิ่งทุกอย่างตามหน้าที่ เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด  
เท่าที่จะทำได้ สมดังคำที่ว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” (Customer is the God) และก็จะทำให้ผู้รับบริการ  
กลับมาใช้บริการอีกตลอดไป ความคาดหวังของผู้รับบริการ (E = Expectation) การที่ผู้รับบริการไปใช้  
บริการ ณ ที่แห่งใดก็ตาม เขามักจะมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ลักษณะของ  
การคาดหวังของผู้รับบริการ จะมีอยู่ 3 ระดับ คือ

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

2. การให้บริการตามที่คาดหวัง (Expected Service) เป็นบริการที่ผู้รับบริการ  
คาดหวังว่าจะได้รับอยู่แล้ว เช่น ถ้ามาโรงพยาบาลต้องได้รับการรักษาพยาบาลจากแพทย์ที่เก่ง ๆ ถ้ามา  
พักโรงแรมคาดหวังว่าจะต้องมีอาหารที่อร่อยให้รับประทาน เป็นต้น

3. การบริการพิเศษที่เหนือความคาดหวัง (Exceeded Service) บางครั้งก็มัก  
เรียกกันว่า “บริการเหนือเมฆ” หรือ “บริการเป็นเลิศ” เช่น พนักงานโรงแรมมีกิริยาที่สุภาพใส่ใจ

พูดจาดี สุภาพ มีไมตรีจิตหรือสิ่งของมีค่าไว้ ก็สามารถได้รับคืนโดยบริการส่งคืนให้ถึงบ้าน เป็นต้น ความพร้อมในให้บริการ (R = Readiness) โดยทั่วไปสิ่งที่ผู้รับบริการปรารถนาที่สุดในการไปใช้บริการที่ใดก็ตาม คือ ต้องการความสะดวกรวดเร็ว ทันใจ ปลอดภัย ไม่รอนานและความสบายได้แก่ มีคนคอยดูแล ช่วยเหลือ ทำให้ด้วยอัธยาศัยที่ดีและไมตรีจิตที่อบอุ่น อย่างเต็มใจและใส่ใจ ดังนั้นความพร้อมในการให้บริการจะมีความสำคัญอย่างมากต่อมาตรฐานและคุณภาพของการบริการ ทุกหน่วยบริการต้องมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา ทั้งด้านกำลังคน อุปกรณ์ สิ่งของเครื่องใช้ และเทคโนโลยีต่าง ๆ

ความมีคุณค่าของการบริการ (V = Value) การที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าการที่เขาได้รับเป็นบริการที่มีคุณภาพอย่างตรงไปตรงมา และคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป หรือสิทธิที่เขาพึงมี ไม่ถูกเอาเปรียบ ย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและรู้สึกประทับใจ

ความสนใจต่อการบริการ (I = Interest) ผู้ให้บริการต้องให้ความสนใจและใส่ใจต่อผู้รับบริการที่มารับบริการอย่างจริงจังกับทุกคนด้วยความยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็ใครก็ตามย่อมได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น อย่างสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติตลอดเวลาและถ้าหากว่าผู้รับบริการมาพร้อมกันทีเดียวหลาย ๆ คนก็ควรลำดับก่อนหลังตามคิว หรือให้บริการแก่เด็ก คนพิการ คนชรา สตรีมีครรภ์ และสุภาพสตรี ก่อนเป็นอันดับแรก โดยพูดขออนุญาตคนอื่น ๆ อย่างสุภาพที่สุด

ความมีไมตรีจิตในการบริการ (C = Courtesy) ผู้ให้บริการต้องบริการผู้รับบริการทุกคนอย่างสุภาพ อ่อนโยน ด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีชีวิตชีวา ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่อบอุ่น เป็นมิตร รวมไปถึงกิจกรรมรายทเล็ก ๆ น้อย เช่น การกล่าวขอโทษ ขอขอบคุณ เป็นต้น

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

#### 5. การวัดคุณภาพการบริการ

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

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

5.2 ด้านอัธยาศัยไมตรี(Courtesy)หมายถึง การแสดงความสุภาพ การให้เกียรติต่อผู้ใช้บริการให้การต้อนรับที่เหมาะสม การคำนึงถึงความรู้ของลูกค้า ความเอาใจใส่ ความเป็นมิตรของพนักงานให้บริการ การรู้จักสร้างมิตรภาพและมนุษยสัมพันธ์ให้เกิดขึ้น

5.3 ด้านความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความไว้วางใจได้ในมาตรฐาน และบริการที่จะเกี่ยวข้องกับผลงานและความพร้อมให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ หมายความว่า องค์กรจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก และหมายถึงองค์กรนั้นรักษาสัญญาที่รับปากกับลูกค้าไว้ เช่น ออกใบเสร็จเรียกเก็บเงินถูกต้อง การเก็บข้อมูลถูกต้อง ให้บริการตามเวลากำหนด

5.4 ด้านการเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อต่าง ๆ ที่สามารถทำได้ง่าย และมีความคล่องตัว เช่น ติดต่องานบริการโทรศัพท์ได้โดยง่าย ช่วงเวลารอรับบริการต้องไม่นานเกินไป มีเวลาปิดเปิดบริการและเปิดบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า สถานที่ติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก

5.5 ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาสุภาพที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ พร้อมทั้งยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า และอาจหมายถึงพนักงานจำเป็นต้องปรับภาษาที่ใช้กับลูกค้าต่างกลุ่ม เช่น เพิ่มระดับความรู้สึกลึกซึ้งและซับซ้อนมากขึ้น เมื่อติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่มีความรอบรู้ในบริการนั้น ๆ อย่างดี และใช้ภาษาง่าย ๆ เรียบ ๆ โต้ตอบกับลูกค้า การติดต่อสื่อสารยังเกี่ยวข้องกับการอธิบายรายละเอียดวิธีการใช้บริการ อธิบายว่าลูกค้าต้องจ่ายมากแค่ไหน สำหรับงานบริการนั้น ต้องให้ความมั่นใจกับผู้ใช้บริการว่าความต้องการนั้น ๆ ต้องได้รับการตอบสนอง

5.6 ด้านการเข้าใจรู้จักลูกค้าจริง (Understanding Knowing Customer) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการของลูกค้าโดยเกี่ยวพันถึงการศึกษาค้นคว้าความคาดหวังและความต้องการของลูกค้าเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ต้องจาลูกค้าประจำของตนเองได้

5.7 ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกาย เครื่องมือ เจ้าหน้าที่และอุปกรณ์สื่อสารเงื่อนไขของสิ่งแวดล้อมทางกาย คือ หลักฐานที่แท้จริงของการดูแลเอาใจใส่ต่อรายละเอียดที่นำมาแสดงโดยบุคคลที่ให้บริการ

5.8 ด้านความปลอดภัย (Security) หมายถึง ปราศจากซึ่งอันตราย ความเสี่ยงและข้อสงสัยความไม่มั่นใจต่าง ๆ

5.9 ด้านการตอบสนอง ความเต็มใจและความพร้อมในการบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการในทันที การทำให้ลูกค้าต้องรอ โดยเฉพาะเนื่องจากไม่มีเหตุผลที่ชัดเจน สร้างความเข้าใจที่ไม่จำเป็นและมีผลลบต่อคุณภาพ

5.10 ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความมีคุณค่า น่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์สิ่งเอื้อประโยชน์ต่อการมีความน่าเชื่อถือ เช่น ชื่อเสียงของบริษัท บุคลิกภาพส่วนตัวของพนักงาน

ความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ให้บริการ องค์กรและพนักงานต้องสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ

## 6. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ

บริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรที่ทําขึ้นและส่งมอบแก่ผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและเกิดความพึงพอใจจากการกระทำนั้นแก่ผู้รับบริการ ผู้รับบริการสัมผัสและใช้บริการนั้น ๆ ในเวลาเดียวกัน ดังนั้น ตลอดกระบวนการให้บริการทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่างมีบทบาทในกิจกรรมบริการนั้นเป็นอย่างมาก การควบคุมคุณภาพบริการจึงต้องควบคุมกระบวนการให้บริการคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับองค์ประกอบตัวแปรและปัจจัยที่เกี่ยวข้องสำคัญ 3 ด้าน คือ ทรัพยากรบุคคล เครื่องมืออุปกรณ์และระบบบริหารจัดการ

6.1 ทรัพยากรบุคคล ตัวแปรที่เกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

(1) ผู้ให้บริการ (2) ผู้บริหาร และ (3) ผู้รับบริการ

6.1.1 ผู้ให้บริการในองค์กรยุคใหม่ผู้ให้บริการมีฐานะเป็นลูกค้าภายในองค์กร คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้บริการมีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการ กล่าวคือ พนักงาน ผู้ให้บริการทุกระดับจะต้องมีจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการ มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีท่าทีที่ดีต่อลูกค้า มีความสามารถในการสื่อสารเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อเพิ่มพูนทั้งองค์ความรู้ และ ทักษะ ในการปฏิบัติงานให้บริการนั้น มีความรับผิดชอบในหน่วยของตนและตำแหน่งของตนที่มีต่อผู้อื่น และหน่วยอื่นในองค์กรเดียวกัน โดยยึดแนวทางการให้บริการที่เป็นเลิศแก่กันและกันทุกขั้นตอน โดยตระหนักรู้ว่ากระบวนการถัดไปเป็นลูกค้าของตนจนกระทั่งได้ผลผลิตของกระบวนการสุดท้ายส่งมอบให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจทุกช่วงสัมผัสบริการ การผูกต่อกันเป็นสายของความตระหนักรู้ทฤษฎี 3 ไอ (Theory of Triple I) กล่าวถึงสาเหตุแห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพเพราะบุคคลผู้ให้บริการไว้ 3 ประการ คือ

1) Innocence คือ ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการเพราะขาดทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงานส่งผลให้ปฏิบัติงานผิดพลาด

2) Ignorance คือ ความละเลยเป็นความมั่งง่ายของตัวผู้ให้บริการและขาดความระมัดระวัง ปฏิบัติการไปทั้ง ๆ ที่รู้ว่าจะไม่ควรกระทำเพราะอาจก่อให้เกิดปัญหาต่อไป

3) Intention คือ ความจงใจกระทำเป็นการกระทำของผู้ให้บริการโดยรู้และใจ ถึงสาระของสิ่งที่กระทำไปนั้นว่าเป็นสิ่งที่ไม่พึงกระทำ

6.1.2 ผู้บริหาร เป็นอีกกลุ่มบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพของบริการเพราะเป็นผู้บริหารโอกาสและความเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นผู้บูรณาการ (Integrated) ใน 3 องค์ประกอบ สำคัญขององค์กร คือ คน (Person) กระบวนการ (Process) และเทคโนโลยี (Technology) กลยุทธ์ที่สำคัญของผู้บริหารในการบริหารคุณภาพบริการ คือ การถ่ายทอด

องค์ประกอบหลัก 4 ประการ ของความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการออกมาให้เป็นรูปธรรมเพื่อให้ผู้ให้บริการเข้าใจและสามารถเห็นแนวทางในการปฏิบัติได้

6.1.3 ผู้รับบริการถือว่าเป็นลูกค้าภายนอก เป็นผู้สัมผัสบริการซึ่งเป็น Out Put ของกระบวนการสุดท้าย มีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการด้วยเช่นกัน ปัจจัยด้านภูมิหลังของผู้รับบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการที่เข้าใจบทบาทมีความสามารถในการสื่อสารมีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เข้าใจในบริการความไม่พึงพอใจในบริการของผู้รับบริการที่สะท้อนออกมาในรูปแบบต่างๆ เช่น ข้อร้องเรียน ข้อเสนอให้ปรับปรุงบริการ ล้วนมีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการ

6.1.4 เครื่องมืออุปกรณ์ ประกอบด้วย สถานที่ ยานพาหนะและอุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการให้บริการในทุกวงจรบริการเป็นปัจจัยภายในที่สำคัญตัวหนึ่งของกระบวนการให้บริการที่สามารถควบคุมได้ไม่ยาก มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อคุณภาพบริการ เช่น สถานที่ให้บริการที่สะอาด สะดวก ปลอดภัยและเป็นส่วนตัว ภายใต้ภาวะแวดล้อม อุณหภูมิ แสง สี เสียง สะอาด สะดวก เหมาะสม เครื่องสื่อสารและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยในจำนวนที่เพียงพอ

6.1.5 ระบบบริหารจัดการ เป็นวิธีบริหารงานในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้แต่ละระบบย่อย คือ ระบบบริการ และระบบสนับสนุนบริการ ดำเนินการอย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพและสามารถเชื่อมประสานจนส่งผลให้ทุกจุดสัมผัสบริการ ซึ่งเป็นจุดสถานที่ บริเวณที่ผู้ให้บริการส่งมอบบริการแก่ผู้รับบริการได้สัมผัสกับบริการที่พึงพอใจ เกิดความประทับใจ แก่ผู้รับบริการการมีระบบบริหารจัดการที่เหมาะสมจึงส่งผลอย่างสำคัญต่อคุณภาพบริการ

### ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด

#### 1. ความหมายของทรัพยากรสารสนเทศ

นักวิชาการหลายคนได้ให้ความหมายของทรัพยากรสารสนเทศไว้ดังนี้

วาสนา ณะสุข (2544 : 1-12) ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง สื่อประเภทต่าง ๆ ที่มีอยู่ในห้องสมุด หรือสถาบันบริการสารสนเทศ ทั้งที่เป็นสิ่งตีพิมพ์และไม่ใช่สิ่งตีพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ วารสาร จุลสาร ตันฉบับ ตัวเขียน สิ่งพิมพ์รัฐบาล รายงานการประชุม เป็นต้น สื่อที่ไม่ใช่สิ่งพิมพ์ ได้แก่ โสตทัศนวัสดุประเภทต่าง ๆ เช่น ภาพยนตร์ เทปบันทึกภาพ วัสดุบันทึกเสียง สไลด์ फिल्मสตริป แผ่นโปร่งใส รูปภาพ ตลอดจนสื่ออิเล็กทรอนิกส์

มาลี ล้าสกุล (2545 : 6) ทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resource) หมายถึง สิ่งที่ได้รับการบันทึกเป็นหลักฐานและคัดเลือกมาเพื่อการบริการสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศจะอยู่ในรูปของวัสดุหลากหลายชนิด อาทิ หนังสือ เอกสาร บทความ วารสาร รายงานการประชุมรายงานการวิจัย เทปเสียง (Audiocassette) เทปวีดิทัศน์ หรือเทปภาพ (Video)

Cassette) แฟ้มข้อมูลแผ่นดิสเก็ตต์ สารานุกรมในแผ่นซีดี วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ทรัพยากรสารสนเทศมีรูปแบบต่าง ๆ

น้ำทิพย์ วิภาวิน (2547 : 85) ทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resources) หมายถึง สารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่มีการบันทึกไว้ในสื่อประเภทต่าง ๆ โดยนำเสนอด้วยตัวอักษร ภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว อาจเรียกชื่อว่าเป็นทรัพยากรห้องสมุด (Library Resources) หรือวัสดุห้องสมุด (Library Materials)

คณาจารย์สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ (2548 : 10) ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง วัสดุ (Material) หรือสื่อ (Media) ที่ใช้ถ่ายทอดสารสนเทศซึ่งตามปกติสารสนเทศจะไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ จำเป็นต้องใช้วัสดุหรือสื่ออย่างใดอย่างหนึ่งบันทึกหรือบรรจุกิจกรรมสารสนเทศนั้น ๆ เพื่อถ่ายทอดสารสนเทศ คำที่มีความหมายเช่นเดียวกับทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resource) คือ คำว่า วัสดุสารสนเทศ (Information Material) และสื่อสารสนเทศ (Information Media) ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด เรียกสั้น ๆ ว่าทรัพยากรห้องสมุด (Library Resource) หรืออาจเรียกอีกชื่อหนึ่งว่าวัสดุห้องสมุด (Library Material or Library Collection) แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. วัสดุตีพิมพ์ (Printed Material)
2. วัสดุไม่ตีพิมพ์ (Non-printed Material)
3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Media)

สรุปว่า ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง บรรดาวัสดุที่บันทึกข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ไว้โดยใช้ภาษา สัญลักษณ์ ภาพ รหัส เป็นสื่อเพื่อการศึกษาค้นคว้าในทุกรูปแบบรวมกันแล้วเป็นแหล่งความรู้ที่เป็นบ่อเกิดแห่งทรัพยากรสืบทางปัญญา ตามวัตถุประสงค์และความต้องการ

## 2. ความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศ

อุทัย ทุตริยะโพธิ (2533 : 6-7) กล่าวว่า ทรัพยากรสารสนเทศเกิดจากสติปัญญา ความคิดสร้างสรรค์ของมนุษย์ เป็นเหตุให้มีการผลิตทรัพยากรสารสนเทศออกมามากมาย และความสำคัญของสารสนเทศสามารถแบ่งได้เป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศต่อบุคคล การรู้จักใช้สารสนเทศที่ถูกต้อง จะช่วยให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ในสิ่งที่ไม่รู้ ทำให้เกิดความคิดและมีการเจริญงอกงามทางปัญญา สามารถนำความรู้มาใช้เป็นประโยชน์ในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ด้วยดี นอกจากนั้นยังสามารถนำเอาทรัพยากรธรรมชาติมาใช้ประโยชน์ในการดำรงชีวิต และต่อสู้กับสิ่งแวดล้อมที่จะเกิดขึ้นได้ ทรัพยากรสารสนเทศอาจจะเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจและแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ



2. ความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศต่อสังคม ปัจจุบันเรียกได้ว่าเป็นยุคสังคมสารสนเทศ (Information Society) คือ เป็นสังคมที่เจริญก้าวหน้าในยุคเศรษฐกิจ วิทยาการ เทคโนโลยี และอุตสาหกรรม เมื่อมีความเจริญเกิดขึ้นก็จำเป็นต้องมีการถ่ายทอดและรักษาสารสนเทศโดยการบันทึกไว้เพื่อให้ความเจริญต่าง ๆ ที่เป็นความรู้เหล่านี้ให้คงอยู่เพื่อถ่ายทอดไปถึงอนุชนรุ่นหลังในหลายรูปลักษณะ เช่น การบันทึกบนกระดาษก็จะกลายเป็นเล่มหนังสือ ซึ่งจะรวบรวมความรู้ ความคิดและประสบการณ์ของมนุษย์ เช่น หนังสือ ตำรา หนังสืออ้างอิง และหนังสือบันเทิงคดี บันทึกบนแผ่นฟิล์ม แผ่นดิสก์ ล้วนทำให้เกิดเป็นมรดกทางวัฒนธรรมและเสริมสร้างความเข้าใจกันทางสังคมและวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน โดยมีทรัพยากรสารสนเทศเป็นสื่อที่สำคัญ

3. ความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศต่อสถาบันบริการสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศเป็นหัวใจสำคัญของสถาบันบริการสารสนเทศ เพราะสถาบันบริการสารสนเทศมีภารกิจหลักในการสะสม จัดเก็บ และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ทั้งในสาขาวิชาทั่วไปและสาขาวิชาเฉพาะ สถาบันบริการสารสนเทศมีหลายประเภท ได้แก่ ห้องสมุด (Library) ศูนย์สารสนเทศ (Information Center) ศูนย์ข้อมูล (Data Center) ศูนย์วิเคราะห์สารสนเทศ (Information Analysis Center) ศูนย์ประมวลผลและแจกจ่ายสารสนเทศ (Information Clearinghouse) ศูนย์แนะแหล่งสารสนเทศ (Referral Center) และหน่วยงานจดหมายเหตุ (Archives) นอกจากนี้ยังรวมถึงสถาบันบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ ได้แก่ บริษัทค้าสารสนเทศ (Information Company) นายหน้าค้าสารสนเทศ (Information Broker) และผู้ผลิตผู้จำหน่ายฐานข้อมูล (Database Vendor) การบริการสารสนเทศของสถาบันบริการสารสนเทศให้ได้ดีมีประสิทธิภาพนั้น เกิดจากการสะสมทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ตามนโยบายของสถาบันโดยเริ่มต้นด้วยการจัดหาทรัพยากรเหล่านี้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ อันจะนำไปสู่การบริการที่ถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศ เมื่อผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ต้องการย่อมนำไปสู่การพัฒนาตนเอง ต่อบุคคลอื่นและสังคมส่วนรวม

ลีปาน ทรัพย์ทอง (2546 : 7-8) กล่าวว่า ทรัพยากรสารสนเทศเกิดจากการใช้สติปัญญา ในการวิเคราะห์ ศึกษา วิจัยเรื่องราวเหตุการณ์ต่างๆ เพื่อทำความเข้าใจและเกิดเป็นความรู้และบันทึกความรู้นั้นไว้ในสื่อต่างๆ ที่มีวิวัฒนาการไปตามความรู้ที่เพิ่มมากขึ้นของมนุษย์และความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศ แบ่งได้ 2 ด้านดังนี้

1. ความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศต่อบุคคล ให้ความรู้ และสติปัญญาเป็นสื่อในการเผยแพร่ และถ่ายทอดความรู้ ความคิด ประสบการณ์ จินตนาการของคนกลุ่มหนึ่งไปยังอีกกลุ่มหนึ่งจะพบว่าทรัพยากรสารสนเทศจำนวนมากที่ให้ทั้งความรู้ความคิด ในแขนงวิชาต่าง ๆ บุคคลจึงสามารถพัฒนาตนเอง เสริมสร้างประสบการณ์ มีทรัพยากรสารสนเทศจำนวนมากที่บันทึกความหลากหลายของชีวิต ตลอดจนพฤติกรรมของคนในสถานการณ์ต่างๆ อาจเป็นประสบการณ์ที่ไม่ได้ประสบด้วยตนเองแต่สามารถเรียนรู้ได้จากประสบการณ์ของผู้อื่นทำให้บุคคลเข้าใจชีวิตมนุษย์ได้

อย่างกว้างขวางและเสริมสร้างจินตนาการความคิดสร้างสรรค์ทำให้มนุษย์มีความสุขนั้นจะเกิดขึ้นจริงได้ โดยมีทรัพยากรสารสนเทศเป็นสิ่งกระตุ้น เช่นหนังสือ นวนิยาย ภาพยนตร์ ดนตรี ล้วนเป็นตัวอย่างที่ดี และอาจเป็นแนวทางให้บุคคลนั้นใช้ความพยายามเพื่อจะเปลี่ยนความฝันและจินตนาการให้เกิดเป็นความจริงความฝันและจินตนาการเป็นพื้นฐานในการประดิษฐ์คิดค้นสิ่งต่างๆ ของมนุษย์ อาศัยทรัพยากรสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญ และบุคคลอาจบันทึกภูมิปัญญาของตนลงในสื่อรูปลักษณ์ต่างๆ เป็นทรัพยากรสารสนเทศที่ถ่ายทอดความรู้ภูมิปัญญาไปยังคนรุ่นต่อไปทำให้ความรู้ของมนุษย์พัฒนาต่อไปไม่จบสิ้น

2. ความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศต่อสังคม ทรัพยากรสารสนเทศ เป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดความรู้และสร้างความเข้าใจในสังคมในการส่งต่อความรู้ ความซึ่แนะโน้ม้นำสังคมและสร้างความเข้าใจ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในสังคมได้อย่างกว้างขวางเช่น การถ่ายทอดค่านิยม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ การเมือง เป็นต้นด้วยเหตุนี้จึงกล่าวได้ว่าทรัพยากรสารสนเทศเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาสังคม การสร้างสังคมเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้องค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญ คือบุคคลที่มีภูมิปัญญาอันเกิดจากการศึกษาหาความรู้ทั้งในระบบและนอกระบบเป็นจำนวนมากย่อมนำไปให้สังคมนั้นเป็นสังคมที่มีความรู้เป็นพื้นฐาน การพัฒนาสังคมโดยรวมให้เป็นสังคมที่เจริญก้าวหน้าทั้งด้านเศรษฐกิจ วิทยาการเทคโนโลยีเสริมสร้างระบบการศึกษาในกระบวนการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับปฐมวัย เช่น การใช้วีดิทัศน์ รูปภาพ เพื่อประกอบการเรียนการสอน จนกระทั่งการศึกษาในระดับสูงขึ้นมาล้วนใช้ทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อทำให้การศึกษาเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ และยังสามารถปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน และการศึกษาด้วยตนเองซึ่งก่อให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองได้ตลอดชีวิต ดังจะเห็นได้จากการตั้งสถาบันบริการสารสนเทศในหลายระดับ เช่น ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ห้องสมุดประชาชน ศูนย์สารสนเทศ ซึ่งเป็นแหล่งรวมของมวลทรัพยากรสารสนเทศสำหรับศึกษาค้นคว้าของบุคคลในสังคม ทำให้สามารถต่อยอดความรู้ต่อไปได้อีก

จากความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศที่กล่าวนั้นพอสรุปได้ดังนี้

1. ความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศต่อบุคคล การรู้จักใช้สารสนเทศที่ถูกต้องจะช่วยให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ในสิ่งที่ไม่รู้ ทำให้เกิดความคิดและมีการเจริญงอกงามทางปัญญาสามารถนำความรู้มาใช้เป็นประโยชน์ในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ บุคคลจึงสามารถพัฒนาตนเอง เสริมสร้างประสบการณ์ มีทรัพยากรสารสนเทศจำนวนมากที่บันทึกความหลากหลายของชีวิต ตลอดจนพฤติกรรมของคนในสถานการณ์ต่างๆ

2. ความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศต่อสังคมทรัพยากรสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดความรู้และสร้างความเข้าใจในสังคมในการส่งต่อความรู้ ความซึ่แนะโน้ม้นำสังคมและสร้างความเข้าใจ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในสังคมได้อย่างกว้างขวางเช่น การถ่ายทอดค่านิยม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ การเมือง เป็นต้นด้วยเหตุนี้จึงกล่าวได้ว่าทรัพยากรสารสนเทศเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาสังคม

3. ความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศต่อสถาบันบริการสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศเป็นหัวใจสำคัญของสถาบันบริการสารสนเทศ เพราะสถาบันบริการสารสนเทศมีภารกิจหลักในการสะสม จัดเก็บ และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ

### 3. ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ

คณาจารย์สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ (2549 : 16-45) ได้แบ่งทรัพยากรสารสนเทศเป็น 3 ประเภทดังนี้

#### 1. วัสดุตีพิมพ์ (Printed Materials) อาจแบ่งได้เป็น 10 ประเภท คือ

1.1 สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (Serial) คือสิ่งพิมพ์ที่ออกต่อเนื่องกันตามวาระที่กำหนดไว้ เช่น รายวัน รายสัปดาห์ รายปักษ์ รายเดือน รายสองเดือน หรือรายปี โดยจะเสนอข่าวสารข้อมูล และความรู้ที่ทันสมัย สิ่งพิมพ์ต่อเนื่องแบ่งได้ 3 ประเภท คือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และ หนังสือรายปี

1.1.1 วารสารหรือนิตยสาร คือสิ่งพิมพ์ที่ออกติดต่อกันเป็นวาระภายใต้ชื่อเรื่องเดียวกันมีกำหนดระยะเวลาออกแน่นอนและสม่ำเสมอ อาจแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

1.1.1.1 ประเภทวิชาการ ได้แก่ วารสารที่ตีพิมพ์บทความวิชาการสาขาต่าง ๆ อาจรวบรวมบทความสาขาวิชาใดวิชาหนึ่งโดยเฉพาะ เช่น วารสารคณิตศาสตร์ วารสารวิทยาศาสตร์ วารสารห้องสมุด เป็นต้น หรือ รวบรวมบทความหลายสาขา เช่น วารสารธรรมศาสตร์พัฒนาบริหารศาสตร์ และวารสารรามคำแหง เป็นต้น

1.1.1.2 ประเภทเสนอข่าวเชิงวิจารณ์ ได้แก่ วารสารที่มีบทความเกี่ยวกับข่าววิเคราะห์ข่าว และบทความเชิงวิจารณ์ ซึ่งผู้เขียนมักจะแทรกความคิดเห็นหรือข้อวิจารณ์ลงไปด้วย เช่น สยามรัฐสัปดาห์วิจารณ์ มติชนสุดสัปดาห์ เป็นต้น

1.1.1.3 ประเภททั่วไป ได้แก่ นิตยสารที่มุ่งให้ความบันเทิงเป็นหลัก อาจมีเกร็ดความรู้เล็ก ๆ น้อย ๆ แทรกอยู่ด้วย เช่น ขวัญเรือน แพรว สกุลไทย

1.1.1.4 หนังสือพิมพ์ คือสิ่งพิมพ์ที่เสนอข่าว เหตุการณ์ ความเคลื่อนไหวใหม่ ๆ

1.2 จุลสาร (Pamphlet or Vertical file) เป็นสิ่งพิมพ์ขนาดเล็ก มีความหนาไม่เกิน 60 หน้าเนื้อเรื่องในจุลสารแม้ไม่ละเอียดนัก แต่เข้าใจง่ายและทันสมัย ห้องสมุดมักจะได้รับจุลสารฟรีหรือขอได้จากหน่วยงาน องค์กร และสถาบันต่าง ๆ

1.3 กฤตภาค (Clipping) เป็นวัสดุที่ห้องสมุดแต่ละแห่งจัดทำขึ้นเอง โดยตัดข้อความเฉพาะเรื่องสำคัญ ๆ จากหนังสือพิมพ์ วารสาร หรือเอกสารอื่น ๆ ที่ห้องสมุดจะคัดทิ้งหรือจำหน่ายออกจากห้องสมุด นำมาผนึกลงบนกระดาษให้เรียบร้อย เพื่อเก็บไว้ศึกษาค้นคว้าต่อไป

1.4 คู่มือสถานศึกษา (School Catalog) คือหนังสือที่ทางสถาบันการศึกษาจัดทำขึ้นเพื่อแจ้งให้ผู้ที่มีความสนใจจะเข้าศึกษาในสถาบันการศึกษาแห่งนั้นทราบถึงระเบียบการและ

สิ่งต่างๆ ที่ผู้จะเข้าศึกษาในสถาบันการศึกษาแห่งนั้นควรทราบ เช่น ที่ตั้ง สาขาวิชาที่เปิดสอน รายชื่ออาจารย์ผู้สอนค่าธรรมเนียม หอพัก ห้องสมุด เป็นต้น ห้องสมุดนิยมจัดเก็บคู่มือแยกใส่กล่องไว้ตามรายชื่อของรัฐหรือประเทศที่สถาบันการศึกษานั้นๆ ตั้งอยู่ แล้วจัดเรียงกล่องตามลำดับตัวอักษรของชื่อรัฐหรือชื่อประเทศไว้บนชั้นหนังสือ ผู้ที่มีความสนใจจะศึกษาในสถาบันการศึกษาที่ตั้งอยู่ในรัฐหรือประเทศใดก็ไปค้นหาได้จากกล่องที่มีชื่อรัฐหรือประเทศนั้นติดอยู่ สำหรับคู่มือสถานศึกษาในเมืองไทยจะจัดเก็บเรียงตามลำดับตัวอักษรของชื่อสถาบันการศึกษานั้นๆ

1.5 หนังสือสำหรับเด็ก (Easy Books) คือหนังสือที่จัดทำขึ้นสำหรับเด็ก มีเนื้อหาที่ตรงกับความต้องการและความสนใจของเด็กจึงไม่ซับซ้อนเหมือนของผู้ใหญ่ มีขนาดรูปเล่มที่จะถือได้สะดวก หนังสือสำหรับเด็กในปัจจุบันมักจัดทำให้มีความน่าดึงดูดใจ ด้วยภาพที่สวยงามและเรื่องราวที่สนุกสนานน่าติดตาม จึงเป็นเครื่องมือในการปลูกฝังนิสัยรักการอ่านได้เป็นอย่างดี

1.6 นวนิยาย (Fiction) คือหนังสือที่เขียนขึ้นเพื่อให้ความเพลิดเพลินแก่ผู้อ่านเป็นหลัก อาจแทรกความรู้บ้างก็เป็นเพียงส่วนประกอบเท่านั้น

1.7 รวมเรื่องสั้น (Short Story Collection) คือเรื่องสั้นที่เขียนขึ้นเพื่อให้ความเพลิดเพลินเช่นเดียวกับนวนิยาย แตกต่างกันที่ขนาดความยาวของเรื่อง ซึ่งเรื่องสั้นจะมีความยาวของเรื่องสั้นกว่า นวนิยาย เรื่องสั้นนิยมตีพิมพ์ลงในนิตยสารต่าง ๆ แล้วรวบรวมตีพิมพ์เป็นเล่มในภายหลัง

1.8 หนังสือสารคดีวิชาการ (General Non-fiction) เป็นสิ่งพิมพ์ที่บันทึกความรู้ ข้อมูล และข้อเท็จจริงต่างๆ ซึ่งมีคุณค่าสำหรับการศึกษาค้นคว้า วิจัย ในสาขาวิชาการต่างๆ โดยจะครอบคลุมถึงหนังสือตำราวิชาการหนังสืออ่านประกอบ หนังสือความรู้ทั่วไป ที่มุ่งให้ความรู้แก่ผู้อ่านเป็นสำคัญ

1.9 หนังสืออ้างอิง (Reference Books) คือหนังสือที่ให้เรื่องราวข้อเท็จจริงแก่ผู้ใช้อย่างรวดเร็วและสะดวกในการค้นหา เพราะมีการเรียงลำดับอย่างเป็นระบบและมักจะมีเครื่องช่วยค้นที่ดี ที่สำคัญเขียนโดยผู้ทรงคุณวุฒิจึงให้ข้อมูลที่ถูกต้อง สมบูรณ์และเชื่อถือได้ หนังสืออ้างอิงเป็นหนังสือที่ใช้ค้นคว้าหรืออ่านเพียงตอนใดตอนหนึ่ง มิใช่เป็นหนังสือ ที่ต้องอ่านตลอดทั้งเล่ม

1.10 วิทยานิพนธ์หรือปริญญาานิพนธ์ (Thesis or Dissertation) และรายงานการวิจัยเป็นงานวิจัยที่เรียบเรียงขึ้นประกอบการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา เนื้อหาเป็นผลการวิจัยในเรื่องที่ผู้ศึกษาสนใจ ส่วนใหญ่จะเป็นการค้นพบสิ่งใหม่ๆ หรือที่มีได้ทำเพื่อประกอบการจบศึกษา จะตีพิมพ์ออกมาในลักษณะรายงานการวิจัย ซึ่งสิ่งพิมพ์ทั้งสองลักษณะนี้ห้องสมุดนิยมจัดไว้เป็นหนังสือหมวดวิจัย

2. วัสดุไม่ตีพิมพ์ (Non-printed Materials) ซึ่งอาจแบ่งตามลักษณะการถ่ายทอดความรู้ได้เป็น 3 ประเภทดังนี้

2.1 โสตวัสดุ (Audio Materials) คือสื่อประเภทฟัง ได้แก่วัสดุบันทึกเสียงประเภทต่างๆ ที่ควรรู้จักมีดังนี้

2.1.1 วิทยุ (Radio) เป็นกระแสคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าชนิดที่เคลื่อนไปตามอากาศโดยไม่ต้องใช้สายและอาจเปลี่ยนเป็นเสียงหรือรูปได้ เครื่องที่หน้าที่เปลี่ยนคลื่นเสียงให้เป็นคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าออกสู่อากาศ เรียกว่า เครื่องส่งวิทยุ ส่วนเครื่องที่มีหน้าที่เปลี่ยนคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าที่ได้รับได้จากเครื่องส่งวิทยุให้กลับเป็นคลื่นเสียงตามเดิมว่าเครื่องรับวิทยุ วิทยุเป็นสื่อมวลชนที่มีอิทธิพลต่อชีวิตประจำวันและการศึกษาที่สูงมากเพราะใช้สะดวกและค่าใช้จ่ายน้อย สามารถใช้ได้แม้อยู่ในพื้นที่ห่างไกล

2.1.2 เทปบันทึกเสียง (Phonotypes) จะบันทึกเสียงดนตรี ตัวอย่างการอ่านคำประพันธ์ สุนทรพจน์ ปาฐกถา ไว้เพื่อประกอบการเรียนการสอน เวลาใช้ต้องมีเครื่องเล่น โดยเฉพาะการบันทึกเสียงลงบนแถบแม่เหล็ก หรือร่องจานเสียง เทปบันทึกเสียงและแผ่นเสียงมีลักษณะเป็นเส้นแถบบางๆ ทำจากพลาสติกประเภทอะซิเตท หรือโพลีเอสเตอร์ บันทึกเสียงเก็บไว้ในรูปของคลื่นแม่เหล็กในระบบแอนนาล็อก ปัจจุบันได้พัฒนาเป็นการบันทึกด้วยระบบดิจิทัล(Digital Audio Tape) ซึ่งมีคุณภาพเสียงที่คมชัดใกล้เคียงกับเสียงจริง

2.1.3 แผ่นเสียง (Phonetics) รูปแบบดั้งเดิมเป็นแผ่นที่บันทึกสัญญาณเสียงลงบนแผ่นครั่ง หรือพลาสติก และอ่านสัญญาณเสียงด้วยเข็ม (Stylus) ปัจจุบันเปลี่ยนรูปแบบเป็นแผ่นเสียงระบบดิจิทัล (Compact Digital Audio Disc : CD-Audio) อ่านสัญญาณด้วยแสงเลเซอร์ มีคุณภาพเสียงที่คมชัดใกล้เคียงกับเสียงจริงมากและมีหลายขนาด

2.2 ทัศนวัสดุ (Visual Materials) หมายถึง วัสดุที่มองเห็นด้วยตา และอาจใช้อุปกรณ์ช่วยในการนำเสนอได้แก่

2.2.1 วัสดุกราฟิก (Graphic Materials) หรือวัสดุลายเส้น คือ วัสดุที่แสดงความรู้หรือเนื้อหาสาระออกมาในลักษณะของรูปภาพ ภาพวาด สัญลักษณ์ประกอบคำหรือข้อความ เป็นวัสดุที่มีคุณค่าต่อการเรียนรู้ เพราะทำในสิ่งที่เป็นามให้เป็นรูปธรรมมากขึ้นได้แก่

2.2.2 รูปภาพ (Pictures) ได้แก่ ภาพถ่าย ภาพวาด ภาพที่ตีพิมพ์ในหนังสือและวารสาร ภาพจากปฏิทิน จากโปสเตอร์ ฯลฯ สถาบันบริการสารสนเทศจะเลือกภาพที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษานำมาฉีกลงบนกระดาษแล้วให้หัวเรื่อง เรียงลำดับให้สะดวกในการค้นคว้า

2.2.3 แผนที่ (Maps) เป็นทัศนวัสดุที่แสดงให้เห็นถึงรูปร่างลักษณะของผิวโลก ภูมิประเทศ ทิศทาง ระยะทาง เส้นกั้นอาณาเขต และสิ่งอื่นๆ ที่ปรากฏบนผิวโลกที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยการย่อส่วนส่วนแสดงไว้โดยการใช้ภาพ เส้น สี สัญลักษณ์และเครื่องหมายต่างๆ มีทั้งลักษณะเป็นเล่ม เป็นแผ่นแขวนข้างฝา และเป็นแผ่นพับได้

2.2.4 แผนภูมิ (Charts) เป็นทัศนวัสดุประเภทที่บ่งชี้ที่เสนอข้อมูลในลักษณะของรูปภาพ ภาพลายเส้น ตัวเลขสัญลักษณ์ และตัวหนังสือที่แสดงความสัมพันธ์ ความเกี่ยวข้องต่อเนื่อง วิวัฒนาการ และลักษณะของสิ่งของ วัตถุหรือบุคคล มีหลายประเภท เช่น แบบตารางแบบอธิบายภาพ แบบเปรียบเทียบ แบบองค์การ แบบต้นไม้ แบบสายธาร แบบต่อเนื่อง

แบบวิวัฒนาการ และแบบขยายส่วน สำหรับแผนภูมิที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกัน หรือต่อเนื่องกันหากนำมาต่อหรือเย็บตามลำดับ เพื่อการพลิกดูที่ละแผ่น เรียกว่า แผนภูมิพลิก (Flip chart)

2.3 ภาพโปร่งใส (Transparency) เป็นแผ่นพลาสติกหรือแผ่นอะซีเตท (Acetate) ใช้กับเครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ ภาพโปร่งใสที่นิยมใช้มี 2 ขนาด คือ 7x7 นิ้ว และ 10x10 นิ้ว แผ่นอะซีเตทใสมีหลายสีทั้งชนิดแผ่นและชนิดม้วน การผลิตแผ่นภาพโปร่งใสสามารถ

ทำได้หลายวิธี เช่น การเขียนลงบนแผ่นอะซีเตทโดยตรง การลอกภาพ หรือการใช้เครื่องถ่ายแผ่นโปร่งใสโดยเฉพาะ

2.4 फिल्मสตริป (Filmstrips) คือ ภาพนิ่งโปร่งใสจำนวนหนึ่งลำดับเรื่องราวต่อเนื่องกันมีหัวเรื่องและคำบรรยายภาพต่าง ๆ ตั้งแต่ต้นจนจบ โดยถ่ายทำลงบนฟิล์มขนาด 35 มม. มีทั้งชนิดฟิล์มสีและฟิล์มขาวดำ

2.5 สไลด์ (Slides) เป็นภาพโปร่งใสที่บันทึกอยู่บนฟิล์มหรือกระจก มีทั้งภาพสีและขาวดำ สไลด์มีขนาดต่าง ๆ กัน แต่ที่นิยมใช้กันมากคือขนาด 2x2 นิ้ว ซึ่งถ่ายทำจากฟิล์มขนาด 35 มม. ตัดออกทีละภาพแล้วหุ้มกรอบด้วยกระดาษแข็งหรือพลาสติก

2.6 วัสดุย่อส่วน (Microforms) คือ การย่อส่วนของเอกสารสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ย่อให้เล็กกว่าของจริงหลาย ๆ เท่า แล้วถ่ายลงบนแผ่นฟิล์มหรืออัดลงบนบัตร มีทั้งที่บแสงและโปร่งแสง การอ่านข้อความจากวัสดุย่อส่วน ต้องอ่านด้วยเครื่องอ่านที่ทำขึ้นเพื่อการนี้โดยเฉพาะ เครื่องอ่านนี้จะขยายส่วนที่ย่อไว้ให้พอเหมาะแก่สายตาผู้อ่าน วัสดุย่อส่วนที่ใช้ในปัจจุบันมีหลายชนิด ได้แก่

2.6.1 ไมโครฟิช (Microfiche) คือฟิล์มโปร่งแสงที่มีขนาดต่าง ๆ กันแต่ละขนาดมีจำนวนแถวและกรอบภาพแตกต่างกัน ขนาดที่นิยมใช้กันมากคือ ขนาด 4x6 นิ้ว

2.6.2 ไมโครฟิล์ม (Microfilm) คือม้วนฟิล์มที่มีการถ่ายข้อความหรือภาพจากต้นฉบับโดยย่อให้มีขนาดเล็กมาก ไมโครฟิล์มที่ใช้อยู่มีทั้งที่เป็นเนกาตีฟ (Negative) คือตัวอักษรขาวบนพื้นดำ และโพสิตีฟ (Positive) คือตัวอักษรดำบนพื้นขาว และไมโครฟิล์มสี ขนาดที่นิยมใช้กันมากคือ ขนาด 16 มม. และ 35 มม.

2.7 หุ่นจำลอง (Models) คือสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาททั้งห้า สร้างขึ้นเพื่อเลียนแบบของจริงหรือใช้แทนของจริง แบ่งออกเป็น 4 ประเภทคือ หุ่นจำลองชนิดย่อหรือขยายส่วน (Scale models) กล้องทัศนียภาพ (Diorama) หุ่นจำลองล้อเลียนของจริง (Mock-up) และหุ่นจำลองแบบแสดงภายใน (Cutaway)

2.8 ของจริง (Regalia) คือสิ่งที่สามารถสัมผัสด้วยประสาททั้งห้า สามารถรักษาเอกลักษณ์ที่แท้จริงตามธรรมชาติไว้ได้ มีอยู่หลายลักษณะ เช่น ของตัวอย่าง นิทรรศการ และวัสดุสามมิติ เป็นต้น

2.9 โสตทัศนวัสดุ (Audio- Visual Materials) คือสื่อโสตที่ถ่ายทอดความรู้ ความคิดที่ผู้รับสารสามารถชมและฟังด้วยประสาทตาและหู โดยอาศัยอุปกรณ์ในการแปลงสัญญาณ แบ่งประเภทได้ดังนี้

2.9.1 ภาพยนตร์ (Motion Pictures) คือภาพถ่ายที่เป็นภาพนิ่งชนิดโปร่งใส ที่บันทึกอิริยาบถหรืออาการเคลื่อนไหวติดต่อกัน เป็นจำนวนอย่างน้อย 16 ภาพ/วินาที ลงบน แผ่นฟิล์มเมื่อนำเอาภาพซึ่งอยู่ในลักษณะที่คล้ายคลึงกันมาฉายด้วยอัตราเร็วเดียวกันจะทำให้เห็นภาพใน ลักษณะเคลื่อนไหวเหมือนธรรมชาติ ฟิล์มภาพยนตร์มีหลายชนิดคือ ฟิล์มขาว-ดำ ฟิล์มสี ฟิล์มชนิด ไม่มีเสียง (Silent Film) และฟิล์มมีแถบเสียง และมีหลายขนาด เช่น 8,16,35 และ 70 มม.

2.9.2 โทรทัศน์ (Television) คือกระบวนการถ่ายทอดเสียงและภาพได้พร้อม กันจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง โดยวิธีเปลี่ยนคลื่นเสียงและภาพให้เป็นคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าออกสู่อากาศ เรียกเครื่องที่มีหน้าที่ดังกล่าวว่า เครื่องโทรทัศน์ และเรียกเครื่องที่มีหน้าที่เปลี่ยนคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า ที่ได้รับจากเครื่องส่งโทรทัศน์ให้กลับเป็นคลื่นเสียงและภาพตามเดิมว่า เครื่องรับโทรทัศน์

2.9.3 วิดีทัศน์ (Video Tape หรือ Video Disc หรือ DVD) แบบดั้งเดิม เป็นเทปซึ่งบันทึกภาพและเสียงในรูปคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าลงบนแถบแม่เหล็ก เรียกว่า เทปวีดิทัศน์ เป็นสื่อการสอนที่ให้ประโยชน์สูงมากเช่นเดียวกับภาพยนตร์ แต่จะได้สะดวกกว่าภาพยนตร์เทปวีดิทัศน์ (Video Cartridge) มี 3 แบบคือ แบบตลับ (Videocassette) แบบม้วนเปิด (Video Reel) แบบกล่อง (Video Cartridge) แผ่นวีดิทัศน์มีลักษณะคล้ายแผ่นเสียง ต่างกันตรงที่ว่าแผ่นวีดิทัศน์ สามารถบันทึกข้อมูลได้ทั้งตัวอักษร ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และเสียงด้วยระบบสัญญาณแบบดิจิทัล และอ่านข้อมูลด้วยแสง มีหลายชนิด เช่น แผ่นวีดิทัศน์ระบบเลเซอร์ (Laser Vision) ทำด้วย พลาสติกบางเคลือบด้วยผงอะลูมิเนียม แล้วฉาบด้วยแลคเกอร์แข็งมันเป็นประกาย มี 2 ขนาดคือ 8 และ 12 นิ้วและแผ่นคอมแพ็คดีดิสก์ (Compact Disc/CD) ซึ่งมีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า Optical Disc หรือ Laser Disc มีความหนา 1.2 มม. ขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 12 ซม. (5 นิ้ว) มีชื่อเรียก เป็นการเฉพาะตามลักษณะการบันทึกข้อมูลได้บนแผ่นได้มากขึ้น และมีลักษณะพิเศษคือให้คุณภาพ ของภาพและเสียงสูง

3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Media) เป็นสื่อการเรียนการสอนที่เกิดจาก วิทยาการของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโทรคมนาคม การใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการเรียน การสอนจะออกมาในลักษณะของสื่อประสม หรือมัลติมีเดีย (Multimedia) แสดงผลออกมาหลาย รูปแบบตามที่โปรแกรมไว้ เช่น มีเสียง เป็นภาพเคลื่อนไหว สามารถให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์ ปัจจุบันสื่อประสมนี้มีลักษณะดังนี้

3.1 บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (Computer Assisted Instruction : CAI) เป็นซอฟต์แวร์ทางการศึกษาชนิดหนึ่ง ออกแบบโดยค่านึงว่าคอมพิวเตอร์เป็นสื่อที่สามารถช่วยให้ ผู้เรียนสามารถเรียนรู้และมีผลการตอบสนองได้รวดเร็วกว่าสื่อประเภทอื่น ยกเว้นสื่อบุคคล ลักษณะ

เป็นบทเรียนที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นตัวนำเสนอเนื้อหาและกิจกรรมการเรียนรู้ ส่วนใหญ่มุ่งที่จะให้ผู้เรียนเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นหลัก มีการโต้ตอบกันระหว่างผู้เรียนกับเครื่องคอมพิวเตอร์ ในแต่ละบทเรียนจะมีตัวอักษร ภาพกราฟิก ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และมีเสียงประกอบ ปัจจุบันนำมาใช้ในการเรียนการสอนวิชาต่างๆ เช่น สังคมศึกษา ศิลปศึกษา วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ ภาษาไทย ภาษาต่างประเทศ รวมทั้งวิชาคอมพิวเตอร์

3.2 สื่อการเรียนการสอนบนเครือข่าย เป็นเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางการเรียนรู้ที่รู้จักกันในนาม อีเลิร์นนิ่ง (E-learning) ซึ่งเป็นแนวโน้มที่เกิดขึ้นทั่วโลก ในต่างประเทศกระแสด้านการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ตได้รับความนิยมสูงมาก โดยผู้เรียนสามารถโอนหน่วยกิต เป็นการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่สามารถเข้าไปศึกษาหาความรู้ได้ตลอดเวลา

3.3 หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Books) คือเนื้อหาหนังสือหรือเอกสารที่ถูกดัดแปลงอยู่ในรูปแบบที่สามารถแสดงผลออกมาได้ โดยเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ โดยที่ผู้อ่านสามารถอ่านผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์พกพา หรือทางอินเทอร์เน็ตได้ ลักษณะพิเศษแตกต่างจากหนังสือฉบับตีพิมพ์ คือความสะดวกและรวดเร็วในการค้นหา และการที่ผู้อ่านสามารถอ่านพร้อมๆ กันได้ โดยไม่ต้องรอให้อีกฝ่ายส่งคืนห้องสมุด

3.4 วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Journals) หมายถึงวารสารรูปแบบใหม่ที่มีการจัดเก็บ บันทึก และเผยแพร่ในรูปแบบของแฟ้มคอมพิวเตอร์ (สื่อดิจิทัล) และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีกำหนดออกแน่นอน สามารถเข้าถึงหรือสืบค้นได้โดยการสั่งซื้อหรือบอกรับเป็นสมาชิกจากฐานข้อมูลออนไลน์หรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือจากฐานข้อมูลซีดีรอม

3.5 ฐานข้อมูล (Database) คือมวลสารสนเทศที่ความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กัน มักจัดเก็บสะสมไว้ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ในรูปแบบของแฟ้มข้อมูล มีวัตถุประสงค์เพื่อการใช้งานได้หลายๆ ด้าน โดยมีชุดคำสั่งระบบจัดการฐานข้อมูลทำหน้าที่ควบคุมการจัดการใช้ฐานข้อมูล

## บุคลากรผู้ให้บริการ

### 1. คุณสมบัติของผู้ให้บริการ

งานบริการเป็นงานที่ผู้ให้บริการต้องติดต่อกับผู้ใช้บริการตลอดเวลา ดังนั้น นอกจากจะเป็นผู้ที่ต้องมีความรู้ ความชำนาญในงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีแล้ว ควรมีคุณสมบัติด้านอื่น ๆ ดังนี้ (เบญจภา เจนการ. 2548 : 129)

1. เป็นผู้ที่เข้าใจ ยอมรับวิธีการทำงานที่เปลี่ยนไปองค์กร และต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ มีทักษะทันต่อความก้าวหน้าของวิทยาการ และเทคโนโลยีต่าง ๆ ด้วย

2. ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกับบุคลากรอื่น ๆ ในองค์กรเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปด้วยดี



3. เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์กับทุกคน ซึ่งจะทำให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน  
สมชาย กิจยรรยง (2555 : 71) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของการผู้ให้บริการไว้ดังนี้
  1. รักงานบริการ คือ มีชีวิตจิตใจที่ชอบการบริการ ชอบช่วยเหลือ ดูแล ปกป้องคุ้มครองให้ผู้ให้บริการอบอุ่นใจ
  2. รู้งานรู้หน้าที่ คือ มีความรู้ในรายละเอียดวิธีการปฏิบัติงานและรู้รอบในเรื่องงานของตนเองและใกล้เคียง
  3. มีความกระตือรือร้น คือ มีความคล่องตัวในการให้บริการช่วยเหลือดูแล หรือเอาใจใส่ด้วยความทะมัดทะแมงและกระตือรือร้น
  4. ความอดทน สนใจ คือ เป็นผู้ให้บริการให้กับผู้ใช้บริการด้วยความอดทนต่อสภาพหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ เช่น อดทนต่อการตำหนิ ต่อว่า ร้องเรียน หรือคำบ่น เป็นต้น
  5. มีอัธยาศัยไมตรี คือ เป็นผู้ที่มีหัวใจในการบริการ เพื่อให้บริการด้วยมิตรภาพที่ดี ซึ่งเราจะต้องรู้จักสังเกต หรือสอบถามปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ
  6. มีความยิ้มแย้ม แจ่มใส คือ เป็นผู้ที่มีความร่าเริง สดใสในการที่จะให้บริการ ด้วยบรรยากาศที่ดี และมีความราบรื่น
  7. มีไหวพริบ ปฏิภาณ คือ ต้องรู้จักแก้ไขปัญหา และปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ จากผู้ใช้บริการที่เราไม่คาดว่าจะเป็น
  8. ประสานงานเป็นเลิศ คือ ความสัมฤทธิ์ผลในการบริการเกิดจากเพิ่มงานที่มีการประสานงานให้เป็นเลิศ จากตัวบุคคลจากแผนกหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องซึ่งต้องสัมพันธ์กัน
  9. เกิดความจดจำ โดยส่วนใหญ่ใช้ข้อมูลจากการบันทึกเอกสารหรือคอมพิวเตอร์รวบรวมข้อมูล หรือช่วยจำแทนเรา
  10. น้ำใจงดงาม ซึ่งบางองค์กรตั้งเป็นวัฒนธรรมหรือคำขวัญในการบริการที่สร้างน้ำใจให้กับผู้ใช้บริการ
2. การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ  
การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้น ผู้ปฏิบัติงานทุกท่านทุกส่วนงานควรคำนึงถึงข้ออื่น ๆ อีก ดังนี้ (มหาวิทยาลัยมหิดล. 2555 : 13-14)
  1. ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ในเรื่องของสินค้าที่นำเสนอประวัติองค์กร ระเบียบ นโยบายและวิธีการต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหาย และ ต้องชวนขวนขวายหาความรู้จาก เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ
  2. มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอะไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายาม

นำมาคิดสร้างสรรค์ ให้เกิดบริการ ที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ มากยิ่งขึ้น

3. ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ช่วยเหลือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ในการช่วยเหลือผู้รับบริการ

4. ต้องมีกิริยาวาจาสุภาพ (Manner) กิริยาวาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

5. ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้นไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการจึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิรูประบบงานบริการได้ดี

6. ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิ พุดจาก้าวร้าวกิริยามารยาทไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

7. ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า

8. มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ขอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้ เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

9. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Responsibility) ในด้านงานทางการตลาด และการขาย และงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด

### 3. การปฏิบัติตนในการให้บริการ

3.1 ทางกาย ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ม่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หวีผมให้เรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรัง หรือหัวยุ่งเป็นกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้ หรือทักทาย

เหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริใจ สอนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

3.2 ทางวาจา ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีหางเสียง มีคำขานรับ เหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำ เหมาะสม

3.3 ทางใจ ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้อง รับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน แต่มาเรียกร้องต้องการนั้น ต้องการนี้ ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึม เบื่อหน่ายหรือแข็ง

### สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ได้กำหนดด้านอาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไว้ว่า ควรตั้งอยู่ในที่สะดวกสำหรับผู้ใช้ มีสัดส่วนเป็น เอกเทศ มีเนื้อที่สำหรับเก็บทรัพยากรสารสนเทศอย่างเพียงพอ และเหมาะสมกับลักษณะของทรัพยากร สารสนเทศ ขนาดของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และเนื้อที่ในส่วนต่าง ๆ ควรคำนึงถึงจำนวนนักศึกษา จำนวนบุคลากร และเนื้อที่ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติการของบุคลากร ตลอดจนจำนวนทรัพยากร สารสนเทศ ซึ่งการคิดคำนวณเนื้อที่ห้องสมุดจะรวมถึงเนื้อที่สำหรับจัดเก็บและบริการโสตทัศนวัสดุ เนื้อที่สำหรับการสอนการค้นคว้าเป็นกลุ่ม และเนื้อที่สำหรับเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการที่ต้อง ใช้เทคโนโลยีประเภทต่างๆ ของห้องสมุดด้วย

1. การสร้างอาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรคำนึงถึงความต้องการในการใช้ เนื้อที่ในอนาคต และได้รับการออกแบบอย่างเหมาะสมและถูกต้องตามมาตรฐานการก่อสร้างอาคาร อุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในตัวอาคาร ควรให้เหมาะสมกับลักษณะงาน และภาระหน้าที่ ทั้งนี้ ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต้องเป็นผู้หนึ่งในคณะกรรมการดำเนินการจัดสร้างและตรวจรับ อาคาร

2. ครุภัณฑ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ควรออกแบบให้ได้มาตรฐาน

3. พื้น เพดานและผนังอาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรประกอบด้วยวัสดุเก็บเสียง

4. อาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีระบบควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น การระบาย

อากาศ แสงสว่างและระบบป้องกันสาธารณภัย อย่างเหมาะสมและได้มาตรฐานเพื่อป้องกันและ บำรุงรักษา ทรัพยากรห้องสมุดมิให้เกิดการชำรุดเสียหายก่อนเวลาอันสมควร

5. ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรจัดอาคารสถานที่สำหรับคนพิการ โดยเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ เช่น ทางขึ้น-ลง ห้องน้ำ ลิฟต์ และที่นั่งอ่าน

6. สูตรสำหรับคำนวณจำนวนเนื้อที่ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

6.1 เนื้อที่สำหรับผู้ใช้

(1) จำนวนที่นั่งสำหรับศึกษาค้นคว้าภายในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้ มีจำนวนที่นั่งร้อยละ 25 ของผู้ใช้โดยเฉลี่ยต่อวัน โดยคิดพื้นที่ ประมาณ 2.25-3.15 ตารางเมตร/คน ทั้งนี้ให้จัดห้องศึกษาเดี่ยว และห้องศึกษากลุ่มสำหรับนักศึกษา และอาจารย์ตามความเหมาะสม

(2) จำนวนเนื้อที่สำหรับวางอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์สำหรับผู้ ใช้ ควรมีเนื้อที่ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 ของจำนวนที่นั่งในห้องสมุด

6.2 เนื้อที่สำหรับเก็บหนังสือและวารสารเย็บเล่ม

- สำหรับจำนวน 150,000 เล่มแรก 0.0090 ตารางเมตร/เล่ม

- สำหรับจำนวน 150,000 เล่มต่อไป 0.0081 ตารางเมตร/เล่ม

- สำหรับจำนวน 300,000 เล่มต่อไป 0.0072 ตารางเมตร/เล่ม

- ถ้าจำนวนหนังสือทั้งหมดมากกว่า 600,000 เล่มขึ้นไป 0.0063 ตารางเมตร/ เล่ม

ทั้งนี้ควรเตรียมเนื้อที่สำหรับทรัพยากรสารสนเทศที่จะเพิ่มขึ้น ในอนาคตด้วย

6.3 เนื้อที่สำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

เนื้อที่สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากร สำหรับการให้บริการจัดวางเอกสาร การทำงาน เครื่องมือ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่นๆ ให้คิดเนื้อที่เป็น 1 ใน 8 ส่วนจากเนื้อที่รวมทั้งหมดของเนื้อที่สำหรับผู้ ใช้ และเนื้อที่สำหรับจัดเก็บหนังสือ

ประกาศสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เรื่อง มาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2549 ได้กล่าวไว้ใน หมวด ๖ อาคาร สถานที่และครุภัณฑ์ อาคาร สถานที่ห้องสมุดควรตั้งอยู่บริเวณศูนย์กลางชุมชน มีการออกแบบอย่างเหมาะสมตามมาตรฐานทางสถาปัตยกรรมและวิศวกรรม บุคลากรห้องสมุดมีส่วนร่วมในการออกแบบ โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ให้บริการและผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายและการขยายพื้นที่ในอนาคต ควรมีพื้นที่ปฏิบัติการและพื้นที่บริการด้านเทคโนโลยี ห้องเก็บวัสดุอุปกรณ์ ห้องน้ำและอื่นๆตามความเหมาะสม ครุภัณฑ์ห้องสมุดควรได้มาตรฐานและเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานและการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ มีระบบควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่าง เสียง ระบบป้องกันสารอันตรายอย่างเหมาะสมและได้มาตรฐาน เพื่อป้องกันและบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศมิให้เกิดชำรุดเสียหายก่อนเวลาอันสมควร

## การประชาสัมพันธ์

### 1. ความหมายของการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์ เป็นวิธีการสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นที่รู้จัก นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการประชาสัมพันธ์หลายท่านได้ให้คำจำกัดความ หรือความหมายของการประชาสัมพันธ์ไว้ดังนี้

นงลักษณ์ สุทธิวิวัฒน์พันธ์ (2545 : 18) ให้ความหมายว่า การประชาสัมพันธ์ เป็นการดำเนินงานอย่างมีระเบียบแบบแผนและมีการกระทำอย่างต่อเนื่องกันไป เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างสาธารณชนกับหน่วยงานขององค์การด้วยวิธีที่ประชาชนยอมรับและมีการติดต่อไปมาทั้งสองฝ่าย การประชาสัมพันธ์ จะเป็นการกระทำ คำพูด หรือสถานการณ์ใด ๆ ที่มีอิทธิพลในการชักจูงให้ประชาชนเห็นด้วย ช่วยเหลือสนับสนุน

เสรี วงษ์มณฑา (2546 : 9) ได้ให้ความหมาย การประชาสัมพันธ์ คือ การกระทำทั้งสิ้นทั้งหลาย ทั้งปวง ที่เกิดจากการวางแผนล่วงหน้าในการที่จะสร้างความเข้าใจกับสาธารณชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อก่อให้เกิดทัศนคติที่ดี ภาพพจน์ที่ดี อันจะนำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีระหว่างหน่วยงานและสาธารณชนที่เกี่ยวข้อง ก่อให้เกิดการสนับสนุนและความร่วมมือกันเป็นอย่างดี

พริยา หาญพงศ์พันธ์ (2550 : 51) ได้ให้ความหมาย การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับประชาชน เป็นความพยายามขององค์การที่จะได้รับความสนับสนุนความร่วมมือจากประชาชน โดยการสร้างศรัทธา ความเชื่อถือ ความเข้าใจ เพื่อให้ประชาชนยอมรับ และสนับสนุนการดำเนินงานขององค์การ ซึ่งจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

ไพโรจน์ กุลละวณิชย์ (2551 : 2) ได้ให้ความหมาย การประชาสัมพันธ์ หมายถึง รูปแบบหนึ่งของการติดต่อสื่อสารเพื่อถ่ายทอดเรื่องราวข่าวสาร ทั้งที่เป็นข้อเท็จจริงและข้อคิดเห็น จากสถาบันหรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งไปสู่กลุ่มประชาชนเป้าหมาย โดยมีการวางแผน กำหนดวัตถุประสงค์ และดำเนินการเพื่อบอกกล่าวให้ทราบ เพื่อชี้แจงให้เข้าใจถูกต้อง อันเป็นการสร้างเสริมและรักษาความสัมพันธ์ ที่ดีตลอดจนเพื่อสร้างชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี อันจะนำไปสู่การสนับสนุนและการได้รับความร่วมมือจากกลุ่มประชาชนเป้าหมาย

สรุปได้ว่า การประชาสัมพันธ์ คือ การสร้างความเข้าใจ ทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์การกับประชาชน โดยมีการวางแผนอย่างรอบคอบและมีการกระทำอย่างต่อเนื่อง เป็นการส่งเสริมบริการขององค์การ สร้างสรรค์และธำรงไว้ซึ่งความเข้าใจอันดีร่วมกันระหว่างหน่วยงานกับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดการยอมรับส่งเสริมให้องค์การบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่วางไว้

## 2. ประเภทของการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์ โดยปกติทั่วไปมักจะนึกถึงภาพโดยรวม คือ การที่องค์กรสนับสนุนให้มีกลวิธีในการสื่อสารความเข้าใจ การยอมรับ และความร่วมมือระหว่างองค์กรกับสาธารณชน นั่นคือ การสื่อสารภายนอก และเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไป ด้วยความเรียบร้อยตามขั้นตอน จำเป็นต้องมีการสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับเจ้าหน้าที่และระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันเอง ประเภทของการประชาสัมพันธ์ แบ่งโดย วิรัช ลภีรัตนกุล (2546 : 153) ดังนี้

2.1 การประชาสัมพันธ์ภายใน (internal public relations) คือการสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มคนภายในสถาบันเอง อันได้แก่กลุ่มเจ้าหน้าที่ เสมียน พนักงาน ลูกจ้าง รวมตลอดจนถึงนักการภารโรง คนขับรถ ภายในองค์กรสถาบันให้เกิดมีความรักใคร่กลมเกลียว สามัคคีกันในหมู่เพื่อนร่วมงาน รวมทั้งด้านการเสริมความเชื่อถือ ความเข้าใจ เพื่อให้ประชาชนยอมรับและสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย สร้างขวัญและความรักใคร่ผูกพัน จงรักภักดีต่อหน่วยงาน

การประชาสัมพันธ์ภายในจึงมีความสำคัญมาก องค์กรสถาบันจะดีไปไม่ได้เลย หากการประชาสัมพันธ์ภายในขององค์กรสถาบันยังไร้ประสิทธิภาพ เพราะความสัมพันธ์อันดีภายในหน่วยงานจะมีผลสะท้อนไปกับการสร้างความสัมพันธ์ภายนอกด้วย และการสร้างความสัมพันธ์อันดีภายในหน่วยงานยังเอื้ออำนวยให้การบริหาร และการดำเนินงานขององค์กรสถาบันเป็นไปด้วยความราบรื่นคล่องตัว และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการที่พนักงาน ลูกจ้างภายในสถาบันมีความเข้าใจนโยบาย และการดำเนินงานของสถาบันเป็นอย่างดี ก็จะเป็นกำลังสำคัญในการสร้างประสิทธิภาพแก่การประชาสัมพันธ์ภายนอกด้วย สำหรับสื่อและเครื่องมือที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ภายในนั้น อาจใช้การติดต่อสื่อสารด้วยวาจา แบบซึ่งหน้า หรืออาจใช้สิ่งพิมพ์ภายในองค์กรช่วย เช่นหนังสือเวียน จดหมายข่าวภายใน วารสารภายใน เป็นต้น

2.2 การประชาสัมพันธ์ภายนอก (external public relations) คือการสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนภายนอกกลุ่มต่าง ๆ อันได้แก่ประชาชนทั่วไป และประชาชนที่องค์กรสถาบันเกี่ยวข้อง เช่น ผู้นำความคิดเห็น ผู้นำในท้องถิ่น ลูกค้า ผู้บริโภค รวมทั้งชุมชนละแวกใกล้เคียง ฯลฯ เพื่อให้กลุ่มประชาชนเหล่านี้เกิดความรู้ ความเข้าใจในตัวสถาบัน และให้ความร่วมมือแก่สถาบันด้วยดี และโดยที่การประชาสัมพันธ์ภายนอกจะต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนที่มีกลุ่มขนาดใหญ่หรือจำนวนมาก จึงอาจใช้เครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ เข้ามาช่วยเผยแพร่ กระจายข่าวสู่สาธารณชนด้วยกัน ได้แก่ สื่อมวลชน เช่นหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ เป็นต้น ซึ่งปัจจุบันองค์กรสถาบันต่าง ๆ ก็นิยมใช้เครื่องมือสื่อสารมวลชนเหล่านี้เข้าช่วยในการประชาสัมพันธ์ภายนอกอย่างแพร่หลาย

## 4. สื่อประชาสัมพันธ์

สื่อประชาสัมพันธ์เป็นตัวกลางหรือพาหนะที่นำข่าวสารจากหน่วยงานไปสู่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย หากไม่มีสื่อ การส่งข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์จะไม่มีประสิทธิภาพ หรืออาจจะไม่

เกิดขึ้นได้เลย วิเคราะห์ความสำคัญของสื่อดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, สาขาวิชานิติศาสตร์. 2546 : 221)

1. ถ่ายทอดข่าวสารประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ เพื่อให้ประชาชนได้รู้จัก ได้ทราบความก้าวหน้าและกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน
2. ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง จุดมุ่งหมายสำคัญของการประชาสัมพันธ์คือ สร้างความนิยมหรือสร้างภาพพจน์ที่ดีแก่หน่วยงาน
3. เสริมสร้างความนิยมและภาพพจน์ที่ดีแก่หน่วยงาน
4. ให้ความบันเทิงแก่ประชาชน

#### 4.1 ประเภทของสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์

บานชื่น ทองพันชั่ง (2534 : 23-31) แบ่งชนิดของสื่อการประชาสัมพันธ์ หอสมุดได้ดังนี้

1. สื่อคำพูด เป็นสื่อดั้งเดิมที่นำมาใช้เป็นสื่อในการติดต่อสื่อสาร เป็นสื่อที่ให้ความหมายได้อย่างชัดเจน เหมาะที่จะใช้กับเรื่องสั้น ๆ ง่าย ๆ ข้อความสั้นตรงไปตรงมาสื่อคำพูดมีข้อดีคือเป็นสื่อที่ไม่ต้องลงทุนหรือเป็นสื่อที่เสียค่าใช้จ่ายถูกที่สุด หอสมุดสามารถนำสื่อชนิดนี้มาใช้ในการประชาสัมพันธ์หอสมุดได้ดังนี้

- 1.1 การพบปะพูดจาธรรมดา คือ บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่หอสมุดติดต่อพูดคุยกับคนในสังคมโดยใช้คำพูดเพื่อการเผยแพร่ข่าวสารความรู้ เรื่องเกี่ยวกับหอสมุดไปสู่บุคคลที่พบปะ

- 1.2 การจัดตั้งหมวด “ติดต่อ-สอบถาม” ด้านแรกที่มีผู้เข้ามาติดต่อกับหอสมุดนั้นบางครั้งไม่ทราบว่าหอสมุดเป็นอย่างไร จะติดต่อที่ไหน หรืออาจรู้สึกกลัว ถ้าหากพบป้ายบอกว่า “ที่ติดต่อ-สอบถาม” จะทำให้รู้สึกโล่งใจที่จะเข้าไปในหอสมุด นอกจากนี้หอสมุดควรมีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งผู้ใช้หอสมุดสามารถจะติดต่อสอบถามได้ทั้งทางโทรศัพท์และติดต่อพูดคุยด้วยตนเอง

- 1.3 การจัดปฐมนิเทศการใช้หอสมุด จัดว่าเป็นสื่อคำพูดในการประชาสัมพันธ์หอสมุดได้โดยบรรณารักษ์พูดให้นักเรียน นักศึกษาที่เริ่มเข้าเรียนในสถาบันการศึกษาในช่วงเปิดเทอมใหม่ หรือในโอกาสสำคัญต่าง ๆ นักเรียนและนักศึกษาใหม่จะได้รู้จักคุ้นเคยกับหอสมุดได้เร็วและมากยิ่งขึ้น เป็นการชี้แจงวิธีการใช้หอสมุด อธิบายกฎ ระเบียบและข้อบังคับของหอสมุด เป็นการเชิญชวนให้เข้ามาใช้บริการต่าง ๆ ของหอ-สมุด และเป็นการชักจูงให้สนใจต่อการอ่านหนังสือ และศึกษาค้นคว้ามากขึ้น

- 1.4 การนำชมหอสมุด ในกรณีที่มีผู้มาเยี่ยมชมหอสมุด เป็นการแนะนำหอสมุด นับว่าเป็นการใช้สื่อคำพูดเพื่อการประชาสัมพันธ์หอสมุดโดยไม่ต้องลงทุน

1.5 การแสดงปาฐกถา การอภิปราย หรือการโต้เถียงที่ ห้องสมุดสามารถนำมาใช้เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ได้ โดยการเชิญนักพูดเก่ง ๆ มีความรู้เกี่ยวกับหนังสือ หรือเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุด หรือบรรณารักษ์อาจเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับสาขาวิชาที่จะพูดนั้น ๆ

1.6 การเล่าเรื่องจากหนังสือ หรือการเล่านิทาน ส่วนมากมักจะจัดเป็นบริการในห้องสมุดประชาชน หรือห้องสมุดโรงเรียน โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะใช้หนังสือจูงใจให้เด็กและผู้ใช้ห้องสมุดเกิดความอยากอ่านและสนใจหนังสือ

2. สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นสื่อที่มีลักษณะความมั่นคงถาวร เป็นหลักฐาน ไม่เลือนลหาย ผู้รับสารสามารถควบคุมการรับสารได้ตามความพอใจ ผู้ส่งสารมีโอกาสใช้ความคิด ศิลปะและเทคนิคเพื่อชักจูงเรียกร้องความสนใจโดยอาศัยการจัดและพิมพ์เป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งห้องสมุดสามารถจะผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดได้ดังนี้

2.1 โปสเตอร์ หรือภาพโฆษณา การจัดทำโปสเตอร์นั้นมักจะทำเพื่อต้องการย้ำหรือไม่ต้องการให้ลืม ดูแล้วจำได้นานและต้องอาศัยการดูบ่อย ๆ ห้องสมุดอาจใช้หนังสือเพื่อการประชาสัมพันธ์ โดยการทำเป็นภาพประกอบข้อความ หรือมีข้อความล้วน ๆ เกี่ยวกับสิ่งที่ห้องสมุดต้องการจะบอกข่าว ประกาศข้อความหรือแจ้งข้อความให้แก่ผู้พบเห็นโปสเตอร์ เป็นการเผยแพร่อย่างกว้างขวาง ส่วนการพิมพ์ หรือการเขียนโปสเตอร์ของห้องสมุดนั้น ควรให้ดึงดูดสายตาผู้พบเห็นให้มากที่สุด โดยใช้ศิลปะในการจัดวางภาพและเขียนตัวอักษร ถ้อยคำ และสีที่ใช้เขียนตัวอักษร ควรให้ผู้อ่านเกิดความสนใจ ข้อความประกอบจะต้องสั้นกะทัดรัด เข้าใจง่าย มีความหมายให้สอดคล้องกับภาพประกอบและให้ตรงจุดมุ่งหมายว่าห้องสมุดต้องการจะประชาสัมพันธ์อะไร

2.2 ข่าวสารหรือสารแจ้งข่าว เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ เพื่อการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด ที่จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการใช้ข่าวสารหรือแจ้งข่าวเกี่ยวกับห้องสมุดในเรื่องต่าง ๆ เช่น ข่าวบุคคล ข่าวกิจกรรม ข่าวห้องสมุด ข่าวบริการใหม่ ๆ ของห้องสมุด เป็นการให้ข่าวแก่ผู้ใช้ห้องสมุดเป็นประจำหรือกลุ่มผู้ใช้ที่อยู่ห่างไกลจากห้องสมุด และสามารถใช้เป็นสื่อให้กับกลุ่มคนภายในและภายนอกห้องสมุดได้

2.3 จุลสาร เป็นหนังสือเล่มเล็ก ๆ ขนาดต่าง ๆ กัน มีลักษณะเป็นเล่มปกอ่อน แต่ละเล่มมีเพียงเรื่องเดียว หรืออาจมีลักษณะเป็นแผ่นพับ เนื้อเรื่องเขียนไม่ละเอียดนัก แต่เป็นเรื่องที่อยู่ในความสนใจ ภายในเล่มอาจมีรูปภาพ ตาราง สถิติ แผนภูมิ แผนที่ หรืออย่างใดอย่างหนึ่งประกอบ ในส่วนของห้องสมุดสามารถจัดทำจุลสารเพื่อใช้เป็นสื่อการประชาสัมพันธ์ได้ในเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับบริการที่มีอยู่ในห้องสมุดและการจัดกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ของห้องสมุด

2.4 วารสาร เป็นสิ่งพิมพ์ที่มีเนื้อหาและขอบเขตที่กว้างกว่าข่าวสาร หรือสารแจ้งข่าว เพราะเนื้อหาจะเน้นที่บทความสำคัญและมีเนื้อหาลักษณะอื่นประกอบ ห้องสมุดสามารถใช้วารสารเป็นสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ได้ ทั้งกลุ่มภายในและกลุ่มภายนอกห้องสมุด หรือห้องสมุดอาจใช้



วารสารอื่นเป็นสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดได้ในกรณีที่ห้องสมุดไม่ได้จัดทำขึ้นเอง โดยการส่งบทความหรือข่าวสารกิจกรรมและข่าวสารบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดไปลงในวารสารนั้น ๆ

2.5 คู่มือการใช้ห้องสมุด เป็นเอกสารที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเพื่อเป็นการแนะนำเผยแพร่ให้ผู้ใช้ห้องสมุดทั้งที่เคยใช้อยู่เดิม ผู้มาเยี่ยมชมห้องสมุด หรือผู้ที่กำลังเข้ามาใช้ห้องสมุดใหม่ เนื้อหาของคู่มือการใช้ห้องสมุดประกอบด้วย ประวัติ การจัดแบ่งหน่วยงาน ทรัพยากร บริการ กิจกรรม วิธีการใช้เครื่องมือของห้องสมุด และระเบียบข้อบังคับ การจัดทำคู่มือการใช้ห้องสมุดควรจัดทำเป็นประจำทุกปี หรือในกรณีที่ห้องสมุดมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับงานภายในห้องสมุด

2.6 หนังสือพิมพ์ ห้องสมุดอาจใช้หนังสือพิมพ์เป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดได้แม้ว่าห้องสมุดจะไม่ได้จัดทำขึ้นเอง เป็นการสื่อเรื่องราวต่าง ๆ ของห้องสมุดออกไปสู่กลุ่มคนภายนอกวงการห้องสมุด

2.7 สิ่งพิมพ์ในรูปแบบอื่น ๆ ได้แก่ หนังสือรายปี หนังสือแนะนำห้องสมุด

3. สื่อทางเสียง เป็นสื่อคำพูดโดยอาศัยเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เสียงตามสาย โทรศัพท วิทยุกระจายเสียง มีคุณสมบัติที่สำคัญ คือ สามารถเข้าถึงกลุ่มคนได้ทุกจุด ราคาถูก สร้างความสนุกสนานเพลิดเพลินไปด้วย ผู้รับสารสามารถจะรับได้อย่างรวดเร็วและมีความรู้สึกใกล้ชิดเหมือนกับพูดคุยกันอยู่ตรงหน้า เป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพกว้างไกล

4. สื่อภาพและแผ่นภาพ เป็นสื่อที่ผู้รับได้เห็นจริง ทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา เป็นการชักจูงให้คล้อยตามได้ง่ายกว่าสื่อประเภทอื่น ๆ เพราะจะได้เห็นภาพและบางครั้งจะได้เห็นทั้งภาพและได้ยินเสียงพร้อม ๆ กัน สื่อประเภทนี้ได้แก่ ภาพยนตร์ โทรทัศน์ สไลด์ นิทรรศการ ห้องสมุดสามารถนำสื่อประเภทนี้มาใช้ในการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดได้ดังนี้

4.1 การจัดนิทรรศการ คือ การแสดงผลงานสินค้า ผลิตภัณฑ์ หรือกิจกรรมให้คนทั่วไปได้ชม

4.2 ป้ายนิเทศ เป็นสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์อย่างหนึ่งของห้องสมุดที่นิยมใช้กันมาก ป้ายนิเทศ คือ แผ่นป้ายประกาศที่ให้ความรู้ ข่าวสารต่าง ๆ ห้องสมุดใช้ป้ายนิเทศเป็นสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ โดยมีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อแจ้งข่าวสารและเหตุการณ์ประจำวัน ประจำสัปดาห์ ประจำเดือนและประจำปีของห้องสมุด

4.3 ภาพนิ่งหรือสไลด์ การผลิตสไลด์เพื่อการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดนั้นเหมาะสมสำหรับห้องสมุดใหญ่ ๆ หรือห้องสมุดที่มีงบประมาณมากสำหรับการประชาสัมพันธ์ เพราะเป็นการลงทุนหลายอย่าง คือ ทั้งด้านวัสดุการผลิตและผู้ผลิตจะต้องมีความรู้ความสามารถและต้องศึกษาอย่างถ่องแท้ในการผลิตสไลด์

4.4 โทรทัศน์ สื่อชนิดนี้มีคุณสมบัติที่เห็นจริง ทำให้เกิดความเลื่อมใส ศรัทธา ชักจูงให้คล้อยตามได้ง่ายกว่าสื่ออื่น เพราะให้ทั้งภาพและเสียงพร้อม ๆ กัน ห้องสมุดสามารถนำมาใช้เป็นสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ได้ทั้งด้านการประชาสัมพันธ์ภายนอกและภายในห้องสมุด การ

ประชาสัมพันธ์ภายในนั้น ห้องสมุดอาจจะมียระบบโทรทัศน์วงจรปิด ส่วนภายนอกห้องสมุด อาจจะส่งข่าวกิจกรรมต่าง ๆ โดยขอออกรายการพิเศษ รายการสัมภาษณ์บุคคลสำคัญในวงการห้องสมุดหรือรายการสารคดี

4.5 ภาพยนตร์ เป็นสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดอีกชนิดหนึ่ง ภาพยนตร์มีลักษณะบางอย่างเช่นเดียวกับโทรทัศน์ ต่างกันตรงที่ความเร็วและการเข้าถึงคนน้อยกว่าโทรทัศน์ ห้องสมุดอาจใช้เป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์ได้ในด้านการให้การศึกษาสารคดีและความบันเทิง โดยการจัดรายการภาพยนตร์เป็นประจำทุกสัปดาห์หรือทุกเดือนในห้องสมุด อย่างน้อยผู้ใช้ก็จะต้องเข้ามาใช้ห้องสมุดก่อนที่จะเข้าชมภาพยนตร์ นับว่าเป็นผลพลอยได้จากการฉายภาพยนตร์

4.6 อินเทอร์เน็ต ได้มีการ-ประยุกต์ใช้อินเทอร์เน็ตมาใช้ในการงานประชาสัมพันธ์ โดยนาเอาเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาช่วยเป็นแนวทางที่จะสามารถแก้ไขปัญหาการกระจายข่าวสารได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่ช่วยให้สามารถแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างกันได้ง่ายและกว้างขวาง เพราะมีการเชื่อมโยงทั่วโลก อีกทั้งในกระแสสังคมโลกาภิวัตน์ คนรุ่นใหม่ที่สนใจและใฝ่หา การเรียนรู้จากอินเทอร์เน็ตมีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อย ๆ เพราะว่าในอินเทอร์เน็ตมีข้อมูลที่สามารถแสวงหาได้ทุกอย่างทั้งจากในและนอกประเทศทั่วโลก การแพร่หลายของอินเทอร์เน็ตมิใช่เพียงแคในวงการความบันเทิงของวัยรุ่นหนุ่มสาวเท่านั้น ในแวดวงการประชาสัมพันธ์ของธุรกิจ และองค์กรสถาบันต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ เอกชน และรัฐวิสาหกิจ ต่างก็ตื่นตัวในเรื่องนี้เป็นอย่างมาก บริการในอินเทอร์เน็ตมีหลากหลายสามารถแบ่งออกได้ดังต่อไปนี้

- .... 1. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์
- .... 2. จดหมายข่าวจดหมายเวียน
- .... 3. การเข้าใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ระยะไกล
- .... 4. การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล
- .... 5. บริการค้นหาแฟ้มข่าวสาร
- .... 6. กลุ่มข่าว
- .... 7. โกลเฟอร์
- .... 8. เว็บบ
- .... 9. เวิลด์ ไวด์ เว็บ
- .... 10. การสนทนาทางเครือข่าย
- .... 11. การค้นหาที่อยู่
- .... 12. วารสารและข่าวอิเล็กทรอนิกส์
- .... 13. เกมคอมพิวเตอร์

จากบริการทางอินเทอร์เน็ตที่กล่าวมาทั้งหมด เป็นบริการที่ได้รับความนิยมมากที่สุด และในปัจจุบันองค์กรสถาบันต่าง ๆ ได้มีการทำการประชาสัมพันธ์หน่วยงานของตนเองบนหน้าจคอมพิวเตอร์

และส่งไปลงยังเครือข่ายของอินเทอร์เน็ตในบริการนี้ด้วยเช่นกัน หรือที่เราเรียกกันว่าการทำเว็บไซต์ของตนเอง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการรุดหน้าของวงการประชาสัมพันธ์ได้เป็นอย่างดี

## บริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สำนักวิทยบริการ มีกิจกรรมจัดบริการต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน และเอื้อต่อการเรียนรู้ของนิสิตและผู้ให้บริการดังนี้

1. บริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย เป็นบริการที่ให้ความช่วยเหลือแก่อาจารย์ นักวิจัยและนิสิตในระดับปริญญาโท และปริญญาเอก ในการศึกษาค้นคว้าและเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ได้แก่

- บริการสารสนเทศเลือกสรรรายบุคคล (SDI)
- บริการตรวจสอบค่า Journal Impact Factor
- บริการตรวจสอบการอ้างอิง (Cited Reference)
- บริการรวบรวมบรรณานุกรม และแนะนำการเขียนบรรณานุกรม
- อบรมใช้โปรแกรม Endnote โปรแกรม Zotero และ โปรแกรม

Mendeley

- อบรมการสืบค้นสารสนเทศ

2. บริการอ่านและใช้ทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิทยบริการได้จัดตกแต่งบริเวณสำหรับนั่งอ่านและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และสื่อโสตทัศนต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างบรรยากาศการเรียนรู้สำหรับผู้ใช้บริการ มีโต๊ะเก้าอี้สำหรับบริการนั่งอ่านหนังสือ

3. บริการยืม-คืน ให้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ โดยมีเจ้าหน้าที่คอยให้แนะนำช่วยเหลือที่เคาน์เตอร์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ได้แก่ หนังสือภาษาไทย ภาษาต่างประเทศ สิ่งพิมพ์รัฐบาล รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์/วิทยานิพนธ์ สื่อโสตทัศน

4. บริการยืม-คืน กรณีพิเศษ ให้บริการยืม-คืน เป็นกรณีพิเศษสำหรับทรัพยากรสารสนเทศที่อาจารย์ผู้สอนมีความจำเป็นต้องใช้ประกอบการสอน เช่น หนังสืออ้างอิง วารสาร โดยกำหนดให้ส่งคืนภายในวันที่ยืมก่อนห้องสมุดปิดบริการ ติดต่อขอใช้บริการได้ที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

5. บริการยืม-คืนด้วยเครื่องอัตโนมัติ สำนักวิทยบริการได้จัดเครื่องบริการยืมอัตโนมัติด้วยตนเอง ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการยืมหนังสือด้วยตนเองได้หลายเล่มพร้อมกันได้สะดวก รวดเร็ว และช่วยลดปัญหาเรื่องการรอนาน

6. บริการยืมต่อ เป็นบริการที่ให้ผู้ใช้งานสามารถยืมสารสนเทศที่ครบกำหนดส่งแต่ยังจำเป็นต้องใช้ต่อ โดยสามารถยืมต่อได้ 1 ครั้ง ด้วยตนเอง โดยผ่าน Web OPAC ที่อยู่ในเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการหรือสามารถนำมายืมต่อที่เครื่องยืม-คืนอัตโนมัติที่สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามได้

7. บริการหนังสือสำรอง เป็นบริการพิเศษสำหรับอาจารย์ที่เปิดสอนรายวิชาต่าง ๆ ในแต่ละภาคการศึกษา สามารถสั่งหนังสือ ภายในสำนักวิทยบริการ เพื่อจัดเป็นหนังสือสำรอง ให้นิสิตทุกคนที่เรียนได้อ่าน โดยนิสิตสามารถยืมได้เพียง 1 วัน เพื่อหนังสือจะหมุนเวียนได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ติดต่อขอใช้บริการได้ที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน

8. บริการจองหนังสือ กรณีที่ผู้ใช้บริการตรวจสอบแล้วว่าหนังสือที่ต้องการยืมมีผู้อื่นยืมไป สามารถแจ้งความจำนงขอจองหนังสือเล่มนั้น ๆ ได้ผ่าน Web OPAC และติดต่อขอรับได้ที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ภายใน 2 วันนับจากวันที่ระบุไว้ หากเกินกำหนดดังกล่าว จะถือว่าสละสิทธิ์และจะนำหนังสือกลับขึ้นชั้นตามปกติ

9. บริการเรียกคืนหนังสือ กรณีหนังสือที่ผู้ใช้บริการต้องการใช้ด่วนแต่มีผู้อื่นยืมไปแล้วมีกำหนดส่งเป็นระยะ เวลานาน สำนักวิทยบริการมีบริการเรียกคืนหนังสือรายการ นั้น ๆ ให้หากผู้ใช้บริการมีความจำเป็นใช้เร่งด่วน ติดต่อได้ที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน

10. บริการยืมระหว่างห้องสมุด ในกรณีที่ผู้ใช้บริการต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่มีในสำนักวิทยบริการ ผู้ใช้สามารถขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด โดยสำนักวิทยบริการได้ร่วมมือกับห้องสมุดและสถาบันอื่น ๆ ในประเทศและต่างประเทศ ในการขอทำสำเนาและจัดส่งเอกสารให้กับผู้บริการซึ่งมีบรรณารักษ์ให้คำแนะนำและดำเนินการให้โดยเฉพาะ

11. บริการตู้รับคืนหนังสือด้วยตนเอง (Book Drop) เป็นบริการที่เพิ่มประโยชน์และความสะดวก รวดเร็วให้กับผู้บริการที่ยืมหนังสือ ให้สามารถคืนได้ด้วยตนเองตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ ลักษณะของเครื่องจะเหมือนกับตู้รับคืนหนังสือนอกเวลาแบบเดิมแต่จะมีความพิเศษ คือ จะมีระบบอ่านคินเข้าสู่ระบบห้องสมุดอัตโนมัติทันทีเมื่อคืนหนังสือโดยระบบนี้จะติดตั้งไว้ที่หน้าสำนักวิทยบริการ ทั้ง 3 หน่วยบริการ

12. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริการในการสืบค้นสารสนเทศและการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ รวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ โดยมีบรรณารักษ์รับข้อความและแนะนำการให้บริการให้แก่ผู้บริการ

13. บริการฐานข้อมูลออนไลน์ จำนวน 23 ฐานข้อมูล และฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ 6 ฐาน

14. บริการ Internet สำนักวิทยบริการได้จัดสำหรับบริการ Internet ที่มีคอมพิวเตอร์สามารถเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้บริการนิสิต และบุคลากรของมหาวิทยาลัย

ในการสืบค้นสารสนเทศ นอกจากนี้ยังให้บริการห้องฝึกอบรมและปฏิบัติการสำหรับการอบรมโครงการต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการ

15. บริการ Digital Collection สำนักวิทยบริการได้จัดทำสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตผู้ใช้บริการสามารถเข้าสืบค้นตลอดจนเรียกดู รายการสารสนเทศได้โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ สำหรับรายการสารสนเทศที่สำนักวิทยบริการได้จัดทำให้บริการได้แก่ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ สื่อภาพและเสียงอิเล็กทรอนิกส์ และกฤตภาค

16. บริการ Information Resources Delivery Service (IRDS) คือ บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่ผู้ใช้บริการ ต้องการจากสำนักวิทยบริการ หน่วยบริการขามเรียง และสำนักวิทยบริการหน่วยบริการศรีสวัสดิ์ เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกรวดเร็วให้กับผู้ใช้บริการ โดยผู้ใช้ไม่ต้องเดินทางไปติดต่อยืมเอกสารที่ต้องการจากห้องสมุดที่มีทรัพยากรสารสนเทศนั้น ๆ ด้วยตนเอง เพียงแค่รอรับเอกสารที่สำนักวิทยบริการ จัดส่งมาให้ตามที่อยู่ระบุสถานที่รับทรัพยากรสารสนเทศ

17. บริการวิชาการแก่ชุมชน คือ บริการที่นำสารสนเทศออกให้บริการแก่ชุมชนในท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในชุมชนนำสารสนเทศไปประยุกต์ใช้ในการดำรงชีวิต สามารถพัฒนาตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคม ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ทำให้เป็นทรัพยากรกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ สำนักวิทยบริการมุ่งเน้น ที่จะจัดเป็นแหล่งกลางในด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชนในทุกรูปแบบ โดยยึดหลักการใช้ทรัพยากรร่วมกัน การใช้เทคโนโลยีมาพัฒนาการบริการ เพื่อพัฒนาการบริการชุมชน ให้ชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีสืบไป

18. บริการสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จัดให้บริการสารสนเทศประเภทวัสดุไม่ตีพิมพ์และบริการต่าง ๆ ดังนี้ บริการชุดศึกษาวิดีโอทัศน์เพื่อการศึกษา บริการชุดการศึกษา เทปบันทึกเสียง บริการชุดศึกษาเสียงดิจิทัล บริการห้องศึกษารายบุคคล บริการเครื่องอ่านไมโครฟิช บริการชุดคอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย บริการห้องศึกษารายการโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม บริการสำเนารายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษา บริการห้องประชุมสัมมนา โดยจัดให้บริการ ณ ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park อาคารวิทยบริการ B ชั้น 1 และชั้น 2

19. บริการจดหมายเหตุและสารสนเทศมหาวิทยาลัย ให้บริการจัดเก็บ รวบรวม ประวัติมหาวิทยาลัย ประวัติอธิการบดีและผลงาน ผู้ที่ได้รับรางวัลพระธาตุนาดูนทองคำ ผู้ที่ได้รับรางวัลดุซงู๊บัณฑิตกิตติมศักดิ์ ฐานข้อมูลจดหมายเหตุและสารสนเทศมหาวิทยาลัย ห้องแสดงนิทรรศการ รวมทั้งเอกสารที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์จัดเก็บทั้งรูปสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อดิจิทัล โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาจัดการโดยให้บริการที่ชั้น 4 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สืบค้นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้ที่ <http://copper.msu.ac.th/archives2/>

20. บริการมูมนหนังสือนานาชาติ โดยจัดให้บริการหนังสือและสื่อสารสนเทศ ภาษาต่างประเทศที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน จำนวน 6 ภาษา ได้แก่ จีน เวียดนาม เขมร ลาว ญี่ปุ่น และเกาหลี โดยจัดบรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภาษาที่ชั้น 4 (ในหอศาสตราจารย์บุญชนะ อตถากร)

21. บริการสารสนเทศเกี่ยวกับภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ศูนย์สารสนเทศอีสานสิรินธร <http://nadoon.msu.ac.th/web/> เป็นศูนย์กลางบริการสารสนเทศที่เกี่ยวกับภูมิภาคอีสาน สารสนเทศอีสาน มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน ดังนี้

21.1 เพื่อจัดหา รวบรวม และให้บริการสารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับ ภาคอีสาน ทุกประเภททั้งวัสดุตีพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์ โดยรวบรวมเนื้อหาอีสานในทุก ๆ ด้าน ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมพื้นบ้าน ความเป็นอยู่และประเพณี การศึกษา ความเชื่อ วรรณกรรม ภาษา ศิลปะ การละเล่นพื้นบ้าน การพัฒนาชนบท และการเมืองการปกครอง

21.2 เพื่อจัดระบบการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ โดยให้ผู้ใช้บริการสามารถ ค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวกับอีสานได้ตรงตามความต้องการอย่างสะดวกและรวดเร็ว

21.3 เพื่อเป็นแหล่งสารสนเทศให้นักเรียน นิสิต นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และประชาชน ผู้สนใจทั่วไป ได้ศึกษาเรื่องราวของภาคอีสาน อันก่อให้เกิดประโยชน์ ต่อการศึกษา ค้นคว้า

21.4 เป็นศูนย์กลางการศึกษาค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับภาคอีสานในทุก ๆ ด้าน

21.5 เพื่อดำรงรักษาเรื่องราวของชาวอีสานไว้ให้อนุชนรุ่นหลังได้ศึกษาต่อไป

21.6 เพื่อเผยแพร่และแลกเปลี่ยนสารสนเทศระหว่าง ภาคอีสานกับภาคอื่น ๆ ทั้งในประเทศไทย และต่างประเทศ

22. บริการ One Stop Service Online สำนักวิทยบริการได้จัดบริการสารสนเทศ ทางไกล เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นิสิตที่อยู่ศูนย์บริการต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยได้ทำการเปิดการเรียน การสอนโดยสามารถใช้บริการได้ทุกรูปแบบที่สำนักวิทยบริการจัดให้บริการ โดยเฉพาะบริการ Document Delivery บริการสำเนาบทความวารสาร บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการ PULINET CARD บริการวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม (Full Text) ผ่านทางเว็บไซต์ เป็นต้น

23. บริการห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง 1, 2, 3 เป็นบริการที่อำนวยความสะดวก แก่นิสิตของมหาวิทยาลัยจะได้มีพื้นที่ศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ด้วยตนเองตลอด 24 ชั่วโมง มีบรรยากาศ เย็นสบายสงบเงียบ เอื้อต่อการเรียนรู้และคิดงานสร้างสรรค์อย่างต่อเนื่อง สามารถนำคอมพิวเตอร์ Notebook มาสืบค้นฐานข้อมูล ทำการบ้านและใช้บริการ Wireless โดยสำนักวิทยบริการ ได้จัดบริการความปลอดภัยของผู้ใช้บริการตลอด 24 ชั่วโมง บริการห้องอ่าน 24 ชั่วโมง จัดบริการไว้ ชั้น 1 ติดกับถนนทางเข้าด้านหลังของสำนักวิทยบริการ

24. บริการ SSL-VPN SSL-VPN ย่อมาจาก Secure Sockets Layer + Virtual Private Network เป็นระบบที่ช่วยให้ อาจารย์ นิสิต อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่ใช้การสื่อสารผ่าน MODEM, ADSL หรือ บริการจาก ISP ค่าต่าง ๆ สามารถใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ E-Book ฐานข้อมูลสื่อดิจิทัล ได้เสมือนอยู่ภายในมหาวิทยาลัย หรือต้องการใช้งานระบบต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ IP Address ของมหาวิทยาลัยมหาสารคามได้ โดยไม่ต้องเดินทางมาถึงมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

25. ห้องศาสตราจารย์บุญชนะ อรรถการ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแหล่งสารสนเทศสาขาเศรษฐศาสตร์และวิทยาการจัดการ ให้บริการแก่ อาจารย์ นิสิต นักศึกษา และผู้ที่สนใจ และการรวบรวมเกียรติประวัติของศาสตราจารย์บุญชนะ อรรถการ ที่ควรศึกษา และยกย่อง โดยมีทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับบริจาคจากศาสตราจารย์บุญชนะ อรรถการ เกี่ยวกับการเงินการคลัง (ด้านเศรษฐศาสตร์และวิทยาการจัดการ) โดยให้บริการที่ชั้น 4 สำนักวิทยบริการ

26. มุมความรู้ตลาดหลักทรัพย์ (Set Corner) มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างเสริมกิจกรรมของห้องสมุดที่ให้บริการ “มุมความรู้ตลาดทุน” สร้างนิสัยและสร้างวัฒนธรรมรักการอ่านสำหรับผู้ใช้บริการของสำนักวิทยบริการ กระตุ้นและสร้างแรงจูงใจในการเข้าให้ห้องสมุดให้มากขึ้น และเผยแพร่ความรู้ด้านตลาดทุนออกสู่ชุมชน ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลความรู้ได้อย่างรวดเร็ว โดยให้บริการที่ชั้น 2 สำนักวิทยบริการ

27. มุมรักสุขภาพ (Love Your Health Corner) เป็นมุมที่จัดเผยแพร่สารสนเทศด้านการรักษาสุขภาพด้วยตนเอง เครื่องออกกำลังกายอย่างง่าย เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ใช้ประโยชน์สำหรับการพักผ่อนแบบสบายๆ ผ่อนคลายจากการศึกษาค้นคว้าภายในสำนักวิทยบริการ โดยจัดให้บริการบริเวณหน้าห้องถ่ายเอกสาร ชั้น 3 สำนักวิทยบริการ

28. มุมคุณธรรม (Moral Corner) จัดให้บริการโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการสารสนเทศด้านการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมแก่ผู้ใช้บริการทั่วไป โดยได้รับความอนุเคราะห์จากศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาพลังแผ่นดินเชิงคุณธรรม (ศูนย์คุณธรรม) สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน) จัดส่งทรัพยากรสารสนเทศสำหรับจัดให้บริการ งบประมาณในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม จัดให้บริการบริเวณศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ชั้น 3 สำนักวิทยบริการ และบริเวณใกล้ประตูทางเข้าชั้น 2 หน่วยบริการศรีสวัสดิ์

29. ห้องเรียนรู้รายบุคคล และรายกลุ่ม เป็นบริการห้องสำหรับประชุม ทำรายงานหรือค้นคว้าวิจัยเป็นรายบุคคลเดี่ยว และกลุ่มตั้งแต่ 3-8 คน สำหรับนิสิตและบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม สถานที่ติดต่อขอใช้บริการด้วยระบบออนไลน์ <http://golden.msu.ac.th/sr-rs/>จากนั้นติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อขอรับกุญแจผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้ห้องดังกล่าว ได้ตั้งแต่เวลา 08.30 น. - 18.00 น. โดยให้บริการที่ชั้น 4 สำนักวิทยบริการ

30. บริการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ หรือเรียกว่า WebOPAC ซึ่งเป็นระบบสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่มีให้บริการภายในสำนักวิทยบริการ ก่อนจะหยิบหนังสือจากชั้นหนังสือ สามารถเข้าสืบค้นได้ที่ <http://lib3.msu.ac.th>

31. บริการ Call Center Book Request @ 2406 เป็นบริการจองหนังสือผ่านทางโทรศัพท์ภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับอาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรของมหาวิทยาลัยให้ได้รับสารสนเทศที่สะดวกและรวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลาไปหาหนังสือบนชั้นเอง เพียงขั้นตอนง่าย ๆ คือ

31.1 สืบค้นรายการหนังสือจาก Web OPAC จดรายละเอียดของหนังสือที่ต้องการ

31.2 โทรศัพท์ภายในมาที่เบอร์ 2406 แจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ยืม และรายการหนังสือที่ต้องการยืม พร้อมเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ

31.3 แจ้งสถานที่ที่ท่านสะดวกในการรับหนังสือเป็น สำนักวิทยบริการ หรือหน่วยบริการศรีสวัสดิ์

31.4 ให้สามารถจองได้คนละไม่เกิน 5 รายการต่อครั้ง

31.5 หากไม่สามารถรับได้ด้วยตนเอง ให้แจ้งชื่อผู้มาขอรับและทำหนังสือมอบอำนาจ ทั้งนี้เพื่อเป็นการป้องกันความเสียหายอันอาจเกิดจากการขอรับหนังสือเตรียมมาด้วย

32. บริการห้องละหมาด เป็นบริการที่จัดให้กับผู้ใช้บริการที่เป็นชาวมุสลิมเพื่ออำนวยความสะดวกในการประกอบพิธีทางศาสนา โดยจัดให้บริการบริเวณชั้น 4 ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ห้อง ห้องสำหรับผู้ชาย และห้องสำหรับผู้หญิง

33. บริการสร้างความเชื่อมโยงเครือข่ายห้องสมุดคณะกับสำนักวิทยบริการ เป็นบริการที่สำนักวิทยบริการจัดขึ้นเพื่อทำหน้าที่เป็นที่เลี้ยงช่วยในการให้คำแนะนำ การดำเนินการจัดห้องสมุด ห้องอ่าน ห้องเรียนรู้ หรือห้องศึกษาค้นคว้า ของคณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยให้ถูกต้องตามหลักวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ จัดให้บริการบริเวณชั้น 4

34. บริการพื้นที่แหล่งเรียนรู้สร้างสรรค์ เพื่อบริการเชิงรุกเข้าหาหนังสือภายในหอพักของมหาวิทยาลัย พื้นที่เรียนรู้สร้างสรรค์บ้านสีเขียวเขตพื้นที่ในเมือง สำนักวิทยบริการได้จัด

34.1 พื้นที่เรียนรู้สร้างสรรค์บ้านสีเขียว เป็นโครงการในความร่วมแรงร่วมใจระหว่าง สำนักวิทยบริการ สำนักคอมพิวเตอร์ กองกิจการนิสิต และกองอาคารสถานที่ ตั้งอยู่บริเวณหอพักนิสิตเขตพื้นที่ในเมือง ทั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้หนังสือที่พักอยู่ในหอพักของมหาวิทยาลัยได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ เพื่อเป็นการส่งเสริมการรักการอ่าน การเรียนรู้ และสืบค้นสารสนเทศที่สามารถเชื่อมโยงเครือข่ายมายังฐานข้อมูลของสำนักวิทยบริการและห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในเครือข่ายทั่วประเทศด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย จัดให้มีมุมพักผ่อนหย่อนใจ สามารถ ทำการสนทนากลุ่ม



แลกเปลี่ยนเรียนรู้สู่การ เป็นบุคคลคุณภาพของนิสิต และส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่นำเรียนรู้ตลอดชีวิต ด้วยตนเองอีกด้วย โดยเปิดให้บริการทุกวันไม่เว้นวันหยุดตั้งแต่เวลา 09.00-24.00 น.

34.2 ศูนย์สุนทรียภาพและพื้นที่เรียนรู้สร้างสรรค์ (บ้านสี่เหล็อง) ตั้งอยู่บริเวณข้าง หอพักยางสีสุราช เป็นพื้นที่เรียนรู้สร้างสรรค์ที่เชื่อมโยงสู่การให้บริการ จัดให้บริการ 4 ส่วน คือ ศูนย์ สุนทรียภาพด้านดนตรี ห้องสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ห้องเรียนรู้ด้วยตนเอง และห้องเรียนรู้เป็นกลุ่ม ประชุมอภิปราย เปิดให้บริการทุกวันจันทร์-ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30-22.00 น. วันเสาร์-อาทิตย์และ วันหยุดนักขัตฤกษ์ เปิดบริการ เวลา 13.00-21.00 น.

35. บริการมูสารสนเทศอาเซียน โดยจัดให้บริการหนังสือและสื่อสารสนเทศ เกี่ยวกับอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ 3 สาขาหลัก จัดนิทรรศการให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอาเซียน สัญลักษณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และของที่ระลึกจากประเทศต่างๆ ในอาเซียน จัดให้บริการที่ชั้น 4 (ในหอศาสตราจารย์บุญชนะ อตถากร)

36. บริการสารสนเทศด้วยรหัสคิวอาร์ (QR-Code) โดยจัดทำรหัสคิวอาร์ให้กับ ทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ที่มีให้บริการในสำนักวิทยบริการ ให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศและเก็บ ระเบียบรายการด้วยรหัสคิวอาร์ ได้แก่ บริการตรวจสอบข้อมูลทางบรรณานุกรมของหนังสือใน WebOPAC บริการฐานข้อมูลบรรณนิทัศน์หนังสือใหม่ บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ บริการวารสาร และหนังสือพิมพ์ บริการสื่อดิจิทัล เป็นต้น

37. บริการบรรณรักษ์เสมือน หมายถึง บริการที่บรรณรักษ์คอยให้คำแนะนำและ ตอบคำถาม-ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการผ่านออนไลน์ หรือผ่านเครือข่าย ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น บริการตอบคำถามผ่าน Facebook ที่ <https://www.facebook.com/librarymsu> บริการตอบ คำถามและช่วยค้นคว้าผ่าน LINE ที่ LINE ID: rungrueang07 เป็นต้น

38. บริการสมัครสมาชิกออนไลน์ เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกในการสมัคร สมาชิกผ่านระบบออนไลน์ <http://golden.msu.ac.th/register/public/> ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

38.1 ศึกษาข้อมูลจากวีดิทัศน์แนะนำ

38.2 ตรวจสอบรหัสนิสิต

38.3 ตอบแบบทดสอบทั้ง 5 ข้อ

38.4 บันทึกข้อมูลส่วนตัว

38.5 แจง ID หรือ รหัสนิสิตที่เคาน์เตอร์ยืมคืน

39. บริการแนะนำสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศ เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกให้กับ ผู้ใช้บริการที่ต้องการให้สำนักวิทยบริการจัดซื้อ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศมาไว้สำหรับให้บริการ โดย ผู้ใช้บริการสามารถ แนะนำสั่งซื้อ ทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบออนไลน์ได้ที่ <http://ilib.msu.ac.th/acq/req/suggest.php>

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1. งานวิจัยในประเทศ

กาญจนา จันทร์สิงห์ และรุ่งรุจี ศรีตาเดช (2553 : 48) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเหมาะสมการจัดบรรยากาศ และความสะอาด ด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการ และบุคลากรมีเพียงพอสำหรับบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ จำนวนและความทันสมัยของเนื้อหา คือ หนังสือ รองลงมาคือวารสาร และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และด้านขั้นตอนและคุณภาพการให้บริการสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริการสืบค้น และบริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า สำหรับปัญหาผู้ให้บริการได้เสนอแนะให้ขยายเวลาในการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการควรปรับปรุงบุคลิกภาพและมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้บริการ และควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม

อาภากร ธาตุโลหะ สายสุณี ฤทธิรงค์ และอุฬาริน เฉยศิริ (2553 : 37) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคปลาย ปีการศึกษา 2552 ผลการวิจัยพบว่า จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุดทั้ง 5 ด้าน ของผู้บริการ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจระดับมากในด้านผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านอาคารสถานที่ เมื่อศึกษารายด้านพบว่าผู้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุดด้านการบริการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจระดับมากในเวลาเปิดบริการ (ทุกวัน เวลา 08.00 -22.00 น.) รองลงมา คือการยืม-คืนหนังสือ ด้านผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจระดับมากในด้านการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง รองลงมา คือ ความรวดเร็วของบริการที่ได้รับ ด้านทรัพยากรสารสนเทศโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจระดับมากด้านทรัพยากรสารสนเทศหนังสือภาษาไทย รองลงมา คือ วารสารภาษาไทย ด้านอาคารสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจในระดับมากด้านอุณหภูมิและด้านความสะอาดรองลงมา คือ ด้านแสงสว่าง ส่วนลำดับสุดท้าย คือ มีโต๊ะ เก้าอี้เพียงพอต่อการนั่งอ่าน และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้โดยรวม อยู่ในระดับมากโดยพึงพอใจระดับมากด้านการประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น รองลงมา คือ การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ

ปรีชา อาษาวัง (2554 : 90) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจ และศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่เข้ามาใช้บริการ จำนวน 313 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ทรัพยากรสารสนเทศ รองลงมา คือ ด้านบุคลากรให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับข้อเสนอแนะ พบว่า สำนักวิทยบริการควรเพิ่มเอกสารตำราเรียน หนังสืออ้างอิง หนังสือวิจัย ลดขั้นตอนการให้บริการยืม-คืน การบริการสมัครสมาชิกห้องสมุด โดยนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ เจ้าหน้าที่ควรให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ และควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้นเพียงพอต่อการให้บริการ และควรพัฒนาเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการให้ทันสมัย

จิณาภา ไคร้มา และประกาย สุขอิน (2557 : 40-41) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 377 คน เครื่องมือที่ใช้บริการ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากเป็นลำดับแรก ได้แก่ด้านบุคลากรห้องสมุด พบว่า บุคลากรแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า การบริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ พบว่า ช่องทางการประชาสัมพันธ์หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ อีเมล หนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ เป็นต้น ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการ พบว่า ทรัพยากรมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ห้องสมุดมีความสะอาด สำหรับข้อเสนอแนะ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการ พบว่า หนังสือหายาก หนังสือเก่าไม่มีการอัปเดต ชั้นหนังสือแน่น ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า การวางบัตรใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ตทำให้เสียเวลา ชั้น 1 ควรเปิดประตูทางออกห้องประชุม ด้านบุคลากร พบว่า บุคลากรไม่ใส่ใจผู้ให้บริการ ไม่เต็มใจให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อินเทอร์เน็ตเข้า ห้องสมุดเสียงดัง ควรมีการแบ่งพื้นที่การอ่าน หูฟังไม่มีประสิทธิภาพ ปลั๊กไฟไม่เพียงพอ ร้านถ่ายเอกสารไม่เพียงพอ และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ พบว่า วิธีการสืบค้นข้อมูล ซับซ้อน การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง มีป้ายมากเกินไป

วารุณี คุ่มบัว และคณะ (2557 : 82-83) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือผู้ให้บริการ จำนวน 2,400 คน ได้จากการสุ่มอย่างง่ายของยามาเน่ (Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม

แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาตรี เข้ามาใช้ห้องสมุดเดือนละ 1-5 ครั้ง โดยใช้ช่วงเวลา 13.00 – 16.30 น. สำหรับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านบุคลากรอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

น้ำลิน เทียมแก้ว (2560 : 68-69) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2559 การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ และศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 420 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจเรียงลำดับจากสูงไปต่ำคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านบริการตามจุดบริการต่าง ๆ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านทรัพยากร สำหรับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรห้องสมุด พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศควรจัดซื้อหนังสือ วารสาร นิตยสารเพิ่ม และควรมีฐานข้อมูล PubMed สำนักวิทยบริการ หน่วยบริการศรีสวัสดิ์ และวิทยาพัฒนามีหนังสือที่มีความทันสมัยมีคุณภาพแต่ยังมีไม่เพียงพอ ป้ายที่บอกหมวดหมู่กว้างไปไม่ชัดเจน ด้านการบริการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ระบบเครือข่ายเทคโนโลยีมีปัญหา ควรเพิ่มห้อง study room มากขึ้น มีคิวอาร์โค้ดโหลด full Text ทรัพยากรสารสนเทศ หนังสือบนชั้นไม่เป็นระเบียบตามหมวด หนังสือบางเล่มเกิดการชำรุด ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่บางคนหน้าบึ้งตึงใช้น้ำเสียงไม่ไพเราะ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโต๊ะนั่งอ่านไม่เพียงพอ สัญญาณ Internet WiFi ไม่มีประสิทธิภาพ ด้านประชาสัมพันธ์ ห้องสมุดเป็นสถานศึกษาหาความรู้ ควรกำชับ เครื่องครัด เรื่องการใช้เสียงไม่ให้รบกวนผู้อื่นและควรมีป้ายแจ้งเตือน

## 2. งานวิจัยต่างประเทศ

Boris S. and Zdenka, P. (2001 : Abstract) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพของห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ และห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัย Maribor ประเทศสโลเวเนีย โดยการประเมินคุณภาพ 5 ด้าน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์ นักศึกษา และบุคคลภายนอก จำนวน 393 คน ผลการวิจัยพบว่า ด้านผู้ให้บริการ คาดหวังผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญ ความสามารถในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ และการแสดงออกกับผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ คาดหวังจำนวนหนังสือที่เพียงพอกับความต้องการ ความทันสมัย

ความสะดวกในการเข้าถึงตัวเล่มของหนังสือและวารสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คาดหวังข้อมูล มีการเชื่อมต่อกับเครือข่ายห้องสมุดอื่น ๆ ความสะดวกในการติดต่อผู้ให้บริการ และความสะดวกในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์

Posey (2009 : Abstract) ได้ทำการศึกษาคาดหวัง ความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุด วิทยาลัยชุมชนวอลเตอร์สเทท โดยใช้ LibQUAL+(TM) ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ผลการให้บริการ, ทรัพยากรสารสนเทศ และสถานที่ สอบถามถึงระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการได้รับ และระดับบริการที่ได้รับจริงจากห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ นักศึกษาจำนวน 666 คน วิเคราะห์ผลโดยใช้ t - test โดยสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการ ศึกษาเพศหญิงและเพศชาย และศึกษาช่วงอายุนักศึกษาที่อายุตั้งแต่ 22 ปี และต่ำกว่าอายุ 22 ปี นอกจากนั้นได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างงบประมาณของห้องสมุด และการบริการของห้องสมุด ผลการศึกษาพบว่า เพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน ช่วงอายุของนักศึกษาอายุตั้งแต่ 22 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจสูงกว่าอายุต่ำกว่า 22 ปี นอกจากนั้นงบประมาณของห้องสมุดมีความสัมพันธ์กับการบริการของห้องสมุด

I-Ming Wang and Chich-Jen Shieh (2006 : Abstract) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ : กรณีศึกษาห้องสมุดมหาวิทยาลัยวงตุงคริสเตียน ซึ่งใช้แบบสอบถามคุณภาพการบริการ 5 มิติ ได้แก่ การจับต้องได้ การตอบสนองความต้องการ ความเชื่อมั่น ความแน่นอน และความรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการ ส่งผลทางด้านบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจผู้ใช้บริการ โดยบริการที่ได้รับความพึงพอใจมาก 5 อันดับ ได้แก่ ด้านทรัพยากร ด้านบริการยืม-คืน ด้านบรรยากาศ ด้านระบบฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ และการจองและยืมต่อออนไลน์

Yler, K., & Hastings, N (2011 : 1-34) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการทรัพยากรห้องสมุดเสมือน วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้เพื่อตรวจสอบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการทรัพยากรห้องสมุดเสมือนหรือไม่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดเสมือน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนสหสัมพันธ์และสถิติเชิงพรรณนามผลการศึกษา พบว่า อายุ และเพศมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้แหล่งข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุดปัจจัยหนึ่งที่มีประสพการณ์คอมพิวเตอร์ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุด ออนไลน์อยู่ในระดับมาก ด้านข้อเสนอแนะต้องการให้ปรับปรุงเกี่ยวกับพื้นที่ในการบริการโดยให้ผู้ดูแลห้องสมุดสู่แนวทางในการพัฒนาเพื่อเพิ่มความตระหนักในการให้บริการห้องสมุดเน้นการปรับปรุงในระบบและเพิ่มความพึงพอใจของศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะเห็นว่า วิธีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีหลายวิธีและมีองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาที่เหมือนกันหรือแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับบริบทของแต่ละห้องสมุดนั้น ๆ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญที่จะศึกษาความ

พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อนำผลการศึกษา  
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการสารสนเทศแก่  
ผู้ใช้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 เป็นผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการจริงและเป็นสมาชิกของสำนักวิทยบริการ ประจำปีการศึกษา 2560 แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1.1 บุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 1,256 คน และบุคลากรสายสนับสนุน สังกัด มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 875 คน รวมทั้งหมดจำนวน 2,131 คน

1.2 นิสิต นักเรียนโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาเอก จำนวน 103 คน นิสิตระดับปริญญาโท จำนวน 396 คน และนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 11,135 คน และนักเรียนโรงเรียนสาธิต จำนวน 230 คน รวมทั้งหมดจำนวน 11,864 คน

1.3 บุคคลภายนอก จำนวน 450 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งได้จากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยโดยคำนวณสัดส่วนจากตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (บุญชม ศรีสะอาด. 2553 : 43) และเลือกสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้ที่เข้ามาใช้บริการจริง จำนวน 450 คน ดังนี้

2.1 บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 120 คน ได้แก่

2.1.1 บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 75 คน

2.1.2 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 45 คน

2.2	นิสิต	จำนวน	330 คน
2.2.1	นิสิตปริญญาตรี	จำนวน	160 คน
2.2.2	นิสิตปริญญาโท	จำนวน	85 คน
2.2.3	นิสิตปริญญาเอก	จำนวน	50 คน
2.2.4	นักเรียนโรงเรียนสาธิต	จำนวน	15 คน
2.3	บุคคลภายนอก	จำนวน	20 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดที่ได้พัฒนาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป และลักษณะการใช้บริการของห้องสมุด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 5 ด้าน รวมทั้งสิ้นจำนวน 23 ข้อ ได้แก่ ด้านทรัพยากรห้องสมุด ด้านการบริการตามจุดบริการต่าง ๆ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ เป็นการตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการห้องสมุด เป็นคำถามที่มีลักษณะปลายเปิด ให้ผู้ใช้บริการสามารถเสนอแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

2. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วให้พี่เลี้ยงนักวิจัยตรวจสอบเนื้อหาของคำถาม เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วปรับปรุงให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา และความถูกต้องทางภาษาดังนี้

3.1 นางพรพิมล มโนชัย บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3.2 ดร. มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3.3 นางรุ่งเรือง สิทธิจันทร์ บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



4. นำคำตอบของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่า IOC พบว่าข้อคำถามทุกข้อมีค่าเกิน 0.6 ขึ้นไป แต่อย่างไรก็ตามผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อเสนอแนะให้ปรับแก้ประโยคที่ใช้ในข้อคำถามหรือข้อความให้เหมาะสมมีความชัดเจนสมบูรณ์ขึ้น เช่น การสอบถามด้านการบริการควรเพิ่มบริการต่าง ๆ ที่สำนักวิทยบริการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ควรปรับข้อคำถามใหม่ให้ครอบคลุม

5. นำข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงไปทดลองใช้กับผู้ใช้บริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน มาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2553 : 96) พบว่า มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .95

7. ดำเนินการสำเนาแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลจริงต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยเก็บข้อมูลรวบรวมจากผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการในสำนักวิทยบริการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการภายในสำนักวิทยบริการ ในระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2560 - 30 มีนาคม 2561 จำนวน 450 ชุด

2. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์

3. นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

4. ข้อมูลเชิงคุณภาพตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล

### 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. นำข้อมูลจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อคำนวณหา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2553 : 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

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ ใช้สถิติดังนี้

1.1 การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตรดัชนีค่าความสอดคล้อง IOC (สมบัติ ท้ายเรือคำ. 2552 : 79)

1.2 การวิเคราะห์เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกโดยใช้สัมประสิทธิ์อย่างง่าย (Simple Correlation) ของ เพียร์สัน (Pearson) ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total Correlation) (บุญชม ศรีสะอาด. 2553 : 106)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ร้อยละ (Percentage)

2.2 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ( $\bar{X}$ )

2.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ ประจำปี การศึกษา 2560 และศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการสำนัก วิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการ

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม ปรากฏผลดังตาราง 1-3

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสายวิชาการ	75	16.67
บุคลากรสายสนับสนุน	45	10.01
นิสิตระดับปริญญาตรี	160	35.56
นิสิตระดับปริญญาโท	85	18.88
นิสิตระดับปริญญาเอก	50	11.11

ตาราง 1 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียนสาธิต	15	3.33
บุคคลภายนอก	20	4.44
<b>รวม</b>	<b>450</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนิสิตปริญญาตรีมากที่สุดเป็นลำดับแรก จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 35.72 รองลงมาได้แก่ นิสิตปริญญาโทจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 19.04 และบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้บริการ

ความถี่ของการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ทุกวัน	11	2.44
1-2 ครั้ง/สัปดาห์	145	32.22
3-4 ครั้ง/สัปดาห์	53	11.78
เดือนละ 1-2 ครั้ง	37	8.22
ไม่แน่นอน	204	45.34
<b>รวม</b>	<b>450</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการมากที่สุดคือไม่แน่นอนจำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 45.34 รองลงมาคือ 1-2 ครั้ง/สัปดาห์จำนวน 145 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 32.22 และ 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 53 คนคิดเป็นร้อยละ 11.78

ตาราง 3 ท่านใช้บริการอะไรบ้างที่สำนักวิทยบริการจัดให้บริการ

บริการสารสนเทศที่เลือกใช้	จำนวน (N=450)	ร้อยละ
บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ	402	89.33
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	254	56.44
บริการสื่อทัศนทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (DLP ตึก B)	378	84.00
บริการศูนย์สารสนเทศอีสานสิรินธร	253	56.22
บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์	345	76.66
บริการวารสารและหนังสือพิมพ์	166	36.88

จากตาราง 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการใช้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุดเป็นลำดับแรก จำนวน 402 คน คิดเป็นร้อยละ 89.33 รองลงมาได้แก่ บริการสื่อทัศนทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (DLP ตึก B) จำนวน 378 คน คิดเป็นร้อยละ 84.00 และบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ จำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 76.66

**ส่วนที่ 2** ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 ผลปรากฏดังตาราง 4 - 9

ตาราง 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการจำแนกตามรายด้าน

ด้านการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.92	0.69	มาก
2. ด้านการบริการและขั้นตอนการให้บริการ	4.07	0.75	มาก
3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.21	0.72	มาก
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.07	0.76	มาก
5. ด้านประชาสัมพันธ์	4.04	0.74	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.06</b>	<b>0.73</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการจำแนกตามรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ) โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรกคือด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.21$ ) รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.07$ ) อยู่ในระดับมากเท่ากัน ด้านประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 4.04$ ) และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{X} = 3.92$ )

ตาราง 5 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการจำแนกตามรายข้อของด้านทรัพยากรห้องสมุด

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	3.90	0.65	มาก
2. ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับตรงกับความต้องการ	3.92	0.66	มาก
3. ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขา	3.95	0.72	มาก
4. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	3.92	0.76	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.92</b>	<b>0.69</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 5 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการด้านทรัพยากรสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ ) จำแนกตามรายข้อของด้านทรัพยากรสารสนเทศพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ( $\bar{X} = 3.95$ ) รองลงมาได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับตรงกับความต้องการและทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยอยู่ในระดับมากเท่ากัน ( $\bar{X} = 3.92$ ) และทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ ( $\bar{X} = 3.90$ )

ตาราง 6 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการจำแนกตามรายข้อของด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน เข้าใจง่าย	4.06	0.74	มาก
2. การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว	4.18	0.72	มาก
3. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้อง คั่นหาง่าย	4.01	0.76	มาก
4. ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการผ่านออนไลน์	4.12	0.72	มาก
5. เวลาเปิด - ปิดบริการ มีความเหมาะสม	3.98	0.81	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.07</b>	<b>0.75</b>	<b>มาก</b>

ตาราง 6 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ) จำแนกตามรายชื่อของด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.18$ ) รองลงมาได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการผ่านออนไลน์ ( $\bar{X} = 4.12$ ) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.06$ )

ตาราง 7 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการจำแนกตามรายชื่อของด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.20	0.72	มาก
2. มีความรู้ความสามารถในการคำแนะนำ และช่วยเหลือ	4.24	0.69	มาก
3. มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.19	0.76	มาก
4. มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม	4.24	0.74	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.21</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 7 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.21$ ) จำแนกตามรายชื่อของด้านบุคลากร พบว่า ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการคำแนะนำ และช่วยเหลือ และมีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสมอยู่ในระดับมากเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.24$ ) รองลงมาได้แก่ บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ( $\bar{X} = 4.20$ ) และบุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ( $\bar{X} = 4.19$ )

ตาราง 8 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการจำแนกตามรายชื่อของด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. สภาพแวดล้อมสะอาดเป็นระเบียบเอื้อต่อการเรียนรู้	4.24	0.68	มาก
2. ห้องศึกษาค้นคว้ารายเดี่ยวและรายกลุ่มมีเพียงพอ	4.07	0.75	
3. ที่นั่งอ่านจัดไว้เป็นระเบียบ เพียงพอ และพร้อมให้บริการ	4.13	0.74	มาก
4. อุณหภูมิและแสงสว่างมีความเหมาะสม	4.07	0.76	มาก
5. ป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ และหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสือชัดเจน	4.15	0.71	มาก
6. บริการ Wi-Fi ครอบคลุมพื้นที่และมีประสิทธิภาพ	3.79	0.95	
<b>รวม</b>	<b>4.07</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 8 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ) จำแนกตามรายชื่อของด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมสะอาดเป็นระเบียบเอื้อต่อการเรียนรู้ ( $\bar{X} = 4.24$ ) รองลงมาได้แก่ มีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ ( $\bar{X} = 4.15$ ) และที่นั่งอ่านจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอ และพร้อมใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.13$ )

ตาราง 9 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการจำแนกตามรายชื่อของด้าน การประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. เว็บไซต์สำนักวิทยบริการให้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ได้อย่างครบถ้วน	4.10	0.75	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการใหม่ ๆ สม่าเสมอและทั่วถึง	4.01	0.75	มาก
3. มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.00	0.73	มาก
4. สำนักวิทยบริการมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	4.05	0.76	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.04</b>	<b>0.74</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 10 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการด้านประชาสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ ) จำแนกตามรายชื่อของด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์สำนักวิทยบริการให้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ได้อย่างครบถ้วน ( $\bar{X} = 4.10$ ) รองลงมาได้แก่ สำนักวิทยบริการมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 4.05$ ) และมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการใหม่ ๆ สม่าเสมอและทั่วถึง ( $\bar{X} = 4.01$ )

### 3. ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการ

#### 3.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

- 3.1.1 หนังสือ หรือ ตำราบางชื่อเรื่อง มีความจำเป็นต้องการเรียนการสอน นิสิตใช้ ไม่เพียงพอจึงควรจัดซื้อจัดหาหนังสือหรือจำนวน copy ให้เพียงพอกับความต้องการของนิสิต
- 3.1.2 ควรจัดซื้อฐานข้อมูล SCOPUS และ Tunitin เหมือนเดิม
- 3.1.3 ควรเพิ่มหนังสือใหม่ และทันสมัยมาให้บริการ
- 3.1.4 หนังสือเกี่ยวกับเด็กปฐมวัยยังมีน้อย และไม่คอยทันสมัย



### 3.2. ด้านการบริการและขั้นตอนการให้บริการ

3.2.1 ระบบ VPN มีปัญหาบ่อยมาก ควรได้รับการแก้ไขเพื่อความสะดวกในการเข้าถึงฐานข้อมูลนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัย

3.2.2 ค้นหาหนังสือบนชั้นยากมาก บางครั้งเข้ามาใช้บริการไม่ได้จำนวนหนังสือตามที่ต้องการ

3.2.3 ต้องการให้สำนักวิทยบริการ จัดอบรมการใช้ฐานข้อมูล การใช้โปรแกรมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้ให้บริการ เป็นประจำตลอดปี

3.2.4 เกิดความผิดพลาดในการคืนหนังสือ เจ้าหน้าที่ควรตรวจสอบการคืนหนังสือทุกครั้งเพื่อไม่ให้ผู้ใช้บริการเกิดค่าปรับ

3.2.5 ห้องน้ำชั้นใต้ดินตรงที่นั่งอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง ไม่ค่อยสะอาด อยากให้แม่บ้านไปทำความสะอาดส่วนนั้นด้วยค่ะ เพราะมีคนใช้เยอะ

3.2.6 ระบบการให้บริการยังมีความสับสน และการสมัครสมาชิกห้องสมุด การยืมและการคืน เป็นต้น

3.2.7 ระบบการค้นหาหนังสือยากสำหรับคนไม่รู้

3.2.8 ห้องสมุดปิดเร็วเกินไป อยากให้เปิดบริการ 24 ชั่วโมง

3.2.9 ควรเพิ่มห้อง Study Room มากขึ้น ที่มีอยู่ไม่เพียงพอกับบริการ

### 3.3 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

3.3.1 บุคลากรบางคนยังขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ

3.3.2 เจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส

### 3.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3.4.1 ควรเพิ่มพื้นที่สำหรับอ่านหนังสือ จัดสถานที่ให้นั่งใช้งาน และดูแลความสะอาดอยู่ตลอดเวลา เช่น ห้องน้ำ เป็นต้น

3.4.2 ระบบปรับอากาศไม่ค่อยเย็น

3.4.3 แสงสว่างบางมุมก็ยังไม่ค่อยดี, ป้ายหมวดหมู่วารสารบางที่ชำรุดแล้ว

3.4.4 อยากให้เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์เพิ่มมากขึ้น

3.2.4 ระบบ Wi-Fi ไม่ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ

### 3.5 ด้านประชาสัมพันธ์

ควรประชาสัมพันธ์กิจกรรมการอบรมสำหรับนิสิตบัณฑิตใหม่

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 ใน 5 ด้าน ผู้วิจัยได้นำเสนอตามขั้นตอน ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 450 คน สถานภาพ พบว่าเป็นนิสิตปริญญาตรีมากที่สุดเป็นลำดับแรก จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 35.72 รองลงมาได้แก่ นิสิตปริญญาโทจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 19.04 และบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ส่วนความถี่ในการเข้าใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการมากที่สุดคือไม่แน่นอนจำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 45.34 รองลงมาคือ 1-2 ครั้ง/สัปดาห์จำนวน 145 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 32.22 และ 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 53 คนคิดเป็นร้อยละ 11.78 และการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการใช้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุดเป็นลำดับแรก จำนวน 402 คน คิดเป็นร้อยละ 89.33 รองลงมาได้แก่ บริการสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (DLP ติก B) จำนวน 378 คน คิดเป็นร้อยละ 84.00 และบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ จำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 76.66

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ) โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรกคือด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.21$ ) รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.07$ ) อยู่ในระดับมากเท่ากัน ด้านประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 4.04$ ) และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{X} = 3.92$ ) โดยสรุปเป็นประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ ) จำแนกตามรายชื่อของด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ( $\bar{X} = 3.95$ ) รองลงมาได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับตรงกับความต้องการและทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยอยู่ในระดับมากเท่ากัน ( $\bar{X} = 3.92$ ) และทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ ( $\bar{X} = 3.90$ )

2.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ) จำแนกตามรายชื่อของด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.18$ ) รองลงมาได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการผ่านออนไลน์ ( $\bar{X} = 4.12$ ) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.06$ )

2.3 ของด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.21$ ) จำแนกตามรายชื่อของด้านบุคลากร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการคำแนะนำ และช่วยเหลือ และมีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสมอยู่ในระดับมากเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.24$ ) รองลงมาได้แก่ บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ( $\bar{X} = 4.20$ ) และบุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ( $\bar{X} = 4.19$ )

2.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ) จำแนกตามรายชื่อของด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมสะอาดเป็นระเบียบเอื้อต่อการเรียนรู้ ( $\bar{X} = 4.24$ ) รองลงมาได้แก่ มีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ ( $\bar{X} = 4.15$ ) และที่นั่งอ่านจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอ และพร้อมให้บริการ ( $\bar{X} = 4.13$ )

2.5 ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ ) จำแนกตามรายชื่อของด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์สำนักวิทยบริการให้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ได้อย่างครบถ้วน ( $\bar{X} = 4.10$ ) รองลงมาได้แก่ สำนักวิทยบริการมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ( $\bar{X} = 4.05$ ) และมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการใหม่ ๆ สม่าเสมอและทั่วถึง ( $\bar{X} = 4.01$ )

## อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้วิจัยอภิปรายผลในประเด็นที่สำคัญดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากการที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการได้มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี และทุกภาคการศึกษาโดยมุ่งการศึกษาความพึงพอใจตามจุดบริการที่สำนักวิทยบริการให้บริการ โดยได้นำผลการวิจัยมาจัดทำแผนปฏิบัติงาน เพื่อแก้ไขปัญหาการให้บริการเพื่อให้เกิดคุณภาพสูงสุดต่อผู้ใช้บริการ ตลอดจนการดำเนินงานกลุ่มงานต่าง ๆ ได้มีการประชุม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการ เนื่องจากคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กัน ดังผลการวิจัยของ ไอ-หมิง หวัง และ ชิซ-เจน ซี (I-Ming Wang and Chich-Jen Shieh. 2006 : Abstract) ที่ได้การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ : กรณีศึกษาห้องสมุดมหาวิทยาลัยฉางตุ้ง คริสเตียน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการ ส่งผลทางด้านบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจผู้ใช้บริการ ซึ่งนอกจากนี้สำนักวิทยบริการยังมีคณะกรรมการพัฒนาบริการของสำนักวิทยบริการเพื่อช่วยเหลือและให้คำปรึกษาในการพัฒนาอย่างชัดเจน ตลอดจนดำเนินงานตอบสนองต่อนโยบายการบริหารงานของมหาวิทยาลัย เมื่อพิจารณาทางด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับตรงกับความต้องการและทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการ กลุ่มงานเทคนิคสารสนเทศ ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศจากคณะหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยเพื่อร่วมกันพิจารณาการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศมาให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและการเปิดหลักสูตรในแต่ละคณะ นอกจากนี้ยังได้ดำเนินการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการโดยผ่านวิธีการและกระบวนการต่าง ๆ ดังนี้การจัดงานมหกรรมหนังสือ bookfair เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้คัดเลือกหนังสือที่ตรงกับความต้องการจากสำนักพิมพ์ บริษัทห้างร้านต่าง ๆ เข้าห้องสมุด และผู้ใช้บริการยังสามารถแนะนำสั่งซื้อหนังสือผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการได้อีกด้วย อีกทั้งสำนักวิทยบริการได้มีการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการเสนอรายชื่อทรัพยากรที่มีความจำเป็นในการเรียนการสอน รวมถึงทรัพยากรที่ผู้ใช้บริการมีความสนใจทั้งในลักษณะของการแนะนำจากอาจารย์ผู้สอนแต่ละรายวิชาและจากผู้ใช้บริการทั่วไปที่สนใจแนะนำสั่งซื้อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา จันทร์สิงห์ และรุ่งรุจี ศรีตาเดช (2553 : 48) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผลการวิจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ Boris S. and Zdenka, P. (2001 : Abstract) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพของห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ และห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัย Maribor ประเทศสโลเวเนีย พบว่าผู้ใช้บริการคาดหวังจำนวนหนังสือที่เพียงพอกับความต้องการ ความทันสมัย

2. ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ รองลงมาได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการผ่านออนไลน์ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน เข้าใจง่าย การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการได้มีการดำเนินงานตามระบบ มีกระบวนการให้บริการอย่างชัดเจนเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการในลักษณะศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ กล่าวคือผู้ใช้บริการสามารถติดต่อขอรับบริการจากจุดบริการยืม-คืน หรือบริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้าได้ทันทีโดยไม่ต้องเสียเวลาไปยังจุดบริการอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับปิยะนุช สุจิต (2553 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการคำแนะนำ และช่วยเหลือ และมีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสมอยู่ในระดับมากเท่ากัน รองลงมาได้แก่ บุคลากรให้บริการด้วย อธิษาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและบุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการได้มีการประชุม อบรม การศึกษาดูงานด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย อีกทั้งยังมีการจัดการและแลกเปลี่ยนความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการจากบุคลากรที่มีโอกาสไปศึกษาอบรมจากภายนอก เพื่อปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับ จินณาภา ไคร้มา และประภัสร์ สุขอิน (2557 : 40-41) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านบุคลากรห้องสมุดเป็นลำดับแรก และสอดคล้องกับ วารุณี คุ่มบัว และคณะ (2557 : 82-83) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครราชสีมา พบว่า ผู้ใช้บริการมีพึงพอใจด้านบุคลากรอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมสะอาดเป็นระเบียบเอื้อต่อการเรียนรู้ รองลงมาได้แก่ มีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ และที่นั่งอ่านจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอ และพร้อมให้บริการ การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการ ได้ปรับปรุงภูมิทัศน์ และขยายพื้นที่ที่นั่งอ่านให้มีความสวยงามมากยิ่งขึ้นเพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการ อีกทั้งได้ดำเนินการจัดทำป้ายทั้งที่เป็นภาษาอังกฤษและภาษาไทยเพื่อให้ผู้ใช้บริการมองเห็นอย่างเด่นชัดและเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ รวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับปิยะนุช สุจิต (2553 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการ

ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก

6. ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์สำนักวิทยบริการให้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ได้อย่างครบถ้วน รองลงมาได้แก่ สำนักวิทยบริการมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย และมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการใหม่ ๆ สม่าเสมอและทั่วถึง การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการมีบุคลากรที่รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์โดยตรงและทำหน้าที่ประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อนำสารสนเทศมาประชาสัมพันธ์ให้ผู้ให้บริการได้ทราบ ทุกช่องทาง และได้มอบหมายผู้รับผิดชอบโดยการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานด้านเว็บไซต์เพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพการใช้งานของเว็บไซต์ นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการคอมพิวเตอร์ช่วยดูแลตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งการปรับปรุงเว็บไซต์และเครื่องมือข่ายให้มีประสิทธิภาพในการใช้งานสูงสุด ปรับปรุงคุณสมบัติของเว็บเพจให้สามารถเรียกดูได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งโครงการพัฒนาเว็บเพจให้รองรับกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ คือ IPAD IPONE อีกด้วย เพื่อให้ผู้ให้บริการได้รับข่าวสาร และส่งคำแนะนำได้ทางหลายช่องทาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อากาศ ธาตุโลหะ สายสุณี ฤทธิรงค์ และอุพาริน ฉะยศิริ (2553 : 37) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคปลาย ปีการศึกษา 2552 ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ของสำนักหอสมุดเนื่องจากมีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น

## ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้
  - 3.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
    - 3.1.1 หนังสือ หรือ ตำราบางชื่อเรื่อง มีความจำเป็นต้องการเรียนการสอน นิสิตใช้ ไม่เพียงพอจึงควรจัดซื้อจัดหาหนังสือหรือจำนวน Copy ให้เพียงพอกับความต้องการของนิสิต
    - 3.1.2 ควรเพิ่มหนังสือใหม่ และทันสมัยมาให้บริการ
    - 3.1.3 หนังสือเกี่ยวกับเด็กปฐมวัยยังมีจำนวนน้อย และไม่ค่อยทันสมัย
    - 3.1.4 ควรจัดซื้อฐานข้อมูล Scopus และ Turnitin เหมือนเดิม
  - 3.2 ด้านการบริการและขั้นตอนการให้บริการ
    - 3.2.1 ระบบ VPN มีปัญหาบ่อยมาก ไม่สะดวกในการสืบค้นข้อมูลนอกนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัย
    - 3.2.2 ค้นหาหนังสือบนชั้นยากมาก บางครั้งเข้ามาใช้บริการไม่ได้จำนวนหนังสือตามที่ต้องการ และค้นหาหนังสือไม่พบ

3.2.3 ต้องการให้สำนักวิทยบริการ จัดอบรมการใช้ฐานข้อมูล การใช้โปรแกรมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้ให้บริการ เป็นประจำตลอดปี

3.2.4 เกิดความผิดพลาดในการคืนหนังสือ เจ้าหน้าที่ควรตรวจสอบการคืนหนังสือ ทุกครั้งเพื่อไม่ให้ผู้ใช้บริการเกิดค่าปรับ

3.2.5 ห้องน้ำชั้นใต้ดินบริเวณห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง ไม่ค่อยสะอาด และมีกลิ่น อยากให้แม่บ้านไปทำความสะอาดอยู่เป็นประจำ เพราะมีคนใช้เยอะ

3.2.6 ระบบการให้บริการยังมีความสับสน เช่น การสมัครสมาชิกห้องสมุด การยืม และการคืน เป็นต้น

3.2.7 ระบบการค้นหาหนังสือยากมากสำหรับคนไม่รู้

3.2.8 ห้องสมุดปิดเร็วเกินไป อยากให้เปิดบริการ 24 ชั่วโมง

3.2.9 ควรเพิ่มห้อง Study Room มากขึ้น ที่มีอยู่ไม่เพียงพอกับบริการ

3.3 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

3.3.1 บุคลากรบางคนยังขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ

3.3.2 บุคลากรไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส

3.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3.4.1 ควรเพิ่มพื้นที่สำหรับอ่านหนังสือ จัดสถานที่ให้นั่งใช้งาน และดูแลความสะอาด อยู่ตลอดเวลา เช่น ห้องน้ำ เป็นต้น

3.4.2 ระบบปรับอากาศไม่ค่อยเย็น

3.4.3 แสงสว่างบางมุมก็ยังไม่สว่างเพียงพอ, ป้ายหมวดหมู่วารสารบางที่ชำรุด

3.4.4 อยากให้มีจำนวนคอมพิวเตอร์เพิ่มมากขึ้น ที่มีให้บริการไม่มีประสิทธิภาพ

3.2.4 ระบบ Wi-Fi ไม่ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ

3.5 ด้านประชาสัมพันธ์

ควรประชาสัมพันธ์กิจกรรมการอบรมสำหรับนิสิตให้ทราบอย่างทั่วถึง

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาสภาพปัจจุบันที่เป็นอยู่ และสภาพที่พึงประสงค์หรือสภาพที่คาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2.2 ควรศึกษาการวิเคราะห์ สังเคราะห์การศึกษาความพึงพอใจของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ได้มีการสำรวจในรอบ 10 ปีที่ผ่านมาเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการสารสนเทศต่อไป

2.3 ควรศึกษาผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพบริการที่ได้จากผลการวิจัยความพึงพอใจของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อติดตามผลการดำเนินงานถึงความสำเร็จในการปรับปรุงแก้ไขปรับปรุงคุณภาพบริการ

บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- กาญจนา จันทร์สิงห์ และรุ่งรุจี ศรีตาเดช. รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.  
กำแพงเพชร : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
กำแพงเพชร, 2553.
- กุลธน ธนาพงศธร. หลักการบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 3 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัย  
ธรรมาธิราช, 2533.
- คณาจารย์สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์. เทคโนโลยีสารสนเทศ  
และการสื่อสารเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ 3. มหาสารคาม :  
คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2549.
- จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2551.
- จิณาภา ไคร้มา และประกาย สุขอิน. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย  
แม่โจ้. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2557.
- จิรวรรณ ภัคติบุตร. “ผู้ใช้และผู้บริการสารนิเทศ.” ใน เอกสารการสอนชุดวิชา 13313 การบริการ  
และเผยแพร่สารนิเทศ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2540.
- ชุตีวรรณ บัวอินทร์. คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดชลบุรี.  
ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2551.
- ชวงค์ ฉายะบุตร. หลักปฏิบัติงานทะเบียนสำนักงานการบริการทะเบียน. กรุงเทพฯ : กรมการ  
ปกครอง, 2536.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2549.
- เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น,” อินฟอร์เมชั่น. 11(2) : 28-35 ; กรกฎาคม - ธันวาคม,  
2547.
- นพพร เพ็ชรพิบูล. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการในห้องสมุดกลาง  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,” วารสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 10-11 (40) :  
112-120 ; 2546 - 2547.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. การใช้ห้องสมุดยุคใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย, 2547.
- น้ำลีน เทียมแก้ว. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
ประจำปีการศึกษา 2559. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2560.

- เน่งน้อย พงษ์สามารถ. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : เอส เอ็ม เอ็ม, 2549.
- บานชื่น ทองพันชั่ง. การใช้สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด. วารสารห้องสมุด. 35(1), 22-32, 2534.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ. กรุงเทพฯ : สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล, 2555.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, สาขาวิชานิเทศศาสตร์. เอกสารการสอนชุดวิชาหลักการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์. (หน่วยที่ 12, ฉบับปรับปรุง). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2546.
- มาลี ล้ำสกุล. “สารสนเทศและสารสนเทศศาสตร์,” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาสารสนเทศศาสตร์เบื้องต้น (Information to Information Science) หน่วยที่ 1. หน้า 1-28.  
นนทบุรี : สาขาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2545 ก.
- พรรณี ชูทัยเจนจิต. จิตวิทยาการเรียนการสอน. นนทบุรี : เกรท เอ็ดดูเคชั่น, 2550.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. ประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.  
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2550.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โสภากุล. “ขั้นตอนของคุณภาพบริการ,” โปรดักส์ทีวี่ดี. 8(43) : 19-22, 2546.
- พีรยา หาญพงศ์พันธุ์. การประชาสัมพันธ์แนวใหม่. ใน สมศักดิ์ เขาวนธาดาทวงศ์ (บรรณาธิการ), การบริหารจัดการและการประชาสัมพันธ์งานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย. กรุงเทพฯ : สำนักงานศิลปวัฒนธรรมร่วมสมัย, 2550.
- ไพโรจน์ กุลละวณิชย์. ปกเปลือก PR. กรุงเทพฯ: เฟิร์นข้าหลวง, 2551.
- นงลักษณ์ สุขจิวัฒน์พันธ์. กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: อัลฟาพับลิชซิ่ง, 2545.
- นายิกา เดิดขุนทด. “LibQUAL+ TM เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่,” อินฟอร์เมชั่น. 13(2) : 70-84 ; กรกฎาคม - ธันวาคม, 2549.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2553.
- เบญจมาภา เจนการ. “บริการและกลยุทธ์การสืบค้นสารสนเทศ,” วารสารรามคำแหง. 22(2) : 127-138 ; เมษายน-มิถุนายน, 2548.
- ปาริชาติ สังข์ขาว. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยศรีพระทุม การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2551.
- ปรีชา อาษาวัง. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม.  
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม : มหาสารคาม, 2554.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต, 2532.

- เปรมปรีดี บุณยรังสี. รูปแบบความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ในการบริหารงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. วิทยานิพนธ์ดุสิตบัณฑิตสาขาบริหารการศึกษา: นครปฐม มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2554.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน, 2546.
- วรัชยา ศิริวัฒน์. “การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง,” วารสารวิจัย. 7(2) ; 149, 2547.
- วารุณี คุ่มบัว และคณะ. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครราชสีมา. นครราชสีมา ; สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครราชสีมา, 2557.
- วิรัช ภักธินกุล. การประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี, 2542.
- วาสนา ณะสุข. “วันนี้ของการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ,” วารสารวิทยบริการ. 12(2) : 1-12 ; พฤษภาคม-สิงหาคม, 2544.
- สมชาย กิจยรรยง. สร้างชีวิต สร้างธุรกิจ ด้วยการบริการ. กรุงเทพฯ : สมาร์ท ไลฟ์, 2555.
- สมบัติ ท้ายเรือคำ. ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2552.
- สาโรช ไสยสมบัติ. ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2534.
- สิริกัญญา พัฒนภูทอง. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สารนิพนธ์การบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2546.
- สีปาน ทรัพย์ทอง. “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ,” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resources Development) หน่วยที่ 1. หน้า 1-38. นนทบุรี : สาขาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2546.
- เสรี วงษ์มณฑา. การประชาสัมพันธ์: ทฤษฎีและปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2542.
- สุกัญญา โภภา. ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2553.
- สุรางค์ ไคว่ตระกูล. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.

- สุริย์ บูหงามงคล และคณะ. “ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในการใช้บริการของ  
สำนักหอสมุดกลางสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง,” วารสาร  
พระจอมเกล้าลาดกระบัง. 11 (2) : 53-61 ; สิงหาคม, 2546.
- เสรี วงษ์มณฑา. สื่อประชาสัมพันธ์: Public relations media. กรุงเทพฯ : ธนัชการพิมพ์, 2546.
- ไสว ชัยบุญเรือง. คุณภาพการให้บริการผู้ใช้บริการไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง  
จังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตร์. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2555.
- อาภากร ธาตุโลหะ สายสุณี ฤทธิรงค์ และอุฬาริน เอยศิริ. การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาภาคปลาย ปีการศึกษา 2552. ชลบุรี : มหาวิทยาลัย  
บูรพา, 2553.
- อารี พันธุ์มณี. จิตวิทยาสร้างสรรค์การเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : ไยไหม, 2546.
- อุทัย ทุดิยะโพธิ. “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ,” ใน เอกสารการสอนชุดวิชา  
การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resources Development) หน่วยที่  
1-8. หน้า 1-9. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2533.
- Applewhite, Philip B. Organization Behavior. New York : Prentice Hall, 1965.
- Boris, S. And Zdenka, P. “Let Users Judge the Quality of Faculty Library Service,”  
New Library World. 102 (9) : 314 – 323, 2001.
- Corral, S And Brewerton, A. The Needs Professional’s Handbook : Your Guide to  
Information Service Management. London : Library Association Publishing,  
1999.
- Cullen, Rowena. “Perspectives on user Satisfaction Surveys”. Library Trends.  
49(Spring) : 602-686, 2001
- Davis, Keith. Human Behavior at Work. New York : McGraw - Hill. 1987.
- I-Ming Wang and Chich-Jen Shieh. “The Relationship Between Service Quality and  
Customer Satisfaction: the Example of CJCUC library,” Journal of Information  
& Optimization Sciences. 27(2006) : 193-209.
- Kotler, P. Marketing Management The Miliennium Edition. New Jersey : Prentice Hall  
International, 2000.
- Parasuraman. et.al., Delivering Service Quality : Planning Customer Perceptions And  
expectations. New York : Free Press, 1990.
- Posey, James A. “Student Perceptions and Expectations of library Services Quality and  
user Satisfaction at Walters State Community College, ” Dissertation Abstracts  
International. 70(06) : unpagged ; December, 2009.

Weber, M. . The Theory of Social and Economic Organization. New York : The Free Press, 1966.

Tyler, K., & Hastings, N. “Factors Influencing Virtual Patron Satisfaction with Online Library Resources and Services.” Journal Of Educators Online, 8(2), 1-34. 2011.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย  
เรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
ประจำปีการศึกษา 2560

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1 สถานภาพ
 

<input type="checkbox"/> บุคลากรสายวิชาการ	<input type="checkbox"/> บุคลากรสายสนับสนุน	<input type="checkbox"/> นิสิตปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> นิสิตปริญญาโท	<input type="checkbox"/> นิสิตปริญญาเอก	<input type="checkbox"/> นักเรียนโรงเรียนสาธิต
<input type="checkbox"/> บุคคลภายนอก		
  
2. ความถี่ในการเข้าใช้บริการที่สำนักวิทยบริการ
 

<input type="checkbox"/> ทุกวัน	<input type="checkbox"/> 1-2 ครั้ง / สัปดาห์	<input type="checkbox"/> 3-4 ครั้ง / สัปดาห์
<input type="checkbox"/> เดือนละ 1-2 ครั้ง	<input type="checkbox"/> ไม่แน่นอน	
  
3. ท่านใช้บริการอะไรบ้างที่สำนักวิทยบริการจัดให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 

<input type="checkbox"/> บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ	<input type="checkbox"/> บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
<input type="checkbox"/> บริการสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (DLP ติก B)	
<input type="checkbox"/> บริการศูนย์สารสนเทศอีสานสิรินธร	<input type="checkbox"/> บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์
<input type="checkbox"/> บริการวารสารและหนังสือพิมพ์	<input type="checkbox"/> บริการอื่น ๆ .....

#### ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการสำนักวิทยบริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ โสตทัศนวัสดุและสื่ออิเล็กทรอนิกส์)</b>					
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ					
1.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับตรงกับความต้องการ					
1.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา					
1.4 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย					
<b>2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>					
2.1 ขั้นตอนในการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย					
2.2 การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว					
2.3 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้อง ค้นหาง่าย					
2.4 ความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์					
2.5 เวลาเปิด – ปิดบริการ มีความเหมาะสม					



## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการสำนักวิทยบริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
3.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
3.2 มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และช่วยเหลือ					
3.3 มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ					
3.4 มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม					
<b>4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 สภาพแวดล้อมสะอาด มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้					
4.2 ห้องศึกษาค้นคว้ารายเดี่ยวและรายกลุ่มมีเพียงพอ					
4.3 ที่นั่งอ่านจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอ และพร้อมให้บริการ					
4.4 อุณหภูมิและแสงสว่างมีความเหมาะสม					
4.5 ป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ และหมวดหมู่ที่ขึ้นหนังสือชัดเจน					
4.6 บริการ Wi-Fi ครอบคลุมพื้นที่และมีประสิทธิภาพ					
<b>5. ด้านการประชาสัมพันธ์</b>					
5.1 เว็บไซต์สำนักวิทยบริการให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ได้อย่างครบถ้วน					
5.2 มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการใหม่ ๆ สม่าเสมอ และทั่วถึง					
5.3 มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
5.4 สำนักวิทยบริการมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย					

## ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการห้องสมุด

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด .....
- .....
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ .....
- .....
3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ .....
- .....
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก .....
- .....
5. ด้านการประชาสัมพันธ์ .....
- .....

ประวัติย่อของผู้วิจัย

## ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวน้ำลิน เทียมแก้ว
วันเกิด	วันที่ 2 มกราคม พ.ศ. 2516
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 46 หมู่ 8 ตำบลหนองโน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	บรรณารักษ์ชำนาญการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม 44150 โทร. 0-4375-4322-40 ต่อ 2429
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2542	ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ สถาบันราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ. 2550	ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ สารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม