



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560

โดย

น้ำลิน เทียมแก้ว

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2561

รายงานการวิจัย
เรื่อง
การศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการ สำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยมหा�สารคาม ประจำปีการศึกษา 2560

โดย
น้ำลิน เทียมแก้ว

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหा�สารคาม
2561

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ได้ให้การสนับสนุนการจัดพิมพ์ต้นฉบับรายงานการวิจัย และให้ความอนุเคราะห์วัสดุสำนักงานสำหรับการทำวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี่

ขอขอบพระคุณ นางพรพิมล มโนชัย บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดร. มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ บรรณารักษ์ชำนาญพิเศษ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หัวหน้าหอสมุด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และนางรุ่งเรือง สิทธิจันทร์ บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการและประกันคุณภาพ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่กรุณเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม เพื่อใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ อีกทั้งยังกรุณາให้คำปรึกษา คำแนะนำอย่างดีเยี่ยม และเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือในการวิจัยจนสำเร็จ

น้ำลิน เทียมแก้ว

ชื่อเรื่อง	การศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560
ชื่อผู้วิจัย	น้ำลิน เทียมแก้ว
หน่วยงาน	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ปีที่พิมพ์	2561

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการ และศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการ 5 ด้าน ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 450 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็น แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .95 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วน เปี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) ด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรกคือด้าน บุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.21$) รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และความสะดวก และด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.07$) ด้านประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.04$) และด้านทรัพยากร สารสนเทศ ($\bar{X} = 3.92$) โดยสรุปเป็นประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้านได้ดังนี้

1.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบร่วมกับ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อทรัพยากร สารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) รองลงมาได้แก่ ทรัพยากร สารสนเทศที่ได้รับตรงกับความต้องการและทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย ($\bar{X} = 3.92$) และทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอ กับความต้องการ ($\bar{X} = 3.90$)

1.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบร่วมกับ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อ ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ ($\bar{X} = 4.18$) รองลงมาได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการ ใช้บริการผ่านออนไลน์ ($\bar{X} = 4.12$) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.06$)

1.3 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบร่วมกับ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการคำแนะนำ 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 และพร้อมใช้บริการ ($\bar{X} = 4.13$)

1.6 ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์สำนักวิทยบริการให้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์โดยย่างกรبانด์ ($\bar{X} = 4.10$) รองลงมาได้แก่ สำนักวิทยบริการมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์หลากหลาย ($\bar{X} = 4.05$) และมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการใหม่ๆ สมำเสมอและทั่วถึง ($\bar{X} = 4.01$)

2. ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรห้องสมุด พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ควรจัดข้อหนังสือหรือจำนวนเล่ม (Copy) ให้เพียงพอ กับความต้องการ ควรเพิ่มหนังสือใหม่ทันสมัยมาให้บริการ และหนังสือเกี่ยวกับเด็กปฐมวัย และควรจัดข้อมูลฐานข้อมูล Scopus ด้านการบริการ และขั้นตอนการให้บริการ ควรแก้ไขระบบ VPN ปรับปรุงการจัดเรียงหนังสือบนชั้น พัฒนาระบบการให้บริการให้มีความคล่องตัว ควรเพิ่มห้อง Study Room มากขึ้น และต้องการให้สำนักวิทยบริการจัดอบรมการใช้ฐานข้อมูล การใช้โปรแกรมต่างๆ ตลอดปี ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ บุคลากรบางคนยังขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มพื้นที่สำหรับอ่านหนังสือ ระบบปรับอากาศไม่ค่อยเย็น แสงสว่างไม่เพียงพอ บางจุดบริการ เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ และระบบ 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 ๆ ของห้องสมุด	62
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามรายข้อด้านกระบวนการขั้นตอน	63
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามรายข้อด้านบุคลากร	63
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามรายข้อด้านสถานที่	64
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามรายข้อด้านการประชาสัมพันธ์	65

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นหน่วยงานสำคัญที่ทำหน้าที่ในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย มีโครงสร้างพื้นฐานที่จะสร้างความแข็งแกร่งทางวิชาการที่มีความสำคัญ และมีบทบาทสำคัญต่อการจัดการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาชั้นสูงให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการบริการวิชาการแก่สถาบันอุดมศึกษาทุกรอบบ การศึกษาและสังคม ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต (เพรมปรีดี บุญรังสี. 2554 : 3) ห้องสมุดหรือหน่วยงานที่ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการสารสนเทศ ต่างให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพกันมากขึ้น เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคม แม้กระทั่งการเรียนรู้สู่ศตวรรษที่ 21 ซึ่งเป็นยุคแข่งขันกันคิดนวัตกรรมที่ตอบสนองใช้ในชีวิตประจำวัน และชีวิตการทำงานทุกกลุ่มอาชีพ ทำให้องค์กรต้องพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยมีเป้าหมายคือตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอันหมายถึง การสร้างความประทับใจและทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้น และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความจงรับภักดีกลับมาใช้บริการอีกภายหลัง (สุกัญญา โภภา. 2553 : 25) ดังนั้นคุณภาพจึงเป็นตัวชี้วัดถึงให้การดำเนินงานคุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม ปราศจากข้อผิดพลาดทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี เพื่อตอบสนองความต้องการจะเห็นว่าห้องสมุดมีความสำคัญต่อการศึกษาโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจึงถือเป็นหัวใจสำคัญของการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เป็นแหล่งสำหรับการศึกษาค้นคว้าของนิสิตนักศึกษา บุคลากร ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย การดำเนินงานของห้องสมุดจึงจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการที่ดีเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือว่าจะช่วยให้ผู้ใช้บริการประสบความสำเร็จในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

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

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 ซึ่งยังพบปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการในด้านทรัพยากรสารสนเทศควรจัดซื้อหนังสือ วารสาร นิตยสารเพิ่ม และควรมีฐานข้อมูล PubMed สำนักวิทยบริการ หน่วยบริการศรีสวัสดิ์ และวิทยาพัฒนามีหนังสือที่มีความทันสมัยมีคุณภาพแต่ยังไม่มีเพียงพอ ป้ายที่บอกหมวดหมู่กว้างไปไม่ชัดเจน ด้านการบริการและขั้นตอนการให้บริการ พบร่วม ระบบเครือข่ายเทคโนโลยีมีปัญหา ควรเพิ่มห้อง study room มาขึ้น มีคิวอาร์โค้ดโหลด full Text ทรัพยากรสารสนเทศ หนังสือบนชั้นไม่เป็นระเบียบตามหมวด หนังสือบางเล่มเกิดการชำรุด ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่บังคนหน้าบึงตึง ใช้น้ำเสียงไม่เพิ่ม ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกต่อการอ่านไม่เพียงพอ สัญญาณ Internet WiFi ไม่มีประสิทธิภาพ ด้านประชาสัมพันธ์ ห้องสมุด เป็นสถานศึกษา hacoma ควรกำชับ เครื่องครัดเรื่องการใช้เสียงไม่ให้รบกวนผู้อื่นและควรมีป้ายแจ้งเตือน (น้ำลิ้น เทียมแก้ว. 2559 : 68-69) 1) ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับการสำรวจความพึงพอใจ จากการให้บริการ และกลุ่มงานบริการได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ เป็นต้น

ด้วยเหตุผลและปัญหาที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้นผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการสารสนเทศได้เห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ ซึ่งจะต้องได้รับการพัฒนา และปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เหมาะสมกับการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ ในศตวรรษที่ 21 ดังนั้นเพื่อให้สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดำเนินการด้านการให้บริการสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุดกับผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 เพื่อจะได้นำข้อมูลจากการศึกษาและปัญหา ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพงานบริการสารสนเทศสู่ความเป็นเลิศ และการดำเนินงานของสำนักวิทย

บริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ให้มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ต่อไป

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ 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 ซึ่งได้จากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยโดยคำนวณสัดส่วนจากตารางของเครจี้ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (บุญชุม 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 พฤษภาคม 2560 - 30 มีนาคม 2561 จำนวน 450 ชุด

นิยามคัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในเชิงบวก ความรู้สึกพอใจ ขอบและประทับใจ ที่ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อมาใช้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด หมายถึง แหล่งสารสนเทศที่เป็นหนังสือ ตำรา เอกสารงานวิจัย วารสาร จุลสารและหนังสือพิมพ์ ฐานข้อมูลออนไลน์ สื่อэлектроники ทรัพยากรสารสนเทศเกี่ยวกับภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และสื่อโสตทัศน์และสื่อэлектроникиที่มีความทันสมัย เพียงพอต่อความต้องการ

1.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง วิธีการปฏิบัติงานหรือระเบียบ วิธีการปฏิบัติงานที่สำนักวิทยบริการได้ดำเนินการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ได้แก่ ขั้นตอนในการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก ชัดเจน เข้าใจง่าย ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้องง่ายต่อการค้นหา จำนวนและระยะเวลาในการให้เชื้อ ทรัพยากรสารสนเทศ และเวลาเปิด – ปิดบริการ มีความเหมาะสม

1.3 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรของสำนักวิทยบริการ ผู้ทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และความประทับใจต่อการใช้บริการ

1.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อให้เกิดความสะดวกและก่อเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

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

2. การใช้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เกิดขึ้นหลังได้รับจากการใช้บริการต่าง 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. ได้ทราบผลความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย

มหาสารคาม

2. ได้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการ ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3. ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย มหาสารคามให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและสนับสนุนการเรียนการสอน ค้นคว้า วิจัย ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นกรอบและแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า ในหัวข้อต่อไปนี้

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

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” โดยทั่วไปนิยมทำการศึกษาความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ

สร้างค์ โควัตรากุล (2541 : 9) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

อารี พันธ์มนี (2546 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ และความรู้สึกทั้งกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ถ้าหากความต้องการหรือเป้าหมายนั้นไม่รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกัน ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ

แน่น้อย พงษ์สามารถ (2549 : 259) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึง ท่าทีต่อสิ่งต่าง ๆ อย่าง คือ ปัจจัยเกี่ยวกับงานโดยตรง ลักษณะเฉพาะเจาะจงของแต่ละคน และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มในสิ่งที่อยู่นอกหน้าที่การทำงาน

พรรณี ชูทธิเจนจิต (2550 : 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกที่ดี ที่ประทับใจต่อสิ่งเร้าต่างๆไม่ว่าจะเป็นสินค้าและบริการ ราคา การจัดจำหน่าย และ การส่งเสริมการตลาด

ประชาติ สังข์ขาว (2551 : 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทางบวกความชอบความสบายนิยมสุขต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือ เป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบความสบายนิยมและเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความ ต้องการ

คูลเลน (Cullen. 2001 : 664) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรับรู้ ของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ ทั้งในระดับแคม ที่เกี่ยวกับลักษณะบริการ ที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจ ของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุ่งมองของผู้รับบริการที่ได้จากการทุกประเภทที่ นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้าน ต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากการสนับสนุน สงผลกระทบให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของ ตนเอง

2. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์กร ที่จัดให้ผู้รับบริการอย่างเท่า เทียมกัน วีเบอร์ (Weber. 1966 : 340 ; อ้างอิงมาจาก อาจาร ราตุโลหะ และคณะ. 2553 : 10-11) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุดคือ การให้บริการโดยไม่ คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ ซึ่งทำ ให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการทุกระดับความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญในการ ดำเนินงาน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะที่ร้าไปดังนี้ (สิริกันยา พัฒนาภรณ์. 2546 : 9-10)

2.1 ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล ต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วน บุคคลด้วยการต่อตอบกับบุคคลอื่น ๆ และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันออกไป ในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกัน บุคคล รับรู้สิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ

ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสรับบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่คาดหวังทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่าง สิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมารับบริการก็ตาม มักจะมีมาตรฐานการบริการนั้นอยู่ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นแหล่งอ้างอิงคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดังเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าจากผู้อื่น การรับทราบการประกันข้อมูลจากที่ต่าง ๆ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรการให้บริการตลอดช่วงเวลาเพื่อ检验ความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อนมาใช้บริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้ มือทิพลต่อช่วงเวลาเพื่อ检验ความจริง หรือพบประระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง หากสิ่งที่รับเป็นไปตามที่คาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการยอมพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่นับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบียงเบนไปทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

2.3 ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งที่บุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด เม้มว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

3. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

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

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

การศึกษาเรียนรู้ ความพอดีเพียงและประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ จำนวนเครื่องพิมพ์ที่ให้บริการ ความพอดีเพียงของบริการถ่ายสำเนาเอกสาร ความสะอาดของห้องน้ำ ป้ายประชาสัมพันธ์ และบอร์ดข่าวสารต่างๆ และเอกสาร/ แผ่นพับแนะนำการใช้บริการห้องสมุด

2. ด้านทรัพยากร ประกอบด้วย ความพอดีเพียงของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ความพอดีเพียงของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศน์ ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศน์ ความพอดีเพียงของฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการ เนื้อหาของฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการ และความทันสมัยของฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการ

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

4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจและความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ ท่าทีที่เต็มใจของบุคลากรผู้ให้บริการความกระตือรือร้นในการให้บริการ อธิบายศัยไมตรี ความมีมนุษยสัมพันธ์การพูดจาและมารยาทของผู้ให้บริการ การให้ความสำคัญต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ความอดทนและการพยายามค้นหาคำตอบของผู้ให้บริการ และความสามารถในการแนะนำวิธีการสืบค้นสารสนเทศ

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

4. หลักการให้บริการและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550 : 27) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ใน การนำเสนอบริการนั้นจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้มองเห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการถึงความเอาใจใส่ และความจริงใจ ต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่ส่งมองให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้

2. ราคากำไรบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้เกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบการบริการเทียบกับราคากำไรบริการที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความต้องใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการหรือผู้ใช้

3. สถานที่บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของ การบริการ ผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางแผนแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรม การให้บริการ และนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัวก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการ และสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้อีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของ การจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามาร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้น ต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

ช่วงศ. ฉัยยะบุตร (2536 : 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการที่เรียกว่า การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร(Package service) ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรคือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้ใช้บริการ ทั้ง ผู้ที่มาติดต่อและมากอ้วบบริการ ผู้ที่อยู่ในช่ายที่ควรจะได้รับการบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1.1 ผู้ให้บริการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในช่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มาใช้บริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้นอาจกระทำได้ 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิด ความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่ท้าอยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบ วิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้ระยะเวลาในการให้บริการให้สั้นที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสริจสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบ ครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสริจสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสริจสมบูรณ์ตาม สิทธิประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อป่วยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดี ของการให้บริการที่เสริจสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง นอกจากนี้ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อใช้บริการสมควรจะ ได้รับด้วย เช่น มีผู้มีขอจดเครื่องหมายการค้า หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าผู้มาใช้บริการลืมถ่าย เอกสารบัตรประชาชนมา ก็ดำเนินการถ่ายเอกสารบัตรประชาชนให้โดยทันที

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก หากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ผู้มาใช้บริการก็จะ เกิดทัศนคติที่ดียอมรับพึงเหตุผลและคำแนะนำต่าง ๆ มา ก็ขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก และจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของผู้ใช้บริการในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการ ให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสริจสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้อง ของธรรมทั้งในเรื่องนโยบาย ระเบียบแบบแผน และถูกต้องในเชิงคุณภาพและรายด้วย

6. ความสุภาพอ่อนน้อมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการด้วย ความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดี ยังจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจ ระหว่างกันเป็นไปได้ด้วยดีขึ้น

7. ความเสมอภาค การให้บริการ จะต้องให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเสมอ ภาค ซึ่งจะต้องเป็นไปภายใต้เงื่อนไขดังต่อไปนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับ ผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้ใช้บริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคใน การบริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ เพราะว่าประชาชนบางกลุ่มของประเทศไทยข้อจำกัดในการที่จะมาติดต่อขอใช้บริการ เช่น รายได้น้อยไม่สามารถเข้ามาติดต่อได้ หากความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทຽบกันด้วย เป็นต้น

กฎน ธนาพงศ์ (2533 : 303-304) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่
2. หลักความสมำเสมอ
3. หลักความเสมอภาค
4. หลักความประยุต
5. หลักความสะดวก

พาราซูรามาน (Parasuraman. et al. 1990 ; Parasuraman and Grewal. 2000) ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนาคุณภาพการบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยจำแนกคุณลักษณะ คุณภาพการบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) คือ สิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ วัสดุ เป็นต้น

2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) คือ การให้บริการต้องตรงตามการสื่อสารที่นำเสนอด้วยผู้รับบริการ งานบริการที่มีขอบหมายให้แก่ผู้รับบริการทุกครั้งที่ต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสมำเสมอ ที่สามารถสร้างความเชื่อถือไว้วางใจในงานบริการจากผู้รับบริการ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) คือ การให้บริการ ผู้ให้บริการ มีหน้าที่ให้บริการผู้รับบริการด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการผู้รับบริการ ได้ทันที และผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) คือ การบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงาน ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและสร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการ ได้รับบริการที่ดี

5. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy) คือ ผู้ให้บริการที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่ ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการแต่ละราย มีความเห็นและความแตกต่างในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทางในการให้บริการผู้รับบริการแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

5. แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

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

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสมำเสมอผ่านการซักถามโดยตรง การสำรวจความคิดเห็น เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการ ร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการ ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนาระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมาย และทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั่นคือ มีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพัฒนาของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ และความพร้อมของผู้ให้บริการ ที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการนำเทคโนโลยี ต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถเข้าถึงผู้รับบริการ หรือผู้ใช้จำนวนมากได้

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลกรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคนมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ ความทุ่มเทในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติ และประเมินผลผ่านการสร้างบรรยายกาศและวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจน รวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ ที่ วางไว้

6. วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ในการวัดนั้นอาจใช้วิธีการได้วิธีการหนึ่ง หรือใช้หลายวิธีประกอบกัน เพื่อให้ผลที่แน่นอนขึ้น นักวิชาการได้เสนอแนวคิดในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ไว้ดังนี้

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

1. แบบสำรวจปรนัย เป็นแบบวัดที่มีคำถามและคำตอบใช้เลือกตอบ โดยที่ผู้ตอบตอบตามที่ตนเองมีความคิดเห็นและความรู้สึกเป็นข้อมูลที่มีการวิเคราะห์ด้วยเชิงปริมาณ
2. แบบสำรวจเชิงพรรณนา เป็นแบบสอบถามที่ผู้ตอบตอบด้วยคำพูดและข้อเขียนของตนเอง เป็นแบบสัมภาษณ์หรือคำถามปลายเปิดใช้ผู้ตอบโดยอิสระเป็นข้อมูลที่ได้ในเชิงคุณภาพแบบวัดยังสามารถแบ่งได้ตามคุณลักษณะของงานเป็น 2 ลักษณะ คือ

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

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

สาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 39) ได้กล่าวไว้ว่าวิธีการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ อาจกระทำได้หลายวิธีต่อไปนี้

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

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับเป็นวิธีการที่ประยุกต์และมีประสิทธิภาพมากกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการได้รับการบริการแล้ว เช่น การสังเกตภาระทาง การพูด สีหน้า และความตื่นของมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำการอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จิรวรรณ ภักดีบุตร (2540 : 183-184) ได้กล่าวไว้ว่าวิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธีต่อไปนี้

1. การศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์จากเอกสาร หนังสือ บทความ รายงานการวิจัย และวิทยานิพนธ์ ที่ได้มีการศึกษาวิเคราะห์ไว้แล้ว ผู้ที่ศึกษาต่อนำเอาข้อมูลเหล่านี้มาศึกษาพิจารณาว่า มีปัจจัยใดบ้างที่เหมือนและแตกต่างกัน ถ้าต้องทำการศึกษาใหม่จะใช้วิธีการศึกษาวิธีใดที่เหมาะสม และได้ผลการศึกษาที่เป็นจริงและน่าเชื่อถือได้
2. ศึกษาจากสถิติการใช้บริการสารสนเทศ โดยนำสถิติผู้ใช้บริการของห้องสมุดนั้น ๆ มาวิเคราะห์ เพื่อให้ทราบความพึงพอใจหรือความต้องการ เพื่อจะได้จัดหาและวางแผนให้บริการสารสนเทศตามที่ผู้ใช้ต้องการ
3. การสังเกตผู้ใช้ โดยบรรณาธิการซึ่งให้บริการอาจสังเกตอย่างใกล้ชิด ตั้งแต่ผู้ใช้เข้ามาในสถาบันบริการสารสนเทศแห่งนั้น วิธีการนี้อาจให้ข้อมูลได้ไม่ชัดเจนและผู้ใช้อาจรู้สึก返回搜狐 ที่ถูกสังเกตอยู่ตลอดเวลา
4. การสัมภาษณ์ผู้ใช้โดยตรง อาจแบ่งประเภทเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ประเภทที่เป็นทางการคือ การสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามเป็นแนวซึ่งอาจสัมภาษณ์ผู้ใช้แบบตัวต่อตัว หรือแบบกลุ่มก็ได้ ประเภทที่ไม่เป็นทางการ คือการที่ผู้ให้บริการสนทนากับผู้ใช้เพื่อถามถึงความต้องการ ความพึงพอใจ ปัญหาที่ประสบ และต้องการให้มีการปรับปรุง

5. การสำรวจและวิจัยตามหลักวิชาการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นแนวทางหรืออาจผสมผسانกับรูปแบบและวิธีการข้างต้น ในการศึกษาการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้นั้นควรมีการวางแผนการสำรวจ ตลอดจนการออกแบบแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และสามารถวิเคราะห์นำเสนอผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ได้

สรุปได้ว่าวิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทำได้หลายวิธี ซึ่งประกอบไปด้วยวิธีต่าง ๆ ดังนี้ การศึกษาค้นคว้าจากการวิเคราะห์ สังเคราะห์ สถิติการใช้บริการ การสอบถาม สอบถาม และการสังเกต อาจจะใช้กระบวนการศึกษาอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้ผลความพึงพอใจที่น่าเชื่อถือ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

คุณภาพบริการ (Service Quality) เป็นแนวคิดด้านการจัดการ ที่เปลี่ยนจากการเน้นความเป็นเลิศด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์มาเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นแนวคิดที่เกิดจากความต้องการของภาคธุรกิจที่จะหาทางเพื่อให้องค์กรของตนแข่งขันได้ในตลาด โดยให้ความสำคัญต่อผู้บริโภคมากขึ้น

1. ความหมายของคุณภาพการบริการ
มีผู้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพบริการ ไว้หลายทัศนะ ดังต่อไปนี้

พิสิทธิ์ พิพัฒโนภาคกุล (2546 : 20) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ คือ การดำเนินให้บริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า (หรือเกิดความคาดหวังของลูกค้าในการดำเนินการของคุณภาพการบริการนั้นต้องดำเนินการในพื้นที่ที่สำคัญที่สุดขององค์กรซึ่งก็คือพื้นที่ที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการขององค์การ เป็นผู้บอกร่วมกับว่าดีหรือไม่ดี ควรใช้บริการต่อหรือไม่

วรรชยา ศิริวัฒน์ (2547 : 149) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง ความรู้ ความเชี่ยวชาญของการให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำของการให้บริการ ได้รับความน่าเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้ให้บริการ ให้บริการตรวจต่อเวลา ให้บริการที่รวดเร็ว ระบบการให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์ และทันสมัยในการบริการ

ฉัตยาพร เสมอใจ (2549 : 109) ได้กล่าวถึงคุณภาพบริการคือ บริการที่มาจากการให้บริการที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถดี เครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย และมีคุณภาพ จะส่งผลให้บริการนั้นมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้ต้นทุนของการบริการสูงตามไปด้วย

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

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550 : 11) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมุ่ยย์เพื่อสนองตอบความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจาก การใช้บริการ มีความประทับใจด้านบวก และอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งอยากบอกต่อไปถึงผู้อื่น ในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบด้านบวกต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย

ไสว ชัยบุญเรือง (2555 : 10) ได้สรุปคุณภาพการบริการ หมายถึง ระดับ ความสามารถของผลิตผลหรือบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าที่มีคุณลักษณะได้มาตรฐาน ปราศจากข้อบกพร่อง และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าถึงขั้นเป็นที่พึงพอใจ

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

โคตเลอร์ (Kotler. 2000 : 438) กล่าวว่าคุณภาพการบริการเป็นการแข่งขันทางธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมกันหรือมากกว่าคุณภาพที่ผู้รับคาดหวังต่อคุณภาพ บริการของผู้รับบริการมาจากประสบการณ์เดิม เมื่อผู้รับบริการมาบริการจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า คุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่جبต้องได้และจับต้องไม่ได้ของบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจริง โดยผู้ใช้บริการสามารถวิเคราะห์และรู้สึกถึงความต้องการ ความคาดหวัง และการบริการที่ได้รับจากการตัดสินใจในส่วนที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้บริการตรงต่อเวลา ให้บริการที่รวดเร็ว มีระบบการให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์ และความทันสมัย มีรูปแบบตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากที่สุด ซึ่งผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก

2. ประเภทของคุณภาพบริการห้องสมุด

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

2.1 ด้านอาคารสถานที่ ประกอบด้วย มีอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม ปลอดภัย 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 มีระบบห้องสมุดที่มี ประสิทธิภาพ การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศได้ตามต้องการและรวดเร็ว เช่น ระบบ OPAC สามารถบอกระบบสารสนเทศของห้องสมุดได้อย่างถูกต้อง และสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ไม่จำกัดเวลาและสถานที่

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

2.5 ด้านบริการ ประกอบด้วย มีบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งในด้านเวลาและความถูกต้องของข้อมูล ลดระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ ยังมีบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด แก่สมาชิกใหม่ เพื่อให้ทราบวิธีการใช้บริการที่ถูกต้อง มีบริการที่สนับสนุนการเข้าถึงสารสนเทศได้ไม่จำกัดสถานที่ และเวลา

2.6 ด้านระบบการจัดการห้องสมุด ประกอบด้วย มีระบบการจัดการห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพ โดยการสร้างระบบตรวจสอบและประเมินผล ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีระบบรองเรียนจากผู้ใช้บริการโดยนำข้อมูลเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้ไปปรับปรุงแก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนมีระบบการรับประกันคุณภาพที่ผู้ใช้บริการจะได้รับตามมาตรฐานที่ตั้งไว้

2.7 ด้านภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือขององค์การ ประกอบด้วย องค์การที่ให้บริการสารสนเทศคร่าวมความน่าเชื่อถือ มีภาพลักษณ์ที่ดี มีชื่อเสียง มีความพร้อมในการให้บริการ

3. องค์ประกอบคุณภาพบริการ

องค์ประกอบหลักที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งเป็นหัวใจของคุณภาพบริการประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก ๆ รวม 4 เป็นปัจจัย กล่าวคือ ส่วนแรก เป็นส่วนของผู้ให้บริการซึ่งสะท้อนถึงลักษณะการให้บริการมี 3 ปัจจัย คือ 1) ด้านระบบการให้บริการ 2) ด้านกระบวนการให้บริการ 3) ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ และส่วนที่สองเป็นส่วนของผู้รับบริการซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ปัจจัยที่ 4) ด้านภูมิหลังของ ผู้รับบริการความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อความต้องการจำเป็นผู้รับบริการได้รับการตอบสนองได้อย่างเหมาะสม ปราศจากข้อบกพร่องในสภาพแวดล้อมที่น่าพึงพอใจ ดังนั้น กลยุทธ์ในการบริหารคุณภาพบริการของผู้บริหารคือการถ่ายทอดองค์ประกอบหลักของคุณภาพ บริการดังกล่าวให้เป็นรูปธรรม เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดความเข้าใจและสามารถเห็นแนวทางในการปฏิบัติได้ โดยเริ่มด้วยการกำหนดประเด็น หรือจุดเน้นเพื่อผู้ให้บริการทราบและเข้าใจว่า การให้บริการที่มีคุณภาพจะต้องเป็นไปอย่างถูกต้อง ตามเทคนิคไวริ มีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา เป็นมิตรและเป็นกันเองกับผู้รับบริการ เสริมสร้างทักษะ และความรู้ในการให้บริการเพื่อให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าตัวผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญ มีการพัฒนาปรับปรุงสถานที่ให้เป็นที่ประทับใจของผู้มารับบริการ พัฒนามาตรฐาน และทักษะในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ทุกคนให้ข้อมูลข่าวสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ของผู้รับบริการภายหลังจากการรับบริการ กำหนดหรือให้ทางเลือกต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการเป็นผู้ตัดสินใจว่าจะรับบริการหรือไม่และต้องการรับจะรับบริการชนิดใด สรุปการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจะต้องมีการเพิ่มเติมหรือการเปลี่ยนแปลงในทิศทางเพื่อสอดคล้องกับการกิจด้วยความสะดวก รวดเร็วปลอดภัยและเป็นธรรม เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ (ใสรา ชัยบุญเรือง 2555 : 12)

เบอร์ลี่ (Berry, 1988 อ้างอิงใน ชุลีวรรณ บัวчинทร, 2551 : 56) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ คุณภาพของงานบริการเพื่อค้นคว้าว่าปัจจัยอะไรที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า โดยสรุปแล้วมีปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างอิงถึงอยู่ 10 ปัจจัย คือ

1.1 Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ

1.2 Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า

- 1.3 Competence ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ เหมาะสมและเชี่ยวชาญรู้จริง (มือถึง)
- 1.4 Access การเข้าถึงง่ายใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
- 1.5 Courtesy ความสุภาพ เคารพนับนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดี ของผู้ให้บริการ
- 1.6 Communication ความสามารถในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับลูกค้าท้าให้ลูกค้า ทราบเข้าใจและได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจงชัด
- 1.7 Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
- 1.8 Security ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะใช้บริการ
- 1.9 Customer Understanding ความเข้าอกเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
- 1.10 Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ จะเห็นได้ว่า เป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งตัวผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้ความสามารถที่ดีเพียงพอที่จะ ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและลักษณะของบริการจะต้องเป็นบริการที่สะดวกและเป็นที่พึงพอใจ ของผู้รับบริการ

4. ลักษณะของคุณภาพการบริการ

นักวิชาการทางด้านการบริการ ได้นำเอาคำว่า “Service” มาประยุกต์เป็นหลักการ พื้นฐานของการบริการซึ่งบางครั้งก็เรียกว่า “หัวใจของการบริการ” โดยเน้นไปที่พฤติกรรมการบริการ ของผู้ให้บริการที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการ โดยแยกออกตามตัวอักษร ดังนี้ คือ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ($S = Satisfaction$) คือ เป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการ บริการที่ดีก็คือ การสร้างความพึงพอใจ ให้ผู้รับบริการอย่างสูงสุด ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพยายามท่า ทุกสิ่งทุกอย่างตามหน้าที่ เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจอย่างสูงที่สุด เท่าที่จะทำได้ สมดังคำว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” (Customer is the God) และก็จะทำให้ผู้รับบริการ กลับมาใช้บริการอีกตลอดไป ความคาดหวังของผู้รับบริการ ($E = Expectation$) การที่ผู้รับบริการนำไปใช้ บริการ ณ ที่แห่งใดก็ตาม เขาอาจจะมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างดีอย่างหนึ่ง 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 เรียกว่า “บริการเหนือเมฆ” หรือ “บริการเป็นเลิศ” เช่น พนักงานโรงแรมมีกิริยาที่สุภาพใส่ใจ

พูดจาดี สุภาพ มีไมตรีจิตหรือลืมสิ่งของมีค่าไว้ ก็สามารถได้รับคืนโดยบริการส่งคืนให้ถึงบ้าน เป็นต้น ความพร้อมในให้บริการ ($R = \text{Readiness}$) โดยทั่วไปสิ่งที่ผู้รับบริการประมวลที่สุดในการนำไปใช้บริการที่ได้ก็ตาม คือ ต้องการความสะอาดรวดเร็ว ทันใจ ปลอดภัย ไม่ร้อนน้ำและความสะอาดได้แก่ มีคนค่อยดูแล ช่วยเหลือ หากให้ด้วยอัธยาศัยที่ดีและไม่ตรึงใจที่อบอุ่น อย่างเต็มใจและใส่ใจ ดังนั้นความพร้อมในการให้บริการจะมีความสำคัญอย่างมากต่อมาตรฐานและคุณภาพของการบริการ ทุกหน่วยบริการต้องมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา ทั้งด้านการลังคน อุปกรณ์ สิ่งของเครื่องใช้ และเทคโนโลยี ต่าง ๆ

ความมีคุณค่าของการบริการ ($V = \text{Value}$) การที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าบริการที่เขาได้รับเป็นบริการที่มีคุณภาพอย่างตรงไปตรงมา และคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป หรือสิทธิที่เขาเพิ่งมี ไม่ถูกเอาเปรียบ ย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและรู้สึกประทับใจ

ความสนใจต่อการบริการ ($I = \text{Interest}$) ผู้ให้บริการต้องให้ความสนใจและใส่ใจต่อผู้รับบริการที่มารับบริการอย่างจริงใจกับทุกคนด้วยความยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นครก็ตามย่อมไม่ได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น อย่างสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติตลอดเวลาและถ้าหากว่าผู้รับบริการมาพร้อมกันที่ดีวายหาดี คนก็ควร拉丁ักก่อนหลังตามคิว หรือให้บริการแก่เด็ก คนพิการ คนชรา สตรีมีครรภ์ และสุภาพสตรี ก่อนเป็นอันดับแรก โดยพูดขออนุญาตคนอื่น ๆ อย่างสุภาพที่สุด

ความมีไมตรีจิตในการบริการ ($C = \text{Courtesy}$) ผู้ให้บริการต้องบริการผู้รับบริการทุกคนอย่างสุภาพ อ่อนโยน ด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีชีวิตชีวา ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่อบอุ่น เป็นมิตร รวมไปถึงกิริยามารยาทดี ๆ น้อย เช่น การกล่าวขอโทษ ขอบคุณ เป็นต้น

ประสิทธิภาพของการให้บริการ ($E = \text{Efficiency}$) ประสิทธิภาพของการให้บริการต้องเริ่มจากการทำงานที่เป็นระบบ มีหลักการและขั้นตอนที่ชัดเจน มีการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ในการทำงาน เช่น ศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้รับบริการ การปฏิบัติงานของพนักงานหรือ ข้าราชการการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร การกำหนดนโยบายและเป้าหมายขององค์กรเป็นต้น จะต้องพัฒนาปรับปรุงให้ทันสมัยและทันเหตุการณ์ต่อการเปลี่ยนแปลงในโลกที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

5. การวัดคุณภาพการบริการ

พาราซูรัมาน 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 ด้านอธิราชย์ไม่ตรี(Courtesy)หมายถึง การแสดงความสุภาพ การให้เกียรติต่อผู้ใช้บริการให้การต้อนรับที่เหมาะสม การคำนึงถึงความรู้ของลูกค้า ความเอาใจใส่ ความเป็นมิตรของพนักงานให้บริการ การรู้จักสร้างมิตรภาพและมุ่งยั่งพันธ์ให้เกิดขึ้น

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

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

5.5 ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาสุภาพที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ พร้อมทั้งยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า และอาจหมายถึง พนักงานจำเป็นต้องปรับภาษาที่ใช้กับลูกค้าต่างกลุ่ม เช่น เพิ่มระดับความรู้สึกที่ลึกซึ้งและซับซ้อนมากขึ้น เมื่อติดต่อสื่อสารกับลูกค้าที่มีความรอบรู้ในบริการนั้น ๆ อย่างดี และใช้ภาษาง่าย ๆ เรียบ ๆ โดยตอบกับลูกค้า การติดต่อสื่อสารยังเกี่ยวข้องกับการอธิบายรายละเอียดวิธีการใช้บริการ อธิบายว่าลูกค้าต้องจ่ายมากแค่ไหน สำหรับงานบริการนั้น ต้องให้ความมั่นใจกับผู้ใช้บริการว่าความต้องการนั้น ๆ ต้องได้รับการตอบสนอง

5.6 ด้านการเข้าใจรู้จักลูกค้าจริง (Understanding Knowing Customer) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการของลูกค้าโดยเกี่ยวพันถึงการศึกษาความคาดหวังและความต้องการของลูกค้าเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ต้องจากลูกค้าประจำของตนเองได้

5.7 ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายเครื่องมือ เจ้าหน้าที่และอุปกรณ์สื่อสารเงื่อนไขของสิ่งแวดล้อมทางกาย คือ หลักฐานที่แท้จริงของการดูแลเอาใจใส่ต่อรายละเอียดที่นำมาแสดงโดยบุคคลที่ให้บริการ

5.8 ด้านความปลอดภัย (Security) หมายถึง ปราศจากชี้งขันตราย ความเสี่ยงและข้อสงสัยความไม่มั่นใจต่าง ๆ

5.9 ด้านการตอบสนอง ความเต็มใจและความพร้อมในการบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการในทันที การทำให้ลูกค้าต้องรอ โดยเฉพาะเมื่อจากไม่มีเหตุผลที่ชัดเจน สร้างความเชื่อใจที่ไม่จำเป็นและมีผลลบต่อคุณภาพ

5.10 ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความมีคุณค่า น่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์สincere เอื้อประโยชน์ต่อการมีความน่าเชื่อถือ เช่น ชื่อเสียงของบริษัท บุคลิกภาพส่วนตัวของพนักงาน

ความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ให้บริการ องค์การและพนักงานต้องสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ

6. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ

บริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์การที่ทำขึ้นและส่งมอบแก่ผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและเกิดความพึงพอใจจากการกระทำนั้นแก่ผู้รับบริการ ผู้รับบริการสมัพสัมและใช้บริการนั้น 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 ในการปฏิบัติงาน ให้บริการนั้น มีความรับผิดชอบในหน่วยของตนและตำแหน่งของตนที่มีต่อผู้อื่น และหน่วยอื่นในองค์กร เดียวกัน โดยยึดแนวทางการให้บริการที่เป็นเลิศแก่กันและกันทุกขั้นตอน โดยตระหนักรู้ว่ากระบวนการ ถัดไปเป็นลูกค้าของตนจนกระทั่งได้ผลผลิตของกระบวนการสุดท้ายส่งมอบให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ ทุกช่วงสัมผัสบริการ การผูกต่อ กันเป็นสายของความตระหนักรู้ทฤษฎี 3 ไอ (Theory of Triple I) กล่าวถึงสาเหตุแห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพ เพราะบุคคลผู้ให้บริการไว้ 3 ประการ คือ

1) Innocence คือ ความรู้ที่ไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการ เพราะขาดทักษะ ที่เพียงพอในการปฏิบัติงานส่งผลให้ปฏิบัติงานผิดพลาด

2) Ignorance คือ ความละเลยเป็นความมักง่ายของตัวผู้ให้บริการและขาด ความระมัดระวัง ปฏิบัติการไปทั้ง ๆ ที่รู้ว่าไม่ควรกระทำ เพราะอาจก่อให้เกิดปัญหาต่อไป

3) Intention คือ ความจะใจกระทำเป็นการกระทำการของผู้ให้บริการโดยรู้ และใจ ถึงสาระของสิ่งที่กระทำไปนั้นว่าเป็นสิ่งที่ไม่พึงกระทำ

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

องค์ประกอบหลัก 4 ประการ ของความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการอุปกรณ์ให้เป็นรูปธรรมเพื่อให้ผู้ให้บริการเข้าใจและสามารถเห็นแนวทางในการปฏิบัติได้

6.1.3 ผู้รับบริการถือว่าเป็นลูกค้าภายนอก เป็นผู้สัมผัสริการซึ่งเป็น Out Put ของกระบวนการสุดท้าย มีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการด้วยเช่นกัน ปัจจัยด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ เกี่ยวกับโครงสร้างครอบคลุมความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการที่เข้าใจบทบาทมีความสามารถในการ สื่อสารมีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เข้าใจในบริการความไม่พึงพอใจในบริการของผู้รับบริการที่สะท้อน ออกมายในรูปแบบต่างๆ เช่น ข้อร้องเรียน ข้อเสนอให้ปรับปรุงบริการ ล้วนมีส่วนสำคัญต่อคุณภาพ บริการ

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

6.1.5 ระบบบริหารจัดการ เป็นวิธีบริหารงานในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้แต่ละ ระบบอยู่ คือ ระบบบริการ และระบบสนับสนุนบริการ ดำเนินการอย่างเหมาะสมสมมีประสิทธิภาพและ สามารถเชื่อมประสานงานส่งผลให้ทุกจุดสัมผัสริการ ซึ่งเป็นจุดสถานที่ บริเวณที่ผู้ให้บริการส่งมอบ บริการแก่ผู้รับบริการได้สัมผัสกับบริการที่พึงพอใจ เกิดความประทับใจ แก่ผู้รับบริการการมีระบบ บริหารจัดการที่เหมาะสมจะส่งผลอย่างสำคัญต่อคุณภาพบริการ

ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด

1. ความหมายของทรัพยากรสารสนเทศ

นักวิชาการหลายคนได้ให้ความหมายของทรัพยากรสารสนเทศไว้ดังนี้

วานา ธนาสุข (2544 : 1-12) ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง สื่อประเภทต่าง ๆ ที่มีอยู่ในห้องสมุด หรือสถาบันบริการสารสนเทศ ทั้งที่เป็นสิ่งพิมพ์และไม่ใช่สิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ วารสาร จุลสาร ต้นฉบับ ตัวเขียน สิ่งพิมพ์รัฐบาล รายงานการประชุม เป็นต้น สื่อที่ไม่ใช่สิ่งพิมพ์ ได้แก่ โสตทัศนวัสดุประเภทต่าง ๆ เช่น ภาพชนิด เทปบันทึกภาพ วัสดุบันทึกเสียง สไลด์ ฟิล์มสตูริโอ แผ่นໂປຣິສ ຮູປກາພ ตลอดจนสื่ออิเล็กทรอนิกส์

มาลี ล้ำสกุล (2545 : 6) ทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resource) หมายถึง สิ่งที่ได้รับการบันทึกเป็นหลักฐานและคัดเลือกมาเพื่อการบริการสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศจะอยู่ในรูปของวัสดุหลากหลายชนิด อาทิ หนังสือ เอกสาร บทความ วารสาร รายงาน การประชุมรายงานการวิจัย เทปเสียง (Audiotape) เทปวีดิทัศน์ หรือเทปภาพ (Video tape)

Cassette) ແພີມຂໍອມຸລແຜ່ນດິສເກීຕ໌ ສາຮານຸກຣມໃນແຜ່ນໜີ້ ວາຮສາຮອີເລື້ກທຣອນິກສ໌ ທຣພຍາກ
ສາຮສະເຫມີຣູປັກຊົນຕ່າງ ຖ.

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

คณาจารย์สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ (2548 : 10) ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง วัสดุ (Material) หรือสื่อ (Media) ที่ใช้ถ่ายทอดสารสนเทศซึ่งตามปกติสารสนเทศจะไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ จำเป็นต้องใช้วัสดุหรือสื่อยอย่างโดยย่างหนึ่งบันทึกหรือบรรจุสารสนเทศนั้น ๆ เพื่อถ่ายทอดสารสนเทศ คำที่มีความหมายเช่นเดียวกับทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resource) คือ คำว่า วัสดุสารสนเทศ (Information Material) และ สื่อสารสนเทศ (Information Media) ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด เรียกว่า ห้องสมุด (Library Collection) หรืออาจเรียกอีกชื่อหนึ่งว่าวัสดุห้องสมุด (Library Material or Library Collection) แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. วัสดุพิมพ์ (Printed Material)
 2. วัสดุไม่พิมพ์ (Non-printed Material)
 3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Media)

สรุปว่า ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง บรรดาวัสดุที่บันทึกข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ไว้โดยใช้ภาษา สัญลักษณ์ ภาพ รหัส เป็นสื่อเพื่อการศึกษาค้นคว้าในทุกรูปแบบรวมกันแล้วเป็นแหล่งความรู้ที่เป็นบ่อเกิดแห่งทรัพย์สินทางปัญญา ตามวัตถุประสงค์และความต้องการ

2. ความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศ

อุทัย ทุติย়ত (2533 : 6-7) กล่าวว่า ทรัพยากรสารสนเทศเกิดจากสติปัญญา ความคิดสร้างสรรค์ของมนุษย์ เป็นเหตุให้มีการผลิตทรัพยากรสารสนเทศออกมาอย่างมากมาย และ ความสำคัญของสารสนเทศสามารถแบ่งได้เป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศต่อบุคคล การรู้จักใช้สารสนเทศที่ถูกต้องจะช่วยให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ในสิ่งที่ไม่รู้ ทำให้เกิดความคิดและมีการเจริญองค์ความทางปัญญา สามารถนำความรู้มาใช้เป็นประโยชน์ในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ด้วยดี นอกจากนั้นยังสามารถนำเอาทรัพยากรธรรมชาตามาใช้ประโยชน์ในการดำรงชีวิต และต่อสู้กับสิ่งแวดล้อมที่จะเกิดขึ้นได้ ทรัพยากรสารสนเทศอาจจะเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจและแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

2. ความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศต่อสังคม ปัจจุบันเรียกได้ว่าเป็นยุคสังคมสารสนเทศ (Information Society) คือ เป็นสังคมที่เจริญก้าวหน้าในยุคเศรษฐกิจ วิทยาการเทคโนโลยี และอุตสาหกรรม เมื่อมีความเจริญเกิดขึ้นก็จำเป็นต้องมีการถ่ายทอดและรักษาสารสนเทศโดยการบันทึกไว้เพื่อให้ความเจริญต่าง ๆ ที่เป็นความรู้เหล่านี้ให้คงอยู่เพื่อถ่ายทอดไปถึงอนุชนรุ่นหลังในหลายรูปลักษณ์ เช่น การบันทึกบนกระดาษจะกลายเป็นเล่มหนังสือ 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) ศูนย์แนะนำและ转介 สารสนเทศ (Referral Center) และหน่วยงานจดหมายเหตุ (Archives) นอกจากนี้ยังรวมถึงสถาบันบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ ได้แก่ บริษัทค้าสารสนเทศ (Information Company) นายหน้าค้าสารสนเทศ (Information Broker) และผู้ผลิตผู้จำหน่ายฐานข้อมูล (Database Vendor) การบริการสารสนเทศของสถาบันบริการสารสนเทศให้เด็ติมีประสิทธิภาพนั้น เกิดจากการสะสมทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ตามนโยบายของสถาบันโดยเริ่มต้นด้วยการจัดทำทรัพยากรเหล่านี้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ อันจะนำไปสู่การบริการที่ถูกต้อง ตรงตามความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศ เมื่อผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ต้องการย่อมนำไปสู่การพัฒนาตนเอง ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศ

สีปาน ทรัพย์ทอง (2546 : 7-8) กล่าวว่า ทรัพยากรสารสนเทศเกิดจากการใช้สติปัญญาในการวิเคราะห์ ศึกษา วินิจฉัยเรื่องราวเหตุการณ์ต่างๆ เพื่อทำความเข้าใจและเกิดเป็นความรู้และบันทึกความรู้นั้นไว้ในสื่อต่างๆ ที่มีวิัฒนาการไปตามความรู้ที่เพิ่มมากขึ้นของมนุษย์และความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศ แบ่งได้ 2 ด้านดังนี้

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

อย่างกว้างขวางและเสริมสร้างจิตนาการความคิดสร้างสรรค์ทำให้มนุษย์มีความสุขนั้นจะเกิดขึ้นจริงได้โดยมีทรัพยากรสารสนเทศเป็นสิ่งกระตุ้น เช่นหนังสือ นวนิยาย ภาพนิทรรศ์ ดนตรี ล้วนเป็นตัวอย่างที่ดี และอาจเป็นแนวทางให้บุคคลนั้นใช้ความพยายามเพื่อจะเปลี่ยนความฝันและจินตนาการให้เกิดเป็นความจริงความฝันและจินตนาการเป็นพื้นฐานในการประดิษฐ์คิดค้นสิ่งต่างๆ ของมนุษย์ อาศัยทรัพยากรสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญ และบุคคลอาจบันทึกภูมิปัญญาของตนเองในสื่อรูปถ่ายชั่วๆ เป็นทรัพยากรสารสนเทศที่ถ่ายทอดความรู้ภูมิปัญญาไปยังคนรุ่นต่อๆไปทำให้ความรู้ของมนุษย์พัฒนาต่อไปไม่จบสิ้น

2. ความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศต่อสังคม ทรัพยากรสารสนเทศ เป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดความรู้และสร้างความเข้าใจในสังคมในการส่งต่อความรู้ ความชี้แนะโน้มน้าวสังคมและสร้างความเข้าใจ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในสังคมได้อย่างกว้างขวางเช่น การถ่ายทอดค่านิยม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ การเมือง เป็นต้นด้วยเหตุนี้จึงกล่าวได้ว่าทรัพยากรสารสนเทศเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาสังคม การสร้างสังคมเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้องค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญ คือบุคคลที่มีภูมิปัญญาอันเกิดจากการศึกษาหาความรู้ทั้งในระบบและนอกระบบเป็นจำนวนมากย่อมนำพาให้สังคมนั้นเป็นสังคมที่มีความรู้เป็นพื้นฐาน การพัฒนาสังคมโดยรวมให้เป็นสังคมที่เจริญก้าวหน้าหั้งด้านเศรษฐกิจ วิทยาการเทคโนโลยีเสริมสร้างระบบการศึกษาในกระบวนการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับปฐมวัย เช่น การใช้วิดีทัศน์ รูปภาพ เพื่อประกอบการเรียนการสอน จนกระทั่งการศึกษาในระดับสูงขึ้นมาล้วนใช้ทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อทำให้การศึกษาเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ และยังสามารถปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน และการศึกษาด้วยตนเองซึ่งก่อให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองได้ตลอดชีวิต ดังจะเห็นได้จากการตั้งสถาบันบริการสารสนเทศในหลายระดับ เช่น ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ห้องสมุดประชาชน ศูนย์สารสนเทศ ซึ่งเป็นแหล่งรวมของมวลทรัพยากรสารสนเทศสำหรับศึกษาค้นคว้าของบุคคลในสังคม ทำให้สามารถต่อยอดความรู้ต่อไปได้อีก

จากความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศที่กล่าวมานี้พอกลุบไปได้ดังนี้

1. ความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศต่อบุคคล การรู้จักใช้สารสนเทศที่ถูกต้องจะช่วยให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ในสิ่งที่ไม่รู้ ทำให้เกิดความคิดและมีการเจริญทางปัญญาสามารถนำความรู้มาใช้เป็นประโยชน์ในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ บุคคลจึงสามารถพัฒนาตนเอง เสริมสร้างประสบการณ์ มีทรัพยากรสารสนเทศจำนวนมากที่บันทึกความหลากหลายของชีวิต ตลอดจนพฤติกรรมของคนในสถานการณ์ต่างๆ

2. ความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศต่อสังคมทรัพยากรสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดความรู้และสร้างความเข้าใจในสังคมในการส่งต่อความรู้ ความชี้แนะโน้มน้าวสังคมและสร้างความเข้าใจ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในสังคมได้อย่างกว้างขวางเช่น การถ่ายทอดค่านิยม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ การเมือง เป็นต้นด้วยเหตุนี้จึงกล่าวได้ว่าทรัพยากรสารสนเทศเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาสังคม

3. ความสำคัญของทรัพยากรสารสนเทศต่อสถาบันบริการสารสนเทศ ทรัพยากรสารสนเทศเป็นหัวใจสำคัญของสถาบันบริการสารสนเทศ เพราะสถาบันบริการสารสนเทศมีภารกิจหลักในการสะสม จัดเก็บ และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ

3. ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ

คณานาร์ยสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ (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 โดยจะเสนอข่าวสารข้อมูลและความรู้ที่ทันสมัย สิ่งพิมพ์ต่อเนื่องแบ่งได้ 3 ประเภท คือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และหนังสือรายปี

1.1.1 วารสารหรือนิตยสาร คือสิ่งพิมพ์ที่ออกติดต่อกันเป็น周期โดยได้ชื่อเรื่องเดียวกันมีกำหนดระยะเวลาออกแน่นอนและสมำเสมอ อาจแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

1.1.1.1 ประเภทวิชาการ ได้แก่ วารสารที่ตีพิมพ์บทความวิชาการสาขาต่าง ๆ อาจรวมบทความสาขาวิชาใดวิชาหนึ่งโดยเฉพาะ เช่น วารสารคณิตศาสตร์ วารสารวิทยาศาสตร์ วารสารห้องสมุด เป็นต้น หรือ รวบรวมบทความหลายสาข เช่น วารสารธรรมศาสตร์พัฒนบริหารศาสตร์ และวารสารรามคำแหง เป็นต้น

1.1.1.2 ประเภทเสนอข่าวเชิงวิจารณ์ ได้แก่ วารสารที่มีบทความเห็นที่ตีพิมพ์โดยนิตยสาร เช่น สยามรัฐสัปดาห์วิจารณ์ ซึ่งมีผู้เขียนมักจะแทรกความคิดเห็นหรือข้อวิจารณ์ลงไปด้วย เช่น สยามรัฐสัปดาห์วิจารณ์ มติชนสุดสัปดาห์ เป็นต้น

1.1.1.3 ประเภททั่วไป ได้แก่ นิตยสารที่มุ่งให้ความบันเทิงเป็นหลัก อาจมีเกร็ดความรู้เล็ก ๆ น้อย ๆ แทรกอยู่ด้วย เช่น ข้อมูลเรื่อง พร้า ศกุลไทย

1.1.1.4 หนังสือพิมพ์ คือสิ่งพิมพ์ที่เสนอข่าว เหตุการณ์ ความเคลื่อนไหวใหม่ ๆ

1.2 จุลสาร (Pamphlet or Vertical file) เป็นสิ่งพิมพ์ขนาดเล็ก มีความหนาไม่เกิน 60 หน้าเนื้อเรื่องในจุลสารแม่ล่อละเอียดนัก แต่เข้าใจง่ายและทันสมัย ห้องสมุดมักจะได้รับจุลสารฟรีหรือขอได้จากหน่วยงาน องค์การ และสถาบันต่าง ๆ

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

1.4 คู่มือสถานศึกษา (School Catalog) คือหนังสือที่ทางสถาบันการศึกษาจัดทำขึ้นเพื่อแจ้งให้ผู้ที่มีความสนใจจะเข้าศึกษาในสถาบันการศึกษาแห่งนั้นทราบถึงระเบียบการและ

สิ่งต่างๆ ที่ผู้จะเข้าศึกษาในสถาบันการศึกษาแห่งนั้นควรทราบ เช่น ที่ตั้ง สาขาวิชาที่เปิดสอน รายชื่ออาจารย์ผู้สอนค่าธรรมเนียม ห้องพัก ห้องสมุด เป็นต้น ห้องสมุดนิยมจัดเก็บคู่มือแยก成กล่อง ไว้ตามรายชื่อของรัฐหรือประเทศที่สถาบันการศึกษานั้นๆ ตั้งอยู่ แล้วจัดเรียงกล่องตามลำดับตัวอักษร ของชื่อรัฐหรือชื่อประเทศไว้บนชั้นหนังสือ ผู้ที่มีความสนใจจะศึกษาในสถาบันการศึกษาที่ตั้งอยู่ในรัฐ หรือประเทศใดก็ไปค้นหาได้จากกล่องที่มีชื่อรัฐหรือประเทศนั้นติดอยู่ สำหรับคู่มือสถานศึกษาในเมืองไทยจะจัดเก็บเรียงตามลำดับตัวอักษรของชื่อสถาบันการศึกษานั้นๆ

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

1.6 นวนิยาย (Fiction) คือหนังสือที่เขียนขึ้นเพื่อให้ความเพลิดเพลินแก่ผู้อ่าน เป็นหลัก อาจแทรกความรู้บางก็เป็นเพียงส่วนประกอบเท่านั้น

1.7 รวมเรื่องสั้น (Short Story Collection) คือเรื่องที่เขียนขึ้นเพื่อให้ความเพลิดเพลินเช่น เดียวกับนวนิยาย แต่ต่างกันที่ขนาดความยาวของเรื่อง ซึ่งเรื่องสั้นจะมีความยาวของเรื่องสั้นกว่า นวนิยาย เรื่องสั้นนิยมตีพิมพ์ลงในนิตยสารต่าง ๆ แล้วรวมรวมตีพิมพ์เป็นเล่มในภายหลัง

1.8 หนังสือสารคดีวิชาการ (General Non-fiction) เป็นสิ่งพิมพ์ที่บันทึกความรู้ ข้อมูล และข้อเท็จจริงต่างๆ ซึ่งมีคุณค่าสำหรับการศึกษาค้นคว้า วิจัย ในสาขาวิชาการต่างๆ โดยจะครอบคลุมถึงหนังสือต่างๆ ที่สำคัญเช่นโดยผู้ทรงคุณวุฒิจึงให้ข้อมูลที่ถูกต้อง สมบูรณ์และเชื่อถือได้ หนังสือความรู้ทั่วไป ที่มุ่งให้ความรู้แก่ผู้อ่าน เป็นสำคัญ

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

1.10 วิทยานิพนธ์หรือบริญญาณิพนธ์ (Thesis or Dissertation) และรายงานการวิจัยเป็นงานวิจัยที่เรียบเรียงขึ้นประกอบการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา เนื้อหาเป็นผลการวิจัยในเรื่องที่ผู้ศึกษาสนใจ ส่วนใหญ่จะเป็นการค้นพบสิ่งใหม่ๆ หรือที่ไม่ได้ทำเพื่อประกอบการจบศึกษา จะตีพิมพ์ออกมากในลักษณะรายงานการวิจัย ซึ่งสิ่งพิมพ์ทั้งสองลักษณะนี้ห้องสมุดนิยมจัดไว้เป็นหนังสือหมวดวิจัย

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

2.1 โสตวัสดุ (Audio Materials) คือสื่อประเทฟฟ์ ได้แก่วัสดุบันทึกเสียง ประเททต่างๆ ที่ควรรู้จักมีดังนี้

2.1.1 วิทยุ (Radio) เป็นกระแสคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าชนิดที่เคลื่อนไปตามอากาศโดยไม่ต้องใช้สายและอาจเปลี่ยนเป็นเสียงหรือรูปได้ เครื่องที่หน้าที่เปลี่ยนคลื่นเสียงให้เป็นคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าออกสู่อากาศ เรียกว่า เครื่องส่งวิทยุ ส่วนเครื่องที่มีหน้าที่เปลี่ยนคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าที่รับได้จากเครื่องส่งวิทยุให้กลับเป็นคลื่นเสียงตามเดิมว่าเครื่องรับวิทยุ วิทยุเป็นสื่อมวลชนที่มีอิทธิพลต่อชีวิตประจำวันและการศึกษาที่สูงมาก เพราะใช้สะพานและค่าใช้จ่ายน้อย สามารถใช้ได้แม้อยู่ในพื้นที่ห่างไกล

2.1.2 เทปบันทึกเสียง (Phonotypes) จะบันทึกเสียงดูดน้ำ ตัวอย่างการอ่านคำประพันธ์ สุนทรพจน์ ป้าฐานา ไว้เพื่อประกอบการเรียนการสอน เวลาใช้ต้องมีเครื่องเล่นโดยเฉพาะการบันทึกคือ การบันทึกเสียงลงบนแผ่นแม่เหล็ก หรือร่องajanเสียง เทปบันทึกเสียงและแผ่นเสียงมีลักษณะเป็นเป็นเส้นแบบบางๆ ที่จากพาสติกประกอบอาชีวฯ หรือโพลีเอสเตอร์บันทึกเสียงเก็บไว้ในรูปของคลื่นแม่เหล็กในระบบแอนนาลอก ปัจจุบันได้พัฒนาเป็นการบันทึกด้วยระบบดิจิทัล(Digital Audio Tape) ซึ่งมีคุณภาพเสียงที่คมชัดใกล้เคียงกับเสียงจริง

2.1.3 แผ่นเสียง (Phonetics) รูปแบบดังเดิมเป็นแผ่นที่บันทึกสัญญาณเสียงลงบนแผ่นครั้ง หรือพลาสติก และอ่านสัญญาณเสียงด้วยเข็ม (Stylus) ปัจจุบันเปลี่ยนรูปแบบเป็นแผ่นเสียงระบบดิจิตอล (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 เพราะทำในสิ่งที่เป็นนามให้เป็นรูปธรรมมากขึ้นได้แก่

2.2.2 รูปภาพ (Pictures) ได้แก่ ภาพถ่าย ภาพวาด ภาพที่ตีพิมพ์ในหนังสือ และวารสาร ภาพจากปฏิทิน จากໂປສເຕອຣ ່ລາ ສາບັນບວກສາຮນເທດຈະເລືອກພາຫີ່ເປັນປະໂຍ້ນຕ່ອງການສຶກສານມາພື້ນຖານກະຈາຍແລ້ວໃຫ້ວ່າເຮືອງ ເຮັງຄຳຕັບໄຫ້ສະດວກໃນການຄັນຄວາມ

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

2.2.4 แผนภูมิ (Charts) เป็นทัศนวัสดุประเภทที่บ่งบอกที่แสดงให้เห็นอข้อมูลในลักษณะของรูปภาพ ภาพถ่ายเส้น ตัวเลขสัญลักษณ์ และตัวหนังสือที่แสดงความสัมพันธ์ ความเกี่ยวโยงต่อเนื่อง วิวัฒนาการ และลักษณะของสิ่งของ วัตถุหรือบุคคล มีหลายประเภท เช่น แบบตารางแบบอัลไบภาพ แบบเปรียบเทียบ แบบองค์การ แบบตันไม้ แบบสายธาร แบบต่อเนื่อง

แบบวิจัยนากการ และแบบขยายส่วน สำหรับแผนภูมิที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกัน หรือต่อเนื่องกันหาก นำมาต่อหรือเย็บตามลำดับ เพื่อการพลิกดูทีละแผ่น เรียกว่า แผนภูมิพลิก (Flip chart)

2.3 ภาพโปร่งใส (Transparency) เป็นแผ่นพลาสติกหรือแผ่นอะซีเตท (Acetate) ใช้กับเครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ ภาพโปร่งใสที่นิยมใช้มี 2 ขนาด คือ 7×7 นิ้ว และ 10×10 นิ้ว แผ่นอะซีเตทไม่มีหลาຍสีทึ้งชนิดแผ่นและชนิดม้วน การผลิตแผ่นภาพโปร่งใส สามารถ

ทำได้หลายวิธี เช่น การเขียนลงบนแผ่นอะซีเตทโดยตรง การลอกภาพ หรือการใช้เครื่องถ่ายแผ่น โปร่งใสโดยเฉพาะ

2.4 ฟิล์มสตริป (Filmstrips) คือ ภาพนิ่งโปร่งใสจำนวนหนึ่งลำดับเรื่องราว ต่อเนื่องกันมีหัวเรื่องและคำบรรยายภาพต่าง ๆ ตั้งแต่ต้นจนจบ โดยถ่ายทำลงบนฟิล์มขนาด 35 มม. มีทึ้งชนิดฟิล์มสีและฟิล์มขาวดำ

2.5 สไลด์ (Slides) เป็นภาพโปร่งใสที่บันทึกอยู่บนฟิล์มหรือกระจุก มีทึ้งภาพสีและขาวดำ สไลด์มีขนาดต่าง ๆ กัน แต่ที่นิยมใช้กันมากคือขนาด 2×2 นิ้ว ซึ่งถ่ายทำจาก ฟิล์มขนาด 35 มม. ตัดออกทีละภาพแล้วหุ้มกรอบด้วยกระดาษแข็งหรือพลาสติก

2.6 วัสดุย่อส่วน (Microforms) คือ การย่อส่วนของเอกสารสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ย่อให้เล็กกว่าของจริงหลาย ๆ เท่า และถ่ายลงบนแผ่นฟิล์มหรือดลงบนบัตร มีทึ้งทึบแสงและ โปร่งแสง การอ่านข้อความจากวัสดุย่อส่วน ต้องอ่านด้วยเครื่องอ่านที่ทำขึ้นเพื่อการนี้โดยเฉพาะ เครื่องอ่านนี้จะขยายส่วนที่ย่อไว้ให้พอดูเหมือนแก่สายตาผู้อ่าน วัสดุย่อส่วนที่ใช้ในปัจจุบันมีหลาຍชนิด ได้แก่

2.6.1 ไมโครฟิช (Microfiche) คือฟิล์มโปร่งแสงที่มีขนาดต่าง ๆ กันแต่ละขนาดมีจำนวนแascaและกรอบภาพแตกต่างกัน ขนาดที่นิยมใช้กันมากคือ ขนาด 4×6 นิ้ว

2.6.2 ไมโครฟิล์ม (Microfilm) คือม้วนฟิล์มที่มีการถ่ายข้อมูลหรือ ภาพจากต้นฉบับโดยย่อให้มีขนาดเล็กมาก ไมโครฟิล์มที่ใช้อยู่มีทึ้งที่เป็นเนกาТИ夫 (Negative) คือตัวอักษรข่าวบนพื้นดำ และโพสitiฟ (Positive) คือตัวอักษรตัวอักษรบนพื้นขาว และไมโครฟิล์มมี ขนาดที่นิยมใช้กันมากคือ ขนาด 16 มม. และ 35 มม.

2.7 หุ่นจำลอง (Models) คือสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาททั้งห้า สร้างขึ้น เพื่อเลียนแบบของจริงหรือใช้แทนของจริง แบ่งออกเป็น 4 ประเภทคือ หุ่นจำลองชนิดย่อหรือขยาย ส่วน (Scale models) กล่องทัศนียภาพ (Diorama) หุ่นจำลองส້อเลียนของจริง (Mock-up) และหุ่นจำลองแบบแสดงภายใน (Cutaway)

2.8 ของจริง (Regalia) คือสิ่งที่สามารถสัมผัสด้วยประสาททั้งห้า สามารถรักษา เอกลักษณ์ที่แท้จริงตามธรรมชาติไว้ได้ มีอยู่หลายลักษณะ เช่น ของตัวอย่าง นิทรรศการ และวัสดุ สมมติ เป็นต้น

2.9 โสตทัศน์สัมผัส (Audio- Visual Materials) คือสื่อโสตที่ถ่ายทอดความรู้ความคิดที่ผู้รับสารสามารถชมและฟังด้วยประสาทตาและหู โดยอาศัยอุปกรณ์ในการแปลงสัญญาณแบ่งประเภทได้ดังนี้

2.9.1 ภาพยันตร์ (Motion Pictures) คือภาพถ่ายที่เป็นภาพนิ่งชนิดโปรดักชันที่บันทึกอิริยาบถหรืออาการเคลื่อนไหวติดต่อกัน เป็นจำนวนอย่างน้อย 16 ภาพ/วินาที ลงบนแผ่นฟิล์มเมื่อนำเข้าภาพซึ่งอยู่ในลักษณะที่คล้ายคลึงกันมาหลายด้วยอัตราเร็วเดียวกันจะทำให้เห็นภาพในลักษณะเคลื่อนไหวเหมือนธรรมชาติ ฟิล์มภาพยันตร์มีหลายชนิดคือ ฟิล์มขาว-ดำ ฟิล์มสี ฟิล์มชนิดไม่มีเสียง (Silent Film) และฟิล์มมีแถบเสียง และมีหลายขนาด เช่น 8,16,35 และ 70 มม.

2.9.2 โทรทัศน์ (Television) คือกระบวนการถ่ายทอดเสียงและภาพได้พร้อมกันจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง โดยวิธีเปลี่ยนคลื่นเสียงและภาพให้เป็นคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าออกสู่อากาศ เรียกเครื่องที่มีหน้าที่ดังกล่าวว่า เครื่องโทรทัศน์ และเรียกเครื่องที่มีหน้าที่เปลี่ยนคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าที่ได้รับจากเครื่องส่งโทรทัศน์ให้กลับเป็นคลื่นเสียงและภาพตามเดิมว่า เครื่องรับโทรทัศน์

2.9.3 วิดีโอทัศน์ (Video Tape หรือ Video Disc หรือ DVD) แบบดั้งเดิม เป็นเทปชิ้นบันทึกภาพและเสียงในรูปคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้างบนแถบแม่เหล็ก เรียกว่า เทปวิดีโอทัศน์ เป็นสื่อการสอนที่ให้ประโยชน์สูงมากเช่นเดียวกับภาพยันตร์ แต่จะได้สะดวกกว่าภาพยันตร์เทปวิดีโอทัศน์ (Video Cartridge) มี 3 แบบคือ แบบตลับ (Videocassette) แบบม้วนเปิด (Video Reel) แบบกล่อง (Video Cartridge) แผ่นวิดีโอทัศน์มีลักษณะคล้ายแผ่นเสียง ต่างกันตรงที่ว่าแผ่นวิดีโอทัศน์สามารถบันทึกข้อมูลได้ทั้งตัวอักษร ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และเสียงด้วยระบบสัญญาณแบบดิจิทัล และอ่านข้อมูลด้วยแสง มีหลายชนิด เช่น แผ่นวิดีโอทัศน์ระบบเลเซอร์ (Laser Vision) ทำด้วยพลาสติกบางเคลือบด้วยผงอะลูминัม แล้วฉบับด้วยแลคเคลอร์แข็งมันเป็นประกาย มี 2 ขนาดคือ 8 และ 12 นิ้วและแผ่นคอมแพคต์ดิสก์ (Compact Disc/CD) ซึ่งมีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า Optical Disc หรือ Laser Disc มีความหนา 1.2 มม. ขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 12 ซ.ม. (5 นิ้ว) มีชื่อเรียก เป็นการเฉพาะตามลักษณะการบันทึกข้อมูลได้บนแผ่นได้มากขึ้น และมีลักษณะพิเศษคือให้คุณภาพของภาพและเสียงสูง

3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Media) เป็นสื่อการเรียนการสอนที่เกิดจากวิวัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโทรคมนาคม การใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการเรียนการสอนจะออกมาในลักษณะของสื่อประสม หรือมัลติมีเดีย (Multimedia) แสดงผลออกมาหลายรูปแบบตามที่โปรแกรมไว้ เช่น มีเสียง เป็นภาพเคลื่อนไหว สามารถให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์ ปัจจุบันสื่อประเภทนี้มีลักษณะดังนี้

3.1 บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (Computer Assisted Instruction : CAI) เป็นซอฟแวร์ทางการศึกษาชนิดหนึ่ง ออกแบบโดยคำนึงว่าคอมพิวเตอร์เป็นสื่อที่สามารถช่วยให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้และมีผลการตอบสนองได้รวดเร็วกว่าสื่อประเภทอื่น ยกเว้นสื่อบุคคล ลักษณะ

เป็นบทเรียนที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นตัวนำเสนอเนื้อหาและกิจกรรมการเรียน ส่วนใหญ่จะให้ผู้เรียนเรียนด้วยตนเองเป็นหลัก มีการโต้ตอบกันระหว่างผู้เรียนกับเครื่องคอมพิวเตอร์ ในแต่ละบทเรียนจะมีตัวอักษร ภาพกราฟิก ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และมีเสียงประกอบ ปัจจุบันนำมาใช้ในการเรียนการสอนวิชาต่างๆ เช่น สังคมศึกษา ศิลปศึกษา วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ ภาษาไทย ภาษาต่างประเทศ รวมทั้งวิชาคอมพิวเตอร์

3.2 สื่อการเรียนการสอนบนเครือข่าย เป็นเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางการเรียนรู้ที่รู้กันในนาม อีเลิร์นนิ่ง (E-learning) ซึ่งเป็นแนวโน้มที่เกิดขึ้นทั่วโลก ในต่างประเทศกระแสการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ตได้รับความนิยมสูงมาก โดยผู้เรียนสามารถออนไลน์ทั่วโลก เป็นการเรียนตลอดชีวิตที่สามารถเข้าไปศึกษาหากความรู้ได้ตลอดเวลา

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

3.4 วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Journals) หมายถึงวารสารรูปแบบใหม่ที่มีการจัดเก็บ บันทึก และเผยแพร่ในรูปของแฟ้มคอมพิวเตอร์ (สื่อดิจิทัล) และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีกำหนดออกแน่นอน สามารถเข้าถึงหรือสืบค้นได้โดยการสั่งซื้อหรืออบรมรับเป็นสมาชิกจากฐานข้อมูลออนไลน์หรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือจากฐานข้อมูลซึ่งรองรับ

3.5 ฐานข้อมูล (Database) คือมวลสารสนเทศที่ความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันมักจัดเก็บสะสมไว้ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ในรูปของแฟ้มข้อมูล มีวัตถุประสงค์เพื่อการใช้งานได้หลายด้าน โดยมีชุดคำสั่งระบบจัดการฐานข้อมูลทำหน้าที่ควบคุมการจัดการใช้ฐานข้อมูล

บุคลากรผู้ให้บริการ

1. คุณสมบัติของผู้ให้บริการ

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

1. เป็นผู้ที่เข้าใจ ยอมรับวิธีการทำงานที่เปลี่ยนไปองค์กร และต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ มีทักษะทันต่อความท้าทายของวิทยาการ และเทคโนโลยีต่าง ๆ ด้วย

2. ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกับบุคลากรอื่น ๆ ในองค์กรเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปด้วยดี

3. เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์กับทุกคน ซึ่งจะทำให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สมชาย กิจยรรยง (2555 : 71) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของการผู้ให้บริการไว้ดังนี้
1. รักงานบริการ คือ มีชีวิตจิตใจที่ชอบการบริการ ขอบช่วยเหลือ ดูแล ปกป้อง คุ้มครองให้ผู้ใช้บริการอบอุ่นใจ
 2. รู้งานรู้หน้าที่ คือ มีความรู้ในรายละเอียดวิธีการปฏิบัติงานและรู้รอบในเรื่องงาน ของตัวเองและใกล้เคียง
 3. มีความกระตือรือร้น คือ มีความคล่องตัวในการให้บริการช่วยเหลือดูแล หรือเอาใจ ใส่ด้วยความทั้งหมดและกระตือรือร้น
 4. ความอดทน สนใจ คือ เป็นผู้ที่บริการให้กับผู้ใช้บริการด้วยความอดทนต่อสภาพ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ เช่น อดทนต่อการตำหนิ ต่อว่า ร้องเรียน หรือคำบ่น เป็นต้น
 5. มีอัธยาศัยไม่ตรี คือ เป็นผู้ที่มีหูไวต่อไวในการบริการ เพื่อให้บริการด้วยมิตรภาพที่ดี ซึ่งเราจะต้องรู้จักสังเกต หรือสอบถามปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ
 6. มีความยืดหยุ่น แจ่มใส คือ เป็นผู้ที่มีความร่าเริง สดใสในการที่จะให้บริการ ด้วย บรรยายกาศที่ดี และมีความราบรื่น
 7. มีไหวพริบ ปฏิภาณ คือ ต้องรู้จักแก้ไขปัญหา และปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ จาก ผู้ใช้บริการที่เราไม่คาดว่าจะเกิดขึ้น
 8. ประสานงานเป็นเลิศ คือ ความสัมฤทธิ์ผลในการบริการเกิดจากเพิ่มงานที่มีการ ประสานงานให้เป็นเลิศ จากตัวบุคคลจากแผนกหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องซึ่งต้องสัมพันธ์กัน
 9. เกิดความจำจำ โดยส่วนใหญ่ใช้ข้อมูลจากการบันทึกเอกสารหรือคอมพิวเตอร์ รวบรวมข้อมูล หรือช่วยจำแทนเรา
 10. น้ำใจดงาม ซึ่งบางองค์กรตั้งเป็นวัฒนธรรมหรือคำขวัญในการบริการที่สร้างน้ำใจ ให้กับผู้ใช้บริการ
2. การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ
- การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้น ผู้ปฏิบัติงานทุกท่านทุกส่วนงานควรดำเนินงานดังนี้
- อีน ๆ อีก ดังนี้ (มหาวิทยาลัยมหิดล. 2555 : 13-14)
1. ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตน รับผิดชอบที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ในเรื่องของสินค้าที่ นำเสนอประวัติองค์กร ระเบียบ นโยบายและวิธีการต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อมีให้เกิดความผิดพลาด เสียหาย และ ต้องขวนขวยหากความรู้จาก เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ
 2. มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมี ความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าบริการอย่างไรจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายาม

นำมาคิดสร้างสรรค์ ให้เกิดบริการ ที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ มากยิ่งขึ้น

3. ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ช่วยเหลือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ในการช่วยเหลือผู้รับบริการ

4. ต้องมีกิริยาวาจาสุภาพ (Manner) กิริยาวาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิดความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

5. ต้องมีความคิดสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้นไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการจึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิรูปงานบริการได้ดี

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

7. ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาระดับด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า

8. มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการ เป็นผู้ให้จังหวัดที่มีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอยู่ในกรอบบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

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

3. การปฏิบัติตนในการให้บริการ

3.1 ทางกาย ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาหารกระปรี้กระเปร่า ไม่ร่างเงาหวานน้ำ เชื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระซับกระเฉง กระซุ่มกระชวน หน้าตาสดใส หัวผิวมีให้เรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุ้ง หรือหัวยุ่งเป็นกระเชิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้ หรือทักทาย

เหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

3.2 ทางว่าจ้า ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีทางเสียง มีคำานรับ เหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำทำหน้า อาจพูดหวานย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เข้าฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายนิ่งของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำ เหมาะสม

3.3 ทางเจ ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพับปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน แต่มาเรียกร้องต้องการนั้น ต้องการนี้ ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสามารถทำงาน เศร้าซึม เปื่อยหน่ายหรือเซ็ง

สถานที่และลักษณะความสะอาด

ประกาศทบทวนมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ได้กำหนดด้านอาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไว้ว่า ควรตั้งอยู่ในที่สะอาดกว้าง敞亮 สำหรับผู้ใช้ มีสัดส่วนเป็น เอกเทศ มีเนื้อที่สำหรับเก็บทรัพยากรสารสนเทศอย่างเพียงพอ และเหมาะสมกับลักษณะของทรัพยากรสารสนเทศ ขนาดของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และเนื้อที่ในส่วนต่าง ๆ ควรคำนึงถึงจำนวนนักศึกษา จำนวนบุคลากร และเนื้อที่ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติการของบุคลากร ตลอดจนจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งการคิดคำนวนเนื้อที่ห้องสมุดจะรวมถึงเนื้อที่สำหรับจัดเก็บและบริการสืบต่อ ที่ต้องใช้เทคโนโลยีประเภทต่างๆ ของห้องสมุดด้วย

1. การสร้างอาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรคำนึงถึงความต้องการในการใช้ เนื้อที่ในอนาคต และได้รับการออกแบบอย่างเหมาะสมและถูกต้องตามมาตรฐานการก่อสร้างอาคาร อุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในตัวอาคาร ควรให้เหมาะสมกับลักษณะงาน และภาระหน้าที่ ทั้งนี้ ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต้องเป็นผู้หนึ่งในคณะกรรมการดำเนินการจัดสร้างและตรวจสอบ อาคาร

2. ครุภัณฑ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ควรออกแบบให้ได้มาตรฐาน
3. พื้น เพดาน และผนังอาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรประกอบด้วยวัสดุเก็บเสียง
4. อาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีระบบควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่าง และระบบป้องกันสาธารณภัย อย่างเหมาะสมและได้มาตรฐานเพื่อป้องกันและ บำรุงรักษา ทรัพยากรห้องสมุดมีให้เกิดการชำรุดเสียหายก่อนเวลาอันสมควร

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

6. สูตรสำหรับคำนวนจำนวนเนื้อที่ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

6.1 เนื้อที่สำหรับผู้ใช้

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

(2) จำนวนเนื้อที่สำหรับวางอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์สำหรับผู้ใช้ ควรมีเนื้อที่ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 25 ของจำนวนที่นั่งในห้องสมุด

6.2 เนื้อที่สำหรับเก็บหนังสือและสารสารเรียบเล่ม

- 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
- ทั้งนี้ควรจะเตรียมเนื้อที่สำหรับทรัพยากรสารสนเทศที่จะเพิ่มขึ้น ในอนาคตด้วย

6.3 เนื้อที่สำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

เนื้อที่สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากร สำหรับการให้บริการจัดวางเอกสาร การทำงาน เครื่องมือ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่นๆ ให้คิดเนื้อที่เป็น 1 ใน 8 ส่วนจากเนื้อที่รวมทั้งหมดของเนื้อที่สำหรับผู้ใช้ และเนื้อที่สำหรับจัดเก็บหนังสือ

ประกาศสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระราชนิปัฐม์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยาม บรมราชกุมารี เรื่อง มาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2549 ได้กล่าวไว้ใน หมวด ๖ อาคาร สถานที่และครุภัณฑ์ อาคาร สถานที่ห้องสมุดควรตั้งอยู่บริเวณศูนย์กลางชุมชน มีการออกแบบอย่างเหมาะสมตามมาตรฐาน ทางสถาปัตยกรรมและวิศวกรรม บุคลากรห้องสมุดมีส่วนร่วมในการออกแบบ โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ให้บริการและผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายและการขยายพื้นที่ในอนาคต ควรมีพื้นที่ปฏิบัติการและพื้นที่บริการด้านเทคโนโลยี ห้องเก็บวัสดุอุปกรณ์ ห้องน้ำและอื่นๆตามความเหมาะสม ครุภัณฑ์ห้องสมุดควรได้มาตรฐานและเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานและการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ มีระบบควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่าง เสียง ระบบป้องกันสาธารณสุขอย่างเหมาะสมและได้มาตรฐาน เพื่อป้องกันและบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศให้เกิด ชำรุดเสียหายก่อนเวลาอันสมควร

การประชาสัมพันธ์

1. ความหมายของการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์ เป็นวิธีการสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นที่รู้จัก นักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญด้านการประชาสัมพันธ์หลายท่านได้ให้คำจำกัดความ หรือความหมายของการประชาสัมพันธ์ไว้ดังนี้

นางลักษณ์ สุทธิวัฒนพันธ์ (2545 : 18) ให้ความหมายว่า การประชาสัมพันธ์ เป็นการดำเนินงานอย่างมีระบบแบบแผนและมีการกระทำอย่างต่อเนื่องกันไป เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างสาธารณะกับหน่วยงานขององค์กรด้วยวิธีที่ประชาชนยอมรับและมีการติดต่อไปมาทั้งสองฝ่าย การประชาสัมพันธ์ จะเป็นการกระทำ คำพูด หรือสถานการณ์ใด ๆ ที่มีอิทธิพลในการซักจุ่งให้ประชาชนเห็นด้วย ช่วยเหลือสนับสนุน

เสรี วงศ์มนษา (2546 : 9) ได้ให้ความหมาย การประชาสัมพันธ์ คือ การกระทำทั้งสิ้น ทั้งหลาย ทั้งปวง ที่เกิดจากการวางแผนล่วงหน้าในการที่จะสร้างความเข้าใจกับสาธารณะที่เกี่ยวข้อง เพื่อก่อให้เกิดทัศนคติที่ดี ภาพพจน์ที่ดี อันจะนำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีระหว่างหน่วยงานและสาธารณะที่เกี่ยวข้อง ก่อให้เกิดการสนับสนุนและความร่วมมือกันเป็นอย่างดี

พิรยา หาญพงศ์พันธ์ (2550 : 51) ได้ให้ความหมาย การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับประชาชน เป็นความพยายามขององค์กรที่จะได้รับความสนับสนุนความร่วมมือจากประชาชน โดยการสร้างศรัทธา ความเชื่อถือ ความเข้าใจ เพื่อให้ประชาชนยอมรับ และสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

ไพบูลย์ ภูล工作作风 (2551 : 2) ได้ให้ความหมาย การประชาสัมพันธ์ หมายถึง รูปแบบหนึ่งของการติดต่อสื่อสารเพื่อถ่ายทอดเรื่องราวข่าวสาร ทั้งที่เป็นข้อเท็จจริงและข้อคิดเห็น จากสถาบัน หรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งไปสู่กลุ่มประชาชนเป้าหมาย โดยมีการวางแผน กำหนดวัตถุประสงค์ และดำเนินการเพื่อบอกกล่าวให้ทราบ เพื่อชี้แจงให้เข้าใจถูกต้อง อันเป็นการสร้างเสริมและรักษาความสัมพันธ์ ที่ดีตลอดจนเพื่อสร้างชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี อันจะนำไปสู่การสนับสนุนและการได้รับความร่วมมือจากกลุ่มประชาชนเป้าหมาย

สรุปได้ว่า การประชาสัมพันธ์ คือ การสร้างความเข้าใจ ทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรกับประชาชน โดยมีการวางแผนอย่างรอบคอบและมีการกระทำอย่างต่อเนื่อง เป็นการส่งเสริมบริการขององค์กร สร้างสรรค์และสร้างไว้ซึ่งความเข้าใจอันดีร่วมกันระหว่างหน่วยงานกับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดการยอมรับส่งเสริมให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่วางไว้

2. ประเภทของการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์ โดยปกติทั่วไปจะนึกถึงภาพโดยรวม คือ การท่องค์การสนับสนุนให้มีกลวิธีในการสื่อสารความเข้าใจ การยอมรับ และความร่วมมือระหว่างองค์การกับสาธารณะ นั้นคือ การสื่อสารภายในออก และเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามขั้นตอน จำเป็นต้องมีการสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับเจ้าหน้าที่และระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันเอง ประเภทของการประชาสัมพันธ์ แบ่งโดย วิรัช ลภิรัตนกุล (2546 : 153) ดังนี้

2.1 การประชาสัมพันธ์ภายใน (internal public relations) คือการสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มคนภายในสถาบันเอง อันได้แก่กลุ่มเจ้าหน้าที่ เสมียน พนักงาน ลูกจ้าง รวมตลอดจนถึงนักการการโรง คนขับรถ ภายในองค์การสถาบันให้เกิดมีความรักใคร่กลมเกลียว สามัคคีกัน ในหมู่เพื่อนร่วมงาน รวมทั้งด้านการเสริมความเชื่อถือ ความเข้าใจ เพื่อให้ประชาชนยอมรับ และสนับสนุนการดำเนินงานขององค์การ ซึ่งจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการทำงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย สร้างขวัญและความรักใคร่ผูกพัน จรรยาบรรณดีต่อหน่วยงาน

การประชาสัมพันธ์ภายในจึงมีความสำคัญมาก องค์การสถาบันจะดีไปไม่ได้เลย หากการประชาสัมพันธ์ภายในองค์การสถาบันยังไร้ประสิทธิภาพ เพราะความสัมพันธ์อันดีภายในหน่วยงานจะมีผลสะท้อนไปกับการสร้างความสัมพันธ์ภายนอกด้วย และการสร้างความสัมพันธ์อันดีภายในหน่วยงานยังเอื้ออำนวยให้การบริหาร และการดำเนินงานขององค์การสถาบันเป็นไปด้วยความราบรื่น คล่องตัว และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการที่พนักงาน ลูกจ้างภายในสถาบันมีความเข้าใจในนโยบาย และการดำเนินงานของสถาบันเป็นอย่างดี ก็จะเป็นกำลังสำคัญในการสร้างประสิทธิภาพแก่การประชาสัมพันธ์ภายนอกด้วย สาหรับสื่อและเครื่องมือที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ภายในนั้น อาจใช้การติดต่อสื่อสารด้วยวาจา แบบชี้ช่อง หรืออาจใช้สื่อพิมพ์ภายนอกองค์การช่วย เช่นหนังสือเวียน จดหมาย ข่าวภายใน วารสารภายใน เป็นต้น

2.2 การประชาสัมพันธ์ภายนอก (external public relations) คือการสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนภายนอกกลุ่มต่าง ๆ อันได้แก่ประชาชนทั่วไป และประชาชนที่องค์การสถาบันเกี่ยวข้อง เช่น ผู้นำความคิดเห็น ผู้นำในท้องถิ่น ลูกค้า ผู้บริโภค รวมทั้งชุมชนละแวกใกล้เคียง ฯลฯ เพื่อให้กลุ่มประชาชนเหล่านี้เกิดความรู้ ความเข้าใจในตัวสถาบัน และให้ความร่วมมือแก่สถาบันด้วยดี และโดยที่การประชา-สัมพันธ์ภายนอกจะต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนที่มีกลุ่มขนาดใหญ่ หรือจำนวนมาก จึงอาจใช้เครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ เช่นมาช่วยเผยแพร่ กระจายข่าวสู่สาธารณะด้วยกัน ให้แก่ สื่อมวลชน เช่นหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ เป็นต้น ซึ่งปัจจุบันองค์การสถาบันต่าง ๆ ก็นิยมใช้เครื่องมือสื่อสารมวลชนเหล่านี้เข้าช่วยในการประชาสัมพันธ์ภายนอกอย่างแพร่หลาย

4. สื่อประชาสัมพันธ์

สื่อประชาสัมพันธ์เป็นตัวกลางหรือพาหนะที่นำข่าวสารจากหน่วยงานไปสู่ประชาชน กลุ่มเป้าหมาย หากไม่มีสื่อ การส่งข่าวสารเพื่อการประชาสัมพันธ์จะไม่มีประสิทธิภาพ หรืออาจจะไม่

เกิดขึ้นได้โดย วิเคราะห์ความสำคัญของสื่อดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชานิเทศศาสตร์. 2546 : 221)

1. ถ่ายทอดข่าวสารประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ เพื่อให้ประชาชนได้รู้จักได้ทราบความก้าวหน้าและกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน
2. ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง จุดมุ่งหมายสำคัญของการประชาสัมพันธ์คือสร้างความนิยมหรือสร้างภาพพจน์ที่ดีแก่หน่วยงาน
3. เสริมสร้างความนิยมและภาพพจน์ที่ดีแก่หน่วยงาน
4. ให้ความบันเทิงแก่ประชาชน
 - 4.1 ประเภทของสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์

บานชีน ทองพันชั่ง (2534 : 23-31) แบ่งชนิดของสื่อการประชาสัมพันธ์ ห้องสมุดได้ดังนี้

 1. สื่อคำพูด เป็นสื่อดั้งเดิมที่นำมาใช้เป็นสื่อในการติดต่อสื่อสาร เป็นสื่อที่ให้ความหมายได้อย่างชัดเจน เหมาะที่จะใช้กับเรื่องสั้น ๆ ง่าย ๆ ข้อความสั้นตรงไปตรงมาสื่อคำพูดมีข้อดีคือเป็นสื่อที่ไม่ต้องลงทุนหรือเป็นสื่อที่เสียค่าใช้จ่ายถูกที่สุด ห้องสมุดสามารถนำสื่อชนิดนี้มาใช้ในการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดได้ดังนี้
 - 1.1 การพับปับพูดจาธรรมชาติ คือ บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุดติดต่อกับพูดคุยกับคนในสังคมโดยใช้คำพูดเพื่อการเผยแพร่ข่าวสารความรู้ เรื่องเกี่ยวกับห้องสมุดไปสู่บุคคลที่พับปะ
 - 1.2 การจัดตั้งหมวด “ติดต่อ-สอบถาม” ด้านแรกที่ผู้เข้ามาติดต่อกับห้องสมุดนั้นบางครั้งไม่ทราบว่าห้องสมุดเป็นอย่างไร จะติดต่อที่ไหน หรืออาจรู้สึกกลัว ถ้าหากพบบ้ายบอกว่า “ที่ติดต่อ-สอบถาม” จะทำให้รู้สึกโล่งใจที่จะเข้าไปในห้องสมุด นอกจากนี้ห้องสมุดควรจะมีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งผู้ใช้ห้องสมุดสามารถจะติดต่อสอบถามได้ทั้งทางโทรศัพท์และติดต่อกับคุยกันด้วยตนเอง
 - 1.3 การจัดปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด จัดว่าเป็นสื่อคำพูดในการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดได้โดยบรรณารักษ์พูดให้นักเรียน นักศึกษาที่เริ่มเข้าเรียนในสถาบันการศึกษา ในช่วงเปิดเทอมใหม่ หรือในโอกาสสำคัญต่าง ๆ นักเรียนและนักศึกษาใหม่จะได้รู้จักคุ้นเคยกับห้องสมุดได้เร็วและมากยิ่งขึ้น เป็นการชี้แจงวิธีการใช้ห้องสมุด อธิบายกฎ ระเบียบและข้อบังคับของห้องสมุด เป็นการเชิญชวนให้เข้ามาใช้บริการต่าง ๆ ของห้อง-สมุด และเป็นการซักจุ่งให้สนใจต่อการอ่านหนังสือ และศึกษาค้นคว้ามากขึ้น
 - 1.4 การนำชุมชนห้องสมุด ในกรณีที่มีผู้มาเยี่ยมชมห้องสมุด เป็นการแนะนำห้องสมุด นับว่าเป็นการใช้สื่อคำพูดเพื่อการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดโดยไม่ต้องลงทุน

1.5 การแสดงปาฐกถา การอภิปราย หรือการโต้ท้วาที ห้องสมุดสามารถนำมาใช้เป็นสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ได้ โดยการเชิญนักพูดเก่ง ๆ มีความรู้เกี่ยวกับหนังสือ หรือเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุด หรือบรรณาธิการข้อมูลจากเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับสาขาวิชาที่จะพูดนั้น ๆ

1.6 การเล่าเรื่องจากหนังสือ หรือการเล่านิทาน ส่วนมากมักจะจัดเป็นบริการในห้องสมุดประชาชน หรือห้องสมุดโรงเรียน โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะใช้เป็นสื่อจูงใจให้เด็กและผู้ใช้ห้องสมุดเกิดความอยากรู้นและสนใจหนังสือ

2. สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นสื่อที่มีลักษณะความมั่นคงถาวร เป็นหลักฐาน ไม่เลื่อนลอย
ผู้รับสารสามารถควบคุมการรับสารได้ตามความพอดี ผู้ส่งสารมีโอกาสใช้ความคิด ศิลปะและเทคนิค^{เพื่อ}ชักจูงเรียกร้องความสนใจโดยอาศัยการจัดและพิมพ์เป็นสำคัญ ซึ่งห้องสมุดสามารถจะผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดได้ดังนี้

2.1 โปสเตอร์ หรือภาพโฆษณา การจัดทำโปสเตอร์นั้นมักจะทำเพื่อต้องการย้ำหรือไม่ต้องการให้ลืม ดูแล้วจำได้นานและต้องอาศัยการดูบ่อย ๆ ห้องสมุดอาจใช้เป็นสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ โดยการทำเป็นภาพประกอบข้อความ หรือมีข้อความล้วน ๆ เกี่ยวกับสิ่งที่ห้องสมุดต้องการจะบอกข่าว ประกาศข้อความหรือแจ้งข้อความให้แก่ผู้พบริห์น โปสเตอร์ เป็นการเผยแพร่ร้อย่างกว้างขวาง ส่วนการพิมพ์ หรือการเขียนโปสเตอร์ของห้องสมุดนั้น ควรให้ดึงดูดสายตาผู้พบริห์นให้มากที่สุด โดยใช้ศิลปะในการจัดวางภาพและเขียนตัวอักษร ถ้อยคำ และสีที่ใช้เขียนตัวอักษร ควรให้ผู้อ่านเกิดความสนใจ ข้อความประกอบจะต้องสั้นกระชัด เข้าใจง่าย มีความหมายให้สอดคล้องกับภาพประกอบและให้ตรงจุดมุ่งหมายว่าห้องสมุดต้องการจะประชาสัมพันธ์อะไร

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

2.3 จุลสาร เป็นหนังสือเล่มเล็ก ๆ ขนาดต่าง ๆ กัน มีลักษณะเป็นเล่มปกอ่อน แต่ละเล่มมีเพียงเรื่องเดียว หรืออาจมีลักษณะเป็นแผ่นพับ เนื้อเรื่องเขียนไม่ละเอียดนัก แต่เป็นเรื่องที่อยู่ในความสนใจ ภายในเล่มอาจมีรูปภาพ ตาราง สก็ตติ แผนภูมิ แผนที่ หรืออย่างใดอย่างหนึ่งประกอบ ในส่วนของห้องสมุดสามารถจัดทำจุลสารเพื่อใช้เป็นสื่อการประชาสัมพันธ์ได้ในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ภารกิจการที่มีอยู่ในห้องสมุดและการจัดกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ของห้องสมุด

2.4 วารสาร เป็นสิ่งพิมพ์ที่มีเนื้อหาและขอบเขตที่กว้างกว่าข่าวสาร หรือสารแจ้งข่าว เพราะเนื้อหาจะเน้นที่บุคลากรเป็นสำคัญและมีเนื้อหาลักษณะอื่นประกอบ ห้องสมุดสามารถใช้วารสารเป็นสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ได้ ทั้งกลุ่มภายในและกลุ่มภายนอกห้องสมุด หรือห้องสมุดอาจใช้

วารสารอื่นเป็นสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดได้ในกรณีที่ห้องสมุดไม่ได้จัดทำขึ้นเอง โดยการส่งบทความหรือข่าวสารกิจกรรมและข่าวสารบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดไปลงในวารสารนั้น ๆ

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

2.6 หนังสือพิมพ์ ห้องสมุดอาจใช้หนังสือพิมพ์เป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์ ห้องสมุดได้แม้ว่าห้องสมุดจะไม่ได้จัดทำขึ้นเอง เป็นการสื่อเรื่องราวต่าง ๆ ของห้องสมุดออกไปสู่กลุ่มคนภายนอกการห้องสมุด

2.7 สิ่งพิมพ์ในรูปแบบอื่น ๆ ได้แก่ หนังสือรายปี หนังสือแนะนำห้องสมุด

3. สื่อทางเสียง เป็นสื่อคาบูดโดยอาศัยเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ เช่น เสียงตามสายโทรศัพท์ วิทยุกระจายเสียง มีคุณสมบัติที่สำคัญ คือ สามารถเข้าถึงกลุ่มคนได้ทุกจุด ราคาถูก สร้างความสนุกสนานเพลิดเพลินไปด้วย ผู้รับสารสามารถจะรับได้อย่างรวดเร็วและมีความรู้สึกใกล้ชิดเหมือนกับพูดคุยกันอยู่ตรงหน้า เป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพกว้างไกล

4. สื่อภาพและแผ่นภาพ เป็นสื่อที่ผู้รับได้เห็นจริง ทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา เป็นการซักจุ่งให้คล้อยตามได้ง่ายกว่าสื่อประเภทอื่น ๆ เพราะจะได้เห็นภาพและบางครั้งจะได้เห็นทั้งภาพและได้ยินเสียงพร้อม ๆ กัน สื่อประเภทนี้ได้แก่ ภาพพยนตร์ โทรทัศน์ สไลด์ นิทรรศการ ห้องสมุดสามารถสื่อประเภทนี้มาใช้เพื่อการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดได้ดังนี้

4.1 การจัดนิทรรศการ คือ การแสดงผลงานสินค้า ผลิตภัณฑ์ หรือกิจกรรมให้คนทั่วไปได้ชม

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

4.3 ภาพนิ่งหรือสไลด์ การผลิตสไลด์เพื่อการประชาสัมพันธ์ห้องสมุดนั้น หมายความสำหรับห้องสมุดใหญ่ ๆ หรือห้องสมุดที่มีงบประมาณมากสำหรับการประชาสัมพันธ์ เพราะเป็นการลงทุนหลายอย่าง คือ ทั้งต้นทุนสุดการผลิตและผู้ผลิตจะต้องมีความรู้ความสามารถและต้องศึกษาอย่างถ่องแท้ในการผลิตสไลด์

4.4 โทรทัศน์ สื่อชนิดนี้มีคุณสมบัติที่เห็นจริง ทำให้เกิดความเลื่อมใส ศรัทธา ซักจุ่งให้คล้อยตามได้ง่ายกว่าสื่ออื่น เพราะให้ทั้งภาพและเสียงพร้อม ๆ กัน ห้องสมุดสามารถนำมาใช้เป็นสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ได้ทั้งด้านการประชาสัมพันธ์ภายนอกและภายในห้องสมุด การ

ประชาสัมพันธ์ภายในนั้น ห้องสมุดอาจจะมีระบบโทรทัศน์วิจารณ์ สำรวจห้องสมุด อาจจะส่งข่าวกิจกรรมต่าง ๆ โดยขออกรายการพิเศษ รายการสำรวจบุคคลสำคัญในวงการห้องสมุดหรือรายการสารคดี

4.5 ภารยนตร์ เป็นสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดอีกชนิดหนึ่ง ภารยนตร์ มีลักษณะบางอย่างเช่นเดียวกับโทรทัศน์ ต่างกันตรงที่ความเร็วและการเข้าถึงคนน้อยกว่าโทรทัศน์ ห้องสมุดอาจใช้เป็นสื่อในการประชาสัมพันธ์ได้ในด้านการให้การศึกษาสารคดีและความบันเทิง โดยการจัดรายการภารยนตร์เป็นประจำทุกสัปดาห์หรือทุกเดือนในห้องสมุด อย่างน้อยผู้ใช้ก็ต้องเข้ามาใช้ห้องสมุดก่อนที่จะเข้าชมภารยนตร์ นับว่าเป็นผลพลอยได้จากการฉายภารยนตร์

4.6 อินเทอร์เน็ต ได้มีการ-ประยุกต์ใช้อินเทอร์เน็ตมาใช้ในงานประชาสัมพันธ์ โดยนาเออเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาช่วยเป็นแนวทางที่จะสามารถแก้ไขปัญหาการกระจายข่าวสารได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่ช่วยให้สามารถแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างกันได้ง่ายและกว้างขวาง เพราะมีการเชื่อมโยงทั่วโลก อีกทั้งในกระแสสังคมโลกกว้าง คนรุ่นใหม่ที่สนใจและไฟหาน การเรียนรู้จากอินเทอร์เน็ตมีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อย ๆ เพราะว่าในอินเทอร์เน็ตมีข้อมูลที่สามารถแสวงหาได้ทุกเรื่องทั้งจากในและนอกประเทศทั่วโลก การแพร่หลายของอินเทอร์เน็ตมีใช้เพียงแค่ในวงการความบันเทิงของวัยรุ่นหนุ่มสาวเท่านั้น ในแวดวงการประชาสัมพันธ์ของธุรกิจ และองค์กรสถาบันต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ เอกชน และรัฐวิสาหกิจ ต่างก็ตื่นตัวในเรื่องนี้เป็นอย่างมาก บริการในอินเทอร์เน็ตมีหลากหลายสามารถแบ่งออกได้ดังต่อไปนี้

- 1. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์
- 2. จดหมายข่าวจดหมายเวียน
- 3. การเข้าใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ระยะไกล
- 4. การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล
- 5. บริการค้นหาแฟ้มข่าวสาร
- 6. กลุ่มข่าว
- 7. ໂກເຟວ່າ
- 8. ເວຍສ
- 9. ເວີລົດ ໄວດ ເວັບ
- 10. การสนทนาทางเครือข่าย
- 11. การค้นหาที่อยู่
- 12. වරසට ແລະ ຂ່າວອີເລັກທຣອນິກສ
- 13. ແກມຄອມພິວເຕອນ

จากบริการทางอินเทอร์เน็ตที่กล่าวมาทั้งหมด เป็นบริการที่ได้รับความนิยมมากที่สุด และในปัจจุบันองค์กรสถาบันต่าง ๆ ได้มีการทำการประชาสัมพันธ์หน่วยงานของตนเองบนหน้าจอกомพิวเตอร์

และส่งไปลงยังเครือข่ายของอินเทอร์เน็ตในบริการนี้ด้วยเช่นกัน หรือที่เราเรียกว่าการทำเว็บไซต์ของตนเอง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการรุดหน้าของการประชาสัมพันธ์ได้เป็นอย่างดี

บริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สำนักวิทยบริการ มีจิกรรมจัดบริการต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน และเอื้อต่อการเรียนรู้ของนิสิตและผู้ใช้บริการดังนี้

1. บริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย เป็นบริการที่ให้ความช่วยเหลือแก่อาจารย์ นักวิจัยและนิสิตในระดับปริญญาโท และปริญญาเอก ในการศึกษาค้นคว้าและเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ได้แก่

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

Mendeley

- อบรมการสืบค้นสารสนเทศ

2. บริการอ่านและใช้ทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิทยบริการได้จัดตั้งบริเวณสำหรับนั่งอ่านและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และสื่อโสตทัศน์ต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างบรรยากาศการเรียนรู้สำหรับผู้ใช้บริการ มติใจเก้าอี้สำหรับบริการนั่งอ่านหนังสือ

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

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

5. บริการยืม-คืนด้วยเครื่องอัตโนมัติ สำนักวิทยบริการได้จัดเครื่องบริการยืมอัตโนมัติ ด้วยตนเอง ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการยืมหนังสือด้วยตนเองได้หลายเล่มพร้อมกันได้สะดวก รวดเร็ว และช่วยลดปัญหาเรื่องการรอนาน

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

7. บริการหนังสือสำรอง เป็นบริการพิเศษสำหรับอาจารย์ที่เปิดสอนรายวิชาต่าง ๆ ในแต่ละภาคการศึกษา สามารถสั่งหนังสือ ภายในสำนักวิทยบริการ เพื่อจัดเป็นหนังสือสำรองให้นิสิตทุกคนที่เรียนได้อ่าน โดยนิสิตสามารถยืมได้เพียง 1 วัน เพื่อหนังสือจะหมุนเวียนได้รวดเร็วขึ้น ติดต่อขอใช้บริการได้ที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน

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

9. บริการเรียกคืนหนังสือ กรณีหนังสือที่ผู้ใช้บริการต้องการใช้ด่วนแต่มีผู้ใช้คนอื่นยืมไปแล้วมีกำหนดส่งเป็นระยะ เวลานาน สำนักวิทยบริการมีบริการเรียกคืนหนังสือรายการนั้น ๆ ให้หากผู้ใช้บริการมีความจำเป็นใช้เร่งด่วน ติดต่อได้ที่เคาน์เตอร์บริการยืมคืน

10. บริการยืมระหว่างห้องสมุด ในกรณีที่ผู้ใช้บริการต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่มีในสำนักวิทยบริการ ผู้ใช้สามารถขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด โดยสำนักวิทยบริการได้ร่วมมือกับห้องสมุดและสถาบันอื่น ๆ ในประเทศและต่างประเทศ ในการขอทำสำเนาและจัดส่งเอกสารให้กับผู้ใช้บริการซึ่งมีบรรณารักษ์ให้คำแนะนำและดำเนินการให้โดยเฉพาะ

11. บริการตู้รับคืนหนังสือด้วยตนเอง (Book Drop) เป็นบริการที่เพิ่มประโยชน์ และความสะดวก รวดเร็วให้กับผู้ใช้บริการที่ยืมหนังสือ ให้สามารถคืนได้ด้วยตนเองตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ ลักษณะของเครื่องจะเหมือนกับตู้รับคืนหนังสือອอกเวลาแบบเดิมแต่จะมีความพิเศษ คือ จะมีระบบอ่านคืนเข้าสู่ระบบห้องสมุดอัตโนมัติทันทีเมื่อคืนหนังสือโดยระบบนี้จะติดตั้งไว้ที่หน้าสำนักวิทยบริการ ทั้ง 3 หน่วยบริการ

12. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการในการสืบค้นสารสนเทศและการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ รวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ โดยมีบรรณารักษ์รับข้อคำถามและแนะนำการใช้บริการให้แก่ผู้ใช้บริการ

13. บริการฐานข้อมูลออนไลน์ จำนวน 23 ฐานข้อมูล และฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ 6 ฐาน

14. บริการ Internet สำนักวิทยบริการได้จัดสำหรับบริการ Internet ที่มีคอมพิวเตอร์สามารถเชื่อมต่อเครือข่ายอินเตอร์เน็ตให้บริการนิสิต และบุคลากรของมหาวิทยาลัย

ในการสืบค้นสารสนเทศ นอกเหนือไปบริการห้องฝึกอบรมและปฏิบัติการสำหรับการอบรมโครงการต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการ

15. บริการ Digital Collection สำนักวิทยบริการได้จัดทำสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตผู้ใช้บริการสามารถเข้าสืบค้นตลอดจนเรียกดู รายการสารสนเทศได้โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ สำหรับรายการสารสนเทศที่สำนักวิทยบริการได้จัดทำให้บริการได้แก่ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ สื่อภาพและเสียงอิเล็กทรอนิกส์ และกุญแจค

16. บริการ Information Resources Delivery Service (IRDS) คือ บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่ผู้ใช้บริการ ต้องการจากสำนักวิทยบริการ หน่วยบริการตามเรียง และสำนักวิทยบริการหน่วยบริการศรีสวัสดิ์ เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ โดยผู้ใช้ไม่ต้องเดินทางไปติดต่อymเอกสารที่ต้องการจากห้องสมุดที่มีทรัพยากรสารสนเทศนั้น ๆ ด้วยตนเอง เพียงแค่ขอรับเอกสารที่สำนักวิทยบริการ จัดส่งมาให้ตามที่ผู้ใช้ระบุสถานที่รับทรัพยากรสารสนเทศ

17. บริการวิชาการแก่ชุมชน คือ บริการที่นำสารสนเทศออกให้บริการแก่ชุมชน ในห้องถินเพื่อให้ประชาชนในชุมชนนำสารสนเทศไปประยุกต์ใช้ในการดำรงชีวิต สามารถพัฒนาตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคม ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ทำให้เป็นทรัพยากรกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ สำนักวิทยบริการมุ่งเน้น ที่จะจัดเป็นแหล่งกลางในด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชนในทุกรูปแบบ โดยยึดหลักการใช้ทรัพยากร่วมกัน การใช้เทคโนโลยีมาพัฒนาการบริการ เพื่อพัฒนาการบริการชุมชน ให้ชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีสืบไป

18. บริการสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จัดให้บริการสารสนเทศประเภททั่วไป ตีพิมพ์และบริการต่าง ๆ ดังนี้ บริการชุดศึกษาวิธีทัศน์เพื่อการศึกษา บริการชุดการศึกษา เทปบันทึกเสียง บริการชุดศึกษาเสียงดิจิทัล บริการห้องศึกษารายบุคคล บริการเครื่องอ่านไมโครฟิช บริการชุดคอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย บริการห้องศึกษารายการโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม บริการสำเนารายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษา บริการห้องประชุมสัมมนา โดยจัดให้บริการ ณ ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park อาคารวิทยบริการ B ชั้น 1 และชั้น 2

19. บริการจดหมายเหตุและสารสนเทศมหาวิทยาลัย ให้บริการจดเก็บ รวบรวม ประวัติมหาวิทยาลัย ประวัติอธิการบดีและผลงาน ผู้ที่ได้รับรางวัลพระธาตุนາฏอนคงคำ ผู้ที่ได้รับรางวัลดุษฎีบัณฑิตกิตติมศักดิ์ ฐานข้อมูลจดหมายเหตุและสารสนเทศมหาวิทยาลัย ห้องแสดงนิทรรศการ รวมทั้งเอกสารที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์จดเก็บทั้งรูปสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อดิจิทัล โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาจัดการโดยให้บริการที่ชั้น 4 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สืบค้นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้ที่ <http://copper.msu.ac.th/archives2/>

20. บริการมุมหนังสือนานาชาติ โดยจัดให้บริการหนังสือและสื่อสารสนเทศภาษาต่างประเทศที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน จำนวน 6 ภาษา ได้แก่ จีน เวียดนาม เขมร ลาว ญี่ปุ่น และเกาหลี โดยจัดบรรยายกาศและสั่งอำนวยความสะดวก สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภาษาที่ชั้น 4 (ในห้องศาสตราจารย์บุญชนะ อัตถากර)

21. บริการสารสนเทศเกี่ยวกับภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ศูนย์สารนิเทศอีสานสิรินธร <http://nadoon.msu.ac.th/web/> เป็นศูนย์กลางบริการสารสนเทศที่เกี่ยวกับภูมิภาคอีสานสารสนเทศอีสาน มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน ดังนี้

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

21.2 เพื่อจัดระบบการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ โดยให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวกับอีสานได้ตรงตามความต้องการอย่างสะดวกและรวดเร็ว

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

21.4 เป็นศูนย์กลางการศึกษาค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับภาคอีสานในทุก ๆ ด้าน

21.5 เพื่อดำรงรักษาเรื่องราวของชาวอีสานไว้ให่อนุชนรุ่นหลังได้ศึกษาต่อไป

21.6 เพื่อเผยแพร่และแลกเปลี่ยนสารสนเทศระหว่าง ภาคอีสานกับภาคอื่น ๆ ทั้งในประเทศไทย และต่างประเทศ

22. บริการ One Stop Service Online สำนักวิทยบริการได้จัดบริการสารสนเทศทางไกล เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นิสิตที่อยู่สูนย์บริการต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยได้ทำการเปิดการเรียนการสอนโดยสามารถใช้บริการได้ทุกรูปแบบที่สำนักวิทยบริการจัดให้บริการ โดยเฉพาะบริการ Document Delivery บริการสำเนาบทความวารสาร บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการ PULINET CARD บริการวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม (Full Text) ผ่านทางเว็บไซต์ เป็นต้น

23. บริการห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง 1, 2 , 3 เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกแก่นิสิตของมหาวิทยาลัยจะได้มีพื้นที่ศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ด้วยตนเองตลอด 24 ชั่วโมง มีบรรยายกาศ เย็นสบายสงบเงียบ เอื้อต่อการเรียนรู้และคิดงานสร้างสรรค์อย่างต่อเนื่อง สามารถนำคอมพิวเตอร์ Notebook มาสืบค้นฐานข้อมูล ทำการบ้านและใช้บริการ Wireless โดยสำนักวิทยบริการได้จัดบริการความปลอดภัยของผู้ใช้บริการตลอด 24 ชั่วโมง บริการห้องอ่าน 24 ชั่วโมง จัดบริการไว้ชั้น 1 ติดกับถนนทางเข้าด้านหลังของสำนักวิทยบริการ

24. บริการ SSL-VPN SSL-VPN ย่อมาจาก Secure Sockets Layer + Virtual Private Network เป็นระบบที่ช่วยให้ อาจารย์ นิสิต อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย มาสามารถที่ใช้การสื่อสารผ่าน MODEM, ADSL หรือ บริการจาก ISP ค่ายต่าง ๆ สามารถใช้บริการ สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ E-Book ฐานข้อมูลสื่อดิจิทัล ได้เสมือนอยู่ภายในมหาวิทยาลัย หรือ ต้องการใช้งานระบบต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ IP Address ของมหาวิทยาลัยมาสามารถได้ โดยไม่ ต้องเดินทางมาถึงมหาวิทยาลัยมาสามารถ

25. ห้องศาสตราจารย์บุญชนะ อัตถារ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแหล่งสารสนเทศ สาขาเศรษฐศาสตร์และวิทยาการจัดการ ให้บริการแก่ อาจารย์ นิสิต นักศึกษา และผู้ที่สนใจ และ การรวบรวมเกียรติประวัติของศาสตราจารย์บุญชนะ อัตถារ ที่ครุศึกษา และยกย่อง โดยมี ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับบริจาคจากศาสตราจารย์บุญชนะ อัตถារ เกี่ยวกับการเงินการคลัง (ด้านเศรษฐศาสตร์และวิทยาการจัดการ) โดยให้บริการที่ชั้น 4 สำนักวิทยบริการ

26. มุ่งความรู้ตลาดหลักทรัพย์ (Set Corner) มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างเสริม กิจกรรมของห้องสมุดที่ให้บริการ “มุ่งความรู้ตลาดทุน” สร้างนิสัยและสร้างวัฒนธรรมรักการอ่าน สำหรับผู้ใช้บริการของสำนักวิทยบริการ กระตุ้นและสร้างแรงจูงใจในการเข้าให้ห้องสมุดให้มากขึ้น และเผยแพร่ความรู้ด้านตลาดทุนของสู่ชุมชน ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลความรู้ได้อย่าง รวดเร็ว โดยให้บริการที่ชั้น 2 สำนักวิทยบริการ

27. มุ่งรักษสุขภาพ (Love Your Health Corner) เป็นมุมที่จัดเผยแพร่สารสนเทศ ด้านการรักษาสุขภาพด้วยตนเอง เครื่องออกกำลังกายอย่างง่าย เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ใช้ประโยชน์ สำหรับการพักผ่อนแบบสบายๆ ผ่อนคลายจากการศึกษาค้นคว้าภายใต้สำนักวิทยบริการ โดยจัดให้บริการบริเวณหน้าห้องถ่ายเอกสาร ชั้น 3 สำนักวิทยบริการ

28. มุ่งคุณธรรม (Moral Corner) จัดให้บริการโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการ สารสนเทศด้านการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมแก่ผู้ใช้บริการทั่วไป โดยได้รับความอนุเคราะห์ จากศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาพลังแผ่นดินเชิงคุณธรรม (ศูนย์คุณธรรม) สำนักงานบริหารและพัฒนา องค์ความรู้ (องค์การมหาชน) จัดส่งทรัพยากรสารสนเทศสำหรับจัดให้บริการ งบประมาณในการ ดำเนินโครงการ/กิจกรรม จัดให้บริการบริเวณศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ชั้น 3 สำนักวิทยบริการ และ บริเวณใกล้ประตูทางเข้าชั้น 2 หน่วยบริการเครื่องสักดิ์

29. ห้องเรียนรู้รายบุคคล และรายกลุ่ม เป็นบริการห้องสำหรับประชุม ทำรายงาน หรือค้นคว้าวิจัยเป็นรายบุคคลเต็ียว และกลุ่มตั้งแต่ 3-8 คน สำหรับนิสิตและบุคลากรมหาวิทยาลัย มาสามารถ สถานที่ติดต่อขอใช้บริการด้วยระบบออนไลน์ <http://golden.msu.ac.th/sr-rs/> จากนั้น ติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อขอรับกุญแจผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้ห้องดังกล่าว ได้ตั้งแต่เวลา 08.30 น. - 18.00 น. โดยให้บริการที่ชั้น 4 สำนักวิทยบริการ

30. บริการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ หรือเรียกว่า WebOPAC ซึ่งเป็นระบบสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ เพื่อความสะดวกในการสืบค้น ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่มีให้บริการภายในสำนักวิทยบริการ ก่อนจะหยิบหนังสือจากชั้น หนังสือ สามารถเข้าสืบค้นได้ที่ <http://lib3.msu.ac.th>

31. บริการ Call Center Book Request @ 2406 เป็นบริการจองหนังสือผ่าน ทางโทรศัพท์ภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับอาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรของมหาวิทยาลัยให้ได้รับสารสนเทศที่สะดวกและรวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลาไปหาหนังสือ บนชั้นวาง เพียงขั้นตอนง่าย ๆ คือ

31.1 สืบค้นรายการหนังสือจาก Web OPAC จดรายละเอียดของหนังสือ ที่ต้องการ

31.2 โทรศัพท์ภายในมาที่เบอร์ 2406 แจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ยืม และรายการหนังสือที่ต้องการยืม พร้อมเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกัน

31.3 แจ้งสถานที่ ที่ท่านสะดวกในการรับหนังสือเป็น สำนักวิทยบริการ หรือหน่วยบริการศรีสวัสดิ์

31.4 ให้สามารถจองได้คนละไม่เกิน 5 รายการต่อครั้ง

31.5 หากไม่สามารถมารับได้ด้วยตนเอง ให้แจ้งชื่อผู้มาขอรับและทำหนังสือ มอบอำนาจ ทั้งนี้เพื่อเป็นการป้องกันความเสียหายอันอาจจะเกิดจากการขอรับหนังสือเตรียมมาด้วย

32. บริการห้องละหมาด เป็นบริการที่จัดให้กับผู้ใช้บริการที่เป็นชาวมุสลิมเพื่ออำนวยความสะดวกในการประกอบพิธีทางศาสนา โดยจัดให้บริการบริเวณชั้น 4 ชั้นแบ่งออกเป็น 2 ห้อง ห้อง สำหรับผู้ชาย และห้องสำหรับผู้หญิง

33. บริการสร้างความเชื่อมโยงเครือข่ายห้องสมุดคณะกับสำนักวิทยบริการ เป็นบริการที่สำนักวิทยบริการจัดขึ้นเพื่อทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงช่วยในการให้คำแนะนำ การดำเนินการจัด ห้องสมุด ห้องอ่าน ห้องเรียนรู้ หรือห้องศึกษาค้นคว้า ของคณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยให้ถูกต้องตาม หลักวิชาชีพบรรณกรักษศาสตร์ จัดให้บริการบริเวณชั้น 4

34. บริการพื้นที่แหล่งเรียนรู้สร้างสรรค์ เพื่อการเชิงรุกเข้าหานิสิตภายในหอพัก ของมหาวิทยาลัย พื้นที่เรียนรู้สร้างสรรค์บ้านสีเขียวเขตพื้นที่ในเมือง สำนักวิทยบริการได้จัด

34.1 พื้นที่เรียนรู้สร้างสรรค์บ้านสีเขียว เป็นโครงการในความร่วมแรงร่วมใจ ระหว่าง สำนักวิทยบริการ สำนักคอมพิวเตอร์ กองกิจการนิสิต และกองอาคารสถานที่ ตั้งอยู่บริเวณ หอพักนิสิตเขตพื้นที่ในเมือง ทั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้นิสิตที่พักอยู่ในหอพักของมหาวิทยาลัยได้ใช้ เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ เพื่อเป็นการส่งเสริมการรักการอ่าน การเรียนรู้ และสืบค้นสารสนเทศที่ สามารถเชื่อมโยงเครือข่ายมายังฐานข้อมูลของสำนักวิทยบริการและห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาใน เครือข่ายทั่วประเทศด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย จัดให้มีมุมพักผ่อนหย่อนใจ สามารถ ทำการสนทนากลุ่ม

แลกเปลี่ยนเรียนรู้สู่การ เป็นบุคคลคุณภาพของนิสิต และส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่น่าเรียนรู้ตลอดชีวิต ด้วยตนเองอีกด้วย โดยเปิดให้บริการทุกวันไม่เว้นวันหยุดตั้งแต่เวลา 09.00-24.00 น.

34.2 ศูนย์สุนทรียภาพและพื้นที่เรียนรู้สร้างสรรค์ (บ้านสีเหลือง) ตั้งอยู่บริเวณข้างหอพักย่างสีสุราษ เป็นพื้นที่เรียนรู้สร้างสรรค์ที่เชื่อมโยงสู่การให้บริการ จัดให้บริการ 4 ส่วน คือ ศูนย์สุนทรียภาพด้านดนตรี ห้องสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ห้องเรียนรู้ด้วยตนเอง และห้องเรียนรู้เป็นกลุ่มประชุมอภิปราย เปิดให้บริการทุกวันจันทร์-ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30-22.00 น. วันเสาร์-อาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เปิดบริการ เวลา 13.00-21.00 น.

35. บริการมุมสารสนเทศอาเซียน โดยจัดให้บริการหนังสือและสื่อสารสนเทศ เกี่ยวกับอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ 3 เสาหลัก จัดนิทรรศการให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอาเซียน สัญลักษณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และของที่ระลึกจากประเทศต่างๆ ในอาเซียน จัดให้บริการที่ชั้น 4 (ในห้องศาตราจารย์บุญชนะ อัตถการ)

36. บริการสารสนเทศด้วยรหัสคิวอาร์ (QR-Code) โดยจัดทำรหัสคิวอาร์ให้กับทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ที่มีให้บริการในสำนักวิทยบริการ ให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศและเก็บรวบรวมรายการด้วยรหัสคิวอาร์ ได้แก่ บริการตรวจสอบข้อมูลทางบรรณานุกรมของหนังสือใน WebOPAC บริการฐานข้อมูลบรรณนิทศน์หนังสือใหม่ บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ บริการวารสาร และหนังสือพิมพ์ บริการสือดิจิทัล เป็นต้น

37. บริการบรรณารักษ์เสมือน หมายถึง บริการที่บรรณารักษ์ค่อยให้คำแนะนำและตอบคำถาม-ปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการผ่านออนไลน์ หรือผ่านเครือข่าย ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น บริการตอบคำถามผ่าน Facebook ที่ <https://www.facebook.com/librarymsu> บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าผ่าน LINE ที่ LINE ID: rungrueang07 เป็นต้น

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

38.1 ศึกษาข้อมูลจากเว็บไซต์ทัศน์แนะนำ

38.2 ตรวจสอบรหัสสนับสนุน

38.3 ตอบแบบทดสอบทั้ง 5 ข้อ

38.4 บันทึกข้อมูลส่วนตัว

38.5 แจ้ง ID หรือ รหัสสนับสนุนที่ได้รับ

39. บริการแนะนำสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศ เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการที่ต้องการให้สำนักวิทยบริการจัดซื้อ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศมาไว้สำหรับให้บริการ โดยผู้ใช้บริการสามารถแนะนำสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบออนไลน์ได้ที่ <http://ilib.msu.ac.th/acq/req/suggest.php>

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศไทย

กานุจนา จันทร์สิงห์ และรุ่งรุ๊ส ศรีดาเดช (2553 : 48) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.40 โดยภาคร่วมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ โดยภาคร่วมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเหมาะสมสมการจัดบรรยากาศ และความสะอาด ด้านบุคลากร โดยภาคร่วมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการ และบุคลากรมีเพียงพอสำหรับบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ จำนวนและความทันสมัยของเนื้อหา คือ หนังสือ รองลงมาคือวารสาร และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และด้านขั้นตอนและคุณภาพการให้บริการสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริการสืบค้น และบริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า สำหรับปัญหาผู้ใช้บริการได้เสนอแนะให้ขยายเวลาในการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการควรปรับปรุงบุคลิกภาพและมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ และควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม

อาภากร ราดุโลหะ สายสุน พุทธิรงค์ และอุพาริน เผยศิริ (2553 : 37) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคปลาย ปีการศึกษา 2552 ผลการวิจัยพบว่า จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุดทั้ง 5 ด้าน ของผู้ใช้บริการ พบร่วมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจระดับมากในด้านผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านอาคารสถานที่ เมื่อศึกษารายด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุดด้านการบริการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจระดับมากในเวลาเปิดบริการ (ทุกวัน เวลา 08.00 -22.00 น.) รองลงมา คือการรีม-คืนหนังสือ ด้านผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจระดับมากในด้านการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง รองลงมา คือ ความรวดเร็วของบริการที่ได้รับ ด้านทรัพยากรสารสนเทศโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจระดับมากด้านทรัพยากรสารสนเทศหนังสือภาษาไทย รองลงมา คือ วารสารภาษาไทย ด้านอาคารสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจในระดับมากด้านอุณหภูมิและด้านความสะอาดรองลงมา คือ ด้านแสงสว่าง ส่วนลำดับสุดท้าย คือ มีโต๊ะ เก้าอี้เพียงพอต่อการนั่งอ่าน และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้โดยรวม อยู่ในระดับมากโดยพึงพอใจระดับมากด้านการประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล จดหมายเข้า-ออก จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น รองลงมา คือ การสื่อสารกับผู้ใช้มีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสมำเสมอ

บริชา อาษาวงศ์ (2554 : 90) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจ และศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือนักศึกษาคณะวิทยากรจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

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

จิตนาภา ไครัมما และประภัย สุขอนิ (2557 : 40-41) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพ บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อ คุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 377 คน เครื่องมือที่ใช้ บริการ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากเป็นลำดับแรก ได้แก่ ด้านบุคลากรห้องสมุด พบว่า บุคลากรแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า การบริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ พบว่า ช่องทางการประชาสัมพันธ์หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ อีเมล หนังสือเรียนอิเล็กทรอนิกส์ เพสบุ๊ค ทวิตเตอร์ เป็นต้น ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการ พบว่า ทรัพยากรมีจำนวนเพียงพอ กับความต้องการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ห้องสมุดมีความสะอาด สำหรับข้อเสนอแนะ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการ พบว่า หนังสือหายาก หนังสือเก่าไม่มีการอัพเดท ขั้นหนังสือแน่น ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า การวางแผนบัตรใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ตทำให้เสียเวลา ขั้น 1 ควรเปิดประตูทางออกห้องประชุม ด้านบุคลากร พบว่า บุคลากรไม่ใส่ใจผู้ใช้บริการ ไม่เต็มใจให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อินเทอร์เน็ตช้า ห้องสมุดเสียงดัง ความมีการแบ่งพื้นที่การอ่าน หูฟังไม่มีประสิทธิภาพ ปลั๊กไฟไม่เพียงพอ ร้านถ่ายเอกสารไม่เพียงพอ และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ พบว่า วิธีการสืบค้นข้อมูลซับซ้อน การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง มีปัญมากกิ่นไป

วรรณา คุ้มบัว และคณะ (2557 : 82-83) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือผู้ใช้บริการ จำนวน 2,400 คน ได้จากการสุ่มอย่างง่ายของยามานาเคน (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

น้ำ林 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 โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจเรียงลำดับจากสูงไปทางต่ำคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านบริการตามจุดบริการต่าง ๆ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านทรัพยากร สำหรับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรห้องสมุด พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศควรจัดซื้อหนังสือ วารสาร นิตยสารเพิ่ม และควรมีฐานข้อมูล PubMed สำนักวิทยบริการ หน่วยบริการศรีสวัสดิ์ และวิทยาพัฒนามีหนังสือที่มีความทันสมัยมีคุณภาพแต่ยังไม่เพียงพอ ป้ายที่บอกหมวดหมู่กว้างไปไม่ซัดเจน ด้านการบริการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ระบบเครือข่ายเทคโนโลยีมีปัญหา ควรเพิ่มห้อง study room มากขึ้น มีคิวอาร์โค้ดโหลด full Text ทรัพยากรสารสนเทศ หนังสือบนชั้นไม่เป็นระเบียบตามหมวด หนังสือบางเล่มเกิดการชำรุด ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่บังคนหน้าบึงตึงใช้คำเสียงไม่ไพเราะ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกให้พื้นที่กว้างขึ้นเพียงพอ สัญญาณ Internet WiFi ไม่มีประสิทธิภาพ ด้านประชาสัมพันธ์ ห้องสมุดเป็นสถานศึกษา hacoma ควรกำชับ เครื่องครัดเรื่องการใช้เสียงไม่ให้รบกวนผู้อื่นและควรมีป้ายแจ้งเตือน

2. งานวิจัยต่างประเทศ

Boris S. and Zdenka, P. (2001 : Abstract) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพของห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ และห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัย Maribor ประเทศสโลเวเนีย โดยการประเมินคุณภาพ 5 ด้าน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์นักศึกษา และบุคลากร จำนวน 393 คน ผลการวิจัยพบว่า ด้านผู้ให้บริการ คาดหวังผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญ ความสามารถในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ และการแสดงออกกับผู้ใช้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ คาดหวังจำนวนหนังสือที่เพียงพอ กับความต้องการ ความทันสมัย

ความสะดวกในการเข้าถึงตัวเล่นของหนังสือและสารสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกในการเดินทาง คาดหวังข้อมูล มีการเชื่อมต่อ กับเครือข่ายห้องสมุดอื่น ๆ ความสะดวกในการติดต่อผู้ให้บริการ และความสะดวกในการ สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์

Posey (2009 : Abstract) ได้ทำการศึกษาคาดหวัง ความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่อ คุณภาพการบริการของห้องสมุด วิทยาลัยชุมชนวอลเตอร์สเทท โดยใช้ LibQUAL+(TM) ในการประเมิน คุณภาพบริการของห้องสมุดโดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ผลการให้บริการ, ทรัพยากรสารสนเทศ และ สถานที่ สอบถามถึงระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการได้รับ และระดับบริการที่ ได้รับจริงจากห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ นักศึกษาจำนวน 666 คน วิเคราะห์ผลโดยใช้ t - test โดยสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการ ศึกษาเพศหญิงและเพศชาย และศึกษาช่วงอายุนักศึกษาที่อายุ ตั้งแต่ 22 ปี และต่ำกว่าอายุ 22 ปี นอกจากนี้ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างงบประมาณของห้องสมุด และการบริการของห้องสมุด ผลการศึกษาพบว่า เพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจในการใช้บริการ ห้องสมุดแตกต่างกัน ช่วงอายุของนักศึกษาอายุตั้งแต่ 22 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจสูงกว่าอายุต่ำกว่า 22 ปี นอกจากนั้นงบประมาณของห้องสมุดมีความสัมพันธ์กับการบริการของห้องสมุด

I-Ming Wang and Chich-Jen Shieh (2006 : Abstract) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ : กรณีศึกษาห้องสมุดมหาวิทยาลัยจางตุง คริสตียน ซึ่งใช้แบบสอบถามคุณภาพการบริการ 5 มิติ ได้แก่ การจับต้องได้ การตอบสนองความ ต้องการ ความเชื่อมั่น ความแน่นอน และความรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการ บริการ ส่งผลกระทบต้านบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจผู้ใช้บริการ โดยบริการที่ได้รับความ พึงพอใจมาก 5 อันดับ ได้แก่ ด้านทรัพยากร ด้านบริการยืม-คืน ด้านบรรยายกาศ ด้านระบบฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ และการจองและยืมต่อออนไลน์

Yler, K., & Hastings, N (2011 : 1-34) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจใน การใช้บริการทรัพยากรห้องสมุดเสมือน วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้เพื่อตรวจสอบว่าผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการทรัพยากรห้องสมุดเสมือนหรือไม่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็น นักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดเสมือน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนสหสมัยพันธ์และสถิติเชิง พรรณนาผลการศึกษา พบว่า อายุ และเพศมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้แหล่งข้อมูลออนไลน์ของ ห้องสมุดปัจจัยหนึ่งที่มีประสบการณ์คอมพิวเตอร์ พบร่วม นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ห้องสมุด ออนไลน์อยู่ในระดับมาก ด้านข้อเสนอแนะต้องการให้ปรับปรุงเกี่ยวกับพื้นที่ในการบริการโดย ให้ผู้ดูแลห้องสมุดสู่แนวทางในการพัฒนาเพื่อเพิ่มความตระหนักรักในการให้บริการห้องสมุดเน้นการ ปรับปรุงในระบบและเพิ่มความพึงพอใจของศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะเห็นว่า วิธีการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีหลายวิธีและมีองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาที่เหมือนกันหรือแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับบริบทของแต่ละห้องสมุดนั้น ๆ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญที่จะศึกษาความ

พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อนำผลการศึกษา ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม 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 ซึ่งได้จากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยโดยคำนวนสัดส่วนจากตารางของเครชี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (บุญชุม 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 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 5 ด้าน รวมทั้งสิ้นจำนวน 23 ข้อ ได้แก่ ด้านทรัพยากรห้องสมุด ด้านการบริการตามจุดบริการต่าง ๆ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงความสะอาด และด้านการประชาสัมพันธ์ เป็นการตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการห้องสมุด เป็นคำถามที่มีลักษณะปลายเปิด ให้ผู้ใช้บริการสามารถเสนอแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

2. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วให้พี่เลี้ยงนักวิจัยตรวจสอบเนื้อหาของคำถาม เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วปรับปรุงให้ผู้เขียนช่วยทางด้านบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา และความถูกต้องทางภาษา ดังนี้

3.1 นางพรพิมล มโนชัย บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3.2 ดร. มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ บรรณารักษ์ชำนาญพิเศษ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3.3 นางรุ่งเรือง สิทธิจันทร์ บรรณารักษ์ชำนาญพิเศษ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

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

5. นำข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)

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

7. ดำเนินการสำเนาแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยเก็บข้อมูลรวม จากผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการในสำนักวิทยบริการ ดังนี้

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

2. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์

3. นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม สำเร็จรูป

4. ข้อมูลเชิงคุณภาพตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดคะแนน การตอบความพึงพอใจ ดังนี้

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

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (บุญชุม ศรีสะอาด. 2553 : 103)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	แปลความได้ว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	มีความพึงพอใจระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	มีความพึงพอใจระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด
4. นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางและอธิบายความ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ ใช้สถิติดังนี้
 - 1.1 การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตรดังนี้ค่าความสอดคล้อง IOC (สมบัติ ท้ายเรื่องค. 2552 : 79)
 - 1.2 การวิเคราะห์เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกโดยใช้สัมประสิทธิ์อย่างง่าย (Simple Correlation) ของ เปียร์สัน (Pearson) ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total Correlation) (บุญชุม ศรีสะอาด. 2553 : 106)
 2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
 - 2.1 ร้อยละ (Percentage)
 - 2.2 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) (\bar{X})
 - 2.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ประจำปีการศึกษา 2560 และศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

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

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 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
บุคลากรภายนอก	20	4.44
รวม	450	100.00

จากตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ พบร่วมกัน 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
รวม	450	100.00

จากตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการเข้าใช้บริการ พบร่วมกัน ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการมากสุดคือไม่แน่นอนจำนวน 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
บริการยีม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ	402	89.33
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	254	56.44
บริการสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (DLP ตีก B)	378	84.00
บริการศูนย์สารสนเทศอีสานสิรินธร	253	56.22
บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์	345	76.66
บริการวารสารและหนังสือพิมพ์	166	36.88

จากการ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ พบร่วม ผู้ใช้บริการใช้บริการยีม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุดเป็นลำดับแรก จำนวน 402 คน คิดเป็นร้อยละ 89.33 รองลงมาได้แก่ บริการสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (DLP ตีก B) จำนวน 378 คน คิดเป็นร้อยละ 84.00 และบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ จำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 76.66

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 ผลปรากฏดังตาราง 4 - 9

ตาราง 4 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการจำแนกตามรายด้าน

ด้านการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการ	\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
รวม	4.06	0.73	มาก

จากตาราง 4 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการจำแนกตามรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรกคือด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.21$) รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.07$) อยู่ในระดับมากเท่ากัน ด้านประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.04$) และด้าน ทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.92$)

ตาราง 5 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการจำแนกตามรายข้อของด้าน

ทรัพยากรห้องสมุด

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอ กับความต้องการ	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
รวม	3.92	0.69	มาก

จากตาราง 5 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) จำแนกตามรายข้อของด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาอยู่ในระดับมากเป็น ลำดับแรก ($\bar{X} = 3.95$) รองลงมาได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับตรงกับความต้องการและ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 3.92$) และทรัพยากรสารสนเทศ มีจำนวนเพียงพอ กับความต้องการ ($\bar{X} = 3.90$)

ตาราง 6 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการจำแนกตามรายข้อของด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.06	0.74	มาก
2. การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว	4.18	0.72	มาก
3. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้อง ค้นหาง่าย	4.01	0.76	มาก
4. ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการผ่านออนไลน์	4.12	0.72	มาก
5. เวลาเปิด – ปิดบริการ มีความเหมาะสม	3.98	0.81	มาก
รวม	4.07	0.75	มาก

ตาราง 6 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) จำแนกตามรายข้อของด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ ($\bar{X} = 4.18$) รองลงมาได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการผ่านออนไลน์ ($\bar{X} = 4.12$) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.06$)

ตาราง 7 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการจำแนกตามรายข้อของด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ให้บริการด้วยอธิบายไม่ติด ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	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
รวม	4.21	0.72	มาก

จากตาราง 7 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$) จำแนกตามรายข้อของด้านบุคลากร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการคำแนะนำ และช่วยเหลือ และมีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสมอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 4.24$) รองลงมาได้แก่ บุคลากรให้บริการด้วยอธิบายไม่ติด ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\bar{X} = 4.20$) และบุคลากรมีความกระตือรือร้นและ เต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 4.19$)

ตาราง 8 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการจำแนกตามรายข้อของด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. สภาพแวดล้อมสะอาดเป็นระเบียบเอื้อต่อการเรียนรู้	4.24	0.68	มาก
2. ห้องศึกษาค้นคว้ารายเดียวและรายกลุ่มมีเพียงพอ	4.07	0.75	มาก
3. ที่นั่งอ่านจัดไว้เป็นระเบียบ เพียงพอ และพร้อมใช้บริการ	4.13	0.74	มาก
4. อุณหภูมิและแสงสว่างมีความเหมาะสม	4.07	0.76	มาก
5. ป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ และหมวดหมู่ที่ชี้นำหนังสือชัดเจน	4.15	0.71	มาก
6. บริการ Wi-Fi ครอบคลุมพื้นที่และมีประสิทธิภาพ	3.79	0.95	มาก
รวม	4.07	0.76	มาก

จากตาราง 8 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) จำแนกตามรายข้อของด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมสะอาดเป็นระเบียบเอื้อต่อการเรียนรู้ ($\bar{X} = 4.24$) รองลงมาได้แก่ มีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ ($\bar{X} = 4.15$) และที่นั่งอ่านจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอ และพร้อมใช้บริการ ($\bar{X} = 4.13$)

ตาราง 9 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการจำแนกตามรายข้อของด้าน การประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. เว็บไซต์สำนักวิทยบริการให้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ได้อย่างครบถ้วน	4.10	0.75	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการใหม่ ๆ สม่ำเสมอ และทั่วถึง	4.01	0.75	มาก
3. มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.00	0.73	มาก
4. สำนักวิทยบริการมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	4.05	0.76	มาก
รวม	4.04	0.74	มาก

จากตาราง 10 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการด้านประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) จำแนกตามรายข้อของด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์สำนักวิทยบริการให้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ได้อย่างครบถ้วน ($\bar{X} = 4.10$) รองลงมาได้แก่ สำนักวิทยบริการมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.05$) และมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการใหม่ ๆ สม่ำเสมอและทั่วถึง ($\bar{X} = 4.01$)

3. ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการ

3.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

- 3.1.1 หนังสือ หรือ ตำราบางชื่อเรื่อง มีความจำเป็นต้องการเรียนการสอน นิสิตใช้ไม่เพียงพอจึงควรจัดซื้อจัดหาหนังสือหรือจำนวน copy ให้เพียงพอ กับความต้องการของนิสิต
- 3.1.2 ควรจัดซื้อรฐานข้อมูล SCOPUS และ Tunitin เพื่อนำมาใช้
- 3.1.3 ควรเพิ่มหนังสือใหม่ และทันสมัยมาให้บริการ
- 3.1.4 หนังสือเกี่ยวกับเด็กปฐมวัยยังมีน้อย และไม่ค่อยทันสมัย

3.2. ด้านการบริการและขั้นตอนการให้บริการ

3.2.1 ระบบ VPN มีปัญหาบ่อยมาก ควรได้รับการแก้ไขเพื่อความสะดวกในการเข้าถึงฐานข้อมูลออกเครือข่ายมหาวิทยาลัย

3.2.2 ค้นหาหนังสือบนชั้นยากรามาก บางครั้งเข้ามาใช้บริการไม่ได้จำนวนหนังสือตามที่ต้องการ

3.2.3 ต้องการให้สำนักวิทยบริการ จัดอบรมการใช้ฐานข้อมูล การใช้โปรแกรมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้ใช้บริการ เป็นประจำตลอดปี

3.2.4 เกิดความผิดพลาดในการคืนหนังสือ เจ้าหน้าที่ควรตรวจสอบการคืนหนังสือทุกครั้งเพื่อไม่ให้ผู้ใช้บริการเกิดค่าปรับ

3.2.5 ห้องน้ำชั้นใต้ดินตรงที่นั่งอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง ไม่ค่อยสะอาด อย่างให้เมื่บ้านไปทำความสะอาดส่วนนั้นด้วยค่ะ เพราะมีคนใช้เยอะ

3.2.6 ระบบการให้บริการยังมีความสับสน และการสมัครสมาชิกห้องสมุด การยืมและการคืน เป็นต้น

3.2.7 ระบบการค้นหาหนังสือยากสำหรับคนเมรู

3.2.8 ห้องสมุดปิดเร็วเกินไป อย่างให้เปิดบริการ 24 ชั่วโมง

3.2.9 ควรเพิ่มห้อง Study Room มากขึ้น ที่มีอยู่ไม่เพียงพอ กับบริการ

3.3 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

3.3.1 บุคลากรบางคนยังขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ

3.3.2 เจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส

3.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3.4.1 ควรเพิ่มพื้นที่สำหรับอ่านหนังสือ จัดสถานที่ให้น่าใช้งาน และดูแลความสะอาดอยู่ตลอดเวลา เช่น ห้องน้ำ เป็นต้น

3.4.2 ระบบปรับอากาศไม่ค่อยเย็น

3.4.3 แสงสว่างบางมุมก็ยังน้อยอยู่ ป้ายหมวดหมู่วารสารบางที่ชำรุดแล้ว

3.4.4 อย่างให้มีจำนวนคอมพิวเตอร์เพิ่มมากขึ้น

3.2.4 ระบบ Wi-Fi ไม่ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ

3.5 ด้านประชาสัมพันธ์

ควรประชาสัมพันธ์กิจกรรมการอบรมสำหรับนิสิตบัณฑิตใหม่

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามประจำปีการศึกษา 2560 ใน 5 ด้าน ผู้วิจัยได้นำเสนอตามขั้นตอน ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม 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 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการมากสุดคือไม่แน่นอนจำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 45.34 รองลงมาคือ 1-2 ครั้ง/สัปดาห์จำนวน 145 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 32.22 และ 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 11.78 และการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการใช้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุดเป็นลำดับแรก จำนวน 402 คน คิดเป็นร้อยละ 89.33 รองลงมาได้แก่ บริการสือโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (DLP ตีก B) จำนวน 378 คน คิดเป็นร้อยละ 84.00 และบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ จำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 76.66

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

2.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) จำแนกตามรายข้อของด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ($\bar{X} = 3.95$) รองลงมาได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับตรงกับความต้องการและทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 3.92$) และทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอ กับความต้องการ ($\bar{X} = 3.90$)

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

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

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

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

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้วิจัยอภิปรายผลในประเด็นที่สำคัญดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากการที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการได้มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี และทุกภาคการศึกษาโดยมุ่งการศึกษาความพึงพอใจตามจุดบริการที่สำนักวิทยบริการให้บริการ โดยได้นำผลการวิจัยมาจัดทำแผนปฏิบัติงาน เพื่อแก้ไขปัญหาการให้บริการเพื่อให้เกิดคุณภาพสูงสุด ต่อผู้ใช้บริการ ตลอดจนการดำเนินงานกลุ่มงานต่าง ๆ ได้มีการประชุม และเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการ เนื่องจากคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กัน ดังผลการวิจัยของ ไอ-หมิง หวัง และ ชิช-เจน ชี (I-Ming Wang and Chich-Jen Shieh. 2006 : Abstract) ที่ได้การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ : กรณีศึกษาห้องสมุดมหาวิทยาลัยฉางตุง คริสเตียน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการ ส่งผลทางด้านบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจ ผู้ใช้บริการ ซึ่งนอกจากนี้สำนักวิทยบริการยังมีคณะกรรมการพัฒนาบริการของสำนักวิทยบริการเพื่อช่วยดูแลและให้คำปรึกษาในการพัฒนาอย่างชัดเจน ตลอดจนดำเนินงานตอบสนองต่อนโยบายการบริหารงานของมหาวิทยาลัย เมื่อพิจารณารายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับตรงกับความต้องการและทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการ กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำทรัพยากรสารสนเทศจากคณะหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยเพื่อร่วมกันพิจารณาการจัดซื้อ ทรัพยากรสารสนเทศมาให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและการเปิดหลักสูตรในแต่ละคณะ นอกจากนี้ยังได้ดำเนินการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการโดยผ่านวิธีการและกระบวนการต่าง ๆ ดังนี้การจัดงานมหกรรมหนังสือ bookfair เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ตัดเลือกหนังสือที่ตรงกับความต้องการจากสำนักพิมพ์ บริษัทห้างร้านต่าง ๆ เข้าห้องสมุด และผู้ใช้บริการยังสามารถแนะนำสั่งซื้อหนังสือผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการได้อีกด้วย อีกทั้งสำนักวิทยบริการได้มีการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการเสนอรายชื่อทรัพยากรที่มีความจำเป็นในการเรียนการสอน รวมถึงทรัพยากรที่ผู้ใช้บริการมีความสนใจ ทั้งในลักษณะของการแนะนำจากอาจารย์ผู้สอนแต่ละรายวิชาและจากผู้ใช้บริการทั่วไปที่สนใจแนะนำสั่งซื้อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนा จันทร์สิงห์ และรุ่งรุจิ ศรีเดชา (2553 : 48) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผลการวิจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ Boris S. and Zdenka, P. (2001 : Abstract) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพของห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ และห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัย Maribor ประเทศสโลวェเนีย พบว่าผู้ใช้บริการคาดหวังจำนวนหนังสือที่เพียงพอ กับความต้องการ ความทันสมัย

2. ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบร่วมกับผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ รองลงมาได้แก่ ความสะดวกรวดเร็ว ในการใช้บริการผ่านออนไลน์ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย การที่ผลการวิจัย เป็นเช่นนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการได้มีการดำเนินงานตามระบบ มีกระบวนการให้บริการอย่างชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการในลักษณะศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ กล่าวคือผู้ใช้บริการ สามารถติดต่อขอรับบริการจากจุดบริการยี-คืน หรือบริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้าได้ทันทีโดยไม่ต้องเสียเวลาไปยังจุดบริการอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับปีะนุช สุจิต (2553 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบร่วมกับผู้ใช้บริการมีความพึง พอยใจต่อบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการคำแนะนำ และช่วยเหลือ และมีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสมอยู่ในระดับมากเท่ากัน รองลงมาได้แก่ บุคลากรให้บริการด้วย อารยศาสตร์ไม่ตรี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและบุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ การที่ ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการได้มีการประชุม อบรม การศึกษาดูงานด้านการบริการ อย่างต่อเนื่อง ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย อีกทั้งยังมีการจัดการและแลกเปลี่ยนความรู้ที่ เกี่ยวข้องกับการบริการจากบุคลากรที่มีโอกาสไปศึกษาอบรมจากภายนอก เพื่อปรับปรุง และพัฒนา คุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับ จิตนาภา ไคร์มา และประภัย สุขอนิ (2557 : 40-41) ได้ ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพด้านบุคลากรห้องสมุดเป็นลำดับแรก และสอดคล้องกับ วรรุณี คุ้มบัว และคณะ (2557 : 82-83) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครราชสีมา พบร่วมกับผู้ใช้บริการมีพึงพอใจด้านบุคลากรอยู่ในระดับมากเป็น ลำดับแรก

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบร่วมกับผู้ใช้บริการมีความพึง พอยใจต่อสภาพแวดล้อมสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยต่อการเรียนรู้ รองลงมาได้แก่ มีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ และที่นั่งอ่านจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอ และพร้อมใช้บริการ การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการ ได้ปรับปรุงภูมิทัศน์ และขยายพื้นที่ที่นั่งอ่านให้มี ความสวยงามยิ่งขึ้นเพื่อรับความต้องการของผู้ใช้บริการ อีกทั้งได้ดำเนินการจัดทำป้ายทั้งที่เป็น ภาษาอังกฤษและภาษาไทยเพื่อให้ผู้ใช้บริการมองเห็นอย่างเด่นชัดและเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ รวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับปีะนุช สุจิต (2553 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการ

ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก

6. ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบร่วมกับผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์สำนักวิทยบริการให้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ได้อย่างครบถ้วน รองลงมาได้แก่ สำนักวิทยบริการมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย และมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการใหม่ ๆ สมำเสมอและทั่วถึง การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการมีบุคลากรที่รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์โดยตรงและทำหน้าที่ประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อนำเสนอเทคโนโลยีและนวัตกรรมการดำเนินงานด้านเว็บไซต์เพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพการใช้งานของเว็บไซต์ นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการคอมพิวเตอร์ช่วยดูแลตรวจสอบอย่างสมำเสมอ พร้อมทั้งการปรับปรุงเว็บไซต์และเครื่องแม่ข่ายให้มีประสิทธิภาพในการใช้งานสูงสุด ปรับปรุงคุณสมบัติของเว็บเพจให้สามารถเรียกดูได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งโครงการพัฒนาเว็บเพจให้รองรับกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ คือ IPAD IPHONE อีกด้วย เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข่าวสาร และส่งคำเสนอแนะได้ทางหลายช่องทาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอาจารย์ ธาตุโลหะ สายสุนิ ฤทธิรงค์ และอุพาริน เฉยศิริ (2553 : 37) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคปลาย ปีการศึกษา 2552 ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ของสำนักหอสมุดเนื่องจากมีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

3.1.1 หนังสือ หรือ ตำราบางชื่อเรื่อง มีความจำเป็นต้องการเรียนการสอน นิสิตใช้ไม่เพียงพอจึงควรจัดซื้อจัดหนังสือหรือจำนวน Copy ให้เพียงพอกับความต้องการของนิสิต

3.1.2 ควรเพิ่มนหังสือใหม่ และทันสมัยมาให้บริการ

3.1.3 หนังสือเกี่ยวกับเทคโนโลยีมีจำนวนน้อย และไม่ค่อยทันสมัย

3.1.4 ควรจัดซื้อรฐานข้อมูล Scopus และ Turnitin

3.2. ด้านการบริการและขั้นตอนการให้บริการ

3.2.1 ระบบ VPN มีปัญหาบ่อยมาก ไม่สะดวกในการสืบค้นข้อมูลนอกเครือข่าย มหาวิทยาลัย

3.2.2 การค้นหาหนังสือบนชั้นค่อนข้างยาก

3.2.3 ต้องการให้สำนักวิทยบริการ จัดอบรมการใช้ฐานข้อมูล การใช้โปรแกรมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้ใช้บริการ เป็นประจำตลอดปี

3.2.4 เกิดความผิดพลาดในการคืนหนังสือ เจ้าหน้าที่ควรตรวจสอบการคืนหนังสือ ทุกครั้งเพื่อไม่ให้ผู้ใช้บริการเกิดค่าปรับ

3.2.5 ห้องน้ำชั้นใต้ดินบริเวณห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง ไม่ค่อยสะอาด และมีกลิ่น อย่างให้แม่บ้านไปทำความสะอาดอยู่เป็นประจำ เนื่องจากมีคนใช้เยอะ

3.2.6 ระบบการให้บริการยังมีความสับสน เช่น การสมัครสมาชิกห้องสมุด การยืม และการคืน เป็นต้น

3.2.7 ระบบการคืนหนังสือยากมากสำหรับคนไม่รู้

3.2.8 ห้องสมุดปิดเร็วเกินไป อย่างให้เปิดบริการ 24 ชั่วโมง

3.2.9 ควรเพิ่มห้อง Study Room มากขึ้น ที่มีอยู่ไม่เพียงพอ กับบริการ

3.3 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

3.3.1 บุคลากรบางคนยังขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ

3.3.2 บุคลากรไม่ยิ้มและไม่แจ่มใส

3.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3.4.1 ควรเพิ่มพื้นที่สำหรับอ่านหนังสือ จัดสถานที่ให้น่าใช้งาน และดูแลความสะอาด อยู่ตลอดเวลา เช่น ห้องน้ำ เป็นต้น

3.4.2 ระบบปรับอากาศไม่ค่อยเย็น

3.4.3 แสงสว่างบางมุมก็ยังไม่สว่างเพียงพอ, ป้ายหมวดหมู่วารสารบางที่ชำรุด

3.4.4 อย่างให้มีจำนวนคอมพิวเตอร์เพิ่มมากขึ้น 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 ควรศึกษาผลการดำเนินตามแผนพัฒนาคุณภาพบริการที่ได้จากการวิจัยความพึงพอใจของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อติดตามผลการดำเนินงานถึงความสำเร็จ ในการปรับปรุงแก้ไขปรับปรุงคุณภาพบริการ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กาญจนา จันทร์สิงห์ และรุ่งรุจิ ศรีด้าเดช. รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

กำแพงเพชร : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร, 2553.

กุลชน ธนาพงศ์ธร. หลักการบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 3 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสูงสุดทัยธรรมาริชา, 2533.

คณะกรรมการสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์. เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ 3. มหาสารคาม :

คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2549.

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : ชีเอ็ดดูเคชั่น, 2551.

จิตาภา ครรมา และประภัย สุขอน. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2557.

จิรวรรณ ภักดีบุตร. “ผู้ใช้และผู้บริการสารนิเทศ.” ใน เอกสารการสอนชุดวิชา 13313 การบริการและเผยแพร่สารนิเทศ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสูงสุดทัยธรรมาริชา, 2540.

ชุลีวรรณ บัวอินทร์. คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหบันทิต. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2551.

ชูวงศ์ ชายะบุตร. หลักปฏิบัติงานทะเบียนสำนักงานการบริการทะเบียน. กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง, 2536.

ฉัตยาพร เสมอใจ. การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ชีเอ็ดดูเคชั่น, 2549.

เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น,” อินฟอร์เมชั่น. 11(2) : 28-35 ; กรกฎาคม – ธันวาคม, 2547.

นพพร เพียรพิกุล. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการในห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยเชียงใหม่,” วารสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 10-11 (40) : 112-120 ; 2546 – 2547.

น้ำทิพย์ วิภาวน. การใช้ห้องสมุดยุคใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.

น้ำลิน เทียมแก้ว. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคามประจำปีการศึกษา 2559. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2560.

- ແນ່ງນ້ອຍ ພົມສາມາຮດ. ຈິຕົວທີ່ຢາວຸຫສາກຮຽມ. ກຽງເທິພາ : ເອສ ເອັມ ເອັມ, 2549.
- ບານນື່ນ ຖອງພັນຊື່. ກາຣໃຊ່ສື່ເພື່ອກາຣປະຊຳສັມພັນຮ້ອງສຸດ. ວາງສາງຫ້ອງສຸດ. 35(1), 22-32, 2534.
- ມາວິທາລ້າຍມິດລ. ຄຸ້ມືອ-ເຫັນືກາຣໃຫ້ບົຣິກາຣດ້ວຍໄຈ. ກຽງເທິພາ : ສຳນັກງານອົກກາຣບີ ມາວິທາລ້າຍມິດລ, 2555.
- ມາວິທາລ້າຍສູໂຂທໍຣມາອີຣາຊ, ສາຂາວິຊານິເທັກສາສຕຣ. ໂອກສາກກາຣສອນຊຸດວິຊາຫລັກກາຣໂຂ່າໝາແລລກປະຊາສັມພັນຮ້ອງ. (ໜ່ວຍທີ 12, ຂັບປັບປຸງ). ນນທບ່ຽງ : ມາວິທາລ້າຍສູໂຂທໍຣມາອີຣາຊ, 2546.
- ມາລີ ລໍາສຸກຸລ. “ສາຣສະນເທສະລະສາຣສະນເທສະສຕຣ,” ໃນ ໂອກສາກກາຣສອນຊຸດວິຊາສະນເທສະສຕຣ ເບື່ອງຕັ້ນ (Information to Information Science) ໜ່ວຍທີ 1. ໜ້າ 1-28.
- ນນທບ່ຽງ : ສາຂາສຶລປາສຕຣ ມາວິທາລ້າຍສູໂຂທໍຣມາອີຣາຊ, 2545 ก.
- ພຣຣນີ ທູ້ທ່ຽນຈົດ. ຈິຕົວທີ່ກາຣເຮັນກາຣສອນ. ນນທບ່ຽງ : ເກຣທ ເອັດດູເຄື່ນ, 2550.
- ພິມລ ເມຜສວັສດີ. ປະເມີນຄຸນກາພກາບບົຣິກາຣສຳນັກຫອສຸດກາລາມມາວິທາລ້າຍຄຣິກຣິວິຣູແ. ກຽງເທິພາ : ມາວິທາລ້າຍຄຣິກຣິວິຣູແ, 2550.
- ພິສິທີ່ ພິພັນໂນກາກຸລ. “ຂັ້ນຕອນຂອງຄຸນກາພບົຣິກາຣ,” ໂປຣດັກສີທີ່ວິຕີ່. 8(43) : 19-22, 2546.
- ພິຮຍາ ໄກສູພັກສົມພັນຮ້ອງ. ກາຣປະຊຳສັມພັນຮ້ອງແນວໃໝ່. ໃນ ສມຄັດ໌ ເຫວັນຮ້າດາພົກ (ປຣມາອີກາຣ), ກາຣບົຣິກາຣຈັດກາຣແລກປະຊຳສັມພັນຮ້ອງຈົລປ່ວັນຮຽມຮ່ວມສົມໝ່ຍ. ກຽງເທິພາ:
- ສຳນັກງານຄືລປ່ວັນຮຽມຮ່ວມສົມໝ່ຍ, 2550.
- ໄພໂຮຈົນ ກຸລະວະຄົມຍໍ. ປົກເປົກ PR. ກຽງເທິພາ: ເມືອງນ້ຳຫລວງ, 2551.
- ນັງລັກໆ ສຸທິວິພັນພັນຮ້ອງ. ກລຍຸທົງກາຣປະຊຳສັມພັນຮ້ອງ. ກຽງເທິພາ: ວັດທະນາຖາວອນ, 2545.
- ນາຍົກາ ເດີດຊຸນທດ. “LibQUAL+ TM ເຄື່ອງມືປະເມີນຄຸນກາພບົຣິກາຣທ້ອງສຸດຍຸດໍາໃໝ່,” ອິນຟອ້ຣ ເມື່ອ. 13(2) : 70-84 ; ກຣກກາມ - ຈັນກາມ, 2549.
- ບຸນູ້ອຸມ ຕຣີສະວາດ. ກາຣວິຈ້ຍເບື່ອງຕັ້ນ. ກຽງເທິພາ : ສູວີຍາສາສົນ, 2553.
- ເບີງຈາກາ ເຈນກາຣ. “ບົຣິກາຣແລກຢູ່ທົງການສືບຄັນສະນເທສະສຕຣ,” ວາງສາງຮ້າມຄຳແໜ່ງ. 22(2) : 127-138 ; ເມືອງນ້ຳມືຖານ, 2548.
- ປາກີ່າຕີ ສັງໝົງຂາວ. ຄວາມພຶກພວໃຈຂອງນັກກຶກ່າທີ່ມີຕ່ອງກາຣໃຊ້ບົຣິກາຣທ້ອງສຸດມາວິທາລ້າຍຄຣິປະຖຸມ ກາຣສືບຄັນຄວ້າວິສະຍະ ບຣິກາຣຫຼຸກຈົບັນທິຕີ. ກຽງເທິພາ : ມາວິທາລ້າຍຮາຈກັງພຣະນຄຣ, 2551.
- ປະຈິກ ອາຂາວັງ. ຄວາມພຶກພວໃຈຕ່ອງກາຣໃຫ້ບົຣິກາຣຂອງສຳນັກວິທີບົຣິກາຣ ມາວິທາລ້າຍຄຣິປະຖຸມ.
- ວິທາຍັນພົນຮ້ອງປະສົງສະນາຄາສຕຣ ມາວິທາລ້າຍຮາຈກັງພຣະນຄຣ : ມາສາກາມ, 2554.
- ປະຈິກ ວົງສົນຕຸຣໂຈນ. ຈິຕົວທີ່ກາຣສືບຄັນ. ກຽງເທິພາ : ສໍາມືຕອອົບເຈົ້າ, 2532.

เพรเมปเริล์ บุญรังสี. รูปแบบความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ในการบริหารงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. วิทยานิพนธุ์มหาบัณฑิตสาขาวิชาบริหารการศึกษา: นครปฐม
มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2554.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน,
2546.

วรรชยา ศิริวัฒน์. “การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษาคณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง,” วารสารวิจัย. 7(2) ; 149, 2547.

วารุณี คุ้มบัว และคณะ. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ และ
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครราชสีมา. นครราชสีมา ; สำนักวิทยบริการ และ
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครราชสีมา, 2557.

วิรัช ลภิรัตนกุล. การประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริม
เทคโนโลยี, 2542.

瓦สนา ธนาสุข. “วันนี้ของการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ,” วารสารวิทยบริการ. 12(2) :
1-12 ; พฤษภาคม-สิงหาคม, 2544.

สมชาย กิจยรงค์. สร้างชีวิต สร้างธุรกิจ ด้วยการบริการ. กรุงเทพฯ : สมาร์ท ไลฟ์, 2555.

สมบัติ ท้ายเรือคำ. ระบบบิวิจิจัยสำหรับนักยศศาสตร์และสังคมศาสตร์. มหาสารคาม :
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2552.

สาโรช ไสยสมบัติ. ความพึงพอใจในการทำงานของครุอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรม
สามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. ปริญญาอิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทร์วิโรฒ มหาสารคาม, 2534.

สิริกันยา พัฒนกุทอง. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
สารนิพนธ์การบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2546.

สีปาน ทรัพย์ทอง. “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ,” ใน เอกสารการสอนชุดวิชา
การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resources Development) หน่วยที่ 1.

หน้า 1-38. นนทบุรี : สาขาวิศลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2546.

เสรี วงศ์มนษา. การประชาสัมพันธ์: ทฤษฎีและปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : ชีรีฟิล์มและโซลูชัน, 2542.
สุกัญญา โภภา. ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของห้องสมุด พระราชนิเวศน์จันทร์ สำนัก
ห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2553.
สุรางค์ โค้ตระกุล. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.

- สุรีย์ บุหงامคง และคณะ. “ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลางสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง,” วารสารประจำมหิดลราชบัณฑิตรัตน์. 11 (2) : 53-61 ; สิงหาคม, 2546.
- เสรี วงศ์มนษา. สื่อประชาสัมพันธ์: Public relations media. กรุงเทพฯ : ธนาดิษ्यการพิมพ์, 2546.
- ไสว ชัยบุญเรือง. คุณภาพการให้บริการผู้ใช้บริการไฟฟ้าของไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้างจังหวัดตราด. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตร์. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2555.
- อาภากร ชาตุโลหะ สายสุนี ฤทธิรงค์ และอุพาริน เฉยศิริ. การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาภาคปลาย ปีการศึกษา 2552. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2553.
- อารี พันธ์มนี. จิตวิทยาสร้างสรรค์การเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : ไทยใหม่, 2546.
- อุทัย ทุติยะโพธิ. “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับทรัพยากรสารนิเทศ,” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาทรัพยากรสารนิเทศ (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 CJCU library,” Journal of Information & Optimization Sciences. 27(2006) : 193-209.
- Kotler,P. Marketing Management The Millennium 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) : unpaged ; December, 2009.

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

Yler, 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 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ประจำปีการศึกษา 2560

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ 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"/> บริการสื้อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (DLP ตีก B) | |
| <input type="checkbox"/> บริการศูนย์สารสนเทศอีสานสิรินธร | <input type="checkbox"/> บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ |
| <input type="checkbox"/> บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ | <input type="checkbox"/> บริการอื่น ๆ |

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการสำนักวิทยบริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจต่อการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ โสตทัศนวัสดุและสื่ออิเล็กทรอนิกส์)					
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอ กับความต้องการ					
1.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับตรงกับความต้องการ					
1.3 ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา					
1.4 ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย					
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 ขั้นตอนในการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก ขั้นตอน เข้าใจง่าย					
2.2 การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว					
2.3 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้อง ค้นหาง่าย					
2.4 ความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์					
2.5 เวลาเปิด – ปิดบริการ มีความเหมาะสม					

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ประเด็นวัดความพึงพอใจต่อการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ					
3.1 ให้บริการด้วยอธิบายไม่ตรึง มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
3.2 มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และช่วยเหลือ					
3.3 มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ					
3.4 มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม					
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 สภาพแวดล้อมสะอาด มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้					
4.2 ห้องศึกษาคันค่าวารายเดียวและรายกลุ่มมีเพียงพอ					
4.3 ที่นั่งอ่านจดได้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอ และพร้อมใช้บริการ					
4.4 อุณหภูมิและแสงสว่างมีความเหมาะสม					
4.5 ป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ และหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสือชัดเจน					
4.6 บริการ Wi-Fi ครอบคลุมพื้นที่และมีประสิทธิภาพ					
5. ด้านการประชาสัมพันธ์					
5.1 เว็บไซต์สำนักวิทยบริการให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ได้อย่างครบถ้วน					
5.2 มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการใหม่ ๆ สม่ำเสมอ 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	บรรณาธิการประจำกลุ่มงาน
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำบลสามเรียง อำเภอ กันทรลักษ์ จังหวัดมหาสารคาม 44150 โทร. 0-4375-4322-40 ต่อ 2429
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2542	ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) สาขาวิชาบรรณาธิการศิลปศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ สถาบันราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ. 2550	ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) สาขาวิชาบรรณาธิการศิลปศาสตร์และ สารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม