

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ
และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา



นางสาวศิวพร เกตุไธสง

การศึกษาครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2555

**The Satisfaction of Students with the Services Provided by the Academic
Resource and Information Technology Service Office of
Nakhon Ratchasima Rajabhat University**

Miss Siwaporn Katthaisong



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Education in Educational Technology and Communications

School of Educational Studies

Sukhothai Thammathirat Open University

2012

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ชื่อและนามสกุล	นางสาวศิวพร เกตุไธสง
แขนงวิชา	เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา
สาขาวิชา	ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2556

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. วาสนา ทวีกุลทรัพย์)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรรถนพ จินะวัฒน์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ชื่อการศึกษา คั่นคว้าวีอิสระ ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ผู้ศึกษา นางสาวศิวพร เกตุไธสง **รหัสนักศึกษา** 2532700669 **ปริญญา** ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
(เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา) **อาจารย์ที่ปรึกษา** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ
ปีการศึกษา 2555

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาที่กำลัง
ศึกษาในปีการศึกษา 2555 จำนวนทั้งหมด 339 คน ได้มาโดยวิธีเลือกแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาราย
ด้านทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก คือ (1) ด้านการให้บริการพบว่า ด้านระเบียบการให้บริการผู้มีสิทธิ์ใช้
บริการมีความเหมาะสม ด้านการบริการทรัพยากรและสารสนเทศที่ให้บริการได้ดี คือ ซีดีรอม มัลติมีเดีย
ด้านการให้บริการคั่นคว้าวี ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ มีการจัดหนังสือที่ใช้งานแล้วขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว
ด้านการให้บริการห้องประชุมมีการจัดสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการประชุม ด้านการให้บริการโสตทัศนวัสดุ
และวัสดุอิเล็กทรอนิกส์ มีประสิทธิภาพในการใช้งานที่ดี ด้านการให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์
ต่างประเทศ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ด้านการให้บริการฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย สถานที่
ให้บริการมีความเหมาะสม ด้านการให้บริการวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์ มีความตรงต่อเวลาใน
การนำฉบับใหม่ออกให้บริการ ด้านการให้บริการถ่ายเอกสาร มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
ด้านบริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการให้บริการ ด้านการ
ให้บริการหนังสืออ้างอิง สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ด้านบริการห้องฉายภาพยนตร์ สถานที่
ให้บริการมีความเหมาะสม ด้านการให้บริการพิมพ์เอกสารด้วยเครื่องปริ้นเตอร์มีคุณภาพในงานพิมพ์ ด้าน
การให้บริการเว็บไซต์ มีการจัดวางข้อมูลเรียบง่ายและไม่ซับซ้อน (2) ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม มี
ความสะดวกในการเข้า – ออก และ (3) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็น
อย่างดี

คำสำคัญ ความพึงพอใจ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริการ นักศึกษา

Independent Study title: The Satisfaction of Students with the Services Provided by the Academic Resource and Information Technology Service Office of Nakhon Ratchasima Rajabhat University

Author: Miss Siwaporn Katthaisong; **ID:** 2532700669;

Degree: Master of Education (Educational Technology and Communications);

Independent Study advisor: Dr. Taweewat Wattanakuljaroen, Assistant Professor;

Academic year: 2012

Abstract

The objective of this research was to study the satisfaction of students with the services provided by the Academic Resource and Information Technology Service Office of Nakhon Ratchasima Rajabhat University.

The research sample consisted of 339 students studying in the 2012 academic year at Nakhon Ratchasima Rajabhat University, obtained by incidental sampling. The employed research instrument was a questionnaire. Statistics employed for data analysis were the percentage, mean, and standard deviation.

Research findings revealed that the overall satisfaction of students with the services provided by the Academic Resource and Information Technology Service Office was at the high level. When specific elements of the service provision were considered, it was found that they were also satisfied with each of the three elements of service provision at the high level, which could be further deliberated as follows: (1) regarding their satisfaction with the element of service provision, it was found that they were highly satisfied with the following: in the service rules and regulations aspect, the appropriateness of service rules and regulations concerning who should be eligible to receive the services; in the resources service aspect, the resources and information technology materials on which the provided services were good were the CD-ROM and multimedia; in the circulation service aspect, the quickness of arranging back to the shelf of the returned information materials; in the conference room service aspect, the room's environment was appropriately arranged to facilitate the conferences; in the audio-visual materials service aspect, the audio-visual and electronic materials were efficient and good for usage; in the on-line retrieval of information from foreign database service aspect, the place for service was properly located; in the Thai dissertations database service aspect, the place for service was properly located; in the periodicals service aspect, the new periodicals were brought out for service on time; in the photocopying service aspect, the provided services were fast and convenient; in the information retrieval service via the Internet, the number of computers to provide services was sufficient; in the reference service aspect, the place for service was properly located; in the movie projection service aspect, the place for service was properly located; in the information printing service aspect, the printers were of good quality; and in the website service aspect, the arrangement of information was simple and not complex; (2) regarding their satisfaction with the element of place and environment, they were highly satisfied with the convenience of going in and coming out of the place; and (3) regarding their satisfaction with the element of personnel to provide services, they were highly satisfied with the good services provided by the personnel in giving advices and answering questions on the services.

Keywords: Satisfaction, Academic Resource and Information Technology Service Office, Service, Student

กิตติกรรมประกาศ

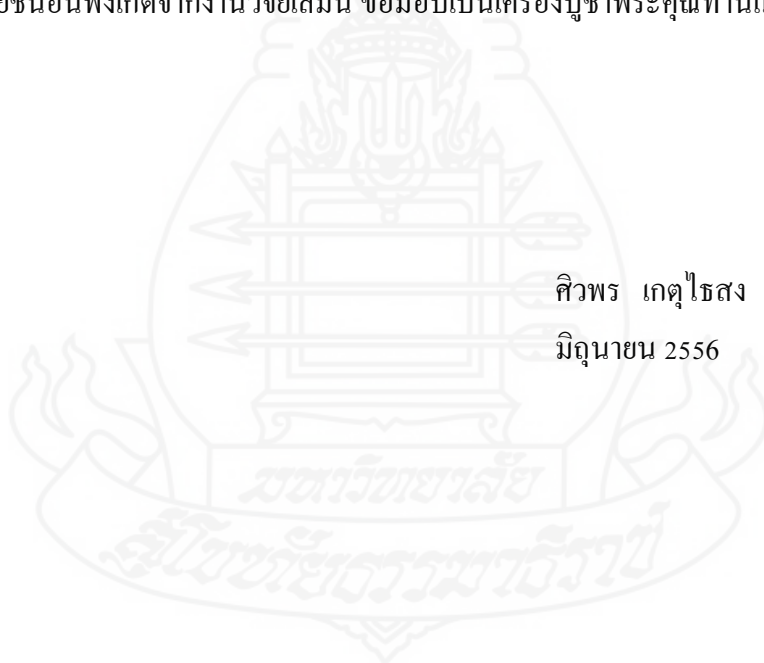
การศึกษาค้นคว้าอิสระเล่มนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ ที่ปรึกษางานวิจัยค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาให้คำแนะนำ แก้ไขและติดตามงานวิจัยเล่มนี้ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกถึงในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้งสามท่าน คือ รองศาสตราจารย์ ดร.รสริน พิมลบรรยงก์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ อภิบาลศรี และ รองศาสตราจารย์ ดร.สมจิตร อัจฉินทร์ ที่ได้ให้ความกรุณาตรวจประเมินเครื่องมือวิจัย ให้คำชี้แนะ ปรับปรุง แก้ไข จนทำให้งานวิจัยสำเร็จลงได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย คุณค่าและประโยชน์อันพึงเกิดจากงานวิจัยเล่มนี้ ขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณท่านและบิดามารดา

ศิวพร เกตุไธสง

มิถุนายน 2556

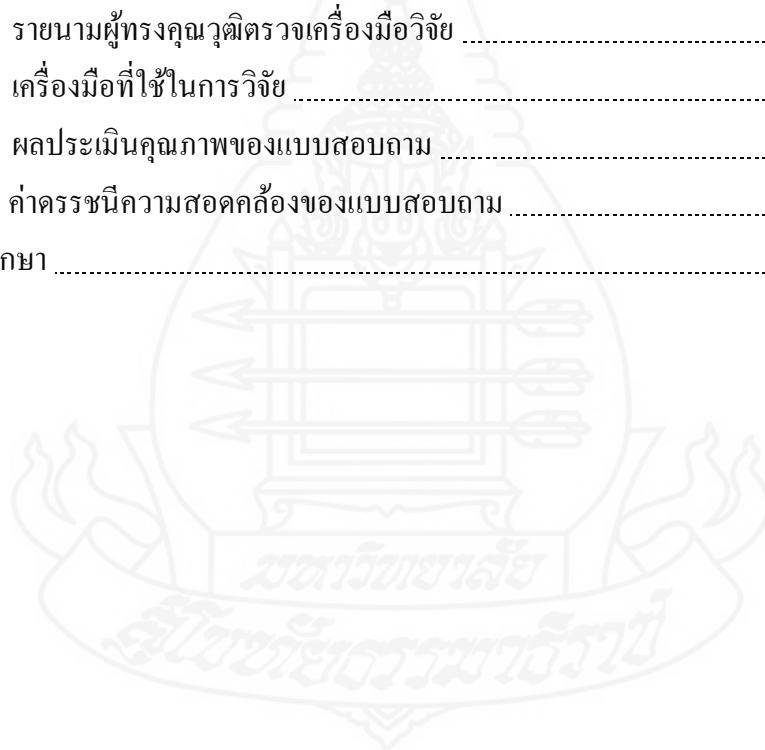


สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
ความพึงพอใจ	10
การให้บริการ	19
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	21
งานบริการภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	30
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา	43
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	48
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	56
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	57
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล	59
การวิเคราะห์ข้อมูล	60
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	62
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	62
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา	65

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี	
สารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา	65
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	82
สรุปผลการวิจัย	82
อภิปรายผล	85
ข้อเสนอแนะ	87
บรรณานุกรม	88
ภาคผนวก	95
ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย	96
ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	98
ค ผลประเมินคุณภาพของแบบสอบถาม	111
ง ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม	115
ประวัติผู้ศึกษา	126



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	62
ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศโดยภาพรวม	65
ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ	65
ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับระเบียบการให้บริการ	66
ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับทรัพยากรและสารสนเทศที่ให้บริการ	67
ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับบริการค้นคว้า ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ..	71
ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับบริการห้องประชุม	72
ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการโสตทัศนวัสดุและ วัสดุอิเล็กทรอนิกส์	72
ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับบริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ต่างประเทศ	73
ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับบริการฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย	73
ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับบริการวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์	74
ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับบริการถ่ายเอกสาร	75
ตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับบริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่าย อินเทอร์เน็ต	75
ตารางที่ 4.14 ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับบริการหนังสืออ้างอิง	76
ตารางที่ 4.15 ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับบริการห้องฉายภาพยนตร์	77
ตารางที่ 4.16 ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับบริการพิมพ์เอกสารด้วยเครื่องปริ้นเตอร์	77
ตารางที่ 4.17 ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา	78
ตารางที่ 4.18 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสถานที่และสภาพแวดล้อม	79
ตารางที่ 4.19 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบุคลากรที่ให้บริการ	80

ญ

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 2.1 แสดงโครงสร้างการบริหารงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 47



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

1.1 สภาพที่พึงประสงค์

ในปัจจุบันระบบการจัดการศึกษาของประเทศไทยได้เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยมุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้เรียน ได้ศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองทั้งที่เป็นการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้นำด้านการศึกษา การผลิต พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา และการวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่น เสริมสร้างคุณภาพคน สังคมให้เข้มแข็งและมีศักยภาพในการแข่งขันทั้งระดับชาติและนานาชาติ พันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา คือ การผลิตบัณฑิตและการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตให้เพื่อการศึกษา สร้างคน และสร้างความรู้สู่สังคม ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้คู่คุณธรรม สำนึกในความเป็นไทย คิดกว้างไกลเป็นสากล มีความรักและความผูกพันต่อท้องถิ่น ผลิตและพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาตามมาตรฐานวิชาชีพครู มีจิตอาสา และเป็นที่พึ่งทางปัญญาของสังคม สร้างองค์ความรู้วิจัยพัฒนาเทคโนโลยีและสิ่งประดิษฐ์บนพื้นฐานของภูมิปัญญาไทย และสากล เสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนตามแนวพระราชดำริเพื่อพัฒนาท้องถิ่น จึงกำหนดนโยบาย ดังนี้ (1) สร้างโอกาสทางการศึกษาของประชาชนในท้องถิ่นอย่างทั่วถึง จัดรูปแบบการศึกษาหลายรูปแบบ ผลิตกำลังคนตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นและประเทศ เน้นสาขาที่อาศัยความได้เปรียบทางบริบทพื้นที่ และมหาวิทยาลัยมีความเชี่ยวชาญ โดยคำนึงถึงคุณภาพและมาตรฐานอุดมศึกษา และใช้คุณธรรมเป็นพื้นฐานของกระบวนการเรียนรู้ และ (2) ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตให้ชุมชน จัดหลักสูตรการเรียนรู้ฝึกอบรมและให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชนอย่างต่อเนื่อง และส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ของชุมชนด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ (คู่มือนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2555: 9-10)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ให้บริการสารสนเทศแก่บุคลากร นักศึกษาภายในมหาวิทยาลัย และบริการวิชาการแก่สังคม อีกทั้งมีความร่วมมือในการเป็นเครือข่ายสารสนเทศท้องถิ่นกับมหาวิทยาลัยในจังหวัดนครราชสีมา

ตลอดจนให้มีการพัฒนาขีดความสามารถในการใช้สื่อทางด้านเทคโนโลยีการศึกษาและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อขยายการให้บริการวิชาการแก่บุคคลภายในมหาวิทยาลัยและสังคมในรูปแบบต่างๆ อย่างกว้างขวาง โดยในด้านการบริการสารสนเทศนั้น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มุ่งเน้นให้เป็นชุมทรัพย์ทางปัญญาของบุคลากรภายในและประชาชนในท้องถิ่น ตามข้อกำหนดของ สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์คือ (1) เพื่อบริการทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยทุกรูปแบบสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัยและความใฝ่รู้ของประชาคมมหาวิทยาลัยและท้องถิ่น (2) เป็นศูนย์กลางการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองของประชาคมมหาวิทยาลัยและท้องถิ่น (3) เพื่อพัฒนาบริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีทางการศึกษาแก่ประชาคมมหาวิทยาลัยและท้องถิ่น (4) เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะพึงประสงค์สามารถแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง (รายงานการประเมินตนเองสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา 2555: 4-5) และสามารถพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุด พ.ศ. 2549 ซึ่งมีเกณฑ์และแนวทางการบริหารจัดการห้องสมุดสู่มาตรฐานสากลดังนี้ (1) การบริหาร มีหน้าที่หลักในการบริหารจัดการทรัพยากร และบริการสารสนเทศตามนโยบาย เป้าหมายและโครงสร้างขององค์กรโดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ (2) งบประมาณ ควรได้รับงบประมาณจากองค์กรเจ้าสังกัดอย่างพอเพียง และจัดหารายได้อื่นให้สามารถดำเนินงานตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (3) บุคลากร ควรมีบุคลากรที่มีวุฒิ คุณสมบัติ และอัตรากำลังตามความจำเป็น และกำหนดให้มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องทันต่อความก้าวหน้าทางวิชาการและเทคโนโลยี (4) ทรัพยากรสารสนเทศ ควรกำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์การจัดการ เพื่อเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีระบบและต่อเนื่องและมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถสืบค้นและเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็ว (5) อาคาร สถานที่และครุภัณฑ์ ควรตั้งอยู่บริเวณศูนย์กลางชุมชน มีการออกแบบอย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ให้บริการและผู้รับบริการทุกกลุ่ม เป้าหมายและการขยายพื้นที่ในอาคารบริการ (6) การบริการ ควรให้บริการพื้นฐาน และบริการอื่นๆ ตามความเหมาะสมในรูปแบบที่หลากหลาย มีระเบียบการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายได้รับการบริการอย่างเสมอภาค สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการ โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการนำกลยุทธ์การตลาดและการประชาสัมพันธ์มาใช้ในการจัดบริการและกิจกรรมห้องสมุดเชิงรุก (7) เครือข่ายและความร่วมมือ ควรสร้างพันธมิตร และเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดและการเรียนรู้อื่น เพื่อสนับสนุนแห่งความรู้และการเรียนรู้ และการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน และ (8) การประเมินคุณภาพ ควรมีระบบประกันคุณภาพ

และตัวชี้วัด เพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพและพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการ (สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย 2549: 2-3) และสอดคล้องกับหลักการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาสังคมไทยให้เป็นสังคมแห่งความรู้และการเรียนรู้ ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 เพื่อการตอบสนองการเรียนรู้ด้วยตนเอง ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ความต้องการของบุคคลและสังคม เพื่อส่งเสริมคุณภาพและพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต

1.2 สภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

การดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในปี พ.ศ. 2555 มีการจัดสถานที่สำหรับให้บริการ ประกอบด้วย อาคาร 2 หลัง คือ (1) อาคารเก่า (อาคารห้องสมุดหลังเก่า)มีการจัดพื้นที่ให้บริการดังนี้คือ ชั้น 1 บริการวารสาร หนังสือพิมพ์ ห้องสาธิต 2 ชั้น 2 บริการหนังสืออ้างอิง งานวิจัย วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ กองทุนหมู่บ้าน บริการฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย ห้องอ่านส่วนบุคคล ห้องค้นคว้าบัณฑิตศึกษา ทางเดินระหว่างอาคารหลังเก่ากับหลังใหม่ มีบริการถ่ายเอกสารและมูมกาแฟ (2) อาคารบรรณราชนครินทร์ มีการจัดพื้นที่ให้บริการดังนี้คือ ชั้น 1 ห้องนิทรรศการเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ภูมิพลอดุลยเดชและห้องจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ บริการมูมคุณธรรม บริการข้อมูลข่าวสาร และความบันเทิงทางโทรทัศน์ ชั้น 2 บริการหนังสือทั่วไปภาษาไทย หมวด 000-300 ชั้น 3 บริการหนังสือทั่วไปภาษาไทย หมวด 500-600 ห้องค้นคว้าสำหรับอาจารย์ 2 ห้อง บริการมุม Set Corner ชั้น 4บริการหนังสือทั่วไป ภาษาไทย หมวด 400 และหมวด 700-900 หนังสือภาษาอังกฤษ หนังสือ นวนิยายรวมเรื่องสั้น ห้องค้นคว้าสำหรับอาจารย์ 2 ห้อง ห้องหนังสือเก่าและหนังสือสำรองชั้น 5 บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 80 เครื่อง บริการพิมพ์เอกสาร บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศ บริการห้องสาธิต IT ห้องประชุมทิวสน 30 ที่นั่ง ชั้น 6 บริการโสตทัศนวัสดุและวัสดุอิเล็กทรอนิกส์ บริการชมภาพยนตร์ วีซีดี ดีวีดี ไทยและต่างประเทศ บริการห้องฉายภาพยนตร์ขนาด 48 ที่นั่ง บริการห้องประชุมตะโกราย ขนาด 80 ที่นั่ง มีห้องน้ำบริการทุกชั้น อาคารบรรณราชนครินทร์ และชั้น 1 อาคารบรรณราชนครินทร์ มีบริการรับฝากของ และจุดทิ้งขยะบริเวณทางเข้า

การให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา ประกอบด้วย (1) ระเบียบการให้บริการ (2) ทรัพยากรและสารสนเทศที่ให้บริการ (3) บริการค้นคว้า ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ทรัพยากรและสารสนเทศที่ให้บริการ ได้แก่ หนังสือภาษาไทย หนังสือภาษาอังกฤษ หนังสือพิมพ์ วารสาร/นิตยสาร วิทยานิพนธ์/งานวิจัย

หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน วิชิตี/ดีวีดี วิดิทัศน์ เทปบันทึกเสียง (4) บริการห้องประชุม (5) บริการโสตทัศนวัสดุ และวัสดุอิเล็กทรอนิกส์ (6) บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศ (7) บริการฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย (8) บริการวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์ (9) บริการถ่ายเอกสาร (10) บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (11) บริการหนังสืออ้างอิง (12) บริการห้องฉายภาพยนตร์ (13) บริการพิมพ์เอกสารด้วยเครื่องปริ้นเตอร์ (14) เว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ <http://www.nrru.ac.th>

1.3 สภาพปัญหาที่เกิดขึ้น

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นแหล่งเรียนรู้และห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาชั้นนำที่ตั้งอยู่ในจังหวัดนครราชสีมา มีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายและมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการมากมาย แต่สำนักวิทยบริการก็ยังไม่เคยมีการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างจริงจัง จากรายงานการประเมินตนเองเพื่อรับการประเมินระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอก ประจำปีการศึกษา 2554 มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ดังนี้ (1) ควรสร้างระบบการประเมินความพึงพอใจของบุคลากร สำนักวิทยบริการตลอดจนนำผลการประเมินเสนอผู้บริหาร เพื่อสร้างแนวทางในการพัฒนา (2) ควรมีการติดตามการพัฒนามูลค่าการให้ชัดเจน และเป็นรูปธรรม และ (3) ควรมีการประเมินการบริการมาเป็นแนวทางในการดำเนินการกิจกรรมบริการในครั้งต่อไป

1.4 ความพยายามในการแก้ปัญหา

จากสภาพปัญหาดังกล่าว สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหา ได้แก่ (1) ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม เน้นการต่อเติมอาคารภายในที่มีอยู่เดิม และจัดพื้นที่ให้บริการใหม่ (2) ด้านบริการ เน้นการนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ และสร้างฐานข้อมูลและจัดบริการสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัลแก่ผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น (3) ด้านบุคลากร เน้นการเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ โดยการจ้างเจ้าหน้าที่และลูกจ้างรายวันเพิ่ม เพื่อการให้บริการอย่างทั่วถึง มีการจัดซื้อ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ เพื่อให้บริการ แต่ยังไม่สามารถจัดบริการได้อย่างสมบูรณ์ และไม่อาจตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ และ (4) ด้านการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เน้นการปรับปรุงข้อมูลที่ทันสมัย และการเพิ่มขนาดของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเพื่อรองรับการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในส่วนของการพยายามในการแก้ปัญหาจากงานวิจัย พบว่า ในช่วงปี 2546-2553 ยังไม่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาแต่อย่างใด แต่พบว่ามีงานวิจัยที่มีบริบทคล้ายกันและนำมาประยุกต์ใช้กับงานวิจัยนี้ได้ จำนวน 6 เรื่อง คือ (1) บาลันลีและคณะ (Balanli and et al, 2007: 717-718) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่ออาคารห้องสมุดของมหาวิทยาลัยในประเทศตุรกี: กรณีศึกษาอาคารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคนิคยิลดิส ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจว่าสำนักหอสมุดขาดแคลนทุนทรัพย์ในการจัดซื้อระบบคอมพิวเตอร์เพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บ และการให้บริการข้อมูลต่างๆ รวมถึงการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ ในแต่ละประเภทเข้าสำนักหอสมุด นอกจากนี้ ลักษณะทางกายภาพของอาคารมีสภาพเก่า ทรวดโทรม บรรยากาศอึมครึม ทึบแสง เครื่องปรับอากาศมีจำนวนไม่เพียงพอ แสงสว่างภายในอาคารน้อย มีมลภาวะทางกลิ่นและเสียงจากภายนอกอาคารตลอดจนไม่มีพื้นที่เพียงพอสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการ (2) ชุติภัก บุญปาน (2546) ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง สถาบันราชภัฏราชชนครินทร์ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการบริการของหอสมุดกลางโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง (2) เบนจรัตน์ สีทองสูง (2549) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการบริการของสำนักวิทยบริการ นักศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมาก โดยบริการที่นักศึกษาเคยใช้มากที่สุดได้แก่ บริการยืม-คืน หนังสือ และบริการสืบค้นสารสนเทศด้วย OPAC (4) จิรายุทธ เชาวดี และคณะ (2550) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษากาลในเวลาราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (5) นายิกา เดิดขุนทด และสิริพร ทิวะสิงห์ (2551) ทำการวิจัยเรื่อง ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และปัญหาของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการของหอสมุดกลางทุกด้านในระดับปานกลาง

จากงานวิจัยที่ผ่านมาสรุปได้ว่า การแก้ไขปัญหาคาดข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักวิทยบริการ พบว่า ทั้งหมดใช้กระบวนการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาความพึงพอใจ ด้านการให้บริการ โดยผลการวิจัยเน้นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการบริการทรัพยากรสารสนเทศ สถานที่ และสภาพแวดล้อม และด้านบุคลากรเป็นหลัก

1.5 แนวทางที่ผู้วิจัยจะดำเนินการแก้ปัญหา

จากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นประกอบกับความพยายามในการแก้ปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา สามารถแก้ปัญหาได้ในระดับหนึ่ง หากแต่ยังไม่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะนักศึกษา ซึ่งเป็นผู้ให้บริการส่วนใหญ่มาประกอบพัฒนาการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ด้วยกระบวนการวิจัย ดังนั้น ผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญของการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เพื่อนำผลการวิจัยนี้ไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหและพัฒนางานบริการของสำนักวิทยบริการ และจะเป็นข้อมูลในการเสนอแนะต่อผู้บริหารระดับสูงของสำนักวิทยบริการและมหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาจัดสรรงบประมาณปรับปรุงการจัดบริการและวิธีการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากขึ้น

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

2.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ

2.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

2.2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

2.2.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

3. ขอบเขตของการวิจัย

3.1 รูปแบบการวิจัย ป็นการวิจัยเชิงสำรวจ

3.2 ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา ที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2555 จำนวนทั้งหมด 24,932 คน

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ นครราชสีมา ที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2555 จำนวน 339 คน ตามขนาดของกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ ค่าความเชื่อมั่นที่ 95 โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ โดยพิจารณาจากผู้เข้ามาใช้บริการในทุกส่วนที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาจัดไว้ให้บริการ

3.3 ขอบข่ายเนื้อหาสาระในการวิจัย

เนื้อหาสาระที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้อยู่ในขอบข่ายเนื้อหาเกี่ยวกับงานการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จำนวน 3 ด้าน คือ (1) ด้านการให้บริการ (2) ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และ (3) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

3.4.1 เครื่องมือประเมินผลกระทบ ได้แก่ แบบสอบถามที่ใช้สอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

3.4.2 เครื่องมือทางสถิติ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.5 ระยะเวลาดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน มกราคม-กุมภาพันธ์ 2556

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

4.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่ ที่เข้ามาใช้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ครอบคลุมเกี่ยวกับการให้บริการ สถานที่และสภาพแวดล้อม และบุคลากรที่ให้บริการ

4.2 การบริการ หมายถึง การดูแลและอำนวยความสะดวกในด้านการบริการ ที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาจัดให้แก่ผู้มาใช้

4.3 การให้บริการในด้านต่างๆ หมายถึง การจัดให้มีบริการต่างในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จัดให้มี ได้แก่ (1) ระเบียบการให้บริการ (2) ทรัพยากรและสารสนเทศที่ให้บริการ (3) การบริการคั่นคว่ำ ยืม-คืนทรัพยากร

สารสนเทศ (4) การบริการห้องประชุม (5) การบริการ โสตทัศนวัสดุ และวัสดุอิเล็กทรอนิกส์ (6) การบริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศ (7) การบริการฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย (8) การบริการวารสาร นิตยสารและหนังสือพิมพ์ (9) การบริการถ่ายเอกสาร (10) การบริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (11) การบริการหนังสืออ้างอิง (12) การบริการห้องฉายภาพยนตร์ (13) การบริการพิมพ์เอกสารด้วยเครื่องปริ้นเตอร์ (14) การบริการเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.4 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม หมายถึง สถานที่ที่มีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีการจัดแต่งภูมิทัศน์ที่สวยงาม มีบริเวณที่นั่งพักภายนอกอาคาร ความปลอดภัยในส่วนบริการรับฝากของ ความสะดวกในการเข้า-ออก บรรยากาศภายในมีความสงบ มีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า โต้ะ เก้าอี้ เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ มีป้ายบอกทิศทางแหล่งสารสนเทศและชัดเจน บริเวณนั่งอ่านหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ การถ่ายเทอากาศและอุณหภูมิห้องเหมาะสม การจัดบริการน้ำดื่มเพียงพอ จำนวนห้องน้ำเพียงพอต่อการให้บริการ มีเครื่องดับเพลิงติดตั้งทุกชั้น สังเกตเห็นได้ง่าย และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ตามความจำเป็นเพื่อเอื้อต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

4.5 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ หมายถึง ข้าราชการหรือพนักงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำหน้าที่ต่างๆ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความละเอียดรอบคอบ มีความกระตือรือร้น ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน มีความเชี่ยวชาญในส่วนของงานที่ให้บริการ แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสาร ให้การบริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ให้บริการประจำตามชั้น และจุดบริการที่จำเป็นครบถ้วน เพียงพอ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และความประทับใจในการรับบริการ

4.6 นักศึกษา หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาทุกระดับ ที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2555 และเข้ามาใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาในทุกส่วนที่จัดไว้บริการ

4.7 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง แหล่งสะสมและให้บริการสารสนเทศ ทั้งวัสดุตีพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์ รวมทั้งเทคโนโลยีต่างๆ โดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้แนะนำและให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาให้มีประสิทธิภาพ

5.2 ได้ข้อมูลประกอบการพิจารณาการกำหนดนโยบายในการพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ผู้วิจัยได้รวบรวมวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาดังต่อไปนี้ คือ (1) ความพึงพอใจ (2) การให้บริการ (3) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (4) งานบริการภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (5) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา และ (6) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่ประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ มีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” ได้ดังนี้

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540: 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541: 17) กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกเป็น 2 ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Customer satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ของผู้ให้บริการ ดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 นัย คือ

1.1 ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่าความพึงพอใจในเป็นผลที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง มักพบในงานวิจัยการตลาดที่เน้นแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์

1.2 ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลักให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลาย ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง หรืออีกนัยหนึ่งคือ ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

2. ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงานเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในการบริการที่ได้รับจนตัดสินใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมา ซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวม มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

มณี โปธิเสน (2543: 43) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้นๆ

อุทัยพรรณ สุธใจ (2544: 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546: 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจความชอบใจ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่

1.2 ลักษณะความพึงพอใจ

ลักษณะความพึงพอใจผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำมาเสนอลักษณะของความพึงพอใจของนักวิชาการต่าง ๆ ดังนี้

สุรศักดิ์ นาถวิไล (2544: 10) ได้กล่าวว่า ลักษณะความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวกของบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบ

ตัวการตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนเสมอแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้ใช้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับความรู้เกี่ยวกับการบริการที่ได้รับบริการ คือ ความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าได้รับ (Expectations) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับความคาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามคาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านั้นว่าเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

สรุปได้ว่า ลักษณะของความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวกของบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจที่รู้สึกได้ในขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

จากการได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาวิจัยเสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ของนักวิชาการต่างๆ ไว้ดังนี้

ศิริพร ตันติพุลวินัย (2538: 8) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการว่าความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของทางผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวก เมื่อลูกค้ามีความต้องการข้อมก่อนให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมการแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกันกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจ ผลักดัน ให้ความต้องการบริการตามมา

3. ผู้บริการ การบริการและผู้ปฏิบัติการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริการการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้าชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสรรการจัดแบ่งพื้นที่สัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ เช่น ถูกระดาษหิวใส่ของ ซองจดหมาย นลากลินค้า

5. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริหารส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากอัตโนมัติ-ถอนอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ-โอนสาย ในการติดต่อองค์การต่างๆ เป็นต้น หรือการให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ

มณีวรรณ ต้นไทย (2533: 69) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกยินดีของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่จอดรถ สถานที่ให้บริการสะอาด อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลนและมีการประชาสัมพันธ์งานบริการต่อเนื่อง

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใ่วจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบมีขั้นตอนในการให้บริการ

3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้องตรงไปตรงมามีอุปกรณ์ไว้บริการพอเพียง มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการ

4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องสามารถแก้ไขทันทีหรือไม่ล่าช้า

5. ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง การค้นหาข้อมูลได้รับความสะดวก ข้อมูลทันสมัยสามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ มีช่องทางการบริการข้อมูลที่ทันสมัยสะดวกรวดเร็ว

มิลเลท (Millet 1954: 390) กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจ มีดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) เป็นการให้บริการที่มีความยุติธรรม โดยมีกรจัดลำดับให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคทุกกลุ่มอาชีพ ทั้งในด้านการต้อนรับการแนะนำ การมีอัตราเสียไมตรี รวมถึงการอำนวยความสะดวก

2. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Timely service) เป็นการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วนตรงต่อเวลาที่กำหนดไว้ โดยมีป้ายบอกระยะเวลาการให้บริการแต่ละอย่าง เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ มีคำอธิบายที่ชัดเจน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) เป็นการให้บริการที่มีเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์ที่จำเป็น แบบฟอร์มต่างๆ รวมถึงเจ้าหน้าที่และสถานที่ในการให้บริการด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) เป็นการให้บริการทุกงานติดต่อกันจนกว่าจะแล้วเสร็จ กรณีมีความจำเป็นต้องมีการชี้แจงให้ผู้บริการได้ทราบและมีการให้บริการในโอกาสต่อไปอย่างรวดเร็ว

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) เป็นการพัฒนาบริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ มีการใช้หลักวิชาการในการให้บริการ เป็นต้น

สรุปได้ว่า ปัจจัยของความพึงพอใจมีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ ที่ให้การต้อนรับจากวิธีการบริการ จากความสะดวกรวดเร็ว จากระบบงาน ระยะเวลาการดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับความสะดวกของอาคารสถานที่ ความถูกต้องของการสนองตอบความต้องการหรือแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริการรวมถึงการบริการทันเวลา เสมอภาค มีคุณภาพ มีความต่อเนื่อง และมีข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย

1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พิภพ อุคม (2537: 65) กล่าวว่า การวัดระดับความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่สำนักวิทยบริการหรือหอสมุดทุกแห่งจะต้องดำเนินการประเมินระดับความพึงพอใจ เพื่อประกอบกับเกณฑ์มาตรฐานของประกันคุณภาพ ดังนั้นจึงมีผู้กล่าวถึงระดับความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่าผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการประสบกันสถานการณ์ที่จริง เปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1.1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกชอบใจ ถูกใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่งถูกใจที่อาหารอร่อย และบริการดี หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถประจำทางถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยและตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

1.2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกชอบใจ ถูกใจ ประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหมายที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถ ที่สถานบริการแห่งหนึ่งพร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้รับรางวัล

ภณิดา ชัยปัญญา (2541: 25) กล่าวว่า การวัดระดับความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

หทัยรัตน์ ประทุมสูตร (2542: 14) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจ เป็นเรื่องที่สามารถเปรียบเทียบได้กับความเข้าใจต่างๆ ไป ซึ่งปกติจะวัดได้โดยการสอบถามจากบุคคลที่ต้องการจะถาม

มีเครื่องมือที่ต้องการจะใช้ในการวิจัยหลายๆ อย่าง อย่างไรก็ตามก็คิดถึงแม้ว่าจะมีการวัดอยู่หลายแนวทาง แต่การศึกษาความพึงพอใจอาจแยกตามแนวทางวัด ได้ 2 แนวคิด คือ

1. วัดจากสภาพทั้งหมดของแต่ละบุคคล เช่น ที่ทำงาน ที่บ้านและทุกๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับชีวิต การศึกษาตามแนวทางนี้จะ ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ แต่ทำให้เกิดความยุ่งยากกับการที่จะวัดและเปรียบเทียบ

2. วัดได้โดยแยกออกเป็นองค์ประกอบ เช่น องค์ประกอบที่เกี่ยวกับงานการนิเทศงานเกี่ยวกับนายจ้าง

สรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ระดับของความรู้สึกที่ชอบเป็นการยอมรับความรู้สึก ระดับความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่

1.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์

ความพึงพอใจยังไม่มีทฤษฎีและหลักการในที่นี้ผู้วิจัยจึงนำทฤษฎีความต้องการของมนุษย์มาศึกษา

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2545: 50-54. กล่าวว่า ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความ ต้องการของมนุษย์ มีดังนี้

1. ความต้องการของบุคคล

ความต้องการของบุคคล ความต้องการของมนุษย์แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นพร้อมกับความต้องการดำรงชีวิต วุฒิภาวะไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์การเรียนรู้ แต่อย่างไรก็เกิดขึ้นเนื่องจากความต้องการทางร่างกายของเราเป็นสำคัญ

1.1.1 ความต้องการอาหาร เพื่อหล่อเลี้ยงชีวิต อาหารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต

1.1.2 ความต้องการน้ำ เพื่อรักษาความสมดุลของร่างกาย เพื่อชดเชยการเสียน้ำ เนื่องจากอากาศร้อน การออกกำลังกาย การทำงานหนัก ทำให้เหงื่อออกจากร่างกาย เป็นต้น

1.1.3 ความต้องการทางเพศ ความต้องการด้านนี้ จะเริ่มขึ้นเมื่อคนเราอย่างเข้าสู่วัยรุ่นและผู้ใหญ่ การแสดงออกถึงความต้องการทางเพศขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความพึงพอใจ รสนิยม ขนบธรรมเนียมประเพณีของสังคมนั้น

1.1.4 ความต้องการอุณหภูมิที่เหมาะสม คนเราดำรงชีวิตอยู่ได้ต้องอาศัยความสมดุลทางร่างกาย อุณหภูมิที่ไม่สูงเกินไป และไม่ต่ำเกินไป พอที่ร่างกายจะทนได้

1.1.5 ความต้องการหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด เพื่อให้ร่างกายเกิดความปลอดภัย ทำให้ร่างกายพยายามสร้างภูมิคุ้มกันขึ้น เมื่อมีคนอื่นมาทำร้าย คนเราก็จะหลีกเลี่ยงหนีหรือต่อสู้ป้องกันตัว

1.1.6 ความต้องการพักผ่อนนอนหลับ เมื่อร่างกายเกิดความเหน็ดเหนื่อยเกิดความเหนื่อยล้าจากความอ่อนเพลียของร่างกาย จึงต้องการนอนหลับหรือพักผ่อน เพื่อผ่อนคลายให้ร่างกาย ได้มีโอกาสสะสมพลังงานใหม่ และซ่อมแซมส่วนสึกหรอของร่างกาย

1.1.7 ความต้องการอากาศบริสุทธิ์ สำหรับการหายใจ

1.1.8 ความต้องการขับถ่ายเป็นการขับถ่ายของเสียออกจากร่างกาย เพราะของเสียเหล่านี้เป็นพิษกับร่างกาย

2. ความต้องการทางจิตใจและสังคม (Psychological and social needs) ความต้องการประเภทนี้เกิดขึ้นจากสภาพสังคม วัฒนธรรม การเรียนรู้และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับ และเป็นสมาชิกอยู่ ซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล แต่ละสังคมและฐานะทางสังคมของบุคคล รวมทั้งสิ้นเวลาและโอกาสที่แตกต่างกันออกไปด้วย ลักษณะสำคัญของความต้องการทางจิตใจและสังคมมี ดังนี้

2.1 ความต้องการที่เกิดจากสังคมที่เป็นมรดกตกทอดทางวัฒนธรรมและกลายเป็นลักษณะนิสัยประจำตัวของแต่ละคน สิ่งเหล่านี้แตกต่างกันไปแต่ละสังคม

2.2 ความต้องการทางสังคมที่เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์เราต้องมีประสบการณ์และการเรียนรู้มาก่อน จึงจะเข้าใจและเลือกกระทำได้ บางทีเราก็ต้องการศึกษาว่าจะเริ่มต้นอย่างไรและควรทำอย่างไรต่อไป

2.3 ความต้องการนี้เปลี่ยนแปลงได้ แม้ในตัวตนเดียวกัน

2.4 ความต้องการนี้จะมามากขึ้นเมื่ออยู่รวมกลุ่มมากกว่าอยู่คนเดียว

2.5 ความต้องการนี้เป็นพฤติกรรมปกปิดมากกว่าพฤติกรรมเปิดเผย จะแสดงออกเมื่อมีสิ่งเร้า

2.6 ความต้องการที่มองไม่เห็นเป็นนามธรรมมากกว่ารูปธรรม

2.7 ความต้องการทางจิตใจ และสังคมมีอิทธิพลที่ผลักดันให้คนเราทำอะไรก็ได้ บางครั้งก็ปราศจากเหตุผลและคุณธรรม

3. ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นตอนของมาสโลว์ (Maslow' Hierarchy of Needs) กล่าวว่า มนุษย์ถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะได้ครอบครองความต้องการเฉพาะอย่าง ซึ่งความต้องการนี้ เขาได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับการต้องการของบุคคลได้ ดังนี้ บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่าง

อื่นเกิดขึ้นไม่มีวันจบสิ้น ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมของคนนั้น ความต้องการของบุคคลจะเรียงเป็นลำดับขั้นตอนความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป

3.1. ลำดับความต้องการของบุคคล มีความต้องการ 5 ขั้นตอน ตามลำดับ ดังนี้

3.1.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physical need) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่สุด เพื่อความมีชีวิตอยู่รอด ได้แก่ อาหาร น้ำ อากาศ อุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นต้น

3.1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety need) เป็นความต้องการที่แต่ละบุคคลต้องการแสวงหาความปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อมและความคุ้มครองจากผู้อื่น

3.1.3 ความต้องการความรักและการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของความรู้สึกว่าคนได้รับความรักและมีส่วนร่วมในการเข้าหมู่พวก

3.1.4 ความต้องการการยกย่องนับถือ (Esteem need) เป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติและเห็นความสำคัญของตน

3.1.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization need) เป็นความต้องการสูงสุดในชีวิตของตนเป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการทำงาน ที่ตนเองชอบหรือต้องการเป็นมากกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้

4. ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Modified Need Hierarchy Theory) แอลเดอร์เฟอร์ ได้คิดทฤษฎีความต้องการที่เรียกว่า ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG: Existence-Relatedness-Growth Theory) โดยแบ่งความต้องการของบุคคลออกเป็น 3 ประการ คือ

4.1 ความต้องการมีอยู่ (Existence needs) เป็นความต้องการที่ตอบสนอง เพื่อมีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการทางกายภาพ และความต้องการความปลอดภัย

4.2 ความต้องการมีสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relatedness needs) เป็นความต้องการบุคคล ที่จะสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างอย่างมีความหมาย

4.3 ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth needs) เป็นความต้องการสูงสุด รวมถึงความต้องการได้รับการยกย่องและความสำเร็จในชีวิต

5. ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ (Murray's Manifest Needs Theory)

เมอร์เรย์ ได้อธิบายว่า ความต้องการของบุคคลมีความต้องการหลายอย่างในเวลาเดียวกันได้ ความต้องการบุคคลที่เป็นความสำคัญเกี่ยวกับการทำงานมี 4 ประการ คือ

5.1 ความต้องการความสำเร็จ หมายถึง ความต้องการที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

5.2 ความต้องการมีมิตรสัมพันธ์ ความต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงการยอมรับของเพื่อนร่วมงาน

5.3 ความต้องการอิสระ เป็นความต้องการเป็นตัวของตัวเอง

5.4 ความต้องการมีอำนาจ ความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือคนอื่นและต้องการที่จะควบคุมคนอื่นให้อำนาจของตน

6. ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคคลีแลนด์ (McClelland's Achievement Motivation Theory) แมคคลีแลนด์ เน้นความต้องการไว้ 3 ประเภท คือ

6.1 ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for achievement) เป็นความต้องการมีผลงาน และบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา สามารถแก้ปัญหาได้ดีขึ้น

6.2 ความต้องการมีมิตรสัมพันธ์ (Need for affiliation) เป็นความต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นและเป็นสัมพันธภาพที่อบอุ่น

6.3 ความต้องการอำนาจ (Need for power) เป็นความต้องการที่มีอิทธิพลและครอบงำเหนือผู้อื่น ให้คุณ ให้โทษแก่ผู้อื่น

สรุปได้ว่า ความต้องการของบุคคลมีทั้งความต้องการทางกาย และความต้องการทางจิตใจ ความต้องการอาจแบ่งเป็นความต้องการภายนอก และความต้องการภายใน ทฤษฎีความต้องการมนุษย์ได้กล่าวถึงความต้องการพื้นฐาน ซึ่งเป็นความต้องการที่ควรตอบสนองจึงจะลดลงอย่างน้อยก็ชั่วระยะเวลาหนึ่ง ความต้องการที่สำคัญของบุคคลหนึ่ง อาจไม่ใช่ความสำคัญของคนหนึ่งได้ ด้วยเหตุนี้องค์การจึงต้องควรพิจารณาถึงคุณลักษณะที่แตกต่างบุคคล เพื่อให้การตอบสนองได้ถูกต้อง ซึ่งความต้องการดังกล่าว เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความพึงพอใจ

2. การให้บริการ

2.1 ลักษณะการให้บริการที่ดี

ซีริวอร์ธ เสรีรัตน์ และคณะ (2546: 440) กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการที่ดีว่ามีลักษณะ 10 ประการ ดังนี้ (1) การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ทำให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า (2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย (3) ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน (4) ความสุภาพ (Courtesy) บุคลากรต้องมีความสุภาพ มีความเป็นกันเองและมีวิจรรย์ญาณ (5) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและ

บุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า (6) ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง (7) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ (8) ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้อภัยปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่างๆ (9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) จะทำให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้ (10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

สรุปได้ว่า ลักษณะการให้บริการที่ดี หมายถึง การให้บริการต้องมีความน่าเชื่อถือ มีการตอบสนองอย่างรวดเร็ว มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการ ผู้รับบริการมีความมั่นใจ ผู้รับบริการได้รับการดูแลเอาใจใส่และความสนใจ และลักษณะทางกายภาพ เป็นลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่สามารถจับต้องได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ บุคคล

2.2 องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

มิลเลต จอห์น ดี (Millett John D. 1954: 397-400) กล่าวถึง องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการที่สำคัญไว้ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการบริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริหารจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การบริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quality at the Geographical) ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่อัตราความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สรุปได้ว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง การ ให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การบริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

3. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.1 การกำหนดคำเรียกชื่อแหล่งวิทยบริการ

การเรียกชื่อแหล่งวิทยบริการที่มีการบริการสื่อการสอนนั้น ได้มีนักเทคโนโลยี การศึกษาและนักการศึกษาหลายท่านใช้คำเรียกชื่อต่างกันตามลักษณะและขอบข่ายบริการของ หน่วยงานนั้นๆ ดังนี้

พันทิพา มิแต้ม (2522: 12) ได้แสดงทัศนะในเรื่องของชื่อแหล่งการเรียนรู้ต่างๆ ไว้ว่า ห้องสมุดซึ่งรวมสื่อการศึกษาทุกประเภทไว้ด้วยกันเราอาจเรียกว่า ศูนย์บริการทางวิชาการ หรือศูนย์สื่อการสอน หรืออาจจะใช้ชื่ออื่นๆ ได้ตามความเหมาะสม

สุนันท์ ปัทมาคม (2533: 15) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับคำว่า “ศูนย์วิทยบริการ” ว่าเป็นคำใหม่เป็นสถาบันใหม่ ที่ดูเหมือนว่าจะไม่เคยได้ยินมาก่อน แต่ที่จริงแล้วลักษณะบางอย่างของ ศูนย์

วิทยบริการในประเทศไทยได้เกิดขึ้นนานแล้ว แต่มีอยู่ในลักษณะที่แยกกัน ถ้าจะ กล่าวถึงห้องสมุดจะพบว่า ในสถาบันการศึกษาเกือบทุกแห่งมีอยู่แล้ว ศูนย์วิทยบริการจึงเป็นการ ประยุกต์รวมหน่วยงานทั้งสองเข้าด้วยกัน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นหลัก โดยมิ การเก็บรวบรวมวัสดุที่ใช้ในห้องสมุด และศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเข้าด้วยกัน เราเรียกศูนย์บริการ ในลักษณะนี้ว่า ศูนย์วิทยบริการ กล่าวคือ เป็นแหล่งที่จะสร้างเสริมประสิทธิภาพในการศึกษาโดย อาจมีชื่อเรียกแตกต่างกันไป โดยไม่จำเป็นต้องใช้คำว่าศูนย์วิทยบริการ

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และคณะ (2523: 10 อ้างถึงใน ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ 2543: 18) กล่าวไว้ในเอกสารการสอนชุดวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาว่า ศูนย์สื่อการศึกษา (Educational Media Center) เป็นคำใหม่สำหรับวงการศึกษาศึกษา ซึ่งแต่เดิมเรียกว่าศูนย์โสตทัศนศึกษา หรือศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา แต่ความหมายและกิจกรรมขององค์กรมีลักษณะเดียวกัน กล่าวคือ เป็นหน่วยงานวางแผนการผลิต และบริการสื่อการศึกษาให้แก่หน่วยงานการศึกษา และ

บุคลากรในระดับและระบบการศึกษาต่างๆ ศูนย์สื่อการเรียนนี้แต่เดิมทำหน้าที่เพียงให้บริการเท่านั้น แต่บางสถาบันอาจขยายงานของศูนย์ให้มีขนาดใหญ่ขึ้น มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการจัดหาและผลิตสื่อการศึกษา และให้บริการผู้ใช้บริการด้วย

รายงานประจำปีและรายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2551 ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา (มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา 2551: 2) กล่าวไว้ว่า สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เรียกว่า ฝ่ายหอสมุด ต่อมาได้เปลี่ยนแปลงสถานะและเรียกชื่อเป็น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ที่มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2547 และด้วยกฎกระทรวงจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2548 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 112 ตอนที่ 20 ก หน้า 82-83 เมื่อวันที่ 8 มีนาคม 2548

Neagley (1969: ม.ป.น. อ้างถึงใน ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ 2543: 16) ได้ใช้ชื่อเรียกศูนย์การเรียนรู้ต่างๆ ในความหมายที่สามารถแทนที่ซึ่งกันและกันได้ เช่น ศูนย์แหล่งความรู้ (Knowledge Resource Center), ศูนย์แหล่งการเรียนรู้ (Learning Resource Center) ศูนย์วัสดุการสอน (Instructional Materials Center หรือที่มีชื่อย่อว่า IMC)

วิลเลียม ซี ไมเลอร์ (William C. Miller 1969: ม.ป.น. อ้างถึงใน ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ 2543: 16) กล่าวว่า มีคำเรียกชื่อศูนย์ต่างๆ มากมาย เช่น ศูนย์วัสดุ ห้องสมุดหลักสูตร หรือห้องสมุดแหล่งการเรียนรู้ หรือชื่อใดๆ ก็ตาม แต่จุดประสงค์ของศูนย์เหล่านี้ก็คือ ช่วยเสริมสร้างสิ่งแวดล้อมทางการเรียนรู้ให้สมบูรณ์ ด้วยสื่อการสอน ประสบการณ์ และแหล่งความรู้แก่ผู้เรียน

สรุปได้ว่า การกำหนดชื่อเรียกแหล่งวิทยบริการต่างๆ ได้ปรับเปลี่ยนไปตามยุคสมัยและบทบาทในการให้บริการ เช่น หน่วยงานที่ให้บริการทางด้านสิ่งพิมพ์เพียงอย่างเดียวเราเรียกว่าห้องสมุด ถ้าให้บริการวัสดุอุปกรณ์เพียงอย่างเดียวเรียกว่าศูนย์โสตทัศนศึกษา หรือศูนย์สื่อการศึกษา แต่ถ้ามีการรวมห้องสมุดและศูนย์โสตทัศนศึกษาเข้าไว้ด้วยกันนั้นเรียกว่าศูนย์วิทยบริการ เป็นต้น ในปัจจุบันแหล่งการเรียนรู้ในสถาบันอุดมศึกษาได้รวมเอาหน่วยงานที่เป็นห้องสมุด ศูนย์โสตทัศนศึกษา เทคโนโลยีการศึกษา และระบบเครือข่ายสารสนเทศเข้าไว้ด้วยกันกัน เพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา กำหนดให้เรียกชื่อว่า “สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ” แต่ไม่ว่าจะเรียกชื่ออย่างไรก็ตาม จุดประสงค์หลักก็เพื่อเป็นแหล่งบริการข้อมูล ข่าวสาร และสื่อการสอนเพื่อส่งเสริม การจัดการเรียนการสอนทั้งสิ้น

3.2 คำจำกัดความของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ไพบูลย์ สืบสาย (2532: 10) ได้สรุปความหมายของสำนักวิทยบริการไว้ว่า เป็นแหล่งรวมแนวคิดและสื่อในรูปแบบต่างๆ ทั้งที่เป็นสิ่งพิมพ์และไม่ใช่สิ่งพิมพ์ คือ วัสดุอุปกรณ์และ

วิธีการ เป็นสถานที่ที่มีการจัดวางแผนอย่างดีสำหรับเก็บวัสดุอุปกรณ์ภายใต้การดูแล และการอำนวยความสะดวกของผู้ที่มีความรู้เป็นอย่างดีทางวัสดุการศึกษาทั่วไป

ดวงสุดา แสงสุดา (2542: 12) กล่าวถึงความหมายของศูนย์วิทยบริการว่า หมายถึง ห้องสมุดที่ขยายขอบเขตและหน้าที่รับผิดชอบออกไปในการให้บริการ การจัดเก็บ จัดหา ผลิต สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนและหลักสูตรของโรงเรียนและมหาวิทยาลัย โดยให้ทุกฝ่ายใช้ทรัพยากรร่วมกัน

รังรอง คำรงวุฒิ (2547: 42) ได้สรุปคำจำกัดความของศูนย์วิทยบริการไว้ว่า เป็นแหล่งเก็บรวบรวมสื่อที่ใช้ในการเรียนการสอน ทั้งประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนวัสดุ สื่อโสตทัศนอุปกรณ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และอุปกรณ์ที่จำเป็นต่างๆ เพื่อบริการแก่ครู ผู้เรียน และผู้ใช้บริการอื่นๆ

แนนซี ไมเลอร์ (Nancy Miller 1971: 100 อ้างถึงใน ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ 2543: 18-19) ให้คำจำกัดความของศูนย์วิทยบริการไว้ดังนี้

1. เป็นศูนย์กลางสำหรับการศึกษารายบุคคล มีลักษณะคล้ายห้องสมุดแต่เดิม แต่มีส่วนเพิ่มเติมจากห้องสมุดธรรมดาอีกคือ นอกจากเป็นที่รวมเก็บหนังสือต่างๆ แล้ว ในส่วนนี้ยังมีสื่อการสอนนานาชนิด ไว้ให้บริการเช่นเดียวกับหนังสือด้วย สื่อดังกล่าวได้แก่ फिल्मสตริป เทปคัลบ หนังสือคู่มือของเทป และยังมีบริการถ่ายสำเนาเทปเสียงและถ่ายเอกสารให้แก่ผู้มาใช้บริการเป็นรายบุคคลด้วย

2. เป็นศูนย์บริการสื่อการศึกษา สำหรับการเรียนการสอนที่แห่งนี้จะช่วยครูผู้สอน ในด้านการเตรียมอุปกรณ์ สื่อการสอนต่างๆ ที่พร้อมจะให้ครูยืมใช้ได้ทันทีตามบันทึกการสอน มีการจัดหาเครื่องมือ บุคลากร ภาพยนตร์ และยังมีสื่อการสอนจากแห่งอื่นๆ มาไว้ให้บริการแก่ครูอีกด้วย

3. เป็นงานการให้บริการทางด้านการให้คำปรึกษาแก่ครู และนักเรียนในการใช้สื่อการศึกษาและการใช้บริการจากส่วนต่างๆ ที่มีอยู่ในศูนย์วิทยบริการนั้น

สรุปได้ว่า จากคำจำกัดความที่กล่าวมาทั้งหมดนั้น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ศูนย์กลางในการให้บริการทางวิชาการ สนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าและการวิจัย โดยการจัดหา จัดเก็บบำรุงรักษา การให้บริการสารสนเทศทางวิชาการ ในรูปของสื่อต่างๆ ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อไม่สิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้สามารถใช้สื่อต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพให้แก่อาจารย์ นักศึกษา เจ้าหน้าที่ และบุคคลทั่วไป

3.3 องค์ประกอบของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ธาดาศักดิ์ วชิรปรัชญาพจน์ (2548: 59) กล่าวว่า สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสถานที่ที่รวบรวมสรรพวิทยาการแขนงต่างๆ และจัดให้บริการแก่ผู้รับบริการ จึงถือได้ว่าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานที่สำคัญและมีบทบาทในด้าน การศึกษา สังคม เศรษฐกิจและการเมือง ดังนั้น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการดำเนินงาน และมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน การให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศยุคใหม่อาจจำแนกองค์ประกอบได้ดังนี้

1. การบริหารจัดการ มีระบบปฏิบัติงานที่คล่องตัว บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว เช่น การจัดการทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการอย่างรวดเร็วปรับเปลี่ยนกระบวนการใช้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เหมาะสม ไม่ใช่มีแต่ข้อห้ามมากมาย

2. มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เหมาะสมมาช่วยดำเนินงานต่างๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เกิดความรวดเร็วในการจัดการและให้บริการ

3. ทรัพยากรสารสนเทศ มีทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายที่มีคุณค่าใหม่ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้มีทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แนวคิดจัดหาทรัพยากรเมื่อผู้ใช้ต้องการได้ทันที (Just-in-Time) ไม่ใช่จัดหาล่วงหน้าเมื่อว่ามีผู้ต้องการใช้

4. สถานที่และบรรยากาศ มีสถานที่สวยงาม สะอาด บรรยากาศดี น่าเข้าไปใช้บริการ

5. บริการ มีบริการที่ดี ทันสมัย ให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกสบายรวดเร็ว มีการให้บริการที่เป็นมิตรทำให้ผู้ใช้รู้สึกประทับใจและมีความสุขเมื่อเข้ามาใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

6. กิจกรรม มีการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่น่าสนใจเพื่อดึงดูดหรือส่งเสริมการเข้ามาใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ กิจกรรมที่จะจัดต้องสนุกสนานเหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้ควรจัดกิจกรรมที่แปลกใหม่จัดอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

7. บุคลากรมีทีมงานที่มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถ บุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ดีพร้อมที่จะให้บริการด้วยความเป็นมิตร หัวหน้าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และบรรณารักษ์จะต้องมีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีแนวความคิดแปลกใหม่ คิดนอกกรอบเดิมๆ เป็นแบบอย่างผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงที่ดี กระตุ้นให้บุคลากรทุก

คนทำงานอย่างเต็มความสามารถและเต็มใจพร้อมที่จะพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในเชิงสร้างสรรค์ให้ก้าวหน้าตลอดเวลา

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งจะไม่เหมือนกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไข สถานภาพและปัจจัยต่างๆ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งมีลักษณะคล้ายคลึงกัน เช่น การบริหารจัดการ ทรัพยากรสารสนเทศ สถานที่และบรรยากาศ การบริการ บุคลากร และเครือข่ายความร่วมมือ เป็นต้น

3.4 รูปแบบของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันมีด้วยกันหลายรูปแบบ ซึ่งมีลักษณะคล้ายกันและแตกต่างกันไปตามลักษณะของหน่วยงานและองค์กรนั้นๆ การเลือกรูปแบบในการบริหารจัดการมุ่งที่เป้าหมายขององค์กรเป็นหลัก ทั้งนี้ ได้มีผู้กล่าวถึงรูปแบบของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ดังนี้

ศิริพร ศรีเชลียง (2547: 1-15) กล่าวว่า ระบบบริหารงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในมหาวิทยาลัยสามารถจำแนกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. บริหารแบบรวมอำนาจไว้ในศูนย์กลาง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นศูนย์กลางในการจัดซื้อการทำบัตรรายการ การจัดหมู่หนังสือ การดำเนินงานด้านเทคนิคต่างๆ ตลอดจนการเตรียมหนังสือออกให้ยืมให้แก่ห้องสมุดทุกแห่งของมหาวิทยาลัย ห้องสมุดเหล่านั้นจะมีหน้าที่เพียงให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดเท่านั้น ข้อดีของการบริหารงานแบบรวมอำนาจไว้ในศูนย์กลาง คือ (1) ประหยัดงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรและลดความซ้ำซ้อนในการจัดหา (2) ประหยัดบุคลากรเพราะไม่ต้องแบ่งคนไปทำงานในที่ต่างๆ ตามคณะหรือห้องสมุดอื่นๆ (3) ลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินการกับทรัพยากรสารสนเทศ (4) สะดวกในการควบคุมและการบริหารงาน (5) ช่วยให้ความคุมทรัพยากรสารสนเทศที่หายากหรือมีจำนวนน้อยฉบับไม่ให้ถูกกำจัดสูญหายไป (6) การจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศจำนวนมากๆ จะทำให้ได้ลดราคาพิเศษหรือมีอำนาจในการต่อรองมาก และ (7) การให้ศูนย์ร่วมดำเนินงานด้านเทคนิค จะทำให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่บริการสารสนเทศเพียงอย่างเดียวมีเวลาให้บริการและสามารถให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ส่วนข้อเสียของการบริหารงานแบบรวมอำนาจไว้ในศูนย์กลาง คือ (1) ทำให้เกิดความล่าช้าในการตัดสินใจ (2) ทำให้เกิดปัญหาในเรื่องการจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศไม่ทันให้บริการ และ (3) ทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับการไม่สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ และไม่ทันต่อความต้องการของผู้รับบริการ

2. บริหารงานแบบกระจายอำนาจ สามารถจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ (1) ระบบการบริหารงานแบบกระจายอำนาจแบบประสาน ได้แก่ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศใน

มหาวิทยาลัยที่มีห้องสมุดหลายแห่งแต่ภายใต้สังกัดเดียวกัน มีอำนาจหน้าที่เป็นอิสระต่อกัน แต่มีข้อตกลงร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดเพื่อส่งเสริมให้บริการต่างๆ มีประสิทธิภาพ เช่น สถาบันวิทยบริการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีห้องสมุดกลาง ห้องสมุดคณะ ซึ่งแต่ละคณะก็มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานมีงบประมาณเป็นของตนเอง แต่ห้องสมุดต่างๆ เหล่านี้ก็จะมีความร่วมมือกันในการให้บริการสารสนเทศ เป็นต้น (2) ระบบการบริหารงานแบบกระจายอำนาจเพียงบางส่วน ได้แก่ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่ขึ้นกับศูนย์กลางหรือห้องสมุดกลาง แต่การบริหารงานในบางเรื่องอาจจะแยกกันบริหาร แต่บางเรื่องอาจจะบริหารงานด้วยกัน ข้อดีของระบบการบริหารงานแบบกระจายอำนาจ คือ (1) สามารถให้บริการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว (2) ทำให้เกิดความรวดเร็วในการตัดสินใจ (3) ทำให้เกิดเอกภาพในการทำงาน (4) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น (5) การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศสามารถคัดเลือกได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ เพราะผู้คัดเลือกจะมีความชำนาญในสาขาวิชาเฉพาะนั้นและอยู่ใกล้ชิดกับผู้รับบริการ (6) การบริหารงานและการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ สามารถทำได้รวดเร็วไม่ต้องเสนอตามขั้นตอนสายการบังคับบัญชา และ (7) ผู้ใช้ในห้องสมุดแต่ละแห่งจะมีความรู้สึกรู้ว่าเป็นเจ้าของห้องสมุดและให้ความร่วมมือกับห้องสมุด ส่วนข้อเสียของระบบบริหารงานแบบกระจายอำนาจ คือ (1) จำนวนบุคลากรจะต้องมีมากขึ้นโดยไม่จำเป็น (2) ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และ (3) สิ้นเปลืองเวลาและแรงงานในการจัดเตรียมสารสนเทศเพื่อให้พร้อมที่จะใช้

สรุปได้ว่า รูปแบบการบริหารงานสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มี 2 แบบ ได้แก่ แบบกระจายอำนาจและแบบรวมอำนาจ เมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นว่าทั้งสองแบบต่างมีข้อดีและข้อเสีย ดังนั้นมหาวิทยาลัยไม่จำเป็นที่จะต้องยึดรูปแบบการบริหารงานเพียงรูปแบบเดียว แต่สามารถเลือกระบบการบริหารทั้งสองแบบมาประยุกต์ใช้ได้ให้เหมาะสมกับสภาพและความจำเป็นของห้องสมุดแต่ละแห่ง เพราะห้องสมุดมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งย่อมมีศักยภาพ และสถานภาพหรือเงื่อนไขแตกต่างกัน เพราะฉะนั้น การบริหารงานก็ควรที่จะเลือกรูปแบบและผสมผสานให้เหมาะสมเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงาน

3.5 หน้าที่ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มีนักเทคโนโลยีการศึกษา และหน่วยงานต่างๆ ได้กำหนดหน้าที่หลักของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ดังนี้

จิริยา เหนียนเฉลย (2535: 45) กล่าวถึงหน้าที่ของสำนัก-วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีหน้าที่ที่ต้องดำเนินงานทั้งหมด 12 ประการ ดังนี้

1. เป็นการให้บริการอำนวยความสะดวกในการผลิตสื่อการสอน สำหรับทั้ง
อาจารย์ผู้สอน และนักศึกษา

2. ช่วยในการเลือก และรวบรวมเนื้อหาการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับหลักสูตร
3. เตรียมการเพื่อการใช้อย่างมีประสิทธิภาพของเนื้อหาการเรียนการสอน
4. แนะนำผู้เรียนต่อการใช้วัสดุอุปกรณ์ และเนื้อหา
5. สร้างความร่วมมือในการใช้วัสดุ อุปกรณ์ระหว่างภาควิชาต่าง ๆ
6. สร้างงานวิจัยและพัฒนาโครงการ และประเมินผล
7. ช่วยเหลืออาจารย์ผู้สอนในด้านการประเมินผล การเลือกและการใช้ประโยชน์
ของสื่อที่เหมาะสมต่อความต้องการทางด้านการเรียนการสอนที่แตกต่างกันออกไป
8. ช่วยเหลือผู้เรียนในด้านของการพัฒนาความรู้ โดยใช้สื่อหลายรูปแบบ
9. เปิดโอกาสแก่การเรียนรู้ด้วยตนเอง และเป็นอิสระ
10. ปรับวิธีการเรียนรู้ให้เข้ากันสำหรับการเรียนที่แตกต่าง
11. จัดทางเลือกแก่การเรียนการสอนที่ไม่เหมาะสมกับการสอนธรรมดาในชั้น
เรียน

12. ช่วยประหยัดในแง่การจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่กระจัดกระจายอยู่
ในแต่ละหน่วยงาน เพราะงานหรือความต้องการแต่ละหน่วยงานนั้น ไม่เท่ากัน

สุธรรม บัวทอง (2538: 33) ได้ทำการวิจัยโครงการจัดตั้งศูนย์วิทยบริการ โรงเรียน
จำอาภาส พบว่า หน้าที่ของศูนย์วิทยบริการ โรงเรียนจำอาภาสมิดังนี้

1. การใช้และการผลิตสื่อการศึกษา
2. การให้คำแนะนำปรึกษา และฝึกอบรม การซ่อมบำรุง
3. การจัดให้มีห้องทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก
4. การจัดให้มีสื่อการศึกษาประเภทสื่อวัสดุ อุปกรณ์ และวิธีการ
5. การจัดนิทรรศการ
6. การศึกษานอกสถานที่ และการสาธิตและสถานการณ์จำลอง

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
(ออนไลน์) กล่าวถึงหน้าที่ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีไว้ว่า เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่
ส่งเสริมสนับสนุนการเรียนการสอน เป็นแหล่งเผยแพร่และบริการสารสนเทศ ภาษา วิทยาศาสตร์
และเทคโนโลยี ส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ที่ไม่จำกัดเวลา และสถานที่ มีแหล่งเผยแพร่และ
บริการสารสนเทศที่สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ทันต่อความต้องการของ
ผู้ใช้บริการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (ออนไลน์) ได้กำหนดหน้าที่ของสำนักวิทยบริการไว้ดังนี้

1. จัดหา ควบคุมดูแล และซ่อมบำรุงทรัพยากรสารสนเทศ
2. จัดทำและประเมินผลโครงการห้องสมุดมีชีวิต และ โครงการอื่นๆ ของสำนัก
3. จัดทำดัชนีวารสาร และสื่อต่างๆ ในหอสมุด
4. บริการสืบค้นข้อมูลทางการศึกษาและงานวิจัยต่างๆ แก่คณาจารย์ นักศึกษา บุคลากรและชุมชน
5. มีการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรงานหอสมุดโดยหัวหน้างาน
6. บริการสิ่งพิมพ์
7. งานประชาสัมพันธ์สิ่งพิมพ์
8. พัฒนาระบบสารสนเทศและระบบเครือข่าย
9. จัดทำและพัฒนาเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
10. เผยแพร่ระบบสารสนเทศทางเว็บไซต์สู่สังคมและชุมชน
11. ดูแลและพัฒนาระบบการใช้โปรแกรมต่างๆ ในการสืบค้นข้อมูล
12. บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ
13. ดูแลและจัดหาโสตทัศนวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ เพื่อให้บริการในกิจกรรมการเรียนการสอน
14. บริการสื่อทางการศึกษา และผลิตสื่อการเรียนการสอน
15. ซ่อมบำรุงวัสดุอุปกรณ์โสตทัศนอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ
16. พัฒนาระบบการให้บริการทางด้านโทรทัศน์วงจรปิดเกี่ยวกับการเรียนการสอน
17. พัฒนาเทคโนโลยีทางการศึกษา ให้สอดคล้องกับการเรียนการสอน
18. มีการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรงาน โสตทัศนอุปกรณ์ โดยหัวหน้างาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล อีสาน (ออนไลน์) ได้กำหนดหน้าที่ของสำนักวิทยบริการไว้ดังนี้

1. บริการยืม-คืน
2. บริการหนังสือจองหนังสือสำรอง
3. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

4. บริการสอนหรือแนะนำการใช้ห้องสมุด
5. บริการข่าวสารทันสมัย
6. บริการจัดทำบรรณนิเทศความในวารสาร
7. บริการยืมระหว่างห้องสมุด
8. บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
9. บริการห้องบริการอินเทอร์เน็ต
10. บริการโทรทัศน์-วิทยุ เพื่อการศึกษา (เคเบิลทีวีท้องถิ่น)
11. บริการห้องประชุม
12. ห้องฉายเครียด
13. ให้บริการสื่อการเรียนการสอนผ่านระบบเครือข่าย E-Learning
14. วิจัยและพัฒนาสื่อการศึกษาต้นแบบในรูปแบบต่างๆ
15. ฝึกอบรม และเผยแพร่ความรู้ความคิดในการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมา

ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย

16. บริการซ่อมแซม ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ และสนับสนุนการสร้างและพัฒนาซอฟต์แวร์
17. สร้างสังคมออนไลน์เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
18. ให้คำปรึกษาด้านการสร้างสื่อการเรียนให้กับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย

สรุปได้ว่า หน้าที่ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศหรือแหล่งเรียนรู้แต่ละแห่งนั้น ไม่จำเป็นต้องมีข้อกำหนดเกี่ยวกับหน้าที่ที่เหมือนกัน โดยสิ้นเชิง อาจมีความเหมือนและความต่างกันตามภาระหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน แต่มีข้อสังเกตว่า ปัจจุบันองค์กรมีขนาดใหญ่ขึ้น ประกอบกับเทคโนโลยีและความก้าวหน้าทางการสื่อสารมีมากขึ้น หน้าที่ของสำนักวิทยบริการในปัจจุบันจึงมีมากขึ้นกว่าสมัยก่อน เพราะสำนักวิทยบริการไม่ได้เป็นเพียงแค่ห้องสมุดหรือศูนย์บริการทางสื่อการศึกษาเท่านั้น หากแต่ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริการผลิต จัดหา และพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา โดยใช้สื่อข้อมูลที่หลากหลาย กว้างไกล และรวดเร็ว บริหารและจัดการทรัพยากรการเรียนรู้เพื่อสนับสนุนการศึกษาในระดับอุดมศึกษา หลากรูปแบบ บริหารจัดการและให้บริการห้องปฏิบัติการ เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ ให้บริการค้นคว้าข้อมูล ข่าวสารที่มีโครงข่ายทั่วโลก เป็นแหล่งการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองของนักศึกษา คณาจารย์ บุคลากร และประชาชน พัฒนฐานข้อมูลและพัฒนางานด้านวิทยบริการ บริหารจัดการระบบเครือข่ายสารสนเทศที่เชื่อมโยงกัน เป็นต้น

4. งานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้องสมุด หรือแหล่งเรียนรู้ เป็นหน้าที่หลักที่ต้องทำเพื่ออำนวยความสะดวกสนองความต้องการให้ผู้ใช้บรรณวัตถุประสงค์ และได้รับประโยชน์สูงสุดด้วยกระบวนการนำทรัพยากรสารสนเทศที่สรรหาด้วยวิธีการที่เหมาะสม และจัดระบบแต่ละประเภทให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ งานบริการสำนักวิทยบริการจึงมีความสำคัญดังที่ วาณี ฐาปนวงศ์สานติ (2543: 145) กล่าวถึง ความสำคัญของงานบริการสำนักวิทยบริการว่าเป็นหัวใจของการศึกษา จึงเป็นเสมือนแหล่งชุมชนของผู้ใฝ่หาความรู้ ด้วยการจัดบริการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ให้รวดเร็ว สอนองความต้องการและความสนใจตรงตามวัตถุประสงค์ของสถาบัน และผู้ใช้ทุกระดับด้วยทรัพยากรสารสนเทศที่ถูกต้องและเหมาะสม รวมทั้งการจัดกิจกรรมต่างๆ ของสำนักวิทยบริการมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพของงานบริการเป็นอย่างยิ่ง เพราะการจัดกิจกรรมจะช่วยสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ใช้ห้องสมุดกับผู้ให้บริการ ช่วยสร้างนิสัยรักการอ่าน สนับสนุนการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ทั้งยังช่วยปลูกฝังทัศนคติที่ดีให้ผู้ใช้เข้าใจในเรื่องการใช้สำนักวิทยบริการ นอกจากนี้ สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย (2549: 1) ยังกล่าวว่าสำนักวิทยบริการควรมีบริการพื้นฐานและบริการอื่นๆ ตามความเหมาะสมในรูปแบบที่หลากหลาย มีระเบียบการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายได้รับการบริการอย่างเสมอภาค สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

การดำเนินงานด้านการบริการของสำนักวิทยบริการที่มีประสิทธิภาพดีจะต้องดำเนินการให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานบริการสำนักวิทยบริการ ดังที่ แม้นมาส ชวลิต (2543: 9) กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของงานบริการสำนักวิทยบริการและสารสนเทศ ไว้ดังนี้

1. เพื่อให้เป็นเครื่องมือในการเรียนการสอนของอาจารย์ นิสิตนักศึกษาตามหลักสูตรของสถาบันอุดมศึกษานั้น
2. เพื่อช่วยเหลือในการค้นคว้าและวิจัยของอาจารย์ นิสิตนักศึกษาของสถาบันอุดมศึกษานั้นๆ
3. เพื่อส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการให้อาจารย์ นิสิตนักศึกษามีทางแสวงหาความรู้ด้วยตนเองจากทรัพยากรสารสนเทศในสำนักวิทยบริการ
4. เพื่อช่วยอาจารย์ นิสิตนักศึกษาให้ได้รับความเพลิดเพลินจากการอ่านจากทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ
5. เพื่อแนะนำให้อาจารย์ นิสิตนักศึกษารู้จักหนังสือที่ดีและมีประโยชน์

วณิ ฐาปนวงศ์สานติ (2543: 146) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของงานบริการสำนักวิทยบริการดังต่อไปนี้

1. เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทของสำนักวิทยบริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว
2. เพื่อให้ผู้ใช้มีโอกาสเลือกสรรทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการ
3. เพื่อบริการทรัพยากรสารสนเทศอย่างประหยัดทั้งเวลาและวัสดุ
4. เพื่อบริการข่าวสาร ข้อมูลอย่างละเอียด ลึกซึ้ง ทันสมัย ทันเหตุการณ์
5. เพื่อพัฒนาวิธีการบริการให้ทันเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลอย่างมีคุณภาพและรวดเร็ว
6. เพื่อส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองและมีนิสัยรักการอ่านอย่างยั่งยืน
7. เพื่อบริการแก่บุคคลกลุ่มใหญ่มากกว่าเฉพาะบุคคล

สรุปได้ว่า ความสำคัญของงานบริการสำนักวิทยบริการ คือ การจัดให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อเอื้ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการ รวมทั้งสนับสนุน ส่งเสริมให้ผู้รับบริการเกิดการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง โดยวัตถุประสงค์ของงานบริการสำนักวิทยบริการ คือ เพื่อสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าของนิสิตนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษานั้นๆ รวมทั้งเป็นแหล่งจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ข้อมูล ข่าวสาร และให้บริการด้านต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทั้งความรู้ ความเพลินเพลินอันจะเป็นประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

4.1 ด้านการให้บริการ

สำนักวิทยบริการมีบทบาทสำคัญในสถาบันอุดมศึกษา และในขณะเดียวกันหัวใจของสำนักวิทยบริการก็คือ การบริการด้วยการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการและสนองความต้องการของผู้ใช้ในการศึกษา การค้นคว้า วิจัย ข่าวสารความรู้ ความจรโรงใจและนันทนาการ นอกจากนี้ การบริการยังเป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับผู้ใช้โดยตรง มีความสำคัญที่จะทำให้มีผู้มาใช้สำนักวิทยบริการมากขึ้น ช่วยให้การเรียนการสอนของสถาบันมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลยิ่งขึ้น ช่วยให้วัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่ในสำนักวิทยบริการได้รับการใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ และคุ่มค่ารวมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ได้เห็นความสำคัญของสำนักวิทยบริการเพื่อที่จะได้ใช้สำนักวิทยบริการมากขึ้น ตลอดจนช่วยพัฒนาสำนักวิทยบริการให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น (แหวตา เตชาทวิวรรณ 2541: 48) งานบริการของสำนักวิทยบริการมีองค์ประกอบสำคัญด้วยกันหลายประการ มีนักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงดังนี้

วณิ ฐาปนวงศ์สานติ (2543: 150-151) กล่าวถึง งานบริการของสำนักวิทยบริการว่ามีองค์ประกอบสำคัญ คือ

1. ทรัพยากร ได้แก่ วัสดุสารนิเทศทุกประเภทที่สำนักวิทยบริการจัดให้บริการ ทั้ง วัสดุตีพิมพ์สื่อ โสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งพิจารณาตามความเหมาะสมกับผู้ใช้ทั้งคุณภาพ และจำนวนให้เพียงพอสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ผู้รับบริการ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้งานบริการสามารถดำเนินไปได้ อย่างดี สำนักวิทยบริการต้องพิจารณาประเภทผู้ใช้ทุกระดับทั้งวัยวุฒิและความรู้ นอกจากผู้ใช้ที่เป็น สมาชิกประจำ ของสำนักวิทยบริการควรพิจารณาสมาชิกในชุมชนทั่วไปด้วย ผู้รับบริการสำนักวิทย บริการเป็นผู้กำหนดให้สำนักวิทยบริการจัดวิธีการให้ได้เหมาะสม

3. บุคลากรสำนักวิทยบริการ ทำหน้าที่จัดบริการให้บรรล่วัตถุประสงค์และ นโยบายของสำนักวิทยบริการจึงต้องมีคุณสมบัติและบุคลิกที่เหมาะสมประกอบด้วย การพัฒนา ความรู้ให้ทันเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์โลก คุณสมบัติของบรรณารักษ์ฝ่ายบริการ ควรมีลักษณะดังนี้

3.1 ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีน้ำใจและมีมนุษยสัมพันธ์กับทุกคน

3.2 มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง สนใจงานบริการ

3.3 เข้าใจนโยบาย ปฏิบัติหน้าที่ตรงเป้าหมายด้วยความรอบคอบ

3.4 มีความรู้เรื่องทรัพยากรสารนิเทศอย่างดี สามารถแนะนำแก่ผู้ใช้ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ

3.5 มีความอดทน รักการระเบียบ วินัย ไม่ให้ผิดพลาด

3.6 สามารถจัดและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้นพัฒนางานได้อย่าง เหมาะสม

4. วิธีการ เป็นการจัดวิธีการให้ได้ประสิทธิภาพตามประเภทของทรัพยากร สารนิเทศ มี 2 วิธี คือ

4.1 บริการภายในสำนักวิทยบริการหรือเป็นบริการประเภทรับ เป็นบริการที่ สำนักวิทยบริการทุกประเภทจัดบริการประจำให้ผู้ที่ต้องการข้อมูล เข้ามาเลือกใช้ด้วยตนเองจาก ทรัพยากรสารนิเทศที่จัดไว้เป็นระบบ พร้อมบริการคู่มือการใช้หรือจัดบริการพิเศษต่างๆ ช่วยให้ ผู้ใช้เลือกใช้ได้สะดวกและรวดเร็ว

4.2 บริการภายนอกแก่ผู้ใช้สำนักวิทยบริการหรือเป็นบริการประเภทรุก สำนัก วิทยบริการต้องจัดบริการสำหรับบุคคลที่ไม่สามารถเข้ามาใช้บริการภายในสำนักวิทยบริการด้วย สาเหตุเพราะอยู่ไกลเกินไป หรือมีภาระหน้าที่ประจำไม่มีเวลา หรือเป็นผู้บริหารระดับสูงที่ บรรณารักษ์ควรจัดบริการสนองความสนใจเพื่อให้บุคคลเหล่านี้ มีโอกาสใช้ทรัพยากรสารนิเทศ ของสำนักวิทยบริการ

เบญจภา เจนการ (2548: 128-129) ได้กล่าวเพิ่มเติมถึง งานบริการของสำนักวิทยบริการดังนี้

1. ดูแลสถานที่ให้สะอาด จัดเป็นระเบียบ เรียบร้อย สวยงาม
2. บุคลากรฝ่ายบริการ เตรียมตัวให้พร้อมทั้งการแต่งกายและกิริยาจาที่สุภาพ เรียบร้อย หน้าตาแจ่มใส
3. ให้บริการด้วยความเป็นมิตรอย่างจริงใจและยุติธรรม
4. ให้รายละเอียดข้อมูลอย่างถูกต้องด้วยการช่วยเหลือแนะนำตามความจำเป็น
5. ตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา
6. เมื่อมีปัญหาควรรับฟังความพึงพอใจอย่างใจเย็น ไม่แก้ตัวหรือขัดแย้งกับ ผู้รับบริการ
7. ปฏิบัติหน้าที่อย่างเหมาะสม ตรงเวลาและใช้วิจารณญาณยืดหยุ่นได้บางกรณี
8. ให้คำแนะนำและชี้แนะแหล่งข้อมูลแต่ละประเภทที่สำนักวิทยบริการจัดเก็บ สำหรับผู้ใช้ที่ไม่คุ้นเคยหรือมาใช้บริการ ไม่บ่อยนัก
9. จัดวิธีบริการทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภทถึงผู้ใช้ได้อย่างเหมาะสม
10. ให้ความช่วยเหลือในการค้นหาสารสนเทศที่ผู้ใช้องการหรือติดต่อขอขยืมจาก สำนักวิทยบริการหรือศูนย์สารสนเทศอื่นไว้ในกรณีที่สำนักวิทยบริการ ไม่มีบริการเช่นนี้ในปัจจุบัน เป็นบริการที่เป็นความร่วมมือระหว่างสำนักวิทยบริการสถาบันอุดมศึกษาจัดทำขึ้น
11. ให้ผู้ที่มีความรู้รู้สึกว่าได้รับความสะดวกและบริการที่ประทับใจโดยเฉพาะอย่างยิ่งได้ข้อมูลตรงตามต้องการและมีความทันสมัยครอบคลุมทุกสาขาวิชา
12. ให้ความสำคัญกับผู้ใช้มีความเต็มใจที่จะให้บริการแม้ว่าบางครั้งจะต้อง เสียเวลาในการค้นหาข้อมูลก็ตามงานบริการเป็นหน้าที่หลักที่สำนักวิทยบริการต้องจัดเพื่ออำนวยความสะดวกเพื่อสนองความต้องการให้ผู้ใช้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ มีนักการศึกษากล่าวถึงขอบเขตของงานบริการดังนี้

วาณี ฐาปนวงสานติ (2543: 147-150) ได้กล่าวเพิ่มเติมเกี่ยวกับงานบริการสำนักวิทยบริการว่าสำนักวิทยบริการจัดบริการต่างๆ ตามประเภทของวัสดุและผู้ใช้ โดยแบ่งประเภทได้ ดังนี้

1. บริการพื้นฐาน เป็นบริการทั่วไปที่สำนักวิทยบริการทุกประเภทจัดเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ตามลักษณะของทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่

1.1 บริการยืม-คืน

1.2 บริการยืมระหว่างสำนักวิทยบริการ

1.3 บริการหนังสือกรณีพิเศษ ได้แก่ บริการหนังสือสำรองและบริการหนังสือ

จอง

2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการอย่างหนึ่งของสำนักวิทยบริการที่ช่วยผู้ใช้ให้ประสบความสำเร็จในการค้นคว้า ซึ่งมีบริการหลายอย่างดังนี้

2.1 บริการตอบคำถาม เป็นการช่วยผู้ใช้ที่มีปัญหาการใช้สำนักวิทยบริการและการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ โดยกำหนดระเบียบวิธีการช่วยแก้ปัญหาให้ผู้ใช้ได้รับคำตอบอย่างถูกต้องและพอใจ

2.2 บริการช่วยการค้นคว้า เป็นบริการส่งเสริมการใช้สำนักวิทยบริการ

2.3 บริการส่งเสริมการอ่านและแนะนำการอ่าน

2.4 บริการบรรณานุกรม

2.5 บริการสื่อโสตทัศนฯ สำนักวิทยบริการที่มีสื่อโสตทัศนฯ เช่น วิดิทัศน์ แถบเสียง สื่อมัลติมีเดีย และสื่อผ่านระบบคอมพิวเตอร์ โดยจัดวิธีการให้ได้ 2 แนวทาง คือ (1) บริการภายในสำนักวิทยบริการ ซึ่งสำนักวิทยบริการต้องจัดสถานที่พร้อมอุปกรณ์กำหนดระเบียบ ตารางการใช้ไม่ให้ซ้ำซ้อน เพื่อผู้ใช้จะได้ใช้บริการทั่วถึงและเลือกใช้ตามความต้องการอย่างเหมาะสม และ (2) บริการยืมใช้นอกสถานที่ สำนักวิทยบริการจัดบริการให้ยืมเฉพาะวัสดุประเภทวิดิทัศน์ แถบเสียง กำหนดระเบียบการยืมเช่นเดียวกับหนังสือ ต่างกันในรายละเอียดตามลักษณะของประเภทสื่อโสตทัศนฯ

3. บริการชุมชน นอกจากการให้บริการแก่สมาชิกสำนักวิทยบริการตามปกติ สำนักวิทยบริการควรคำนึงถึงชุมชน เพื่อการสร้างสัมพันธ์และความร่วมมือในการดำเนินงาน สำนักวิทยบริการ โดยเฉพาะสำนักวิทยบริการประชาชนและสำนักวิทยบริการสถาบันการศึกษาทุกระดับด้วยการเชิญผู้นำท้องถิ่นเป็นคณะกรรมการสำนักวิทยบริการและสำนักวิทยบริการจัดบริการเพื่อชุมชน ดังนี้

3.1 จัดหาทรัพยากรสารสนเทศสนองความต้องการของชุมชนให้เพียงพอตามลักษณะของท้องถิ่น

3.2 จัดบริการสำนักวิทยบริการเคลื่อนที่ บริการเป็นครั้งคราว

3.3 บริการข้อมูล ข่าวสาร เผยแพร่สู่ชุมชนเป็นประจำ

สุณี เลิศแสวงกิจ และพิศิษฐ์ กาญจนพิมาย (2546: 2-4) กล่าวว่า สำนักวิทยบริการที่ดีควรมีการจัดบริการที่สนองความต้องการของผู้ใช้อย่างกว้างขวาง ผู้ใช้ได้รับความสะดวก รวดเร็วและสามารถใช้สำนักวิทยบริการในการเพิ่มพูนความรู้ตลอดจนนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้

เกิดประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้เป็นอย่างดี ดังนั้นสำนักวิทยบริการที่ดีควรจัดหาจัดระเบียบและจัดบริการดังต่อไปนี้

1. บริการทรัพยากรสารสนเทศ
2. บริการให้ยืมและรับคืนวัสดุสารสนเทศ สิ่งพิมพ์ โดยจัดหาวัสดุสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ไว้บริการ และอนุญาตให้ยืมไปใช้นอกสถานที่ได้และนำกลับมาคืนในระยะเวลาที่กำหนดไว้
3. บริการสืบค้นสารนิเทศอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ บริการอินเทอร์เน็ต บริการฐานข้อมูลซีดีรอม ซีดีรอมมัลติมีเดีย
4. จัดบริการแนะนำการอ่าน บริการตอบคำถาม บริการช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำการใช้สำนักวิทยบริการ บริการแนะนำหนังสือดีหรือหนังสือที่น่าสนใจเพื่อให้ผู้รับบริการได้ทราบ
5. มีหนังสืออ้างอิง หนังสือสารรองซึ่งสงวนไว้ใช้เฉพาะในสำนักวิทยบริการหรือให้ยืมได้ในเวลาจำกัด
6. บริการโสตทัศนวัสดุและอุปกรณ์
7. บริการยืมและถ่ายสำเนาเอกสารระหว่างสำนักวิทยบริการ
8. บริการรวบรวมบรรณานุกรมหรือจัดทำสาระสังเขป
9. มีการจัดหนังสือเป็นหมวดหมู่ตามระบบสากลไว้ ณ ชั้นเปิดเพื่อให้ผู้ใช้สามารถหยิบได้ด้วยตนเองโดยสะดวก ทำเป็นคู่มือหรือเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้วัสดุอุปกรณ์
10. บริการถ่ายสำเนาเอกสาร สิ่งพิมพ์หรือโสตทัศนวัสดุ
11. บริการส่งเสริมการใช้
12. บริการความรู้สู่ชุมชน
13. บริการพื้นฐานข้อมูล
14. จัดสถานที่สะอาดเรียบร้อยเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายตามสมควร
15. จัดบริการอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น จัดสถานที่พิเศษสำหรับนักค้นคว้าวิจัยในระดับสูง จัดส่งเอกสารให้แก่ผู้รับบริการตามความจำเป็นและระดับความต้องการของผู้รับบริการ

อากาศ โลหะ (2547: 7-8) กล่าวว่างานบริการสำนักวิทยบริการเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการดำเนินงาน ดังนั้นสำนักวิทยบริการควรจัดบริการเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกและตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ดังนี้

1. บริการเอกสารสนเทศหรือบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
2. บริการจัดทำสารระสังเขป
3. บริการจัดทำบรรณานุกรมในวารสาร
4. บริการรวบรวมบรรณานุกรม
5. บริการสารนิเทศทันสมัย เป็นการให้บริการความรู้หรือพัฒนาการที่ทันสมัยในเรื่องราวที่อยู่ในความสนใจโดยเฉพาะของผู้ใช้สารนิเทศคนใดคนหนึ่ง ได้แก่ การถ่ายสำเนาสารบัญเรื่องในวารสารเล่มใหม่สุด การแจ้งรายการสิ่งพิมพ์ใหม่ๆ และการหมุนเวียนวารสารเล่มใหม่
6. บริการเลือกเผยแพร่สารนิเทศ เป็นบริการคัดเลือกสารนิเทศตามความสนใจของผู้ใช้แต่ละคน
7. บริการถ่ายสำเนาสิ่งพิมพ์ต่างๆ
8. บริการสอนการใช้สำนักวิทยบริการ
9. บริการทำบรรณนิทัศน์ บรรณนิทัศน์ หมายถึง ข้อเขียนซึ่งผู้เขียนแนะนำผู้อ่านเกี่ยวกับหนังสือชื่อใดชื่อหนึ่งในแง่มุมต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้สารนิเทศทั่วไปที่ไม่มีเวลามากมายสามารถทราบเรื่องของหนังสือเหล่านั้นเพื่อนำไปสู่การค้นสารนิเทศที่กว้างขวางและลึกซึ้งต่อไป
10. บริการจัดทำหนังสือคู่มือการใช้สถาบันบริการสารนิเทศ
11. บริการแปลเอกสาร
12. บริการหนังสือจองหรือหนังสือส่งสำรอง
13. บริการยืมระหว่างสำนักวิทยบริการ
14. บริการความรู้แก่ชุมชน
15. บริการสืบค้นสารนิเทศด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์
16. บริการสืบค้นและเรียกใช้สารนิเทศผ่านสื่อระบบทางไกล

ชาดาคักดี วชิรปริชาพงษ์ (2548: 15-16) กล่าวถึงงานบริการว่าเป็นหัวใจของงานสำนักวิทยบริการที่จะจัดอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้เข้าถึงหรือได้รับสารสนเทศอย่างรวดเร็วและตรงตามความต้องการมากที่สุด งานบริการสำนักวิทยบริการมีดังนี้

1. บริการพื้นฐาน เป็นบริการทั่วไปที่สำนักวิทยบริการเกือบทุกแห่งจัดให้แก่ผู้ใช้ ได้แก่

1.1 บริการให้อ่านและค้นคว้าโดยเสรี

- 1.2 บริการจ่าย-รับ
- 1.3 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- 1.4 บริการถ่ายเอกสาร
2. บริการพิเศษ เป็นบริการที่สำนักวิทยบริการจัดให้แก่ผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม ได้แก่
 - 2.1 บริการรวบรวมบรรณานุกรม
 - 2.2 บริการข่าวสารทันสมัย
 - 2.3 บริการเลือกสรรเผยแพร่สารสนเทศ
 - 2.4 บริการสอนหรือแนะนำการใช้สำนักวิทยบริการ
 - 2.5 บริการหนังสือจอง
 - 2.6 บริการยืมระหว่างสำนักวิทยบริการ
 - 2.7 บริการค้นฐานข้อมูล เป็นบริการที่สำนักวิทยบริการจัดให้มีฐานข้อมูลต่างๆ ไว้บริการแก่ผู้ใช้ ได้แก่ บริการฐานข้อมูลที่สำนักวิทยบริการจัดทำขึ้นเอง บริการฐานข้อมูลซีดีรอม และ บริการฐานข้อมูลออนไลน์
 - 2.8 บริการอินเทอร์เน็ต
 - 2.9 บริการอื่นๆ ที่สำนักวิทยบริการแต่ละแห่งอาจจัดขึ้น เช่น บริการความรู้แก่ชุมชนบริการจัดส่งเอกสารให้แก่ผู้ใช้ เป็นต้น

สรุปได้ว่า งานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศหรือแหล่งเรียนรู้แต่ละแห่งนั้น ไม่จำเป็นต้องมีงานบริการที่เหมือนกันทุกประการ อาจมีความเหมือนและความต่างกันตามภาระหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน หากแต่มีภารกิจหลักที่ต้องบริการคล้ายกัน ได้แก่ การให้บริการค้นคว้า ยืม-คืน ทรัพยากรและสารสนเทศ การให้บริการห้องค้นคว้า ห้องประชุม ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องโสตทัศนศึกษา การบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า การให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย บริการถ่ายเอกสาร และบริการเสริมอื่นๆ ที่สำนักวิทยบริการแต่ละแห่งจัดขึ้น

4.2 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

อาคารสถานที่นับได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการจัดตั้งสำนักวิทยบริการ ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายจึงควรพิจารณาองค์ประกอบต่างๆ อย่างรอบคอบ ทั้งนี้อาคารสถานที่สำหรับตั้งสำนักวิทยบริการควรมีลักษณะการออกแบบที่ถูกต้อง สวยงามและเหมาะสม จึงสามารถดึงดูดความสนใจให้บุคคลเข้ามาใช้บริการกันอย่างมากมาย อย่างไรก็ตาม ได้มีนักการศึกษาหลายคนได้ให้ทัศนะต่างๆ เกี่ยวกับอาคารสถานที่ในการจัดตั้งเป็นสำนักวิทยบริการ ไว้ดังนี้

แม่น้ำมาส ชวลิต (2541: 42-46) กล่าวถึง การจัดตั้งสำนักวิทยบริการว่า สำนักวิทยบริการจะเป็นห้องๆ หนึ่งหรืออาคารเอกเทศก็แล้วแต่จำนวนผู้ใช้และสภาพแวดล้อมแต่ต้องอยู่ในย่านกลางและเป็นที่ยึดดูความสนใจควบคู่ไปกับความสะดวกสบายและประโยชน์ของผู้ใช้ด้วย โดยควรมีส่วนประกอบ ดังนี้

1. มีเนื้อที่สำหรับนั่งอ่านเพียงพอ ไม่เบียดเสียดกัน
2. ผู้มาใช้บริการสามารถเข้าถึงชั้นหนังสือและสามารถเลือกหยิบหนังสือเองได้
3. ในห้องอ่านหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ จะเป็นแสงธรรมชาติหรือแสงไฟฟ้าก็ตามซึ่งโดยปกติแสงธรรมชาติย่อมดีกว่าแสงไฟฟ้า แต่บางครั้งแสงไฟฟ้าก็เป็นสิ่งจำเป็น
4. ในห้องอ่านหนังสือมีการถ่ายเทอากาศสม่ำเสมอ อากาศโปร่ง ลมพัดเข้าได้ซึ่งสำนักวิทยบริการบางแห่งอาจจัดให้มีเครื่องปรับอากาศเพื่อรักษาหนังสือและเพื่อให้ผู้อ่านเย็นสบาย
5. ปราศจากเสียงรบกวน เสียงรบกวนภายนอก เช่น เสียงรถยนต์ เสียงคนเดิน กระแทกพื้นแข็งจะรบกวนผู้ใช้สำนักวิทยบริการได้มาก สำนักวิทยบริการบางแห่งจึงใช้วิธีปิดสำนักวิทยบริการและติดตั้งเครื่องปรับอากาศ แต่การติดตั้งเครื่องปรับอากาศ หมายถึง การใช้จ่ายเงินจำนวนมาก อาจทำได้เฉพาะสำนักวิทยบริการบางแห่งเท่านั้น ส่วนเสียงคนเดินกระทบพื้นอาจเลี่ยงได้โดยปูพื้นด้วยวัสดุเก็บเสียง เช่น กระเบื้องยางแทนที่จะใช้ไม้หรือคอนกรีตหรือหินขัด
6. ความสะดวกในการติดต่อ เช่น ในการยืมหนังสือ การส่งคืนหนังสือ การขอพบเจ้าหน้าที่บางคน โต้รับจ่ายหนังสืออยู่ในที่ที่จะเดินไปถึงได้ง่าย มีป้ายบอกตำแหน่งที่ไหนอยู่ที่ไหนให้หาได้พบง่าย ๆ
7. ได้รับความสบายในบางอย่าง เช่น มีห้องสูม มีน้ำดื่ม สำนักวิทยบริการบางแห่งมีห้องรับประทานอาหารและมีอาหารขายแก่ผู้ใช้สำนักวิทยบริการ ซึ่งไม่ประสงค์จะไปรับประทานอาหารที่อื่นเพราะกลัวจะเสียเวลา
8. ความทนทานและปลอดภัย ควรคำนึงถึงว่าสำนักวิทยบริการต้องอยู่ไปนานปี จึงควรเลือกวัสดุที่ทนทาน ทนฝนและแดดด้วย รวมถึงปลอดภัยจากปลวก มอด ตลอดจนภัยธรรมชาติ เช่น น้ำฝนซึ่งจะทำให้หลังคารั่ว เป็นต้น
9. การขยายตัวต่อไปในภายหน้า สำนักวิทยบริการจึงควรคำนึงถึงจำนวนผู้ใช้ที่เพิ่มขึ้นและความต้องการของผู้ใช้ที่มีมากขึ้น ดังนั้นในการกำหนดสถานที่สำนักวิทยบริการจะต้องคิดเผื่อเวลา 20-25 ปีข้างหน้าด้วยว่าสำนักวิทยบริการจะขยายออกไปมากน้อยเพียงใด เท่าที่ปรากฏแล้ว สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยจะขยายตัวเป็น 2 เท่า ภายในเวลา 26 ปี

วณิ ฐาปนวงศ์สานติ (2543: 109-110) กล่าวว่า การออกแบบอาคารสำนักวิทยบริการไว้ว่าการออกแบบอาคารที่ดี จะต้องคำนึงถึงหลักการทางสถาปัตยกรรมภูมิทัศน์และการใช้สอยเนื้อที่ของอาคารทั้งภายในและภายนอกในเรื่องต่อไปนี้

1. ทำเลที่ตั้ง ควรคำนึงถึงความเหมาะสม ความสะดวกในการติดต่อประสานงานของผู้รับบริการและผู้ปฏิบัติงาน ทำเลที่ตั้งควรอยู่ไกลเสียงรบกวนหรือกลิ่น แต่ไม่ควรเปลี่ยวเกินไปการคมนาคมสะดวกไม่ซับซ้อน มีการเข้าออกอิสระ ไม่เสียเวลาในการเดินทาง นอกจากนี้สถานที่ตั้งควรรับแสงได้ เพื่อเป็นการประหยัดพลังงานไฟฟ้ารวมทั้งตั้งอยู่ในทิศทางลมผ่าน
2. สิ่งแวดล้อม คำนึงถึงลักษณะภูมิทัศน์ คือ บรรยากาศรอบๆ อาคารควรมีต้นไม้เป็นระเบียบ ไม่มีน้ำขัง ทางเดินสะดวกต่อการเข้าออกอาคาร รูปแบบอาคารควรต้องสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและลักษณะของอาคารรอบข้าง
3. ประโยชน์ใช้สอย ขนาดและรูปร่าง ต้องเหมาะสมกับประเภทของสำนักวิทยบริการ ไม่ควรให้คับแคบเกินไปจนเกิดความอึดอัด หรือกว้างเกินไปจนทำให้ผู้เข้ามาใช้บริการรู้สึกเกิดความเว้งว้าง
4. ความยืดหยุ่นในการใช้อาคาร รูปแบบควรสามารถปรับเปลี่ยนขยายได้ในอนาคต
5. ระบบการควบคุม ต้องให้ความสำคัญตลอดทั้งทรัพยากรและบุคลากร บริเวณที่ต้องควบคุมคือ บริเวณทางเข้าออกทั้งของผู้รับบริการและบุคลากรของสำนักวิทยบริการ ระบบการติดต่อประสานงานของฝ่ายต่างๆ ที่ต้องสัมพันธ์กันโดยเฉพาะการควบคุมด้านเครื่องจักรกลที่นำมาใช้ในสำนักวิทยบริการ
6. ลักษณะความกลมกลืน ลักษณะเฉพาะของอาคารสำนักวิทยบริการควรมีความกลมกลืนในเรื่องประตู หน้าต่างและขนาดที่ได้สัดส่วนเหมาะสม
7. ด้านเทคนิค สำนักวิทยบริการจะมีอุปกรณ์ประเภทอิเล็กทรอนิกส์จำนวนหนึ่ง การออกแบบอาคาร จึงควรต้องคำนึงถึงครุภัณฑ์ที่จำเป็นเหล่านี้ โดยวัสดุที่ใช้ต้องไม่เป็นอันตราย และมีประโยชน์ใช้สอยเหมาะสมกับงานเทคนิคต่างๆ ของสำนักวิทยบริการ
8. การบำรุงรักษา การดูแลรักษาภายในและภายนอกอาคาร ต้องสะดวกแก่การทำ ความสะอาดและการปรับปรุงให้สวยงาม
9. ระบบความปลอดภัย อาคารสำนักวิทยบริการมีผู้ใช้งานมาก ฉะนั้นพิถีพิถันการรับน้ำหนักแต่ละชั้นต้องคำนวณอย่างถูกต้อง และต้องมีระบบความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพสูง โดยเฉพาะ อุปกรณ์ไฟฟ้าที่สำนักวิทยบริการจัดบริการต้องมีความปลอดภัยสะดวกต่อการใช้งาน

สำหรับตัวอาคารต้องมีทางหนีไฟและเครื่องดับเพลิงเป็นการป้องกันไฟประจำตามมุมต่างๆ ทุกชั้นที่สามารถหยิบใช้ได้ง่ายเมื่อเกิดเหตุไฟไหม้

สรุปได้ว่า อาคารสำนักวิทยบริการควรมีลักษณะที่แสดงถึงประโยชน์ในการใช้สอย ให้ความสะดวก ความปลอดภัยแก่ผู้ใช้และบุคลากรสำนักวิทยบริการ ในการปฏิบัติงาน อีกทั้งสามารถปรับปรุงขยายต่อไปในอนาคตตลอดจนรูปร่างของอาคารคงทน ถาวร เข้ากับลักษณะสิ่งแวดล้อมโดยรอบและดูแลบำรุงรักษาได้ง่าย

4.3 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

บุคลากรสำนักวิทยบริการนั้น หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติในสำนักวิทยบริการ ซึ่งเรียกว่าบรรณารักษ์ บรรณารักษ์ที่ดีจะช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีนักการศึกษาหลายคนกล่าวถึงดังนี้

พวา พันธุ์เมฆา (2541: 65-70) กล่าวถึง คุณสมบัติของบรรณารักษ์หรือบุคลากรที่ปฏิบัติในสำนักวิทยบริการ ดังนี้

1. ประเภทที่มีความรู้วิชาชีพบรรณารักษ์ (Professional Librarian) มีคุณสมบัติ ดังนี้
 - 1.1 มีความรู้ในวิชาการสาขาใดสาขาหนึ่งที่สำนักวิทยบริการนั้นรับใช้อยู่
 - 1.2 ควรเป็นผู้มีอุดมการณ์สูง
 - 1.3 มีนิสัยรักการอ่าน ชอบศึกษาค้นคว้า รักหนังสือ สนใจติดตามความเคลื่อนไหว
 - 1.4 มีความเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์และสามารถปรับตัวให้เข้ากับทุกสถานการณ์ได้
 - 1.5 มีความละเอียด ประณีต อดทน
 - 1.6 เป็นคนมีระเบียบวินัย
 - 1.7 เป็นคนมีน้ำใจเป็นนักประชาธิปไตย จะต้องรู้จักยกย่องผู้อื่นและถ่อมตนอยู่เสมอ
 - 1.8 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
 - 1.9 มีอารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ กิริยาจาเราะเรียบร้อย มีความสุขุมเยือกเย็น
 - 1.10 มีบุคลิกทั่วไปดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย
2. ประเภทที่ไม่มีความรู้วิชาชีพบรรณารักษ์ ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักวิทยบริการ พนักงานธุรการ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล นักการภารโรง เป็นต้น

วาณี ฐานปนวงศ์สานติ (2543: 4) และทัตธา ตุ่นสกุล (2546: 80) กล่าวเสริมถึงคุณสมบัติของบรรณารักษ์มืออาชีพ ดังนี้

1. เป็นนักจัดการและนักบริหาร บรรณารักษ์ต้องรู้จักวิธีการจัดการคัดเลือกข้อมูลให้เหมาะสมเพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการและรู้วิธีการบริการข้อมูลทันสมัยให้แก่ผู้ใช้
2. มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รู้วิธีใช้เครื่องมือและสารสนเทศทุกรูปแบบและนำมาให้บริการ
3. เป็นนักวิจัยและประเมินผลงาน บรรณารักษ์ไม่มีหน้าที่บริการเท่านั้นต้องเป็นนักวิจัยเพื่อจะได้นำผลวิจัยมาปรับปรุงแก้ไขเปลี่ยนแปลงงานให้ทันสมัย และสนองความต้องการของผู้ใช้
4. เป็นนักพัฒนาด้วยการพัฒนาตนเอง และผู้ร่วมงานให้ทันกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ให้เกิดผลมากที่สุด
5. มีความรู้ในเรื่องนโยบายและกระบวนการบริการ สำนักวิทยบริการตลอดจน
กระทบ

6. มีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการลูกค้า
7. การปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ
8. ความรู้ในเกี่ยวกับบริการทุกประเภทของสำนักวิทยบริการ
9. การทำงานร่วมกับผู้อื่นและการทำงานเป็นทีม

นุชรี ตรีโรจน์วงศ์ (2547: 50) กล่าวเพิ่มเติมเกี่ยวกับบทบาทของบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศดังนี้

1. ทบทวนพันธกิจของสำนักวิทยบริการและศูนย์สารสนเทศ
2. ปรับทิศทางที่มุ่งไปสู่ความต้องการสารสนเทศของผู้รับบริการ และสภาวะแวดล้อมทางสารสนเทศ มีความรอบรู้แหล่งสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชาอย่างหลากหลายโดยสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ มีความรอบรู้เกี่ยวกับฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีการผลิตเผยแพร่อยู่เป็นจำนวนมากและมีราคาแพงเพื่อประโยชน์ในการคัดเลือก และบอกรับฐานข้อมูลที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้ใช้เพื่อเป็นการประหยัดงบประมาณของสำนักวิทยบริการ

3. ปรับปรุงกิจกรรมและการบริการ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

นาถิกา เด็ดขุนทด (2548: 53) อธิบายเกี่ยวกับบทบาทของนักสารสนเทศหรือบรรณารักษ์ยุคใหม่ ดังต่อไปนี้

1. เป็นผู้ที่สามารถเจรจาและวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

2. เป็นผู้ที่อำนวยความสะดวกและมียุทธวิธีต่างๆ ในการสืบค้นสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เป็นนักการศึกษาที่คุ้นเคยกับความรู้ในสาขาวิชาแขนงต่างๆ ในทุกรูปแบบ
4. เป็นสื่อกลางทางสารสนเทศ ที่สามารถให้บริการข่าวสารทันสมัยแก่บุคคลที่มาขอรับบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

มาร์แชลและคณะ (Marshall et al. 2008: www.sla.org/content/SLA/professional/meaning/competency.cfm) อธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสามารถเฉพาะของบรรณารักษ์ในศตวรรษที่ 21 ดังนี้

1. ความสามารถทางด้านวิชาชีพ
 - 1.1 มีความรู้ ความเชี่ยวชาญถึงความสามารถในการวิเคราะห์ วิจัยและประเมินแหล่งข้อมูลสารสนเทศ
 - 1.2 มีความรู้ในด้านการจัดการองค์กรหรือการบริหารลูกค้าเป็นอย่างดี
 - 1.3 พัฒนาและบริหารเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ต้นทุนในการดำเนินงาน
 - 1.4 เกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ทิศทาง การดำเนินงานขององค์กร
 - 1.5 มีความรู้ ความสามารถในการสอนเป็นอย่างดีให้กับผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ
 - 1.6 ประเมินความต้องการและออกแบบการให้บริการต่างๆ ให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภท
 - 1.7 มีความสามารถในการบริหาร จัดการกับข้อมูลสารสนเทศต่างๆ เพื่อเข้าถึงกลุ่มผู้รับบริการ
 - 1.8 สามารถใช้ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการรวบรวมและเผยแพร่
 - 1.9 ข้อมูลได้อย่างเหมาะสม
 - 1.10 พัฒนารูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะด้านสำหรับผู้รับบริการ ภายในและภายนอกองค์กร
 - 1.11 ประเมินผลและวิจัยเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาในการเข้าใช้ข้อมูลสารสนเทศ
 - 1.12 ปรับปรุงการให้บริการต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้
 - 1.13 มีความสามารถในการบริหารทีมงาน

2. ความสามารถเฉพาะบุคคล

2.1 มีใจรักการบริการ

2.2 ชอบความท้าทายและหาประสบการณ์ใหม่ๆ จากหน่วยงานสำนักวิทยบริการภายในและภายนอกองค์กร

2.3 มีโลกทัศน์กว้าง

2.4 เสาะแสวงหาหุ้นส่วนและพันธมิตร

2.5 เป็นผู้ที่มีความเคารพรอบน้อม ให้เกียรติและมีความซื่อสัตย์ต่อกัน

2.6 มีความสามารถในการสื่อสารเป็นอย่างดี

2.7 สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นและทำงานเป็นทีม

2.8 มีภาวะผู้นำ

2.9 สามารถวางแผนการดำเนินงานภายใต้สภาวะการณ์ต่างๆ ได้

2.10 ใฝ่ในการเรียนรู้ตลอดชีวิตและวางแผนชีวิตการทำงาน

2.11 มีทักษะในการบริหารและสร้างโอกาสใหม่ๆ ให้กับตนเอง

2.12 ตระหนักถึงคุณค่าและความปึกแผ่นของเครือข่ายทางวิชาชีพ

2.13 สามารถปรับตัวให้กับสภาวะการณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี

สรุปได้ว่า คุณสมบัติของบรรณารักษ์หรือนักสารนิเทศหรือนักเอกสารสนเทศที่ดี จำเป็นต้องเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ มีความละเอียดรอบคอบ กระตือรือร้น ตรงต่อเวลา เชี่ยวชาญในงานบริการ แต่งกายสุภาพ มีทักษะในการสื่อสาร ให้บริการด้วยความเต็มใจ รอบรู้ในงาน ที่ปฏิบัติ

5. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

5.1 ประวัติความเป็นมา

ในอดีตสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีชื่อเรียกว่า “สำนักวิทยบริการ” ซึ่งหลักฐานปรากฏในช่วงระยะเวลาประมาณก่อนปี พ.ศ. 2500 สำนักวิทยบริการเป็นส่วนหนึ่งของอาคารเรียนชื่อ “อาคารสันติสุข” มีเนื้อที่ประมาณ 20 ตารางเมตร มีบรรณารักษ์คนแรก คือ อาจารย์ไพเราะ สุวรรณแสน จำนวนหนังสือมีไม่มากนัก เพราะเริ่มจัดตั้งขึ้น

พ.ศ. 2500 วิทยาลัยครูนครราชสีมา ได้กำหนดให้ห้อง 128 อาคาร 1 เป็นสำนักวิทยบริการมีพื้นที่ใช้สอยประมาณ 100 ตารางเมตร สถานที่ บริการจะได้กว้างขวางขึ้น หนังสือที่

ให้บริการเป็นหนังสือทั่วไป บริการอยู่ภายในห้องเดียวกันหมด จัดว่าเป็นสำนักวิทยบริการในยุคแรกๆ มีอาจารย์สุมาลัย สุนทรพิทักษ์ และอาจารย์สันทนา ทิพวงศา เป็นบรรณารักษ์

พ.ศ. 2508 ได้ย้ายไปอยู่ที่อาคาร 2 (ห้อง 221. สำนักวิทยบริการช่วงนี้ ขยายเป็น 3 ห้องเรียนติดต่อกันและดำเนินงานเต็มรูปแบบ

พ.ศ. 2512 – 2513 มีอาจารย์สุริยา ภูละ เป็นบรรณารักษ์

พ.ศ. 2514 มีอาจารย์มัญญ วงศ์คำดี เป็นบรรณารักษ์

พ.ศ. 2512 เริ่มให้บริการที่อาคารใหม่ (อาคารวิชาการ) เพราะสถานที่เดิมคับแคบ ในครั้งนี้สำนักวิทยบริการขยายเป็น 6 ห้องเรียนติดต่อกัน และแยกห้องอ้างอิงออกไปอีก 1 ห้อง เนื้อที่ใช้สอยของสำนักวิทยบริการประมาณ 500 ตารางเมตร ผู้ที่ทำหน้าที่บรรณารักษ์มี 2 คน วัสดุที่ให้บริการมีแต่วัสดุตีพิมพ์ และเน้นทางด้านครุศาสตร์ เพราะตามหลักสูตรเปิดสอนเฉพาะวิชาชีพครู จำนวนหนังสือมี 40,000 เล่ม มีนักศึกษาเข้ามาช่วยงานสำนักวิทยบริการ ในรูปของชุมนุมสำนักวิทยบริการ โดยไม่มีค่าตอบแทนเป็นเงิน แต่จะได้รับเป็นคะแนนกิจกรรม นักศึกษาที่เข้ามาใช้สำนักวิทยบริการมีมากขึ้น โดยเฉพาะๆ เข้าใช้วันละประมาณ 500 คน เพราะมีนักศึกษาทั้งภาคปกติและภาคค่ำ (ป.กศ. ป.กศ.สูง)

พ.ศ. 2514 สำนักวิทยบริการอยู่ที่อาคาร 2 ชั้น 2 ห้อง 221 ปัจจุบันได้ทำการรื้อถอนไป เนื่องจากเสื่อมสภาพไปตามกาลเวลา บริเวณที่เป็นอาคาร 2 ในอดีต ซึ่งปัจจุบันคือบริเวณสวนหินแร่ ผู้บริหารสมัยนั้นคืออาจารย์วิไลวรรณ เอื้อวิยาสุพร รักษาการผู้อำนวยการวิทยาลัยครูนครราชสีมา และทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายวิชาการ อาจารย์มัญญ วงศ์คำดี ซึ่งจบการศึกษาด้านภูมิศาสตร์จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร แต่มีความรู้และประสบการณ์ในการฝึกงาน สำนักวิทยบริการ โดยเคยทำงานกับอาจารย์วิชัญ ทับเที่ยง อาจารย์สอนวิชาบรรณารักษศาสตร์ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ได้มาช่วยดูแลสำนักวิทยบริการในช่วงปี 2514 โดยมออาจารย์ที่เป็นหัวหน้าหมวดวิชา บรรณารักษ์ คือ อาจารย์สุริยา ภูละ ซึ่งต่อมาได้ย้ายไปวิทยาลัยครูมหาสารคาม จึงมีอาจารย์มัญญ วงศ์คำดี ปฏิบัติงานสำนักวิทยบริการเพียงท่านเดียว ต่อมาจึงย้ายจากหมวดสังคมศึกษาไปอยู่หมวดบรรณารักษ์และปฏิบัติงานสำนักวิทยบริการ พร้อมด้วยคนงานอีก 2 คน นักศึกษาที่มาใช้บริการเป็นนักศึกษาที่เรียนภาคปกติ และภาคค่ำ การบริการของสำนักวิทยบริการเปิดบริการเวลา 08.00-21.00 น. นักศึกษาส่วนใหญ่ไปใช้สำนักวิทยบริการเพื่อค้นคว้าและทำรายงาน สำนักวิทยบริการสมัยนั้นถือว่าเป็นแหล่งค้นคว้าหาความรู้ที่ทันสมัยที่สุด อาจารย์ที่มาใช้ส่วนใหญ่มาค้นคว้าเอกสารและเตรียมการสอน เนื่องจากห้องไกล แหล่งค้นคว้าอื่นทำให้ในแต่ละวันมีจำนวนอาจารย์และนักศึกษาไปใช้สำนักวิทยบริการค่อนข้างมาก นอกจากนี้ตามหลักสูตรการเรียนการสอนยังกำหนดวิชาสำนักวิทยบริการเป็นวิชา

บังคับ (บร.101. และนักศึกษาต้องมาฝึกงาน งบประมาณที่ได้รับประมาณ 20,000-30,000 บาทต่อปี
ดำเนินการจัดซื้อวัสดุโดยฝ่ายพัสดุ ส่วนใหญ่เป็นหนังสือ วารสารหนังสือพิมพ์ จุลสาร

พ.ศ. 2516 วิทยาลัยครุนครราชสีมาได้รับงบประมาณในการสร้างอาคารสำนัก
วิทยบริการเป็นอาคารเอกเทศ 2 ชั้น พื้นที่ใช้สอยประมาณ 2,600 ตารางเมตร สังกัดสำนักส่งเสริม
วิชาการ การบริหารงานภายในแบ่ง ออกเป็น 4 แผนก ดังนี้

1. แผนกจัดหมู่และทำบัตรรายการ
2. แผนกวารสารและหนังสือพิมพ์
3. แผนกบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
4. แผนกซ่อมและบำรุงรักษาสิ่งพิมพ์

บุคลากรดำเนินงานประกอบด้วย อาจารย์ 4 คน และเจ้าหน้าที่ ∴ ประมาณ 10 คน
ในยุคนี้เทคโนโลยีต่างๆ ทันสมัยมากขึ้นหลักสูตรการเรียนการสอนได้เปลี่ยนไปมีนักศึกษา 3 คณะ
คือ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์งบประมาณที่ได้รับ
ประมาณ ปีละ 100,000 บาท ผู้เข้าใช้สำนักวิทยบริการโดยเฉลี่ยประมาณ 1,000 คนต่อวัน สิ่งตีพิมพ์
ที่จัดซื้อก็หลากหลายสาขาตามหลักสูตร

พ.ศ. 2536-2538 พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏประกาศใช้ การเรียนการสอนได้มี
การเพิ่มหลักสูตรในสาขาวิชาต่าง ๆ เช่น เทคโนโลยี ก่อสร้าง เทคโนโลยีอุตสาหกรรม
การออกแบบนิเทศศิลป์ วิทยาการ คอมพิวเตอร์ นิติศาสตร์ และเปิดสอนหลักสูตรบัณฑิตศึกษาและ
อื่น ๆ มีผลทำให้สำนักวิทยบริการได้รับงบประมาณในการดำเนินการมากขึ้น

พ.ศ. 2540 สำนักวิทยบริการฯ ได้นำโปรแกรมระบบสำนักวิทยบริการ อัดโนมดี
Alice for Windows มาใช้ในการดำเนินงานสำนักวิทยบริการและเปลี่ยนชื่อ จากสำนักวิทยบริการ
เป็นสำนักวิทยบริการ

พ.ศ. 2541 สถาบันได้รับจัดสรรงบประมาณแผ่นดิน ใช้ในการ ก่อสร้าง สำนัก
วิทยบริการ หลังใหม่ เป็นอาคาร 6 ชั้น ชื่ออาคารได้รับ พระราชทานนาม ว่า “อาคารบรรณราช
นครินทร์” มีเนื้อที่ 5,000 ตารางเมตร โดยก่อสร้างติดกับอาคารสำนักวิทยบริการหลังเดิม

พ.ศ. 2554 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถให้บริการ
ทรัพยากรสารสนเทศด้วยสื่อที่หลากหลาย โดยมี บุคลากรทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการที่มี
ความรู้และประสบการณ์ รวม ทั้งหมด 32 คน

5.2 เอกลักษณ์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เอกลักษณ์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การ ให้บริการ
สารสนเทศแก่บุคลากร นักศึกษาภายในมหาวิทยาลัย และบริการ วิชาการแก่สังคม อีกทั้งมีความ

ร่วมมือในการเป็นเครือข่ายสารสนเทศ ท้องถิ่นกับมหาวิทยาลัยในจังหวัดนครราชสีมา ตลอดจนให้มีการพัฒนาขีดความสามารถในการใช้สื่อทางด้านเทคโนโลยีการศึกษาและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อขยายการให้บริการวิชาการแก่นุคลากรภายในมหาวิทยาลัย และแก่สังคมในรูปแบบต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง โดยในด้านการบริการ สารสนเทศนั้น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มุ่งเน้นให้เป็น ชุมทรัพย์ทางปัญญาของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยและประชาชนใน ท้องถิ่นผู้เข้ามาใช้บริการในสำนักวิทยบริการฯ ซึ่งยังไม่รวมกับใช้ บริการผ่านสื่อออนไลน์ไม่ต่ำกว่าวันละ 1,500 คน เป็นหน่วยงานที่ให้บริการทั้ง เชิงรับและเชิงรุกโดย “มุ่งบริการสู่ความเป็นเลิศ”

5.3 ปรัชญา

แหล่งเรียนรู้ทันสมัย เทคโนโลยีก้าวไกล ล้ำเลิศในคุณภาพบริการ สานความรู้สู่ชุมชน

5.4 วิสัยทัศน์

เป็นแหล่งสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย เพื่อพัฒนาสังคม ให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ เป็น ผู้นำในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมมา บริหารจัดการ มีระบบบริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาคมมหาวิทยาลัย และท้องถิ่น

5.5 พันธกิจ

5.5.1 จัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้เพียงพอในการ ให้บริการทางวิชาการ สนับสนุนการเรียน การสอน การค้นคว้าวิจัยของประชาคมมหาวิทยาลัยและท้องถิ่น

5.5.2 ร่วมมือกับสำนักวิทยบริการหรือแหล่งบริการสารสนเทศ สถาบันการศึกษา อื่นๆ ตลอดจนหน่วยงาน ทั้งภาครัฐ และเอกชน ในการยืมและแลกเปลี่ยนทรัพยากร สารสนเทศ

5.5.3 เป็นแหล่งในการบริการด้านเทคโนโลยีทาง การศึกษาของมหาวิทยาลัย

5.5.4 ให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชนในท้องถิ่น

5.5.5 เป็นแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพของ นักศึกษาในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง

5.6 วัตถุประสงค์

5.6.1 เพื่อบริการทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยทุกรูปแบบสนับสนุนการเรียน การสอน การวิจัยและความใฝ่รู้ของประชาคมมหาวิทยาลัยท้องถิ่น

5.6.2 เพื่อเป็นศูนย์กลางการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองของประชาคมมหาวิทยาลัยท้องถิ่น

5.6.3 เพื่อพัฒนาบริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีทางการศึกษาแก่ประชาคมมหาวิทยาลัยท้องถิ่น

5.6.4 เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์สามารถแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง

5.7 โครงสร้างการบริหารงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่มา: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา (2554)

5.8 การให้บริการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจัดบริการต่างๆ แก่นักเรียน อาจารย์ บุคลากรต่างๆ ของมหาวิทยาลัยเป็นกลุ่มผู้ใช้หลัก นอกจากนี้ยังให้บริการแก่นักเรียน นักศึกษาของสถานศึกษาอื่นและประชาชนทั่วไป เป็นกลุ่มผู้ใช้งาน บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีดังนี้

5.8.1 บริการยืม คณิตทรัพยากรสารสนเทศ ให้บริการยืม คณิตสารสนเทศสำนักวิทยบริการด้วยระบบยืม คณิตอัตโนมัติ ชั้น 1 อาคารบรรณราชนครินทร์

5.8.2 บริการห้องประชุม 30 ที่นั่ง (ห้องประชุมทิวสน) ให้บริการห้องประชุม ชั้น 5 อาคารบรรณราชนครินทร์

5.8.3 บริการโสตทัศนวัสดุ และวัสดุอิเล็กทรอนิกส์ ให้บริการชั้น 6 อาคารบรรณราชนครินทร์

5.8.4 บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศ ชั้น 5 อาคารบรรณราชนครินทร์

5.8.5 บริการฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย ชั้น 2 อาคารหอสมุดเดิม

5.8.6 บริการวารสาร นิตยสาร ให้บริการจัดหาวารสารและนิตยสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ไว้ให้บริการ ชั้น 1 อาคารหอสมุดเดิม

5.8.7 บริการถ่ายเอกสารจัดไว้ให้บริการถ่ายเอกสารหนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ ชั้น 1 อาคารหอสมุดเดิม

5.8.8 บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้บริการห้องอินเทอร์เน็ตสำหรับสืบค้นสารสนเทศ ชั้น 5 อาคารบรรณราชนครินทร์

5.8.9 บริการหนังสืออ้างอิง ให้บริการหนังสืออ้างอิง ชั้น 2 อาคารหอสมุดเดิม

5.8.10 บริการห้องฉายภาพยนตร์ ขนาด 48 ที่นั่ง ให้บริการฉายภาพยนตร์ ชั้น 6 อาคารบรรณราชนครินทร์

5.8.11 บริการพิมพ์เอกสารด้วยเครื่องปริ้นเตอร์ ชั้น 5 อาคารบรรณราชนครินทร์

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6.1 งานวิจัยในประเทศ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยในประเทศ ผู้วิจัยสามารถสรุปสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดังนี้

เชิดชาติ พุกพูน (2540: 56-58) ได้วิจัยเรื่องการศึกษาความต้องการการให้บริการ โสตทัศนศึกษาของอาจารย์และนิสิตในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า อาจารย์และนิสิตไม่ทราบว่าฝ่ายโสตทัศนศึกษามีสื่อการเรียนการสอนอะไรไว้ให้บริการเป็นปัญหา สำคัญมาก การประชาสัมพันธ์ให้ข่าวสารสนเทศเกี่ยวกับสื่อการเรียนการสอนน้อยไป ปัญหาด้าน การขอใช้บริการที่มีผลต่อการใช้บริการมาก คือ เครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้น โสตทัศนศึกษามีน้อย ดังนั้นนิสิตมีข้อเสนอแนะให้จัดหาโสตทัศนวัสดุ และ โสตทัศนอุปกรณ์ให้เพียงพอกับความต้องการ ของอาจารย์และนิสิต ตลอดจนควรจัดหาวิธีการเผยแพร่สารสนเทศเกี่ยวกับ โสตทัศนวัสดุ โสตทัศนอุปกรณ์ ที่มีไว้บริการ เชิญชวนให้อาจารย์และนิสิตได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะ เลือก จัดหาโสตทัศนวัสดุเพื่อให้สอดคล้องกับวิชาที่สอน

เพ็ญแข ประจันปัจจนิก และสุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2540) ได้ทำการวิจัยเรื่องความ ต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย พบว่า ในด้านความต้องการการบริการจากหอสมุดกลางโดยรวมมีระดับสูงสุด สำหรับใน รายละเอียดของความต้องการการบริการนั้น ความต้องการด้านการบริการ (Service) ของหอสมุด จะอยู่ในระดับมากที่สุด เช่น การปรับระบบการให้บริการให้ทันสมัย การปรับระบบแอร์ในสำนักวิทย บริการ การปรับระบบการสืบค้นข้อมูลให้ทันสมัย การจัดหาเอกสารสิ่งพิมพ์ที่ทันสมัยไว้สำหรับ ให้บริการ ปรับสถานที่ให้มีความสะดวกสบาย ปรับเปลี่ยนวิธีการให้ยืมหนังสือ การปรับรวมไปถึง การขยายเวลาเปิด-ปิดหอสมุด

สุรיתอง ศรีสะอาด (2544: 69) ได้วิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาสำนักวิทยบริการ สถาบันอุดมศึกษาไปสู่เกณฑ์มาตรฐานสำนักวิทยบริการอุดมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า สำนักวิทย บริการอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีสภาพสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานในด้าน โครงสร้างและการบริหาร ด้านการให้บริการ ด้านความร่วมมือและด้านการประเมินสำนักวิทยบริการ แต่พบว่ามีหลายข้อของ เกณฑ์มาตรฐานที่สำนักวิทยบริการส่วนยังไม่บรรลุเกณฑ์มาตรฐาน โดยเฉพาะด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร ด้านทรัพยากรและด้านอาคารสถานที่ และครุภัณฑ์ ผลการวิจัยได้รับข้อคิดเห็นและ แนวทางการพัฒนาสำนักวิทยบริการสถาบันอุดมศึกษาไปสู่เกณฑ์มาตรฐานห้องสถาบันอุดมศึกษา หลายด้าน เช่น ด้านโครงสร้างและการบริหาร ให้มีโครงสร้างและสถานภาพของสำนักวิทยบริการ สถาบันอุดมศึกษาเหมือนกัน ควรเป็นอิสระในการบริหาร ด้านงบประมาณและการเงินควรจัดทำ แผนปฏิบัติการ มีการเปรียบเทียบเกณฑ์ตัวชี้วัดในการบริหารการศึกษาของแหล่งทรัพยากรการ เรียนรู้ เป็นต้น

ฉัตรชัย วิบูลย์สิทธิโชค (2545: 51) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อการบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บผ่านระบบ

โทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่า ประกอบด้วยกลุ่มสาขาวิชา วิทยาศาสตร์สุขภาพ 86 คน คิดเป็น ร้อยละ 28.7 กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 94 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 และกลุ่มสาขาวิชา สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ 120 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 ส่วนผลการศึกษาคำคิดเห็นของ นักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อส่วนประสมทางการตลาดของการบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ ด้วยเทคโนโลยีเว็บผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ สรุปได้ว่า ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ด้านส่งเสริมทางการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงาน มีความคิดเห็นในระดับมาก ต่อการบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บผ่านระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS และ DTA

ขวัญใจ ดันจันทร์ (2546: ง) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ เพื่อศึกษาการใช้ ความต้องการ และปัญหาในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่ ผลการวิจัย สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพียงบางประเภทเท่านั้น โดยใช้นามากคือ หนังสือภาษาไทย หนังสือหรือข้อมูลภาคเหนือ และหนังสือพิมพ์ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความ ต้องการทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มเติมเพียงบางประเภทเท่านั้น โดยเฉพาะหนังสือหรือข้อมูล ภาคเหนือ หนังสือภาษาไทย และวารสารภาษาไทย ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีปัญหาในการใช้ ทรัพยากรสารสนเทศเพียงบางประเภทเท่านั้น โดยเฉพาะหนังสือภาษาไทย หนังสือหรือข้อมูล ภาคเหนือ และวารสารภาษาไทย

ชุติภัก บุญปาน (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง สถาบันราชภัฏราชนครินทร์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของ นักศึกษาที่มีการบริการของหอสมุดกลาง 6 ด้าน คือ การบริการสารสนเทศ การบริการ สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง การบริการสื่อ ทัศนวัสดุ การบริการอินเทอร์เน็ต การบริการถ่ายเอกสาร และ การบริการคอมพิวเตอร์เพื่อสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการของ หอสมุดกลางโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

สมสุข แคมคำ (2546: 48) การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ ของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี และความคิดเห็นของอาจารย์ และนักศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการผลการวิจัย พบว่า

1. ประสิทธิภาพการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี โดยการสืบค้นของอาจารย์ในสถาบันมีอัตราส่วนความถูกต้องแน่นอนสูง กว่าอัตราส่วนความถูกต้องแน่นอน โดยการสืบค้นของนักศึกษาในสถาบัน

2. ระดับความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษาในสถาบันเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ของสำนักวิทยบริการ คือ ด้านความถูกต้องเที่ยงตรง ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการปฏิบัติงานได้คล่องตัว และด้านความมีประโยชน์ มีคุณภาพอยู่ในระดับสูงมาก

สุวิทย์ วงษ์บุญมาก และคณะ (2547: ง) ได้ศึกษาการพัฒนาสำนักวิทยบริการอิเล็กทรอนิกส์เป็นสำนักวิทยบริการมีชีวิต ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า ในเรื่องของความต้องการการใช้บริการสำนักวิทยบริการนั้น ผู้ใช้บริการมีความต้องการบริการในด้านต่างๆ ที่หลากหลาย แต่ความต้องการมากที่สุดคือ ต้องการให้สำนักวิทยบริการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ให้เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือให้สำนักวิทยบริการเป็นสำนักวิทยบริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่จะทำให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกที่ ทุกเวลา ส่วนในด้านของปัญหาในการใช้บริการนั้น ส่วนหนึ่งจะเป็นปัญหาที่เกิดจากผู้ใช้บริการเอง เช่น ทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ และเกิดจากการให้บริการของสำนักวิทยบริการ เช่น สถานที่ในการสืบค้น จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

อังคณา แวซอเหาะ (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้สำนักวิทยบริการของนักศึกษาเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทเวศร์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้สำนักวิทยบริการของนักศึกษา ปรากฏว่า ลักษณะส่วนตัวของนักศึกษาเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้สำนักวิทยบริการในระดับปานกลาง ลักษณะของสำนักวิทยบริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้สำนักวิทยบริการในระดับมากทุกด้าน ทั้งด้านสภาพแวดล้อม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านบริการ ส่วนลักษณะการเรียนการสอนก็เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้สำนักวิทยบริการในระดับมากเช่นกัน

ลักขณา คมขำ (2548: ง) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนิสิตต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 6 ด้าน คือ ด้านการบริการสิ่งพิมพ์ ด้านการบริการวารสาร ด้านการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต ด้านการบริการถ่ายเอกสาร และด้านการบริการส่งเสริมการใช้บริการ ผลปรากฏว่านิสิตระดับปริญญาตรีชาย และหญิงมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนนิสิตปริญญาตรีที่มีอัตราการใช้สำนักวิทยบริการต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าด้านการบริการสิ่งพิมพ์ ด้านการบริการวารสาร ด้านการบริการอินเทอร์เน็ต และด้านการบริการส่งเสริมการใช้บริการนิสิตมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

อุคม วัชรพงศ์ศิริ (2548: 54) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของครูบรรณารักษ์ในการบริหารงานสำนักวิทยบริการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1-4 ผลการวิจัย

พบว่า ครูบรรณารักษ์มีความพึงพอใจในการบริหารงานสำนักวิทยบริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านงานบริหารมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านงานเทคนิค มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และด้านงานบริการ และกิจกรรมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการบริหารงานของครูบรรณารักษ์ตามขนาดโรงเรียน พบว่า ครูบรรณารักษ์สำนักวิทยบริการโรงเรียนขนาดใหญ่กับครูบรรณารักษ์สำนักวิทยบริการโรงเรียนขนาดเล็ก และครูบรรณารักษ์สำนักวิทยบริการโรงเรียนขนาดกลางกับครูบรรณารักษ์สำนักวิทยบริการโรงเรียนขนาดเล็ก มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนครูบรรณารักษ์สำนักวิทยบริการโรงเรียนขนาดใหญ่กับครูบรรณารักษ์สำนักวิทยบริการโรงเรียนขนาดกลาง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ความคาดหวังของครูบรรณารักษ์เกี่ยวกับการบริหารงานสำนักวิทยบริการที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานทั้งสามด้าน พบว่า

1. ด้านบริหาร ควรจัดสำนักวิทยบริการให้มีอาคารเป็นเอกเทศ รองลงมา คือ ควรจัดให้มีครูที่มีความรู้ทางด้านบรรณารักษ์โดยตรงประจำสำนักวิทยบริการ สนับสนุนให้ครูผู้สอนใช้สำนักวิทยบริการในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้มากกว่านี้ ตามลำดับ

2. ด้านงานเทคนิค ควรจัดบรรยากาศให้เอื้อต่อการใช้สำนักวิทยบริการ ควรจัดหาสื่ออุปกรณ์ให้ได้มาตรฐานของสำนักวิทยบริการ ควรส่งเสริมให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น จัดให้มีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้ และควรจัดให้มีระบบการค้นคว้าด้วยระบบคอมพิวเตอร์ตามลำดับ

3. ด้านงานบริการและกิจกรรม ควรส่งเสริมให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม ควรมีการจัดกิจกรรมที่หลากหลาย และควรให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมกิจกรรม ตามลำดับ ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ ควรมีการศึกษาวิจัยบทบาทของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานต่อการส่งเสริมสนับสนุนบริหารจัดการสำนักวิทยบริการโรงเรียน และควรมีการศึกษาวิจัยเรื่องกระบวนการบริหารจัดการสำนักวิทยบริการโรงเรียนในด้านการบริการ และกิจกรรม โดยศึกษากรณีสำนักวิทยบริการโรงเรียนที่มีผลการดำเนินงานที่ประสบผลสำเร็จในด้านดำเนินงาน

วชิรา กันธิยะ (2550: ง) ได้ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการประชาชน เชียงใหม่ เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการและปัญหาในการใช้บริการสำนักวิทยบริการประชาชนเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ในด้านบุคลากร การบริการ อาคารสถานที่ และวัสดุครุภัณฑ์ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้บุคลากรบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และให้คำแนะนำให้สำนักวิทยบริการจัดบริการทาง Internet และบริการยืม-คืน หนังสือโดยใช้คอมพิวเตอร์ ให้จัดบริการถ่ายเอกสาร และให้จัดหาหนังสือและสื่อการเรียนรู้ที่ทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการ ส่วนที่ไม่ต้องการคือ เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานสำนักวิทยบริการ บริการ

สืบค้นบรรณานุกรมวารสารและจัดห้องประชุมกลุ่มย่อย สำหรับปัญหาที่พบคือ บุคลากรมีจำนวนน้อย หนังสือ วารสาร และสื่อมีไม่เพียงพอ มีเสียงรบกวน และอากาศภายในสำนักวิทยบริการไม่ค่อยถ่ายเท

วราพรณ์ ดอนหัวล้อ (2550: 49) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมในระดับปานกลาง ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านบุคลากรในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ และด้านการให้บริการระดับปานกลาง นักศึกษาที่มีเพศและความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ และด้านการให้บริการ ไม่แตกต่างการ ส่วนนักศึกษาที่มีระดับชั้นปีแตกต่างกันในด้านการให้บริการ และนักศึกษาที่เรียนคณะแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มงานสารสนเทศ สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2551: 57) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านทรัพยากร ปัญหาในการใช้บริการสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ห้องน้ำไม่สะอาด ทำความสะอาดพร้อมกันบ่อยครั้ง รองลงมา คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ทันสมัย ค่าเช่า ใช้เวลาสืบค้นนาน และสุดท้ายทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการทรัพยากรสารสนเทศเก่า ไม่ทันสมัย ข้อเสนอแนะในการใช้บริการสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม คือ ควรเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศให้มีความหลากหลายทางสาขา และมีความทันสมัย รองลงมา คือ ควรแบ่งหรือสลับเวลาในการทำความสะดวกในห้องน้ำ

วไลพรรณ พรวิรุฬห์ (2552: ง) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ตามความพึงพอใจของนักศึกษา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อสภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยรวมและรายด้านทุก

ด้านคือ ด้านทรัพยากร สารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์ ด้านอาคารสถานที่ และด้านการให้บริการ ว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

สรุปได้ว่า จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในประเทศไทย พบว่า การสำรวจความพึงพอใจส่วนมากเน้นการสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และการสำรวจปัญหาหรืออุปสรรคของการรับบริการของผู้ใช้บริการ

6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

โครเลย์ และคนอื่นๆ (Crowley & et al. 2002: 205-210) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อเว็บไซต์สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยเท็กซัสเอแอนด์เอ็ม (Texas A & M University) เพื่อประเมินเว็บไซต์สำนักวิทยบริการในแง่มุมต่างๆ โดยวิธีสนทนากลุ่ม ผลการวิจัยพบว่า มีประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบเว็บไซต์หลายประเด็นดังนี้คือ (1) ผู้ใช้ต้องการให้ออกแบบเว็บไซต์ในลักษณะ One Stop Shopping คือ ต้องการให้มีการเชื่อมโยงที่เกี่ยวข้องกับการค้นคว้าวิจัยทั้งหมด และสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการทั้งหมดได้ภายในหนึ่งหน้า (2) ในเรื่องการเข้าถึงข้อมูล พบว่า มักประสบปัญหาที่ไม่สามารถเข้าถึงรายการสำนักวิทยบริการได้ และดาวน์โหลดช้า (3) ประสบปัญหาในการค้นข้อมูล และ (4) ปัญหาในเรื่องการใช้ถ้อยคำ ภาษา คำศัพท์ พบว่า มีการใช้คำที่สื่อความหมายได้หลายนัย โดยเฉพาะศัพท์ทางด้านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

ไรท์ (Wright 2004: 276-286) ได้ทำการวิจัยเพื่อวิเคราะห์และตรวจสอบวิธีการเชื่อมโยงของโปรแกรมค้นหา การแนะนำแหล่งค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ต และบทเรียนสำเร็จรูป (Tutorial) จากโฮมเพจของสำนักวิทยบริการ โดยศึกษากับโฮมเพจสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยที่อยู่ในกลุ่มสำนักวิทยบริการเพื่อการวิจัย (ARL) ผลการวิจัยพบว่า สำนักวิทยบริการจัดให้มีการเชื่อมโยงในส่วนขอโปรแกรมค้นหา การแนะนำแหล่งค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ต และบทเรียนสำเร็จรูปจากโฮมเพจ ร้อยละ 67 โดยพบประเด็นสำคัญที่ต้องพิจารณา คือ เรื่องการใช้คำเพื่อบอกการเชื่อมโยงไปในจุดต่างๆ ซึ่งพบว่า แต่ละสำนักวิทยบริการมีการใช้คำที่แสดงถึงการเชื่อมโยงแตกต่างกันออกไป แต่ต้องการสื่อความหมายไปยังจุดเชื่อมโยงในบริบทเดียวกัน ซึ่งมีเพียงร้อยละ 28 ที่ใช้คำที่ผู้ใช้เข้าถึงได้โดยตรงและสามารถเชื่อมโยงเข้าไปยังแหล่งค้นคว้าได้ภายในคลิกแรก และพบว่ามีการใช้คำศัพท์เฉพาะทางด้านสำนักวิทยบริการที่ทำให้ผู้ใช้ต้องคาดเดาและสับสนว่าคำเหล่านั้นหมายถึงอะไร มีการใช้คำศัพท์ที่ไม่ชัดเจน ใช้คำที่ไม่สื่อความหมายหรือตีความได้หลายอย่าง

บาแลนลี และคณะ (Balanli et al. 2007: 717-718) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่ออาคารสำนักวิทยบริการของมหาวิทยาลัยในประเทศตุรกี : กรณีศึกษาอาคารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคนิคยิลดิส ผลปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจว่าสำนักหอสมุดขาดแคลนทุนทรัพย์ในการจัดซื้อระบบคอมพิวเตอร์เพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บ และการให้บริการข้อมูลต่างๆ รวมถึงการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ ในแต่ละประเภทเข้าสำนักหอสมุด นอกจากนี้ลักษณะทางกายภาพของอาคารมีสภาพเก่า ทรวดโทรม บรรยากาศอึดอัด มีทึบแสง เครื่องปรับอากาศมีจำนวนไม่เพียงพอ แสงสว่างภายในอาคารน้อย มีมลภาวะทางกลิ่นและเสียงจากภายนอกอาคารตลอดจนไม่มีพื้นที่เพียงพอสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการ

สรุปได้ว่า จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในต่างประเทศ พบว่า การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนมากเน้น ด้านการให้บริการเว็บไซต์ ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม

ดังนั้นผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นประเด็นในการสำรวจในงานวิจัยครั้งนี้ โดยคาดว่าจะ เป็นประโยชน์ในการวิจัย และเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ให้มีประสิทธิภาพต่อไป



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยดังนี้คือ กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย รวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2555 จำนวนทั้งหมด 24,932 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2555 จำนวน 339 คน ตามขนาดของกลุ่มตัวอย่างของยามานะ ค่าความเชื่อมั่นที่ 95 โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ โดยพิจารณาจากผู้เข้ามาใช้บริการในทุกส่วนที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาจัดไว้ให้บริการ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จำนวน 3 ตอน คือ (1) ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อความจำนวน 9 ข้อ (2) ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จำนวน 135 ข้อ และ (3) ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นคำถามปลายเปิด มีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดสิ่งต้องประเมิน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการ และกิจกรรมต่างๆ ที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านที่ 1 การให้บริการ มีข้อคำถาม จำนวน 14 ข้อหลัก ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับระเบียบการให้บริการ ทรัพยากรและสารสนเทศที่ให้บริการ บริการค้นหา ยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ บริการห้องประชุม บริการโสตทัศนวัสดุ และวัสดุอิเล็กทรอนิกส์ บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศ บริการฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย บริการวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์ บริการถ่ายเอกสาร บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต บริการหนังสืออ้างอิง บริการห้องฉายภาพยนตร์ บริการพิมพ์เอกสารด้วยเครื่องปริ้นเตอร์ เว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านที่ 2 สถานที่และสภาพแวดล้อม และ ด้านที่ 3 บุคลากรที่ให้บริการ

ขั้นที่ 2 ศึกษาทฤษฎีหลักการต่างๆ จากตำรา แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแหล่งวิทยบริการและการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษา

ขั้นที่ 3 กำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม ประกอบด้วย (1) แบบสอบถามแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีระดับคะแนนดังนี้

ระดับคะแนน	แปลความหมาย
5	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4	มีความพึงพอใจในระดับมาก
3	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
2	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

และ (2) แบบสอบถามปลายเปิด

ขั้นที่ 4 สร้างแบบสอบถาม โดยการประมวลเนื้อหาสาระให้ครอบคลุมขอบข่ายที่เกี่ยวกับการจัดบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

ด้านที่ 1 การให้บริการ มีข้อคำถาม จำนวน 14 ข้อหลัก ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับระเบียบการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ ทรัพยากรและสารสนเทศที่ให้บริการ จำนวน

48 ข้อ บริการค้นคว้า ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 10 ข้อ บริการห้องประชุม จำนวน 5 ข้อ บริการโสตทัศนวัสดุ และวัสดุอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 7 ข้อ บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศ จำนวน 3 ข้อ บริการฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย จำนวน 4 ข้อ บริการวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์ จำนวน 8 ข้อ บริการถ่ายเอกสาร จำนวน 10 ข้อ บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำนวน 8 ข้อ บริการหนังสืออ้างอิง จำนวน 5 ข้อ บริการห้องฉายภาพยนตร์ จำนวน 5 ข้อ บริการพิมพ์เอกสารด้วยเครื่องปริ้นเตอร์ จำนวน 4 ข้อ และเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จำนวน 13 ข้อ รวมจำนวน 135 ข้อ

ด้านที่ 2 สถานที่และสภาพแวดล้อม มีข้อคำถาม จำนวน 20 ข้อ และ

ด้านที่ 3 บุคลากรที่ให้บริการ มีข้อคำถาม จำนวน 10 ข้อ รวมจำนวน

ข้อคำถามทั้งหมด 169 ข้อ โดยจัดทำเป็นแบบสอบถามมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความพึงพอใจเพิ่มเติมนอกเหนือจากข้อคำถามที่กำหนดไว้

ขั้นที่ 5 ตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามแบบมาตรส่วนประมาณค่า 5 ระดับที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิท่านตรวจสอบ ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) (รายนามผู้ทรงคุณวุฒิแสดงในภาคผนวก ก หน้า 95) โดยผู้ทรงคุณวุฒิจะทำการทดสอบความถูกต้องรวมทั้งครอบคลุมเนื้อหาสาระที่ต้องการวัด และตรวจสอบข้อคำถามทุกข้อให้มีความถูกต้องตามหลักวิชาการ ภาษาที่ใช้ชัดเจนแจ่มแจ้ง เข้าใจตรงกัน (ผลการประเมินคุณภาพแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญแสดงใน ภาคผนวก ค หน้า 108)

เกณฑ์การให้คะแนนการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ผู้วิจัยนำข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญมา

วิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence: IOC) แล้วหาค่าเฉลี่ยซึ่งกำหนดค่าคะแนน ดังนี้

- + 1 ถ้าแน่ใจว่า รายการสอบถามมีความเหมาะสม
- 0 ถ้าไม่แน่ใจว่า รายการสอบถามมีความเหมาะสม
- 1 ถ้าแน่ใจว่า รายการสอบถามไม่มีความเหมาะสม

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับข้อคำถามจากการพิจารณาข้อคำถามที่มีค่า $IOC \leq .50$ แสดงว่าเป็นข้อคำถามที่สอดคล้องเชิงเนื้อหาทั้ง 5 ด้าน ซึ่งผล

พบว่าข้อคำถามรายข้อมีค่า IOC อยู่ในช่วง 0.60 – 1.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่ตั้งไว้ทุกข้อ (ค่าบรรรชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม แสดงในภาคผนวก ง หน้า 117)

ขั้นที่ 6 ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบข้อคำถามให้ตรงตามวัตถุประสงค์ ข้อคำถามมีความชัดเจนและภาษาที่ใช้ในข้อคำถามโดยมีการปรับปรุงแบบสอบถามดังนี้

6.1 ได้ตัดข้อคำถามที่มีความซ้ำซ้อนกันในส่วนการบริการ

6.2 เพิ่มเติมข้อคำถามของการบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย และด้านบริการโสตทัศนศึกษา

6.3 จัดรูปแบบตารางของแบบสอบถามให้สวยงาม

ขั้นที่ 7 หลังจากการปรับปรุงแบบสอบถามตามผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะ จึงดำเนินการจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำมาใช้สอบถามความพึงพอใจกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยแบบสอบถามสมบูรณ์

3. การรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ประสานกับเจ้าหน้าที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ให้เป็นผู้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามโดยพิจารณาจากผู้เข้ามาใช้บริการในทุกส่วนที่สำนักวิทยบริการจัดให้ โดยการแจกและรับแบบสอบถามคืนทันที จำนวน 399 ฉบับ เมื่อครบตามจำนวนที่ต้องการเจ้าหน้าที่จะรวบรวมแบบสอบถามส่งคืนผู้วิจัย

3.2 วัน เวลา ในการแจกและรับแบบสอบถาม ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2556

3.3 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน พบว่า แบบสอบถามจำนวน 399 ฉบับ ได้รับคืน 399 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และมีความสมบูรณ์ทุกฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตรดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}}{\text{จำนวนคนทั้งหมด}} \times 100$$

4.2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยใช้สูตรค่าเฉลี่ย

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อกำหนดให้ \bar{X} แทน คะแนนเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนน
 N แทน จำนวนผู้ตอบแต่ละข้อคำถาม

การวิเคราะห์แบบสอบถามความพึงพอใจ กำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยตามแนวของจอห์น ดับบลิว เบสท์ และเจมส์ วี คาห์น (Best John W. and Kahn James V. 1986: 181-182) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50 - 5.00	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	มีความพึงพอใจในระดับมาก
2.50 - 3.49	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 - 1.49	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

4.3 สูตรค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation – S.D.) (Lafferty Petter and Rowe Julain 1995: 561-562)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อกำหนดให้	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$N\sum X^2$	แทน	ผลรวมยกกำลังสองของคะแนนทุกจำนวน
	$(\sum X^2)$	แทน	ผลรวมของคะแนนทุกจำนวนยกกำลังสอง
	N	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

4.4 สูตรการหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency) ของ Rowinelli and Hambleton (ถ้วน สายยศ และอังคณา สายยศ 2535: 249)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อกำหนดให้	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้อง
	$\sum R$	แทน	ผลรวมของการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์ดัชนีความสอดคล้อง $\geq .50$ ถือว่าได้สอดคล้องกัน วิเคราะห์ความสอดคล้องโดยใช้เกณฑ์ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะตรงกันตั้งแต่ 2 ใน 3

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามครอบคลุม เพศ ระดับการศึกษา คณะที่สังกัด ลักษณะการเรียน ความถี่ในการใช้บริการ วัน เวลาในการมาใช้บริการ วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการ และการรับทราบข้อมูลข่าวสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (N=339)

ข้อที่	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1.	เพศ		
	ชาย	114	33.60
	หญิง	225	66.40
2.	ท่านกำลังศึกษาอยู่ในระดับใด		
	ปริญญาตรี	187	55.20
	บัณฑิตศึกษา	152	44.80

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อที่	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
3.	คณะที่ท่านสังกัดอยู่		
	คณะครุศาสตร์	242	71.40
	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	90	26.50
	คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	7	2.10
4.	ลักษณะการมาเรียน		
	ภาคปกติ	205	54.38
	ภาคพิเศษ	134	45.62
5.	ความถี่ในการใช้บริการ		
	ทุกวัน	28	8.30
	สัปดาห์ละครั้ง	134	39.60
	สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	76	22.40
	เดือนละครั้ง	58	17.10
	เดือนละ 2-3 ครั้ง	43	12.70
6.	ท่านสะดวกมาใช้บริการในวันใด		
	จันทร์-ศุกร์	195	57.50
	เสาร์-อาทิตย์	144	42.50
7.	ท่านสะดวกมาใช้บริการในช่วงเวลาใด		
	08.00 – 12.00 น.	12	3.50
	12.00 – 13.00 น.	65	19.20
	12.00 – 16.00 น.	262	77.30
8.	วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ		
	เพื่อค้นคว้าเอกสารและข้อมูล	299	83.10
	ใช้บริการอินเทอร์เน็ต	17	4.70
	อ่านหนังสือ	22	3.10
	นัดประชุม/นัดทำรายงาน	1	0.30

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อที่	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
9.	ท่านทราบข้อมูลข่าวสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจากแหล่งข้อมูลใดมากที่สุด		
	จากการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่	126	35.00
	เว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	90	25.00
	แผ่นพับประชาสัมพันธ์	49	14.50
	เจ้าหน้าที่	12	3.80
	อาจารย์ผู้สอน	40	11.80
	เพื่อนๆ	21	6.20

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.40 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 33.60 ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.20 รองลงมาคือระดับบัณฑิตศึกษา คิดเป็นร้อยละ 44.80 คณะที่สังกัดอยู่มากที่สุด คือ คณะครุศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 71.4 รองลงมาคือ คณะวิทยาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 26.50 และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 2.10 ลักษณะการมาเรียนเป็นภาคปกติมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.20 และภาคพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 43.80 ใช้บริการสัปดาห์ละครั้งมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.60 รองลงมาคือ สัปดาห์ละ 2.-3 ครั้งคิดเป็น 22.40 และเดือนละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 17.10 สะดวกมาใช้บริการในวันจันทร์-ศุกร์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.50 และรองลงมาเป็นเสาร์-อาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 42.50 ช่วงเวลาที่มาใช้บริการมากที่สุดคือ 12.00-16.00 น. คิดเป็นร้อยละ 77.30 รองลงมาคือ เวลา 12.00-13.00 คิดเป็นร้อยละ 19.20 และเวลา 08.00-12.00 คิดเป็นร้อยละ 3.50 วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ เพื่อค้นคว้าเอกสารและข้อมูลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.20 รองลงมาคือ ใช้บริการอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 5.00 และ อ่านหนังสือคิดเป็นร้อยละ 3.80 ทราบข้อมูลข่าวสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจากการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.20 รองลงมาคือเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 26.50 และแผ่นพับประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 14.20

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ

2.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาโดยภาพรวม

ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศโดยภาพรวม

ด้านที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	ด้านการให้บริการ	4.03	.76	มาก
2	ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	4.02	.82	มาก
3	ด้านบุคลากร	4.07	.61	มาก
รวม		4.04	.73	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = .73) และเมื่อพิจารณาด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = .61)

2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นรายข้อ รายละเอียดดังแสดงใน ตารางที่ 4.3-4.17

2.2.1 ด้านการให้บริการ

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ

ด้านที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	ระเบียบการให้บริการ	4.05	.80	มาก
2	ทรัพยากรและสารสนเทศที่ให้บริการ	4.05	.86	มาก
3	บริการค้นคว้า ยืม-คืนสารสนเทศ	4.09	.76	มาก
4	บริการห้องประชุม	4.00	.70	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ด้านที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
5	บริการโสตทัศนวัสดุ และวัสดุอิเล็กทรอนิกส์	4.14	.61	มาก
6	บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศ	3.98	.78	มาก
7	บริการฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย	4.01	.78	มาก
8	บริการวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์	3.99	.74	มาก
9	บริการถ่ายเอกสาร	4.03	.77	มาก
10	บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	4.07	.95	มาก
11	บริการหนังสืออ้างอิง	4.02	.77	มาก
12	บริการห้องฉายภาพยนตร์	4.03	.78	มาก
13	บริการพิมพ์รายงานผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์	3.98	.81	มาก
14	เว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.08	.97	มาก
รวม		4.03	.76	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D = .76) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มาก อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 14 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ บริการโสตทัศนวัสดุ และวัสดุอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 4.14$, S.D = .61)

1) ระเบียบการให้บริการ

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับระเบียบการให้บริการ

ด้านที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	เวลาในการเปิด-ปิด (จ.-อา. 07.30-16.30 น.เปิดทุกวันนักซ์ดฤกษ์)	4.05	.80	มาก
2	ผู้มีสิทธิ์ให้บริการ (ให้บริการค้นคว้าสำหรับนักศึกษา บุคลากรในมหาวิทยาลัย และบุคคลทั่วไป สำหรับการยืม เฉพาะนักศึกษา และบุคลากรในมหาวิทยาลัย)	4.15	.71	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ด้านที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
3	จำนวนหนังสือที่ให้ยืมแต่ละครั้ง (ปริญญาตรี 4 เล่ม ปริญญาโท-เอก 7 เล่ม)	4.10	.78	มาก
4	ระยะเวลาการให้ยืมหนังสือแต่ละครั้ง (7 วัน)	4.05	.78	มาก
5	อัตราค่าปรับค้างส่ง (5 บาท/วัน)	3.90	.89	มาก
	รวม	4.05	.79	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับระเบียบการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = .79) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ผู้มีสิทธิ์ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = .71)

2) การบริการทรัพยากรและสารสนเทศที่ให้บริการ

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการทรัพยากรและสารสนเทศที่ให้บริการ

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1.	หนังสือภาษาอังกฤษ			
1.1	มีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า	4.00	.69	มาก
1.2	มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	4.01	.71	มาก
1.3	หนังสือมีความทันสมัย	3.97	.72	มาก
1.4	ความสมบูรณ์ของหนังสือ (ไม่ชำรุดหรือนึกขาด)	3.96	.72	มาก
	รวม	3.98	.71	มาก
2.	หนังสือภาษาไทย			
2.1	มีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า	4.11	.72	มาก
2.2	มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	4.09	.70	มาก
2.3	หนังสือมีความทันสมัย	3.96	.76	มาก
2.4	ความสมบูรณ์ของหนังสือ (ไม่ชำรุดหรือนึกขาด)	4.12	.69	มาก
	รวม	4.07	.71	มาก

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
3.	วิทยานิพนธ์/งานวิจัย			
3.1	มีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า	4.08	.70	มาก
3.2	มีความหลากหลาย (หลายสถาบัน)	4.15	.70	มาก
3.3	มีความทันสมัย (มีงานวิจัยในปี พ.ศ. ล่าสุด)	4.08	.70	มาก
3.4	ความสมบูรณ์ของหนังสือ (ไม่ชำรุดหรือฉีกขาด)	4.15	.70	มาก
	รวม	4.11	.70	มาก
4.	วารสาร/นิตยสาร			
4.1	มีจำนวนเพียงพอต่อผู้รับบริการ	4.25	2.32	มาก
4.2	มีความหลากหลาย (หลายหมวดหมู่)	4.07	.75	มาก
4.3	มีความทันสมัย (มีฉบับปัจจุบัน)	3.91	.89	มาก
4.4	ความสมบูรณ์ของวารสาร/นิตยสาร (ไม่ชำรุดหรือฉีกขาด)	3.95	.87	มาก
	รวม	4.04	1.20	มาก
5.	หนังสือพิมพ์			
5.1	มีจำนวนเพียงพอต่อผู้รับบริการ	4.00	.69	มาก
5.2	มีความหลากหลาย (หลายสำนักพิมพ์)	4.01	.71	มาก
5.3	มีความทันสมัย (มีฉบับปัจจุบัน)	3.97	.72	มาก
5.4	ความสมบูรณ์ของหนังสือพิมพ์ (ไม่ชำรุดหรือฉีกขาด)	3.96	.72	มาก
	รวม	3.98	.71	มาก
6.	ซีดีรอม มัลติมีเดีย			
6.1	มีจำนวนเพียงพอต่อผู้รับบริการ	4.05	.80	มาก
6.2	มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	4.08	.70	มาก
6.3	มีความทันสมัย (มีเรื่องใหม่ๆ ทันเหตุการณ์ปัจจุบัน)	4.15	.70	มาก
6.4	สภาพการใช้งาน (ไม่ชำรุด พร้อมใช้งาน)	4.25	2.32	มาก
	รวม	4.13	1.13	มาก

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
7.	ดีวีดีมีดัดมีเดีย ภาพยนตร์			
	7.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.07	.75	มาก
	7.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	4.01	.71	มาก
	7.3 มีความทันสมัย (มีเรื่องใหม่ๆ ทันเหตุการณ์ปัจจุบัน)	3.97	.72	มาก
	7.4 สภาพการใช้งาน (ไม่ชำรุด พร้อมใช้งาน)	3.96	.72	มาก
	รวม	4.00	.72	มาก
8.	วีดิทัศน์			
	8.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.08	.70	มาก
	8.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	4.15	.70	มาก
	8.3 มีความทันสมัย (มีเรื่องใหม่ๆ ทันเหตุการณ์ปัจจุบัน)	4.25	2.32	มาก
	8.4 สภาพการใช้งาน (ไม่ชำรุด พร้อมใช้งาน)	4.07	.75	มาก
	รวม	4.13	1.11	มาก
9.	คอมพิวเตอร์ไฟล์			
	9.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.00	.69	มาก
	9.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	4.01	.71	มาก
	9.3 มีความทันสมัย (มีเรื่องใหม่ๆ ทันเหตุการณ์ปัจจุบัน)	3.97	.72	มาก
	9.4 สภาพการใช้งาน (ไม่ชำรุด พร้อมใช้งาน)	3.96	.72	มาก
	รวม	3.98	.71	มาก
10.	เทปบันทึกเสียง			
	10.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.08	.70	มาก
	10.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	4.15	.70	มาก
	10.3 มีความทันสมัย (มีเรื่องใหม่ๆ ทันเหตุการณ์ปัจจุบัน)	4.25	2.32	มาก
	10.4 สภาพการใช้งาน (ไม่ชำรุด พร้อมใช้งาน)	4.07	.75	มาก
	รวม	4.13	1.11	มาก

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
11	ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทย			
	11.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.00	.69	มาก
	11.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	4.01	.71	มาก
	11.3 มีความทันสมัย (มีเรื่องใหม่ๆ ทันเหตุการณ์ปัจจุบัน)	3.97	.72	มาก
	11.4 สภาพการใช้งาน (ไม่ซ้ำรูด พร้อมใช้งาน)	3.96	.72	มาก
	รวม	3.98	.71	มาก
12.	ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภาษาต่างประเทศ			
	12.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.08	.70	มาก
	12.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	4.15	.70	มาก
	12.3 มีความทันสมัย (มีเรื่องใหม่ๆ ทันเหตุการณ์ปัจจุบัน)	4.25	2.32	มาก
	12.4 สภาพการใช้งาน (ไม่ซ้ำรูด พร้อมใช้งาน)	4.07	.75	มาก
	รวม	4.13	1.11	มาก
	รวม	4.05	.86	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการทรัพยากรและสารสนเทศที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = .86) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ซีดีรอม มัลติมีเดีย สารคดี ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 1.13)

3) การบริการค้นคว้า ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการค้นคว้า ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	บริการสืบค้นฐานข้อมูล OPAC ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็วในการค้นหา	4.08	.70	มาก
2	เครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้สำหรับสืบค้นมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.15	.67	มาก
3	คำสำคัญ/หัวเรื่องที่กำหนดมีความเหมาะสมสามารถสืบค้นได้ตรงตามความต้องการ	4.05	.87	มาก
4	รายละเอียดและสถานะของหนังสือจากฐานข้อมูลถูกต้องตามความเป็นจริง	4.07	.75	มาก
5	การจัดทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ เป็นหมวดหมู่ มีระเบียบ ทำให้สะดวกและง่ายต่อการเข้าถึง	4.08	.70	มาก
6	ป้ายระบุเรียกหนังสือบนสันชัดเจน ง่ายต่อการค้นหา	4.15	.70	มาก
7	ความรวดเร็วในการให้บริการยืมคืน	4.08	.70	มาก
8	การจัดหนังสือที่ใช้งานแล้วขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว	4.15	.68	มาก
9	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ประจำเคาน์เตอร์ยืม-คืนตลอดเวลา	3.85	.73	มาก
10	ความเหมาะสมของจุดบริการยืม-คืน	4.07	.75	มาก
รวม		4.09	.76	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการค้นคว้า ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D = .76) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การจัดหนังสือที่ใช้งานแล้วขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.15$, S.D = .70)

4) การบริการห้องห้องประชุม

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการห้องประชุม

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	จำนวนห้องมีเพียงพอต่อการให้บริการ	4.00	.69	มาก
2	ความสะดวกในการขอใช้บริการ	4.01	.71	มาก
3	มีอุปกรณ์ในการนำเสนองาน (เช่น กระดานไวบอร์ด คอมพิวเตอร์ เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ ฯลฯ)	3.97	.72	มาก
4	มีความสงบและเป็นส่วนตัว	3.96	.72	มาก
5	มีการจัดสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการประชุม	4.08	.70	มาก
รวม		4.00	.70	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการห้องประชุมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D = .70) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีบรรยากาศทางวิชาการ ($\bar{X} = 4.08$, S.D = .70)

5) การบริการ โสตทัศนวัสดุ และวัสดุอิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ โสตทัศนวัสดุ และวัสดุอิเล็กทรอนิกส์

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	สถานที่ที่จัดไว้ให้บริการมีความเหมาะสม	4.15	.70	มาก
2	ความสะดวกในการขอรับบริการ	4.25	.70	มาก
3	สื่อโสตทัศนที่ให้บริการมีความหลากหลาย	4.07	.75	มาก
4	ความทันสมัยของวัสดุ-อุปกรณ์	4.15	.70	มาก
5	ประสิทธิภาพในการใช้งาน	4.25	.72	มาก
6	ระบบการควบคุมเสียง	4.07	.75	มาก
7	มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา/แนะนำเกี่ยวกับการใช้	4.10	.78	มาก
รวม		4.14	.61	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ โสตทัศนศึกษาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D = .61) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ประสิทธิภาพในการใช้งาน ($\bar{X} = 4.25$, S.D = .72)

6) การบริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศ

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศ

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	สถานที่ให้บริการ มีความเหมาะสม	4.05	.78	มาก
2	ความสะดวกในการขอใช้บริการ	3.90	.89	มาก
3	เครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ	4.00	.69	มาก
รวม		3.98	.78	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ สืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D = .78) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ สถานที่ให้บริการ มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.05$, S.D = .78)

7) การบริการฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	4.10	.78	มาก
2	ความสะดวกในการขอใช้บริการ	4.05	.78	มาก
3	มีฐานข้อมูลให้บริการมีความหลากหลาย	3.90	.89	มาก
4	ประสิทธิภาพในการใช้งาน	4.00	.69	มาก
รวม		4.01	.78	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D = .78) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการ มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.10$, S.D = .78)

8) การบริการวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์

ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	บริเวณที่นั่งอ่านเป็นสัดส่วน เหมาะสม	4.00	.69	มาก
2	วารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์มีทั้งในประเทศ และต่างประเทศ	4.01	.71	มาก
3	การจัดเรียงวารสารและนิตยสารตามเลขรหัสเพื่อความ สะดวกในการค้นหา	3.97	.72	มาก
4	ที่แขวนหนังสือพิมพ์เพียงพอ เป็นระเบียบ	3.96	.72	มาก
5	ความตรงต่อเวลาในการนำฉบับใหม่ออกให้บริการ	4.10	.78	มาก
6	การจัดวารสารและนิตยสารที่ใช้งานแล้วขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว	4.05	.78	มาก
7	มีฉบับปัจจุบันให้บริการ	3.97	.89	มาก
8	มีฉบับย้อนหลังให้บริการ	4.00	.69	มาก
รวม		3.99	.74	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D = .74) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความตรงต่อเวลาในการนำฉบับใหม่ออกให้บริการ ($\bar{X} = 4.10$, S.D = .78)

9) การบริการถ่ายเอกสาร

ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการถ่ายเอกสาร

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	สถานที่ที่จัดไว้ให้บริการถ่ายเอกสาร(ชั้น 1 อาคาร หอสมุดเดิม) มีความเหมาะสม	4.11	.78	มาก
2	ระยะเวลาที่ให้บริการถ่ายเอกสาร (08.00-16.00 น.)	4.10	.78	มาก
3	มีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำจุดให้บริการเสมอ	4.05	.78	มาก
4	จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ	3.90	.89	มาก
5	การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.00	.69	มาก
6	ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	4.15	.70	มาก
7	ความถูกต้องของงาน	4.10	.78	มาก
8	คุณภาพของกระดาษที่นำมาใช้ในการถ่ายเอกสาร	4.05	.78	มาก
9	ความคมชัดของงานที่ได้จากการถ่ายเอกสาร	3.90	.89	มาก
10	อัตราค่าถ่ายเอกสาร	4.00	.69	มาก
รวม		4.03	.77	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการถ่ายเอกสารอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D = .77) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.15$, S.D = .70)

10) การบริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	สถานที่ให้บริการ (ชั้น 5 อาคารบรรณราชชนครินทร์)	4.08	.70	มาก
2	ความสะดวกในการขอใช้บริการ	4.15	.70	มาก
3	เครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ	4.25	.72	มาก
4	ความเร็วอินเทอร์เน็ตเหมาะสมกับการใช้งาน	4.07	.75	มาก

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
5	เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพในการใช้งานได้ดี	4.10	.78	มาก
6	มีโปรแกรมป้องกันไวรัส	4.05	.78	มาก
7	จำนวนชั่วโมงที่ให้ให้บริการ (3 ชม./ครั้ง)	3.90	.89	มาก
8	มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการใช้งาน	4.00	.69	มาก
รวม		4.07	.95	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D = .95) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.25$, S.D = .72)

11) การบริการหนังสืออ้างอิง

ตารางที่ 4.14 ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการหนังสืออ้างอิง

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	สถานที่ให้บริการ มีความเหมาะสม	4.10	.78	มาก
2	หนังสืออ้างอิงมีทั้งในประเทศและต่างประเทศ	4.05	.78	มาก
3	การจัดหนังสืออ้างอิงที่ใช้งานแล้วขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว	3.90	.89	มาก
4	การจัดหนังสืออ้างอิงเป็นหมวดหมู่มีระเบียบทำให้สะดวกและง่ายต่อการเข้าถึง	4.00	.69	มาก
5	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ประจำเคาน์เตอร์ยืม-คืน เพื่อนำไปถ่ายเอกสารตลอดเวลา	4.07	.75	มาก
รวม		4.02	.77	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับบริการหนังสืออ้างอิงอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D = .77) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ สถานที่ให้บริการ มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.10$, S.D = .78)

12) การบริการห้องฉายภาพยนตร์

ตารางที่ 4.15 ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการห้องฉายภาพยนตร์

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	สถานที่ให้บริการ มีความเหมาะสม	4.11	.78	มาก
2	จำนวนที่นั่งห้องฉายภาพยนตร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ (48 ที่นั่ง)	4.10	.78	มาก
3	ความสะดวกในการขอใช้บริการ	4.05	.78	มาก
4	ภาพยนตร์ที่ให้บริการมีความหลากหลาย	3.90	.89	มาก
5	มีอุปกรณ์ในการฉายภาพยนตร์มีความทันสมัย	4.00	.69	มาก
รวม		4.03	.78	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการห้องฉายภาพยนตร์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D = .78) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ สถานที่ให้บริการ มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.11$, S.D = .78)

13) การบริการพิมพ์เอกสารด้วยเครื่องปริ้นเตอร์

ตารางที่ 4.16 ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการพิมพ์เอกสารด้วยเครื่องปริ้นเตอร์

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	ความสะดวกในการขอใช้บริการ	3.99	.69	มาก
2	คุณภาพของงาน	4.01	.71	มาก
3	ความเร็วในการให้บริการ	3.97	.72	มาก
4	อัตราค่าบริการ (2 บาท/แผ่น)	3.96	.72	มาก
รวม		3.98	.71	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการพิมพ์เอกสารด้วยเครื่องปริ้นเตอร์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D = .71) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือคุณภาพของงาน ($\bar{X} = 4.01$, S.D = .71)

14) การบริการเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ตารางที่ 4.17 ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับการบริการเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	มีข้อมูลสำหรับติดต่อ (เช่น ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ แฟกซ์ ที่ หรืออีเมล)	4.08	.70	มาก
2	สีพื้นหลังและสีตัวอักษรสบายตา	4.15	.70	มาก
3	ระบบในการค้นหาข้อมูล	4.25	2.32	มาก
4	เนื้อหาที่มีความสอดคล้องกับหัวข้อที่แสดงไว้	4.07	.75	มาก
5	ข้อมูลที่นำเสนอมีความทันสมัย	4.10	.78	มาก
6	รูปแบบและขนาดตัวอักษรอ่านง่าย ชัดเจน	4.05	.78	มาก
7	มีการระบุแหล่งที่มาของข้อมูล	3.90	.89	มาก
8	มีคำอธิบายวิธีการใช้และสืบค้นสารสนเทศ	4.00	.69	มาก
9	ระยะเวลาในการเชื่อมโยงข้อมูล	4.00	.69	มาก
10	ระยะเวลาในการดาวน์โหลดข้อมูล	4.08	.70	มาก
11	การเชื่อมโยงฐานข้อมูลเพื่อเอื้อประโยชน์ในการค้นคว้า	4.15	.70	มาก
12	การจัดวางข้อมูลเรียบง่าย ไม่ซับซ้อน	4.25	.72	มาก
13	มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	4.07	.69	มาก
รวม		4.08	.97	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08, S.D. = .97$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การจัดวางข้อมูลเรียบง่าย ไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.25, S.D. = .72$)

2.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นรายข้อรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.18

2.3.1 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

ตารางที่ 4.18 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสถานที่และสภาพแวดล้อม

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	สถานที่ที่มีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ	4.01	.71	มาก
2	สถานที่ที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.97	.72	มาก
3	มีการจัดแต่งภูมิทัศน์ที่สวยงาม	3.96	.72	มาก
4	มีบริเวณที่นั่งพักภายนอกอาคาร	4.08	.70	มาก
5	ความปลอดภัยในส่วนบริการรับฝากของ	4.15	.70	มาก
6	ความสะดวกในการเข้า – ออก	4.25	.72	มาก
7	บรรยากาศภายในมีความสงบ มีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า	4.07	.75	มาก
8	โต๊ะ เก้าอี้ เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	4.10	.78	มาก
9	มีป้ายบอกทิศทางแหล่งสารสนเทศและชัดเจน	4.05	.78	มาก
10	บริเวณนั่งอ่านหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ	3.90	.89	มาก
11	การถ่ายเทอากาศและอุณหภูมิห้องเหมาะสม	4.00	.69	มาก
12	การจัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วน	4.10	.78	มาก
13	พื้นที่ให้บริการถ่ายเอกสารมีอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	4.05	.78	มาก
14	การจัดบริการน้ำดื่มเพียงพอ	4.05	.78	มาก
15	จำนวนห้องน้ำเพียงพอต่อการให้บริการ	3.90	.89	มาก
16	ห้องน้ำมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย	4.00	.69	มาก
17	มีเครื่องดับเพลิงติดตั้งทุกชั้น สังเกตเห็นได้ง่าย	4.00	.69	มาก
18	พื้นที่สำหรับจำหน่ายเครื่องดื่มและอาหารว่าง	4.01	.71	มาก
19	มีการจัดตั้งจุดทิ้งขยะไว้อย่างเพียงพอ	3.97	.72	มาก
20	ที่ติดตั้งแสดงความพึงพอใจสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย สะดวกในการใช้บริการ	3.96	.72	มาก
	รวม	4.02	.82	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อสถานที่และสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D = .82) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความสะดวกในการเข้า – ออก ($\bar{X} = 4.25$, S.D = .72)

2.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาในด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นรายข้อ
รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.19

2.4.1 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ตารางที่ 4.19 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบุคลากรที่ให้บริการ

ข้อที่	รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1	ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ	4.11	.78	มาก
2	มีความละเอียดรอบคอบในการให้บริการ	4.10	.78	มาก
3	ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.05	.78	มาก
4	ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	3.90	.89	มาก
5	ความเชี่ยวชาญในส่วนงานที่ให้บริการ	4.00	.69	มาก
6	แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติ	4.01	.71	มาก
7	ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารกับผู้มาใช้บริการ	4.08	.70	มาก
8	ให้การบริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.15	.70	มาก
9	บุคลากรให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี	4.25	.72	มาก
10	มีบุคลากรให้บริการประจำตามชั้น และจุดบริการที่จำเป็นครบถ้วน เพียงพอ	4.07	.75	มาก
รวม		4.07	.61	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D = .61) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ บุคลากรให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.25$, S.D = .72)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สรุปความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีรายละเอียดดังนี้

- 3.1 การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศควรมีผู้เชี่ยวชาญแนะนำอย่างใกล้ชิด จำนวน 52 คน
- 3.2 โสตทัศนวัสดุ และวัสดุอิเล็กทรอนิกส์ควรมีความหลากหลาย จำนวน 52 คน
- 3.3 บุคลากรควรมาปฏิบัติงานตรงต่อเวลา จำนวน 43 คน
- 3.4 บริการถ่ายเอกสารมีควรเจ้าหน้าที่น้อย จำนวน 115 คน
- 3.5 จำนวนห้องน้ำไม่เพียงพอต่อการให้บริการ จำนวน 56 คน



บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและดำเนินการสรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 รูปแบบการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

1.2.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ

- 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
- 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
- 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

1.3 การดำเนินการวิจัย

1.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- 1) ประชากร ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2555 จำนวนทั้งหมด 24,932 คน
- 2) กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2555 จำนวน 339 คน ตามขนาดของกลุ่มตัวอย่างของยามานะค่าความเชื่อมั่นที่ 95 โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ โดยพิจารณาจากผู้เข้ามาใช้บริการในทุกส่วนที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาจัดไว้ให้บริการ

1.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จำนวน 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

ด้านที่ 1 การให้บริการ มีข้อคำถาม จำนวน 14 ข้อหลัก ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับระเบียบการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ ทรัพยากรและสารสนเทศที่ให้บริการ จำนวน 48 ข้อ บริการค้นคว้า ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 10 ข้อ บริการห้องประชุม จำนวน 5 ข้อ บริการโสตทัศนวัสดุ และวัสดุอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 7 ข้อ บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศ จำนวน 3 ข้อ บริการฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทยจำนวน 4 ข้อ บริการวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์ จำนวน 8 ข้อ บริการถ่ายเอกสาร จำนวน 10 ข้อ บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จำนวน 8 ข้อ บริการหนังสืออ้างอิง จำนวน 5 ข้อ บริการห้องฉายภาพยนตร์ จำนวน 5 ข้อ บริการพิมพ์เอกสารด้วยเครื่องปริ้นเตอร์ จำนวน 4 ข้อ และเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จำนวน 13 ข้อ รวมจำนวน 135 ข้อ

ด้านที่ 2 สถานที่และสภาพแวดล้อม มีข้อคำถาม จำนวน 20 ข้อ และ

ด้านที่ 3 บุคลากรที่ให้บริการ มีข้อคำถาม จำนวน 10 ข้อ รวมจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 169 ข้อ โดยจัดทำเป็นแบบสอบถามมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามดังนี้ ขั้นที่ 1 กำหนดสิ่งที่จะประเมิน ขั้นที่ 2 ศึกษาทฤษฎีหลักการต่างๆ จากตำรา แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ขั้นที่ 3 กำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม ขั้นที่ 4 สร้างแบบสอบถามตาม ขั้นที่ 5 ตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ขั้นที่ 6 ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ขั้นที่ 7 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีค่า IOC อยู่ระหว่าง .66-1.00

1.3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ประสานกับเจ้าหน้าที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ให้เป็นผู้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามโดยพิจารณาจากผู้เข้ามาใช้บริการในทุกส่วนที่สำนักวิทยบริการจัดให้ ทำการแจกและรับแบบสอบถามคืนทันที จำนวน 339 ฉบับ ได้รับคืน 339 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และมีความสมบูรณ์ทุกฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ช่วงเวลาการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2556

1.3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตามระเบียบวิธีการทางสถิติ ประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จคอมพิวเตอร์ หาร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.4 สรุปผลการวิจัย ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1.4.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด ตามลำดับรายละเอียดดังนี้

1) ด้านการให้บริการพบว่า (1.1) ระเบียบการให้บริการผู้มีสิทธิ์ใช้บริการมีความเหมาะสม (1.2) ทรัพยากรและสารสนเทศที่ให้บริการได้ดี คือ ซีดีรอม มัลติมีเดีย (1.3) การให้บริการค้นคว้า ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ มีการจัดหนังสือที่ใช้งานแล้วขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว (1.4) การให้บริการห้องประชุมมีการจัดสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการประชุม (1.5) การให้บริการโสตทัศนวัสดุ และวัสดุอิเล็กทรอนิกส์ มีประสิทธิภาพในการใช้งานที่ดี (1.6) การให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม (1.7) การให้บริการฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม (1.8) การให้บริการวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์ มีความตรงต่อเวลาในการนำฉบับใหม่ออกให้บริการ (1.9) การให้บริการถ่ายเอกสาร มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (1.10) บริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการให้บริการ (1.11) การให้บริการหนังสืออ้างอิง สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม (1.12) บริการห้องฉายภาพยนตร์ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม (1.13) การให้บริการพิมพ์เอกสารด้วยเครื่องปริ้นเตอร์มีคุณภาพในงานพิมพ์ (1.14) การให้บริการเว็บไซต์ มีการจัดวางข้อมูลเรียบง่ายและไม่ซับซ้อน

2) ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม มีความสะดวกในการเข้า-ออก อยู่ในระดับมาก

3) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก

1.4.2 ข้อเสนอแนะในการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา สรุปได้ดังนี้

1) การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศควรมีผู้เชี่ยวชาญแนะนำอย่างใกล้ชิด จำนวน 52 คน

2) โสตทัศนวัสดุ และวัสดุอิเล็กทรอนิกส์ควรมีความหลากหลาย จำนวน 52 คน

- 3) บุคลากรควรมาปฏิบัติงานตรงต่อเวลา จำนวน 43 คน
- 4) บริการถ่ายเอกสารมีควรรเจ้าหน้าที่น้อย จำนวน 115 คน
- 5) จำนวนห้องน้ำไม่เพียงพอต่อการให้บริการ จำนวน 56 คน

2. อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลดังนี้

2.1 ผลการวิจัยความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาโดยภาพรวม พบว่า นักศึกษาเห็นว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องมาจากการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีกลยุทธ์การให้บริการเชิงรุก สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ สร้างความประทับใจและพึงพอใจในบริการทุกด้านการให้ความช่วยเหลือ และแนะนำบริการต่างๆ ให้แก่ผู้รับบริการตลอดเวลาที่ได้มาใช้บริการ และจากนโยบายการปรับภูมิทัศน์ของมหาวิทยาลัยทำให้บริเวณสำนักวิทยบริการมีความสวยงาม เป็นระเบียบ มีการปรับปรุงและขยายพื้นที่ให้บริการให้กว้างขวางขึ้น ประกอบกับนโยบายการพัฒนาบุคลากรในมหาวิทยาลัยด้วยการอบรมโครงการจัดการความรู้ให้แก่พนักงานทุกระดับทุกหน่วยงาน ทำให้บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วไลพรธม พรวิรุฬห์ (2552: ง) ได้ทำการวิจัยเรื่อง สภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ตามความพึงพอใจของนักศึกษา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อสภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยรวมและรายด้านทุกด้านคือ ด้านทรัพยากร สารนิเทศ ด้านครุภัณฑ์ ด้านอาคารสถานที่ และด้านการให้บริการ ว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และกลุ่มงานสารสนเทศ สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2551: 57) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านทรัพยากร ปัญหาในการใช้บริการสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ห้องน้ำไม่สะอาด ทำความสะอาดพร้อมกันบ่อยครั้ง รองลงมา คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ทันสมัย ค่าเช่า ใช้เวลาสืบค้นนาน และสุดท้ายทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อ

ความต้องการทรัพยากรสารสนเทศเก่า ไม่ทันสมัย ข้อเสนอแนะในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม คือ ควรเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศให้มีความหลากหลายทางสาขา และมีความทันสมัย รองลงมา คือ ควรแบ่งหรือสลับเวลาในการทำความสะดวกห้องน้ำ

2.2 ด้านการให้บริการ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ โสตทัศนวัสดุ และวัสดุอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุวิทย์ วงษ์บุญมาก และคณะ (2547: ง) ได้ศึกษาการพัฒนาสำนักวิทยบริการอิเล็กทรอนิกส์เป็นสำนักวิทยบริการมีชีวิต ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า ในเรื่องของความต้องการการให้บริการสำนักวิทยบริการนั้น ผู้ใช้บริการมีความต้องการบริการในด้านต่างๆ ที่หลากหลาย แต่ความต้องการมากที่สุดคือ ต้องการให้สำนักวิทยบริการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ให้เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือให้สำนักวิทยบริการเป็นสำนักวิทยบริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่จะทำให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกที่ ทุกเวลา ส่วนในด้านของปัญหาในการใช้บริการนั้น ส่วนหนึ่งจะเป็นปัญหาที่เกิดจากผู้ใช้บริการเอง เช่น ทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ และเกิดจากการให้บริการของสำนักวิทยบริการ เช่น สถานที่ในการสืบค้น จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

2.3 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจความสะดวกในการเข้า-ออก อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ แม้นมาส ชวลิต (2541: 42-46) ที่กล่าวว่า การจัดตั้งห้องสมุดไม่ว่าห้องสมุดจะเป็นห้องๆ หนึ่งหรืออาคารเอกเทศก็แล้วแต่ ต้องอยู่ในย่านกลางและเป็นที่ยึดดูความสนใจควบคู่ไปกับความสะดวกสบายและประโยชน์ของผู้ใช้ด้วย โดยต้องปราศจากเสียงรบกวนทั้งจากภายในและภายนอก เช่น เสียงรถยนต์ เสียงเครื่องเสียง เสียงคนเดินกระทบพื้นแข็ง ฯลฯ สิ่งเหล่านี้จะรบกวนผู้ใช้ห้องสมุดมาก

2.4 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจว่าบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้คำแนะนำ หรือตอบคำถามได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วราพรณ์ ดอนหัวต่อ (2550: 49) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมในระดับปานกลาง ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านบุคลากรในระดับมาก

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 ด้านการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับบริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ในเรื่องของการให้ความสะดวกในการขอใช้บริการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อยที่สุด ดังนั้น ควรจัดหาผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีความรู้เกี่ยวกับการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศ

3.1.2 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับห้องน้ำมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย บริเวณนั่งอ่านหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อยที่สุด ดังนั้น ควรพิจารณาปรับปรุงห้องน้ำให้มีความสะอาดและมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ และควรเพิ่มหลอดไฟทุกชั้น

3.1.3 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับบุคลากรความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน น้อยที่สุด ดังนั้น จึงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจึงควรปรับปรุงความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้แก่บุคลากร

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการด้านบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด ดังนั้น จึงควรมีการวิจัยเชิงสำรวจเกี่ยวกับการพัฒนาด้านบุคลากรที่ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาเพื่อใช้เป็นหลักสูตรในการฝึกอบรมต่อไป

3.2.2 ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศน้อยที่สุด ดังนั้น จึงควรมีการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจถึงเหตุผล ประโยชน์ การใช้บริการ กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และประโยชน์ที่ได้รับ ในการใช้บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศ

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- ขวัญใจ ต้นจันทร์ (2546) “การใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก เชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- จรียา เหนียนเฉลย (2535) *เทคโนโลยีการศึกษา* กรุงเทพมหานคร สหมิตรออฟเซต
- จิรายุทธ เชาว์ดี และคณะ (2550) *รายงานการวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาภาคในเวลาราชการที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ* กรุงเทพมหานคร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
- ชลธิสา อุณรุท (2550) “การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” *วารสารข่าวสารห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย* 22,2 (กรกฎาคม-ธันวาคม) : 55-63
- ชุตติภัก บุญปาน (2546) “การศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลางสถาบันราชภัฏราชนครินทร์” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- เชิดชาติ พุกพูน (2540) *รายงานการวิจัยการศึกษาความต้องการการใช้บริการโสตทัศนศึกษาของอาจารย์และนิสิตในสำนักหอสมุดกลาง* มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร สำนักหอสมุดกลาง
- ดวงสุดา แสงสุดา (2542) “การพัฒนารูปแบบศูนย์วิทยบริการของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอในภาคเหนือตอนบน” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาโสตทัศนศึกษา คณะครุศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ทัตชา ตุ่นสกุล (2546) “ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์กับการบริหารองค์ความรู้ บทบาทของห้องสมุดและบรรณารักษ์วิชาชีพในยุคข้อมูลข่าวสาร” *วารสารรังสิตสารสนเทศ* 9,2 (กรกฎาคม-ธันวาคม) : 74-78
- ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ (2543) “การนำเสนอรูปแบบศูนย์วิทยบริการสำหรับศูนย์ศึกษาพระพุทธศาสนารวันอาทิตย์” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาโสตทัศนศึกษา คณะครุศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ธาดาศักดิ์ วชิรปรัชญาพงษ์ (2548) *การเขียนรายงานและการใช้ห้องสมุด* กรุงเทพมหานคร บิซิเนสเวิลด์

- นฤมล กิจไพศาลรัตนา (2549) “การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุด
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” วารสารข่าวสารห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย 22,2 (กรกฎาคม-ธันวาคม) : 64-80
- นัยนา นุรารักษ์ (2538) “รูปแบบการนำเสนอการจัดตั้งศูนย์วิทยบริการทางการแพทย์” วิทยานิพนธ์
ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาโสตทัศนศึกษา คณะครุศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นายิกา เดิดขุนทด และสิริพร ทิวะสิงห์ (2551) รายงานการวิจัยความคาดหวัง ความพึงพอใจ
และปัญหาของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ขอนแก่น สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- นายิกา เดิดขุนทด (2548) “บทบาทของบรรณารักษ์ต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต” วารสาร
ห้องสมุด 49,2 (เมษายน-มิถุนายน) : 50-59
- นุชรี ตรีโรจน์วงศ์ (2547) การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศในสภาวะแวดล้อมทางอิเล็กทรอนิกส์
และบทบาทของวิชาชีพบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศ กรุงเทพมหานคร
มนุษยศาสตร์ปริทรรศน์
- เบญจภา เจนการ (2548) “บริการและกลยุทธ์การสืบค้นสารสนเทศ” วารสารรวมคำแหง
22,2 (เมษายน-มิถุนายน): 127-137
- เบญจรัตน์ สีทองสุข (2549) รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการ
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม นครปฐม คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
- ปรียสรณ์ อาศรัยราษฎร์ (2543) “กลยุทธ์การสร้างตราอินเทอร์เน็ตของเว็บที่นำเสนอด้วย
ภาษาไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการโฆษณา
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พรทิพย์ วรกุล (2543) “ห้องสมุดกับการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา” วารสารช่อพะยอม 12,1
(มิถุนายน-พฤษภาคม): 76-83
- “พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542” (2542, 19 สิงหาคม) ราชกิจจานุเบกษาฉบับ
กฤษฎีกา เล่ม 116 ตอนที่ 74 ก หน้า 4-9
- พวา พันธุ์เมฆา (2541) “สารนิเทศกับการศึกษาค้นคว้า” ใน เอกสารประกอบการศึกษาค้นคว้า
รายวิชา บร 101 พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร

- พันทิพา มีเต็ม (2522) “ความสัมพันธ์ในการดำเนินงานระหว่างห้องสมุด และแผนกโสตทัศนศึกษาในวิทยาลัยครู” วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เพ็ญแข ประจวบจันทน์ และสุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2540) รายงานการวิจัยเรื่องความต้องการของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในด้านการบริการของมหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ไพบุลย์ สืบสาย (2532) “ความคิดเห็นของพระสงฆ์และฆราวาสเกี่ยวกับการจัดตั้งศูนย์วิทยบริการพระพุทธศาสนา” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาโสตทัศนศึกษา คณะครุศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา (2555) คู่มือนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประจำปีการศึกษา 2555 นครราชสีมา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
- _____ (2555) รายงานการประเมินตนเองสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา นครราชสีมา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- _____ (2554) รายงานประจำปี 2554 นครราชสีมา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- แมนมาศ ชวลิต (2541) คู่มือบรรณารักษ์ ฉบับปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม กรุงเทพมหานคร บรรณกิจ
- _____ (2543) คู่มือบรรณารักษ์ (ฉบับปรับปรุงแก้ไข) เล่ม 1-2 กรุงเทพมหานคร บรรณกิจ
- รังรอง ดำรงวุฒิ (2547) “แนวทางการจัดการศูนย์วิทยบริการเพื่อส่งเสริมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของโรงเรียนช่วงชั้นที่ 3-4 ที่เข้าร่วมโครงการศูนย์วิทยบริการในกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาโสตทัศนศึกษา คณะครุศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ลักขณา คมขำ (2548) “การศึกษาความคิดเห็นของนิสิตที่มีต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2535) เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา กรุงเทพมหานคร สุวีริยาสาส์น
- วชิรา กันธิยะ (2550) “ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- วไลยพรณ พรวีรุฬห์ (2552) “สภาพการให้บริการของห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีตามความคิดเห็นของนักศึกษา” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- วณิ ฐานปนวงศ์สานติ (2543) *การจัดและบริหารงานห้องสมุด* กรุงเทพมหานคร ศิลปাবรรณาคาร
- แหวตา เตชชาติวีรธรรม (2541) “เทคโนโลยีสารสนเทศกับห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์” *วารสาร โคมทัศน์* 19,1 (มกราคม-มิถุนายน): 48-56
- ศิริพร ศรีเชลียง (2546) *การจัดการห้องสมุดยุคใหม่* ปทุมธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2546) *การบริหารการตลาด* กรุงเทพมหานคร ชรรรมสาร
- สมฤทัย ประสานพิมพ์ (2552) “ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย (2549) “ประกาศสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เรื่อง มาตรฐานห้องสมุด พ.ศ.2549” ประกาศ ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2549
- สุธรรม บัวทอง (2538) “โครงการจัดตั้งศูนย์วิทยบริการ โรงเรียนจำอากาศ” วิทยานิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สุนันท์ ปัทมาคม (2533) “แนวความคิดในการจัดตั้งศูนย์วิทยบริการในสถาบันการศึกษา” *วิทยบริการ* 2 (กุมภาพันธ์ 2523) : 29-54.
- สุนีย์ เลิศแสวงกิจ และพิศิษฐ์ กาญจนพิมาย (2546) *ห้องสมุดกับการรู้สารสนเทศ* กรุงเทพมหานคร วงอักษร
- สุวิทย์ วงษ์บุญมาก และคณะ (2547) *รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ โครงการวิจัยห้องสมุดมีชีวิต การพัฒนาห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์เป็นห้องสมุดมีชีวิต ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร กำแพงเพชร มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (ม.ป.ป.)* “บทบาทและหน้าที่” ค้นคืนวันที่ 17 พฤษภาคม 2556 จาก <http://arc.dru.ac.th/th/responsible.php>
- อังคณา แวซอเหาะ (2547) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาศาสนาบ้านเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทเวศร์” ปริญญาโทปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อภากร ชาติโลหะ (2547) *ทรัพยากรห้องสมุด* ชลบุรี พี.เค. กราฟฟิค พรินต์

Crowley, Gwyneth H. & et al. (2002). "User Perceptions of the Library's Web Pages : A Focus Group Study at Texas A&M University" *The Journal of Academic Librarianship*. 28,4 (July) : 205-210

Balanli, Ayse; et al. (2007) "University Library Building in Turkey: A Survey and a Case Study of Yildiz Technical University Main Library Building" *The Journal of Academic Librarianship*. 33,6 (December) : 714-718.

Best, John W.; Kahn, James V. (1986) *Research in Education*. Eaglewood Cliffs, NJ USA : Prentice-Hall

Hitt, Charles Jefferson. (1992) "An Evaluation of a Bibliographic Instruction Course in the General Education Curriculum of Mankato State University: Effects Of Library-Media Education 101 on Library-Use Skills and Behaviors" *Dissertation Abstracts International*. 53,3 (September) : 653 A-654 A

Kuh, George D. & Hu, Shouping (2001) "The Relationship Between Computer and Information Technology Use, Selected Learning and Personal Development Outcomes, and Other College Experiences". *Journal of College Student Development*. 42,3 (May-June): 106

Lafferty, Peter and Rowe, Julain. (1995) *The Hutchison Dictionary of Science*. 2nd ed. Oxford : Great Britain Helicon.

Marshall, Joanne; et al. (2008). "Competencies for Special Librarians of the 21st Century."

Retrieved September9, 2008

From://www.sla.org/content/SLA/professional/meaning/ competency.cfm Retrieved July 10, 2010

Millet, John D. (1954). *Management in the Public Service*. New York McGraw-Hill

Wright, Carol A. (2004). "The Academic Library As a Gateway to the Internet : An Analysis of the Extent and Nature of Search Engine Access from Academic Library Home Pages". *College & Research Libraries*. 65,4 (July) : 276-286.

(<http://arit.rmutl.ac.th/2552/index.php/history.html>) Retrieved May 17, 2013

(<http://www.library.kku.ac.th/library/historykkulib.php>) Retrieved May 17, 2013

(<http://www.nrru.ac.th>) Retrieved May 17, 2013

(<http://www.oarit.rmuti.ac.th/2010/service.php>) Retrieved May 17, 2013

(<http://www.udru.ac.th/unit/itc/>) Retrieved May 17, 2013



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ



ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ มีผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ ดังนี้

รองศาสตราจารย์ ดร.รสริน พิมลบรรยงก์ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ อภิบาลศรี ผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านเทคโนโลยี

1. รองศาสตราจารย์ ดร.รสริน พิมลบรรยงก์
 ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง รองศาสตราจารย์ ระดับ 9
 อาจารย์ประจำโปรแกรมวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา
 คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ อภิบาลศรี
 ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง รองศาสตราจารย์ ระดับ 9
 อาจารย์ประจำโปรแกรมวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา
 คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
3. รองศาสตราจารย์ ดร. สมจิตร อาจอินทร์
 ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง รองศาสตราจารย์ ระดับ 9
 ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์
 คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จำนวน 3 ด้าน คือ 1) ด้านการให้บริการ 2) ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และ 3) ด้านบุคลากร
2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
 - ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
3. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายระดับความพึงพอใจจากการใช้ค่าน้ำหนักดังนี้
 - 5 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด
 - 4 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับเหมาะสมมาก
 - 3 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับเหมาะสมปานกลาง
 - 2 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับเหมาะสมน้อย
 - 1 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับเหมาะสมน้อยที่สุด
4. ความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของท่านที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ผู้วิจัยจะเก็บรักษาข้อมูลของท่านเพื่อใช้ประโยชน์เฉพาะงานวิจัยนี้เท่านั้น ดังนั้น จึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อ

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวศิวพร เกตุไธสง

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด โดยเลือกตอบเพียงข้อเดียว

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. ท่านกำลังศึกษาอยู่ในระดับใด

- ปริญญาตรี บัณฑิตศึกษา ประกาศนียบัตร

3. คณะที่ท่านสังกัดอยู่

- คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิทยาการจัดการ
 คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

4. ลักษณะการมาเรียน

- ภาคปกติ ภาคพิเศษ

5. ความถี่ในการใช้บริการ

- ทุกวัน สัปดาห์ละครั้ง สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง
 เดือนละครั้ง เดือนละ 2-3 ครั้ง อื่นๆ

6. ท่านสะดวกมาใช้บริการในวันใด

- จันทร์-ศุกร์ เสาร์-อาทิตย์

7. ท่านสะดวกมาใช้บริการในช่วงเวลาใด

- 08.00 – 12.00 น. 12.00 – 13.00 น. 12.00 – 16.00 น.

8. วัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

- เพื่อค้นคว้าเอกสารและข้อมูล ใช้บริการอินเทอร์เน็ต
 อ่านหนังสือ นัดประชุม/นัดทำรายงาน
 ใช้บริการชมภาพยนตร์/ฟังเพลง ใช้บริการร้านจำหน่ายเครื่องดื่มและอาหารว่าง
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

9. ท่านทราบข้อมูลข่าวสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจากแหล่งข้อมูลใดมากที่สุด

- จากการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ เว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 รายการวิทยุของมหาวิทยาลัย ป้ายประชาสัมพันธ์
 แผ่นพับประชาสัมพันธ์ วารสารสีมาจารย์ของมหาวิทยาลัย
 เจ้าหน้าที่ อาจารย์ผู้สอน
 เพื่อนๆ แหล่งอื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ
และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

1. ด้านการให้บริการ

ข้อที่	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	ระเบียบการให้บริการ					
	1.1 เวลาในการเปิด-ปิด บริการ (จ.-อา. 08.00-16.30 น.ปิดทุกวันนักขัตฤกษ์)					
	1.2 ผู้มีสิทธิใช้บริการ (ให้บริการคั่นคิวสำหรับนักศึกษา บุคลากรใน มหาวิทยาลัย และบุคคลทั่วไป สำหรับการยืมเฉพาะ นักศึกษา และบุคลากรในมหาวิทยาลัย)					
	1.3 จำนวนหนังสือที่ให้ยืมแต่ละครั้ง (ปริญญาตรี 4 เล่ม ปริญญาโท-เอก 10 เล่ม)					
	1.4 ระยะเวลาการให้ยืมหนังสือแต่ละครั้ง (7 วัน)					
	1.5 อัตราค่าปรับค้างส่ง (5 บาท/วัน)					
2	การบริการทรัพยากรและสารสนเทศที่ให้บริการ					
	2.1 หนังสือภาษาอังกฤษ					
	2.1.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการคั่นคิว					
	2.1.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่					
	2.1.3 หนังสือมีความทันสมัย					
	2.1.4 ความสมบูรณ์ของหนังสือ (ไม่ชำรุดหรือฉีกขาด)					
	2.2 หนังสือภาษาไทย					
	2.2.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการคั่นคิว					
	2.2.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่					

ข้อที่	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	2.2.3 หนังสือมีความทันสมัย					
	2.2.4 ความสมบูรณ์ของหนังสือ (ไม่ชำรุดหรือฉีกขาด)					
	2.3 วิทยานิพนธ์/งานวิจัย					
	2.3.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า					
	2.3.2 มีความหลากหลาย (หลายสถาบัน)					
	2.3.3 มีความทันสมัย (มีงานวิจัยในปี พ.ศ. ล่าสุด)					
	2.3.4 ความสมบูรณ์ของหนังสือ (ไม่ชำรุดหรือฉีกขาด)					
	2.4 วารสาร/นิตยสาร					
	2.4.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.4.2 มีความหลากหลาย (หลายหมวดหมู่)					
	2.4.3 มีความทันสมัย (มีฉบับปัจจุบัน)					
	2.4.4 ความสมบูรณ์ของวารสาร/นิตยสาร (ไม่ชำรุดหรือฉีกขาด)					
	2.5 หนังสือพิมพ์					
	2.5.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
	2.5.2 มีความหลากหลาย (หลายสำนักพิมพ์)					
	2.5.3 มีความทันสมัย (มีฉบับปัจจุบัน)					
	2.5.4 ความสมบูรณ์ของหนังสือพิมพ์ (ไม่ชำรุดหรือฉีกขาด)					
	2.6 ซีดีรอม มัลติมีเดีย					
	2.6.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
	2.6.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่					
	2.6.3 มีความทันสมัย (มีเรื่องใหม่ๆ ทันเหตุการณ์ปัจจุบัน)					
	2.6.4 สภาพการใช้งาน (ไม่ชำรุด พร้อมใช้งาน)					
	2.7 ดีวีดีมัลติมีเดีย ภาพยนตร์					
	2.7.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
	2.7.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่					

ข้อที่	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	2.7.3 มีความทันสมัย (มีเรื่องใหม่ๆ ทันเหตุการณ์ ปัจจุบัน)					
	2.7.4 สภาพการใช้งาน (ไม่ซ้ำรูด พร้อมใช้งาน)					
	2.8 วิธีทัศน์					
	2.8.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
	2.8.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่					
	2.8.3 มีความทันสมัย (มีเรื่องใหม่ๆ ทันเหตุการณ์ ปัจจุบัน)					
	2.8.4 สภาพการใช้งาน (ไม่ซ้ำรูด พร้อมใช้งาน)					
	2.9 คอมพิวเตอร์ไฟล์					
	2.9.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
	2.9.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่					
	2.9.3 มีความทันสมัย (มีเรื่องใหม่ๆ ทันเหตุการณ์ ปัจจุบัน)					
	2.9.4 สภาพการใช้งาน (ไม่ซ้ำรูด พร้อมใช้งาน)					
	2.10 เทปบันทึกเสียง					
	2.10.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
	2.10.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่					
	2.10.3 มีความทันสมัย (มีเรื่องใหม่ๆ ทันเหตุการณ์ ปัจจุบัน)					
	2.10.4 สภาพการใช้งาน (ไม่ซ้ำรูด พร้อมใช้งาน)					
	2.11 ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทย					
	2.11.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
	2.11.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่					
	2.11.3 มีความทันสมัย (มีเรื่องใหม่ๆ ทันเหตุการณ์ ปัจจุบัน)					
	2.11.4 สภาพการใช้งาน (ไม่ซ้ำรูด พร้อมใช้งาน)					

ข้อที่	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.12	ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภาษาต่างประเทศ					
	2.12.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
	2.12.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่					
	2.12.3 มีความทันสมัย (มีเรื่องใหม่ๆ ทันเหตุการณ์ ปัจจุบัน)					
	2.12.4 สภาพการใช้งาน (ไม่ชำรุด พร้อมใช้งาน)					
3	การบริการค้นคว้า ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ					
3.1	บริการสืบค้นฐานข้อมูล OPAC ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็วในการค้นหา					
	3.2 เครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้สำหรับสืบค้นมีจำนวน เพียงพอต่อการให้บริการ					
	3.3 คำสำคัญ/หัวเรื่องที่กำหนดมีความเหมาะสม สามารถ สืบค้นได้ตรงตามความต้องการ					
	3.4 รายละเอียดและสถานะของหนังสือจากฐานข้อมูล ถูกต้อง ตามความเป็นจริง					
	3.5 การจัดทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ เป็นหมวดหมู่มี ระเบียบทำให้สะดวกและง่ายต่อการเข้าถึง					
	3.6 ป้ายระบุเรียกหนังสือบนสันชัดเจน ง่ายต่อการค้นหา					
	3.7 ความรวดเร็วในการให้บริการยืมคืน					
	3.8 การจัดหนังสือที่ใช้งานแล้วขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว					
	3.9 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ประจำเคาน์เตอร์ยืม-คืน ตลอดเวลา					
	3.10 ความเหมาะสมของจุดบริการยืม-คืน					
4	การบริการห้องประชุม					
4.1	จำนวนห้องมีเพียงพอต่อการให้บริการ					
	4.2 ความสะดวกในการขอใช้บริการ					
	4.3 มีอุปกรณ์ในการนำเสนองาน (เช่น กระดานไวบอร์ด คอมพิวเตอร์ เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ)					

ข้อที่	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	4.4 มีความสงบและเป็นส่วนตัว					
	4.5 มีการจัดสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการประชุม					
5	การบริการโสตทัศนวัสดุ และวัสดุอิเล็กทรอนิกส์					
	5.1 สถานที่ที่จัดไว้ให้บริการ (ชั้น 6 อาคารบรรณราชนครินทร์)					
	5.2 ความสะดวกในการขอรับบริการ					
	5.3 สื่อโสตทัศนวัสดุ และวัสดุอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการมีความหลากหลาย					
	5.4 ความทันสมัยของวัสดุ-อุปกรณ์					
	5.5 ประสิทธิภาพในการใช้งาน					
	5.5 ระบบการควบคุมเสียง					
	5.6 มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา/แนะนำเกี่ยวกับการใช้					
6	การบริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศ					
	6.1 สถานที่ให้บริการ (ชั้น 5 อาคารบรรณราชนครินทร์)					
	6.2 ความสะดวกในการขอใช้บริการ					
	6.3 เครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ					
7	การบริการฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย					
	7.1 สถานที่ให้บริการ (ชั้น 2 อาคารหอสมุดเดิม)					
	7.2 ความสะดวกในการขอใช้บริการ					
	7.3 มีฐานข้อมูลให้บริการมีความหลากหลาย					
	7.4 ประสิทธิภาพในการใช้งาน					
8	การบริการวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์					
	8.1 บริเวณที่นั่งอ่านเป็นสัดส่วน เหมาะสม					
	8.2 วารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์มีทั้งในประเทศและต่างประเทศ					
	8.3 การจัดเรียงวารสารและนิตยสารตามเลขรหัสเพื่อความสะดวกในการค้นหา					

ข้อที่	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	8.4 ที่แขวนหนังสือพิมพ์เพียงพอ เป็นระเบียบ					
	8.5 ความตรงต่อเวลาในการนำฉบับใหม่ออกให้บริการ					
	8.6 การจัดวารสารและนิตยสารที่ใช้งานแล้วขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว					
	8.7 มีฉบับปัจจุบันให้บริการ					
	8.8 มีฉบับย้อนหลังให้บริการ					
9	การบริการถ่ายเอกสาร					
	9.1 สถานที่ที่จัดไว้ให้บริการถ่ายเอกสาร (ชั้น 1 อาคารหอสมุดเดิม)					
	9.2 ระยะเวลาที่ให้บริการถ่ายเอกสาร (08.30-16.00 น.)					
	9.3 มีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำจุดให้บริการเสมอ					
	9.4 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
	9.5 การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
	9.6 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
	9.7 ความถูกต้องของงาน					
	9.8 คุณภาพของกระดาษที่นำมาใช้ในการถ่ายเอกสาร					
	9.9 ความคมชัดของงานที่ได้จากการถ่ายเอกสาร					
	9.10 อัตราค่าถ่ายเอกสาร					
10	การบริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต					
	10.1 สถานที่ให้บริการ (ชั้น 5 อาคารบรรณราชนครินทร์)					
	10.2 ความสะดวกในการขอใช้บริการ					
	10.3 เครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ					
	10.4 ความเร็วอินเทอร์เน็ตเหมาะสมกับการใช้งาน					
	10.5 เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพในการใช้งานได้ดี					
	10.6 มีโปรแกรมป้องกันไวรัส					
	10.7 จำนวนชั่วโมงที่ให้ให้บริการ (3 ชม./ครั้ง)					
	10.8 มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการใช้งาน					

ข้อที่	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
11	การบริการหนังสืออ้างอิง					
	11.1 สถานที่ให้บริการ (ชั้น 2 อาคารหอสมุดเดิม)					
	11.2 หนังสืออ้างอิงมีทั้งในประเทศและต่างประเทศ					
	11.3 การจัดหนังสืออ้างอิงที่ใช้งานแล้วขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว					
	11.4 การจัดหนังสืออ้างอิงเป็นหมวดหมู่มีระเบียบทำให้สะดวกและง่ายต่อการเข้าถึง					
	11.5 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ประจำเคาน์เตอร์ยืม-คืน เพื่อนำไปถ่ายเอกสารตลอดเวลา					
12	การบริการห้องฉายภาพยนตร์					
	12.1 สถานที่ให้บริการ (ชั้น 6 อาคารบรรณราชนครินทร์)					
	12.2 จำนวนที่นั่งห้องฉายภาพยนตร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ(48 ที่นั่ง)					
	12.3 ความสะดวกในการขอใช้บริการ					
	12.4 ภาพยนตร์ที่ให้บริการมีความหลากหลาย					
	12.5 มีอุปกรณ์ในการฉายภาพยนตร์มีความทันสมัย					
13	การบริการพิมพ์เอกสารด้วยเครื่องปริ้นเตอร์					
	13.1 ความสะดวกในการขอใช้บริการ					
	13.2 คุณภาพของงาน					
	13.3 ความเร็วในการให้บริการ					
	13.4 อัตราค่าบริการ (2 บาท/แผ่น)					
14	การบริการเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา					
	14.1 การจัดวางข้อมูลเรียบง่าย ไม่ซับซ้อน					
	14.2 สีพื้นหลังและสีตัวอักษรสบายตา					
	14.3 รูปแบบและขนาดตัวอักษรอ่านง่าย ชัดเจน					
	14.4 เนื้อหามีความสอดคล้องกับหัวเรื่องที่แสดงไว้					
	14.5 ข้อมูลที่น่าเสนอมีความทันสมัย					

ข้อที่	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	14.6 มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน					
	14.7 มีการระบุแหล่งที่มาของข้อมูล					
	14.8 มีคำอธิบายวิธีการใช้และสืบค้นสารสนเทศ					
	14.9 ระยะเวลาในการเชื่อมโยงข้อมูล					
	14.10 ระยะเวลาในการดาวน์โหลดข้อมูล					
	14.11 การเชื่อมโยงฐานข้อมูลเพื่อเอื้อประโยชน์ในการค้นคว้า					
	14.12 มีข้อมูลสำหรับติดต่อ (เช่น ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ แผนที่ หรืออีเมล)					
	14.13 ระบบในการค้นหาข้อมูล					



2. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

ข้อที่	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	สถานที่มีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ					
2	สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย					
3	มีการจัดแต่งภูมิทัศน์ที่สวยงาม					
4	มีบริเวณที่นั่งพักภายนอกอาคาร					
5	ความปลอดภัยในส่วนบริการรับฝากของ					
6	ความสะดวกในการเข้า – ออก					
7	บรรยากาศภายในมีความสงบ มีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า					
8	โต๊ะ เก้าอี้ เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ					
9	มีป้ายบอกทิศทางแหล่งสารสนเทศและชัดเจน					
10	บริเวณนั่งอ่านหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ					
11	การถ่ายเทอากาศและอุณหภูมิห้องเหมาะสม					
12	การจัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วน					
13	พื้นที่ให้บริการถ่ายเอกสารมีอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ					
14	การจัดบริการน้ำดื่มเพียงพอ					
15	จำนวนห้องน้ำเพียงพอต่อการให้บริการ					
16	ห้องน้ำมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย					
17	มีเครื่องดับเพลิงติดตั้งทุกชั้น สังเกตเห็นได้ง่าย					
18	พื้นที่สำหรับจำหน่ายเครื่องดื่มและอาหารว่าง					
19	มีการจัดตั้งจุดทิ้งขยะไว้อย่างเพียงพอ					
20	ที่ตั้งผู้แสดงความพึงพอใจสามารถสังเกตเห็นได้ง่ายสะดวก ในการใช้บริการ					

3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

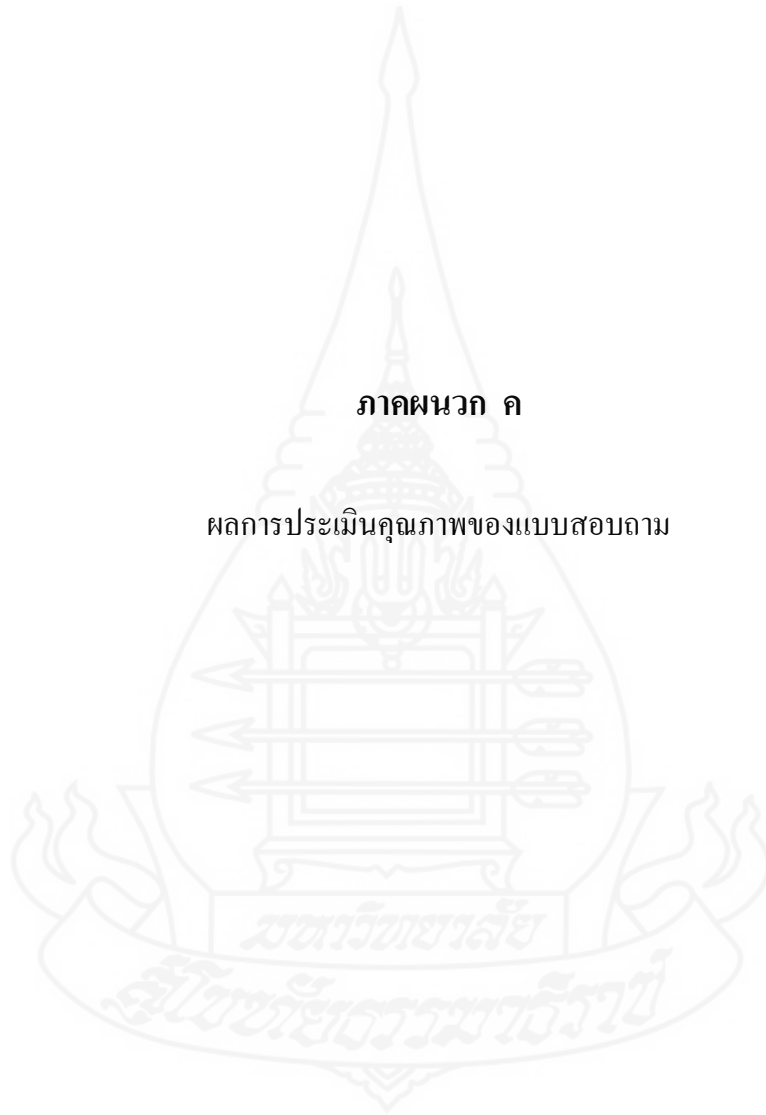
ข้อที่	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ					
2	มีความละเอียดรอบคอบในการให้บริการ					
3	ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4	ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน					
5	ความเชี่ยวชาญในส่วนงานที่ให้บริการ					
6	แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
7	ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารกับผู้มาใช้บริการ					
8	ให้การบริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
9	บุคลากรให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
10	มีบุคลากรให้บริการประจำตามชั้น และจุดบริการที่จำเป็นครบถ้วน เพียงพอ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ขอขอบพระคุณในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ค

ผลการประเมินคุณภาพของแบบสอบถาม



แบบประเมินคุณภาพแบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

คำชี้แจง โปรดตอบแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของแบบสอบถามฉบับนี้ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงดังนี้

(✓) ดีมาก

() ดี

() ปานกลาง เพราะ.....

() ปรับปรุง เพราะ.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ลงชื่อ

วิมล

ผู้ประเมิน

รศ.ดร.รสริน พิมพ์บรรจงก์

แบบประเมินคุณภาพแบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา .

คำชี้แจง โปรดตอบแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของแบบสอบถามฉบับนี้ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงดังนี้

- (✓) ดีมาก
- () ดี
- () ปานกลาง เพราะ.....
- () ปรับปรุง เพราะ.....
.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ลงชื่อ **สมศักดิ์** ผู้ประเมิน

ผศ.ดร.สมศักดิ์ อภิบาลศรี

แบบประเมินคุณภาพแบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

คำชี้แจง โปรดตอบแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของแบบสอบถามฉบับนี้ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงดังนี้

- ดีมาก
- ดี
- ปานกลาง เพราะ.....
- ปรับปรุง เพราะ.....
-

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ลงชื่อ..... ผู้ประเมิน
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมจิตร อัจฉรินทร์)

ภาคผนวก ง

ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม



แบบประเมินความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ

เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

สารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ผู้วิจัย นางสาวศิวพร เกตุไธสง

คำชี้แจง แบบประเมินฉบับนี้ให้ท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาข้อคำถามสำหรับการวิจัย แต่ละข้อว่ามีความเหมาะสมกับเนื้อหาสาระในการวิจัยหรือไม่ โดย

1. ถ้าเห็นว่าสอดคล้อง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง +1
 2. ถ้าไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง 0
 3. ถ้าเห็นว่าไม่สอดคล้อง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง -1
- และโปรดให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ถ้ามี)

(หน้าต่อไปใส่ตารางของแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ลงความเห็นว่ายสอดคล้องหรือไม่)

1. ด้านการให้บริการ

ข้อที่	ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
1	ระเบียบการให้บริการ				
1.1	เวลาในการเปิด-ปิด บริการ (จ.-อา. 08.00-16.30 น.ปิดทุกวันนักขัตฤกษ์)	1	1	1	1.00
1.2	ผู้มีสิทธิ์ใช้บริการ (ให้บริการคั่นคิวสำหรับนักศึกษา บุคลากรในมหาวิทยาลัย และบุคคลทั่วไป สำหรับการยืมเฉพาะนักศึกษา และบุคลากรในมหาวิทยาลัย)	1	1	1	1.00
1.3	จำนวนหนังสือที่ให้ยืมแต่ละครั้ง (ปริญญาตรี 4 เล่ม ปริญญาโท-เอก 10 เล่ม)	1	1	1	1.00
1.4	ระยะเวลาการให้ยืมหนังสือแต่ละครั้ง (7 วัน)	1	1	1	1.00
1.5	อัตราค่าปรับค้างส่ง (5 บาท/วัน)	1	1	1	1.00

ข้อที่	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
2 การบริการทรัพยากรและสารสนเทศที่ให้บริการ					
2.1 หนังสือภาษาอังกฤษ					
	2.1.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า	1	1	1	1.00
	2.1.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	1	1	1	1.00
	2.1.3 หนังสือมีความทันสมัย	1	1	1	1.00
	2.1.4 ความสมบูรณ์ของหนังสือ (ไม่ชำรุดหรือฉีกขาด)	1	1	1	1.00
2.2 หนังสือภาษาไทย					
	2.2.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า	1	1	1	1.00
	2.2.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	1	0	1	0.66
	2.2.3 หนังสือมีความทันสมัย	1	1	1	1.00
	2.2.4 ความสมบูรณ์ของหนังสือ (ไม่ชำรุดหรือฉีกขาด)	1	1	1	1.00
2.3 วิทยานิพนธ์/งานวิจัย					
	2.3.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการค้นคว้า	1	1	1	1.00
	2.3.2 มีความหลากหลาย (หลายสถาบัน)	1	1	1	1.00
	2.3.3 มีความทันสมัย (มีงานวิจัยในปี พ.ศ. ล่าสุด)	1	1	1	1.00
	2.3.4 ความสมบูรณ์ของหนังสือ (ไม่ชำรุดหรือฉีกขาด)	1	1	1	1.00
2.4 วารสาร/นิตยสาร					
	2.4.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	1	1	1	1.00
	2.4.2 มีความหลากหลาย (หลายหมวดหมู่)	1	0	1	0.66
	2.4.3 มีความทันสมัย (มีฉบับปัจจุบัน)	1	1	1	1.00
	2.4.4 ความสมบูรณ์ของวารสาร/นิตยสาร (ไม่ชำรุดหรือฉีกขาด)	1	1	1	1.00
2.5 หนังสือพิมพ์					
	2.5.1 มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	1	1	1	1.00
	2.5.2 มีความหลากหลาย (หลายสำนักพิมพ์)	1	1	1	1.00
	2.5.3 มีความทันสมัย (มีฉบับปัจจุบัน)	1	1	1	1.00

ข้อที่	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
	2.5.4 ความสมบูรณ์ของหนังสือพิมพ์ (ไม่ชำรุดหรือฉีกขาด)	1	1	1	1.00
	2.6 ซีดีรอม มัลติมีเดีย				
	2.6.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	1	1	1	1.00
	2.6.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	1	1	1	1.00
	2.6.3 มีความทันสมัย (มีเรื่องใหม่ๆ ทันเหตุการณ์ปัจจุบัน)	1	1	1	1.00
	2.6.4 สภาพการใช้งาน (ไม่ชำรุด พร้อมใช้งาน)	1	1	1	1.00
	2.7 ดีวีดีมัลติมีเดีย ภาพยนตร์				
	2.7.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	1	1	1	1.00
	2.7.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	1	1	1	1.00
	2.7.3 มีความทันสมัย (มีเรื่องใหม่ๆ ทันเหตุการณ์ปัจจุบัน)	1	1	1	1.00
	2.7.4 สภาพการใช้งาน (ไม่ชำรุด พร้อมใช้งาน)	1	1	1	1.00
	2.8 วีดิทัศน์				
	2.8.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	1	1	1	1.00
	2.8.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	1	1	1	1.00
	2.8.3 มีความทันสมัย (มีเรื่องใหม่ๆ ทันเหตุการณ์ปัจจุบัน)	1	1	1	1.00
	2.8.4 สภาพการใช้งาน (ไม่ชำรุด พร้อมใช้งาน)	1	1	1	1.00
	2.9 คอมพิวเตอร์ไฟล์				
	2.9.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	1	1	1	1.00
	2.9.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	1	1	1	1.00
	2.9.3 มีความทันสมัย (มีเรื่องใหม่ๆ ทันเหตุการณ์ปัจจุบัน)	1	1	1	1.00
	2.9.4 สภาพการใช้งาน (ไม่ชำรุด พร้อมใช้งาน)	1	1	1	1.00
	2.10 เทปบันทึกเสียง				
	2.10.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	1	1	1	1.00

ข้อที่	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
	2.10.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	1	1	1	1.00
	2.10.3 มีความทันสมัย (มีเรื่องใหม่ๆ ทันเหตุการณ์ ปัจจุบัน)	1	1	1	1.00
	2.10.4 สภาพการใช้งาน (ไม่ซ้ำรูด พร้อมใช้งาน)	1	1	1	1.00
	2.11 ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทย				
	2.11.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	1	1	1	1.00
	2.11.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	1	1	1	1.00
	2.11.3 มีความทันสมัย (มีเรื่องใหม่ๆ ทันเหตุการณ์ ปัจจุบัน)	1	1	1	1.00
	2.11.4 สภาพการใช้งาน (ไม่ซ้ำรูด พร้อมใช้งาน)	1	1	1	1.00
	2.12 ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภาษาต่างประเทศ				
	2.12.1 มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	1	1	1	1.00
	2.12.2 มีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	1	1	1	1.00
	2.12.3 มีความทันสมัย (มีเรื่องใหม่ๆ ทันเหตุการณ์ ปัจจุบัน)	1	1	1	1.00
	2.12.4 สภาพการใช้งาน (ไม่ซ้ำรูด พร้อมใช้งาน)	1	1	1	1.00
3	การบริการค้นคว้า ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ				
	3.1 บริการสืบค้นฐานข้อมูล OPAC ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็วในการค้นหา	1	1	1	1.00
	3.2 เครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดไว้สำหรับสืบค้นมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	1	1	1	1.00
	3.3 คำสำคัญ/หัวเรื่องที่กำหนดมีความเหมาะสม สามารถสืบค้นได้ตรงตามความต้องการ	1	1	1	1.00
	3.4 รายละเอียดและสถานะของหนังสือจากฐานข้อมูลถูกต้อง ตามความเป็นจริง	1	1	1	1.00
	3.5 การจัดทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ เป็นหมวดหมู่มีระเบียบทำให้สะดวกและง่ายต่อการเข้าถึง	1	1	1	1.00

ข้อที่	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
	3.6 ป้ายระบุเรียกหนังสือบนสันชัดเจน ง่ายต่อการค้นหา	1	1	1	1.00
	3.7 ความรวดเร็วในการให้บริการยืมคืน	1	1	1	1.00
	3.8 การจัดหนังสือที่ใช้งานแล้วขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว	1	1	1	1.00
	3.9 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ประจำเคาน์เตอร์ยืม-คืน ตลอดเวลา	1	1	1	1.00
	3.10 ความเหมาะสมของจุดบริการยืม-คืน	1	1	1	1.00
4	การบริการห้องประชุม				
	4.1 จำนวนห้องมีเพียงพอต่อการให้บริการ	1	1	1	1.00
	4.2 ความสะดวกในการขอใช้บริการ	1	1	1	1.00
	4.3 มีอุปกรณ์ในการนำเสนองาน (เช่น กระดานไวบอร์ด คอมพิวเตอร์ เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ)	1	1	1	1.00
	4.4 มีความสงบและเป็นส่วนตัว	1	1	1	1.00
	4.5 มีการจัดสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการประชุม	1	1	1	1.00
5	การบริการโสตทัศนวัสดุ และวัสดุอิเล็กทรอนิกส์				
	5.1 สถานที่ที่จัดไว้ให้บริการ (ชั้น 6 อาคารบรรณราชนครินทร์)	1	1	1	1.00
	5.2 ความสะดวกในการขอรับบริการ	1	1	1	1.00
	5.3 สื่อโสตทัศนวัสดุ และวัสดุอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการมีความหลากหลาย	1	1	1	1.00
	5.4 ความทันสมัยของวัสดุ-อุปกรณ์	1	1	1	1.00
	5.5 ประสิทธิภาพในการใช้งาน	1	1	1	1.00
	5.6 ระบบการควบคุมเสียง	1	1	1	1.00
	5.7 มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา/แนะนำเกี่ยวกับการใช้	1	1	1	1.00
6	การบริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศ				
	6.1 สถานที่ให้บริการ (ชั้น 5 อาคารบรรณราชนครินทร์)	1	1	1	1.00
	6.2 ความสะดวกในการขอใช้บริการ	1	1	1	1.00
	6.3 เครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ	1	1	1	1.00

ข้อที่	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
7	การบริการฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย				
	7.1 สถานที่ให้บริการ (ชั้น 2 อาคารหอสมุดเดิม)	1	1	1	1.00
	7.2 ความสะดวกในการขอใช้บริการ	1	1	1	1.00
	7.3 มีฐานข้อมูลให้บริการมีความหลากหลาย	1	1	1	1.00
	7.4 ประสิทธิภาพในการใช้งาน	1	1	1	1.00
8	การบริการวารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์				
	8.1 บริเวณที่นั่งอ่านเป็นสัดส่วน เหมาะสม	1	1	1	1.00
	8.2 วารสาร นิตยสาร และหนังสือพิมพ์มีทั้งในประเทศและต่างประเทศ	1	1	1	1.00
	8.3 การจัดเรียงวารสารและนิตยสารตามเลขรหัสเพื่อความสะดวกในการค้นหา	1	1	1	1.00
	8.4 ที่แขวนหนังสือพิมพ์เพียงพอ เป็นระเบียบ	1	1	1	1.00
	8.5 ความตรงต่อเวลาในการนำฉบับใหม่ออกให้บริการ	1	1	1	1.00
	8.6 การจัดวารสารและนิตยสารที่ใช้งานแล้วขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว	1	1	1	1.00
	8.7 มีฉบับปัจจุบันให้บริการ	1	1	1	1.00
	8.8 มีฉบับย้อนหลังให้บริการ	1	1	1	1.00
9	การบริการถ่ายเอกสาร				
	9.1 สถานที่ที่จัดไว้ให้บริการถ่ายเอกสาร (ชั้น 1 อาคารหอสมุดเดิม)	1	1	1	1.00
	9.2 ระยะเวลาที่ให้บริการถ่ายเอกสาร (08.30-16.00 น.)	1	1	1	1.00
	9.3 มีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำจุดให้บริการเสมอ	1	1	1	1.00
	9.4 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	1	1	1	1.00
	9.5 การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	1	1	1	1.00
	9.6 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	1	1	1	1.00
	9.7 ความถูกต้องของงาน	1	1	1	1.00
	9.8 คุณภาพของกระดาษที่นำมาใช้ในการถ่ายเอกสาร	1	1	1	1.00

ข้อที่	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
	9.9 ความคมชัดของงานที่ได้จากการถ่ายเอกสาร	1	1	1	1.00
	9.10 อัตราค่าถ่ายเอกสาร	1	1	1	1.00
10	การบริการสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต				
	10.1 สถานที่ให้บริการ (ชั้น 5 อาคารบรรณราชนครินทร์)	1	1	1	1.00
	10.2 ความสะดวกในการขอใช้บริการ	1	1	1	1.00
	10.3 เครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ	1	1	1	1.00
	10.4 ความเร็วอินเทอร์เน็ตเหมาะสมกับการใช้งาน	1	1	1	1.00
	10.5 เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพในการใช้งานได้ดี	1	1	1	1.00
	10.6 มีโปรแกรมป้องกันไวรัส	1	1	1	1.00
	10.7 จำนวนชั่วโมงที่ให้ใช้บริการ (3 ชม./ครั้ง)	1	1	1	1.00
	10.8 มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการใช้งาน	1	1	1	1.00
11	การบริการหนังสืออ้างอิง				
	11.1 สถานที่ให้บริการ (ชั้น 2 อาคารหอสมุดเดิม)	1	1	1	1.00
	11.2 หนังสืออ้างอิงมีทั้งในประเทศและต่างประเทศ	1	1	1	1.00
	11.3 การจัดหนังสืออ้างอิงที่ใช้งานแล้วขึ้นชั้นอย่างรวดเร็ว	1	1	1	1.00
	11.4 การจัดหนังสืออ้างอิงเป็นหมวดหมู่มีระเบียบทำให้สะดวกและง่ายต่อการเข้าถึง	1	1	1	1.00
	11.5 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ประจำเคาน์เตอร์ยืม-คืน เพื่อนำไปถ่ายเอกสารตลอดเวลา	1	1	1	1.00
12	การบริการห้องฉายภาพยนตร์				
	12.1 สถานที่ให้บริการ (ชั้น 6 อาคารบรรณราชนครินทร์)	1	1	1	1.00
	12.2 จำนวนที่นั่งห้องฉายภาพยนตร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ(48 ที่นั่ง)	1	1	1	1.00
	12.3 ความสะดวกในการขอใช้บริการ	1	1	1	1.00
	12.4 ภาพยนตร์ที่ให้บริการมีความหลากหลาย	1	1	1	1.00
	12.5 มีอุปกรณ์ในการฉายภาพยนตร์มีความทันสมัย	1	1	1	1.00

ข้อที่	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
13	การบริการพิมพ์เอกสารด้วยเครื่องปริ้นเตอร์				
	13.1 ความสะดวกในการขอใช้บริการ	1	1	1	1.00
	13.2 คุณภาพของงาน	1	1	1	1.00
	13.3 ความเร็วในการให้บริการ	1	1	1	1.00
	13.4 อัตราค่าบริการ (2 บาท/แผ่น)	1	1	1	1.00
14	การบริการเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา				
	14.1 การจัดวางข้อมูลเรียบง่าย ไม่ซับซ้อน	1	1	1	1.00
	14.2 สีพื้นหลังและสีตัวอักษรสบายตา	1	1	1	1.00
	14.3 รูปแบบและขนาดตัวอักษรอ่านง่าย ชัดเจน	0	1	1	0.66
	14.4 เนื้อหามีความสอดคล้องกับหัวเรื่องที่แสดงไว้	1	1	1	1.00
	14.5 ข้อมูลที่นำเสนอมีความทันสมัย	1	1	1	1.00
	14.6 มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	1	1	1	1.00
	14.7 มีการระบุแหล่งที่มาของข้อมูล	1	1	1	1.00
	14.8 มีคำอธิบายวิธีการใช้และสืบค้นสารสนเทศ	1	1	1	1.00
	14.9 ระยะเวลาในการเชื่อมโยงข้อมูล	1	1	1	1.00
	14.10 ระยะเวลาในการดาวน์โหลดข้อมูล	0	1	1	0.66
	14.11 การเชื่อมโยงฐานข้อมูลเพื่อเอื้อประโยชน์ในการค้นคว้า	1	1	1	1.00
	14.12 มีข้อมูลสำหรับติดต่อ (เช่น ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ แผนที่ หรืออีเมล)	1	1	1	1.00
	14.13 ระบบในการค้นหาข้อมูล	1	1	1	1.00

2. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

ข้อที่	ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
1	สถานที่มีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ	1	1	1	1.00
2	สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	1	1	1	1.00
3	มีการจัดแต่งภูมิทัศน์ที่สวยงาม	1	1	1	1.00
4	มีบริเวณที่นั่งพักภายนอกอาคาร	1	1	1	1.00
5	ความปลอดภัยในส่วนบริการรับฝากของ	1	1	1	1.00
6	ความสะดวกในการเข้า – ออก	1	1	1	1.00
7	บรรยากาศภายในมีความสงบ มีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า	0	1	1	0.66
8	โต๊ะ เก้าอี้ เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	1	1	1	1.00
9	มีป้ายบอกทิศทางแหล่งสารสนเทศและจัดเจน	1	1	1	1.00
10	บริเวณนั่งอ่านหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ	1	1	1	1.00
11	การถ่ายเทอากาศและอุณหภูมิห้องเหมาะสม	1	1	1	1.00
12	การจัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วน	1	1	1	1.00
13	พื้นที่ให้บริการถ่ายเอกสารมีอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	0	1	1	0.66
14	การจัดบริการน้ำดื่มเพียงพอ	1	1	1	1.00
15	จำนวนห้องน้ำเพียงพอต่อการให้บริการ	1	1	1	1.00
16	ห้องน้ำมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย	1	1	1	1.00
17	มีเครื่องดับเพลิงติดตั้งทุกชั้น สังเกตเห็นได้ง่าย	1	1	1	1.00
18	พื้นที่สำหรับจำหน่ายเครื่องดื่มและอาหารว่าง	1	1	1	1.00
19	มีการจัดตั้งจุดทิ้งขยะไว้อย่างเพียงพอ	1	1	1	1.00
20	ที่ตั้งผู้แสดงความพึงพอใจสามารถสังเกตเห็นได้ง่ายสะดวก ในการใช้บริการ	1	1	1	1.00

3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ข้อที่	ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	
1	ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ	1	1	1	1.00
2	มีความละเอียดรอบคอบในการให้บริการ	1	1	1	1.00
3	ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	1	1	1	1.00
4	ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	1	1	1	1.00
5	ความเชี่ยวชาญในส่วนของงานที่ให้บริการ	1	1	1	1.00
6	แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	1	1	1	1.00
7	ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารกับผู้มาใช้บริการ	1	1	1	1.00
8	ให้การบริการอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	1	1	1	1.00
9	บุคลากรให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	1	1	1	1.00
10	มีบุคลากรให้บริการประจำตามชั้น และจุดบริการที่จำเป็นครบถ้วน เพียงพอ	1	1	1	1.00

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวสิวพร เกตุไธสง
วัน เดือน ปีเกิด	22 กุมภาพันธ์ 2525
สถานที่เกิด	อำเภอโขกษัย จังหวัดนครราชสีมา
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต วิชาเอกบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ สถาบันราชภัฏนครราชสีมา พ.ศ. 2546
สถานที่ทำงาน	โรงเรียนบ้านคลองซบน้อยสามัคคี อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา
ตำแหน่ง	ครู วิทยฐานะ ชำนาญการ

