



รายงานการวิจัย เรื่อง  
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

รายงานการวิจัย เรื่อง  
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

รศ.อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์  
นางสาวรุ่งรจี ศรีดาเดช  
นางกาญจนา จันทร์สิงห์  
นางสาวดรุณี สายหยุด ฉิมพลี  
นางสาวสุนิษา ศรีนิมมวล  
นางสาวสร้อยชนา น้ำเงินสกุณี  
นางอรรวรรณ คชฤทธิ์  
นายภูเบศ ละอินทร์  
นายวิจิตร โภคการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

2562

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร และเพื่อนำผลจากการวิจัยมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2561 จำนวน 384 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 384 ชุด โดยภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นค่าร้อยละ 71.40 สถานภาพเป็นนักศึกษา ชั้นปีที่ 2 คิดเป็นค่าร้อยละ 34.60 คณะครุศาสตร์ คิดเป็นค่าร้อยละ 29.10

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริการยืม-คืน รองลงมา คือ บริการสื่อทัศนวัสดุ และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า, บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน บริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง, บริการวิชาการและฝึกอบรม บริการข้อมูลท้องถิ่น ตามลำดับ สรุปได้ดังนี้

2.1 บริการยืม-คืน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ จุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ รองลงมา คือ ความเพียงพอของหนังสือในการให้บริการ, การให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน ถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และความทันสมัยของหนังสือในการให้บริการ

2.2 บริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความทันสมัยของสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ได้แก่ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ฯลฯ รองลงมา คือ ความเพียงพอของสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ได้แก่ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ฯลฯ, บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ

2.3 ด้านบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน ถูกต้องและรวดเร็ว, บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและมี

มนุษย์สัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมา คือ บุคลากรสามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาตรงกับความต้องการ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ

2.4 บริการโสตทัศนวัสดุ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ทั้ง 3 ด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริการทรัพยากรโสตทัศนอุปกรณ์ ได้แก่ กล้องถ่ายภาพนิ่ง, กล้องวิดีโอ ภาพเคลื่อนไหว รองลงมา คือ บริการห้องโสตทัศนศึกษา ได้แก่ ห้องประชุม, ห้องฉาย, ห้องสตูดิโอ และบริการทรัพยากรสื่อโสตทัศนวัสดุ ได้แก่ CD, DVD, CD-ROM ฯลฯ สรุปได้ดังนี้

2.4.1 บริการทรัพยากรสื่อโสตทัศนวัสดุ ได้แก่ CD, DVD, CD-ROM ฯลฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ จุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ รองลงมา คือ ความเพียงพอของสื่อโสตทัศนวัสดุ และความทันสมัยของสื่อโสตทัศนวัสดุ, บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

2.4.2 บริการทรัพยากรโสตทัศนอุปกรณ์ ได้แก่ กล้องถ่ายภาพนิ่ง, กล้องวิดีโอ ภาพเคลื่อนไหว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความทันสมัยของโสตทัศนอุปกรณ์ รองลงมา คือ จุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ และบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์, บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

2.4.3 บริการห้องโสตทัศนศึกษา ได้แก่ ห้องประชุม, ห้องฉาย, ห้องสตูดิโอ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน ถูกต้องและรวดเร็ว รองลงมา คือ ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และจุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ

2.5 บริการข้อมูลท้องถิ่น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีฐานข้อมูลท้องถิ่นเพื่อให้บริการ รองลงมา คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลท้องถิ่น และเนื้อหาของฐานข้อมูลท้องถิ่นมีทันสมัย น่าสนใจ ถูกต้อง ครบถ้วน

2.6 บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความหลากหลายของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ รองลงมา คือ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และความทันสมัยของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

2.7 บริการวิชาการและฝึกอบรม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เนื้อหาที่ให้บริการ วิชาการและฝึกอบรมมีความหลากหลาย รองลงมา คือ ความพร้อมและความเหมาะสมของสถานที่ในการจัดกิจกรรม และการติดต่อและการประสานงานสะดวก รวดเร็ว, เอกสารและสื่อที่ใช้ประกอบการจัดกิจกรรมมีความเพียงพอ

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ข
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ช
<b>บทที่</b>	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
ข้อมูลพื้นฐานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	6
การบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	21
แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	37
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	37
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	40
ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ.....	42
ตอนที่ 3 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ ด้านต่างๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	51

## สารบัญ

บทที่	หน้า
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 52
	สรุปผลการวิจัย..... 54
	อภิปรายผล..... 55
	ข้อเสนอแนะ..... 57
	บรรณานุกรม..... 60
	ภาคผนวก..... 62

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวน ร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	40
2	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาพรวม.....	42
3	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามบริการยืม-คืน.....	43
4	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามการบริการสื่อสิ่งพิมพ์ ต่อเนื่อง.....	44
5	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า.....	45
6	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามบริการสื่อสตัททัศน์วัสดุ.....	46
7	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามบริการข้อมูลท้องถิ่น.....	48
8	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์.....	49
9	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามบริการวิชาการและฝึกอบรม	50
10	ประเด็นและความถี่ของความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ ด้านต่างๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	51

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษา นักศึกษาต้องเรียนรู้ แสวงหาความรู้เพื่อปรับตัวให้พร้อมรับกับความเปลี่ยนแปลงของสังคม ซึ่งการพัฒนานักศึกษาให้เป็นผู้ใฝ่การเรียนรู้ตลอดชีวิตเป็นบทบาทสำคัญประการหนึ่งของสถาบันอุดมศึกษา จะเห็นได้ว่าสถาบันแต่ละแห่งมุ่งสอนให้นักศึกษาคิดอย่างมีวิจารณญาณ คิดเป็น ทำเป็น และฝึกการเรียนรู้อย่างเป็นระบบเพื่อที่จะให้ออกไปเป็นพลเมืองที่ดีและจรรยาบรรณสังคม (สุจิน บุตรดีสุวรรณ, 2550, หน้า 75) ระบบการศึกษาจึงเน้นหนักในการส่งเสริมการให้นักศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง แล้วนำมาอภิปรายแสดงความคิดเห็นและทัศนคติของตน ลักษณะการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย อาจารย์มักจะมีวิธีการสอนแบบบรรยายและวิธีการที่ฝึกให้นักศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง จากหนังสือ ตำราต่างๆ เพิ่มเติมด้วย ดังนั้นการเรียนรู้ในระดับมหาวิทยาลัยนี้ นักศึกษาจะเรียนหรือได้รับความรู้จากห้องเรียนแต่อย่างเดียวนั้น ย่อมไม่เป็นการเพียงพออย่างแน่นอน (สมโชค วงษ์แสง, 2554, หน้า 1) ซึ่งสอดคล้องกับกุลธิดา ท้วมสุข และคนอื่นๆ (2548, หน้า 19) ที่ได้กล่าวว่า การเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา เน้นให้มีการสอนแบบศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เพราะมุ่งหวังให้นักศึกษาได้รู้จักค้นคว้าเพิ่มเติมด้วยตนเอง เพื่อสนองความต้องการ ความสนใจและความถนัดของนักศึกษารายบุคคล หน้าที่ของผู้สอนคือ ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีอิสระในการตัดสินใจใช้สติปัญญาของตนอย่างเต็มที่ แนะนำให้ผู้เรียนรู้วิธีการเรียนด้วยตนเอง ชี้แนะวิธีการเรียน แหล่งค้นคว้าข้อมูลและการทำรายงานต่างๆ ทำให้นักศึกษาสามารถวางแผนการเรียนรู้อัตโนมัติอย่างเหมาะสม ดังนั้นห้องสมุดถือได้ว่าเป็นแหล่งรวบรวมวัสดุสารสนเทศทุกชนิด ได้แก่ หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ สื่อโสตทัศนทุกชนิด และวัสดุอิเล็กทรอนิกส์ สอดคล้องกับหลักสูตรในปัจจุบันที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนรู้จักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ทำงานเป็นกลุ่ม สามารถนำกระบวนการเรียนรู้และกระบวนการทางวิทยาศาสตร์มาใช้มากขึ้น ห้องสมุดจึงเป็นแหล่งวิทยาการที่สำคัญสำหรับผู้ใช้บริการสนองความต้องการเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์การเรียนการสอนในโลกยุคข่าวสารไร้พรมแดนของข้อมูลต่างๆ ต้องทันสมัยสามารถค้นหาได้รวดเร็ว ในกระบวนการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางนั้น การเรียนการสอนเฉพาะในห้องเรียนจึงไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียนในอันที่จะเผชิญกับสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปในโลกปัจจุบัน ห้องสมุดจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการศึกษาในปัจจุบัน เป็นแหล่งวิทยาการที่ใกล้ตัวผู้เรียนมากที่สุด และยังมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการศึกษาระดับต่างๆ เพราะระบบการเรียนการสอนในปัจจุบัน สอนให้ผู้เรียนแสวงหาความรู้ด้วยตนเองจากหลากหลายความคิด เพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ๆ และสอดคล้องกับสภาวะโลกปัจจุบัน (กุหลาบ ปันลายนาถ, 2542, หน้า 1)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เปิดให้บริการครั้งแรกในปีพุทธศักราช 2520 เริ่มต้นด้วยแผนกหอสมุด เปิดทำการ ณ อาคารวิทยาศาสตร์ (อาคาร



4) และในพุทธศักราช 2548 เปลี่ยนชื่อเป็นสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยและชุมชนให้บริการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ให้นักศึกษาและบุคลากรในมหาวิทยาลัย สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการเรียนการสอนและในด้านการดำเนินงานได้ และมีระบบฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัยที่ใช้ประกอบการบริหารจัดการ โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีที่จัดบริการพื้นฐาน ได้แก่ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการตอบคำถามเพื่อการศึกษา ค้นคว้า บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการเฉพาะ ได้แก่ บริการข่าวสารทันสมัย บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ บริการห้องประชุม/สัมมนา และบริการโสตทัศนวัสดุ ในปัจจุบันมีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น มีบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ประจำชั้นที่พร้อมให้บริการช่วยการค้นคว้า มีหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่หลากหลาย ครอบคลุมทุกหลักสูตร ซึ่งการจัดบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการได้ยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลางเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความ ต้องการ นำสารสนเทศที่ได้รับไปประกอบการเรียนการสอน การวิจัยได้อย่างถูกต้อง

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัย จึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรในงานด้านต่างๆ ซึ่งผลการวิจัยจะทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการแล้ว ยังเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการสารสนเทศและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

### ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย มีดังต่อไปนี้

#### 1. ด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ บุคลากร บุคคลทั่วไป และนักศึกษาที่ใช้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ในปีการศึกษา 2561

#### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ อาจารย์ บุคลากร บุคคลทั่วไป และนักศึกษาที่ใช้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ในปีการศึกษา 2561 จำนวน 384 คน

3. ด้านระยะเวลา ศึกษาการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากแหล่งสอบถามและศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ ระหว่างเดือน ตุลาคม 2561 – มีนาคม 2562

4. ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประกอบด้วย 7 กลุ่มงานบริการ ดังนี้

- 4.1 งานบริการยืม-คืน
- 4.2 งานบริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง
- 4.3 งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- 4.4 งานบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ
- 4.5 งานบริการข้อมูลท้องถิ่น
- 4.6 งานบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์)
- 4.7 งานบริการวิชาการและฝึกอบรม

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. งานบริการห้องสมุด หมายถึง บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร งานบริการที่จัดให้มี เช่น บริการการอ่าน บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการอินเทอร์เน็ต บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ บริการห้องส่งเสริมการเรียนรู้เฉพาะกลุ่ม บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ระเบียบการใช้บริการ สภาพแวดล้อม อาคารสถานที่ ครุภัณฑ์ ซึ่งทางสำนักวิทยบริการฯ ได้จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

2. งานบริการยืม-คืน หมายถึง บริการที่จัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกและประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการในการใช้วัสดุห้องสมุดที่ห้องสมุดจัดหาไว้ มีหน้าที่รับผิดชอบคือ การให้บริการยืม การรับคืน บริการจอง บริการยืมต่อ บริการตรวจสอบข้อมูลการยืม-คืน การจัดการระเบียบสมาชิกและการให้บริการทำบัตรสมาชิก การต่ออายุสมาชิก การติดตามทวงถาม การเก็บเงินค่าปรับและค่าธรรมเนียมต่างๆ โดยการยืมทรัพยากรในแต่ละประเภทจะมีการกำหนดระยะเวลาที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสม รวมไปถึงสถานะภาพของสมาชิกด้วยเช่น หากเป็นนักศึกษามีขีดจำกัดในการยืมได้สูงสุด 6 เล่ม ในระยะเวลา 1 อาทิตย์ ส่วนอาจารย์สามารถยืมได้สูงสุด 30 เล่ม เป็นเวลา 1 ภาคเรียน เป็นต้น

3. งานบริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์ที่มีการพิมพ์ออกเผยแพร่อย่างต่อเนื่อง โดยออกแบบให้มีการระบุฉบับ ตามลำดับวันเดือนปี และมีกำหนดออกอย่างไม่สิ้นสุด หมายรวมถึง วารสาร/นิตยสาร หนังสือพิมพ์ วารสารรายปี (รายงาน รายงานประจำปีและอื่นๆ) จดหมายข่าว วารสารวิชาการ บันทึกรายงานการประชุม รายงานต่างๆ รวมถึงกฤตภาคออนไลน์ และวารสารอิเล็กทรอนิกส์

4. งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หมายถึง การให้บริการที่ให้คำแนะนำและตอบคำถามให้ผู้ใช้สามารถค้นคว้าสารสนเทศที่ตนต้องการได้โดยการสืบค้นจากระบบฐานข้อมูลของห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้ทราบว่าสารสนเทศที่ตนต้องการมีหรือไม่ ชนิดใด จำนวนเท่าใด และจัดเก็บอยู่ที่ใด ให้บริการค้นหาสารสนเทศที่มีในห้องสมุดและแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ทั้งภายในประเทศและ

ต่างประเทศ แนะนำและสอนการใช้ห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศอย่างถูกต้องเหมาะสม รวมถึงเผยแพร่และแลกเปลี่ยนสารสนเทศให้ผู้ใช้ได้รับความรู้ข่าวสารและใช้ประโยชน์จากสารสนเทศ ที่มุ่งผู้ใช้เป็นศูนย์กลางของบริการ โดยมีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือช่วยในการทำงานให้มีประสิทธิภาพในด้านความถูกต้อง ความรวดเร็ว และสามารถสืบค้นได้อย่างกว้างขวางบนอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการได้ค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง

5. งานบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ หมายถึง งานบริการแบบสื่อประสม มีหลายรูปแบบที่ผู้ใช้บริการสามารถเลือกเรียนรู้ได้ตามความสนใจ อาจจะเป็นในรูปแบบของข้อความ เสียง รูปภาพ หรือภาพเคลื่อนไหว โดยผ่านประสาทสัมผัสทางหูและตา ซึ่งมีคุณค่าต่อการศึกษาและการสอน เพราะเป็นศูนย์รวมแห่งความสนใจ ช่วยให้เข้าใจในเรื่องที่ต้องการศึกษาได้รวดเร็ว จำได้นาน และเกิดการเรียนรู้ อย่างมีมิติ สื่อโสตทัศน เป็นสื่อหรือวัสดุ ที่ผู้ใช้สามารถเลือกใช้สื่อประเภทต่างๆ ได้ ตามที่ต้องการ ได้แก่ ซีดีรอม วีดิทัศน์ เทปคาสเซ็ท วีดีโอ-ซีดี แผ่นดิสก์ แผ่นซีดี ดีวีดี เป็นต้น รวมทั้งการให้บริการจองห้องฉาย ห้องประชุม และอุปกรณ์ทางโสตทัศนวัสดุต่างๆ

6. งานบริการข้อมูลท้องถิ่น หมายถึง การบริการข้อมูลหลักฐาน เรื่องราว ภูมิปัญญาต่างๆ ของท้องถิ่นให้เป็นสารสนเทศ ด้วยการรวบรวม การผลิต การจัดเก็บ การประมวลผล การค้นหา และการจัดให้มีระบบสารสนเทศที่เหมาะสมกับการเข้าถึงการบริการ และการเผยแพร่สู่ท้องถิ่นและสาธารณะ

7. งานบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การบริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) บอกรับ และทางสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดซื้อ และฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นมาเอง ซึ่งเก็บรวบรวมเนื้อหาสาระการเรียนรู้ต่างๆ หลายด้าน เช่น ด้านการศึกษา สังคมศึกษา ธุรกิจ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นต้น

8. งานบริการวิชาการและฝึกอบรม หมายถึง การบริการที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจัดขึ้นในฐานะเป็นพี่ของชุมชนหรือเป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการ หรือทำหน้าที่ใดๆ ที่มีผลต่อการพัฒนาชุมชนในด้านวิชาการ หรือการพัฒนาความรู้ ตลอดจนช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและมีผลต่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นแก่ชุมชนด้านต่างๆ และทำให้ชุมชนสามารถพึ่งตนเองได้ตามศักยภาพ

9. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยครอบคลุมกลุ่มงานบริการทั้ง 7 กลุ่ม ดังนี้ บริการยืม-คืน บริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ บริการข้อมูลท้องถิ่น บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์) บริการวิชาการและฝึกอบรม

10. การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้ใช้บริการ โดยให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์มากที่สุด

11. ผู้ใช้บริการ หมายถึง อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา และบุคคลภายนอก/ศิษย์เก่าที่จะศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลในด้านต่างๆ และได้เข้ามาใช้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

12. พฤติกรรม หมายถึง ลักษณะการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ความถี่ในการเข้าใช้บริการ ประเภทของสารสนเทศที่ใช้ เหตุผลในการใช้ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และจำนวนชั่วโมงที่ใช้บริการ เป็นต้น

13. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง สถานที่ที่มีการเก็บรวบรวมเอกสาร สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

2. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

3. ทำให้ทราบถึงแนวทางการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

4. ทำให้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพต่อไป

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. การบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ข้อมูลพื้นฐานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### ประวัติสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เปิดให้บริการครั้งแรกในปีพุทธศักราช 2520 เริ่มต้นด้วยแผนกหอสมุด เปิดทำการ ณ อาคารวิทยาศาสตร์ (อาคาร 4) และในพุทธศักราช 2548 เปลี่ยนชื่อเป็นสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยและชุมชนให้บริการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ให้นักศึกษาและบุคลากรในมหาวิทยาลัย สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการเรียนการสอนและในด้านการดำเนินงานได้ และมีระบบฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัยที่ใช้ประกอบการบริหารจัดการ โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีจัดบริการพื้นฐาน ได้แก่ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการตอบคำถามเพื่อการศึกษาค้นคว้า บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการเฉพาะ ได้แก่ บริการข่าวสารทันสมัย บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ บริการห้องประชุม/สัมมนา และบริการโสตทัศนวัสดุ ในปัจจุบันมีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น มีบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ประจำชั้นที่พร้อมให้บริการช่วยการค้นคว้า มีหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่หลากหลาย ครอบคลุมทุกหลักสูตร ซึ่งการจัดบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการได้ยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลางเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความ ต้องการ นำสารสนเทศที่ได้รับไปประกอบการเรียนการสอน การวิจัยได้อย่างถูกต้อง

#### ปรัชญา

เป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้และให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา การวิจัยและบริการวิชาการสู่ท้องถิ่น

## วิสัยทัศน์

เป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ที่มีคุณภาพ เพื่อพัฒนาบัณฑิตและชุมชน ภายในปี 2560

## พันธกิจ

1. พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบต่างๆ เพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย
2. จัดบริการสารสนเทศที่มีคุณภาพในระดับสากล
3. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านระบบสารสนเทศ ระบบเครือข่ายและการสื่อสาร เพื่อสนับสนุน

พันธกิจของมหาวิทยาลัย

4. พัฒนาทักษะทางด้านภาษา เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้กับนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย
5. พัฒนาสื่อการเรียนการสอนและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
6. ให้บริการวิชาการทางด้านภาษา สารสนเทศศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แก่ชุมชนและประชาคมอาเซียน

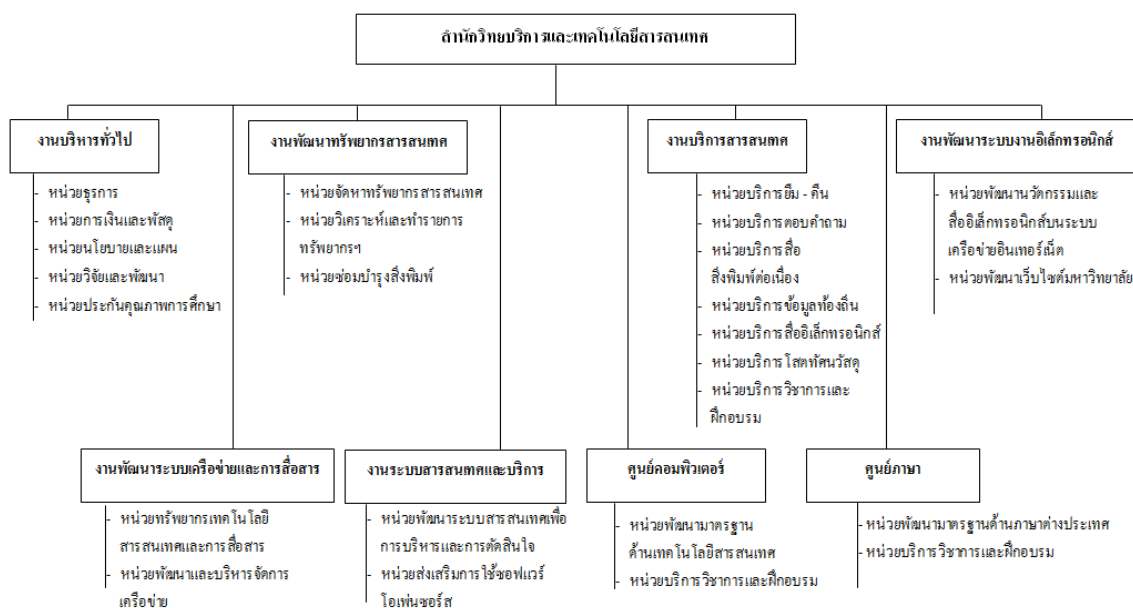
## เป้าประสงค์

1. มีแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ที่ได้มาตรฐาน
2. พัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพบัณฑิต
3. ให้โอกาสในการศึกษาค้นคว้า การวิจัย และบริการวิชาการแก่บัณฑิต บุคลากรของมหาวิทยาลัย และประชาชนในท้องถิ่น

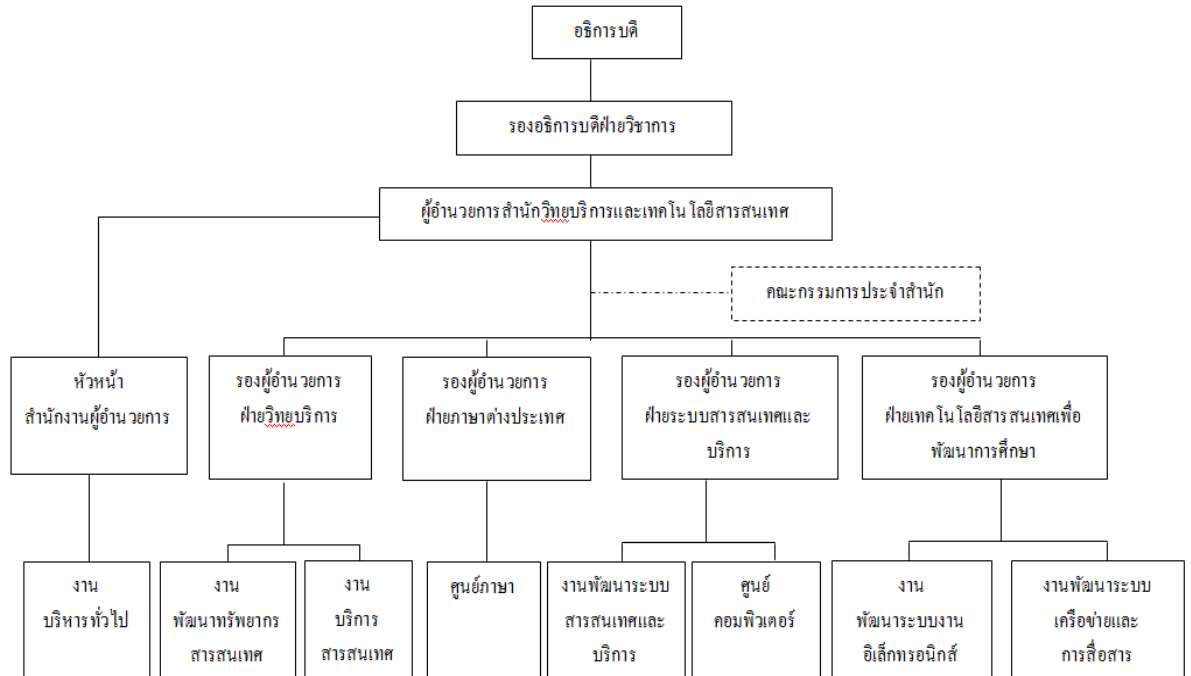
## ค่านิยมหลัก

- |                       |                             |
|-----------------------|-----------------------------|
| พัฒนาแหล่งการเรียนรู้ | ควบคู่จิตบริการ             |
| เน้นคุณภาพมาตรฐาน     | บริการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ |

## โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการและโครงสร้างการบริหารหน่วยงาน



## โครงสร้างการบริหาร



### การบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ดังนี้

1. บริการอ่านและใช้ทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิทยบริการฯ ได้จัดตกแต่งสถานที่นั่งอ่านและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และสื่อโสตทัศนวัสดุต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างบรรยากาศการเรียนรู้สำหรับผู้ใช้บริการ มีโต๊ะเก้าอี้สำหรับบริการนั่งอ่านหนังสือไว้อย่างเหมาะสมและเพียงพอ

2. บริการยืม-คืน สำนักวิทยบริการฯ จัดให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ แก่ผู้ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ได้แก่ หนังสือภาษาไทย ภาษาอังกฤษ นวนิยาย งานวิจัย วิทยานิพนธ์ ตำรา และสื่อโสตทัศนวัสดุต่างๆ สมาชิกสามารถติดต่อยืม-คืนได้ที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืนชั้น 2 ตามสิทธิในการยืมทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ

3. บริการยืมต่อ เป็นบริการที่ให้ผู้สามารถยืมสารสนเทศที่ครบกำหนดส่งแต่ยังจำเป็นต้องใช้ต่อ โดยสามารถยืมต่อได้อีก 1 ครั้ง ด้วยตนเอง โดยผ่าน Web OPAC ที่อยู่ในเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการฯ หรือสามารถนำมายืมต่อที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืนได้ด้วยตนเอง

4. บริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ได้แก่ วารสารและนิตยสารฉบับปัจจุบัน ขึ้นชั้นเรียงตามตัวอักษร วารสารและนิตยสารฉบับล่วงเวลา (ย้อนหลัง) เมื่อต้องการใช้ให้ติดต่อเจ้าหน้าที่ที่เคาน์เตอร์วารสารที่ให้บริการ จะเป็นวารสารย้อนหลัง 1-3 เดือน ในปีปัจจุบัน เมื่อวารสารที่ย้อนหลังไป 1 ปี

แล้ว จะนำไปเข้าเป็นวารสารเย็บเล่ม หนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน จะให้บริการไว้ที่แขวนหนังสือพิมพ์ ให้บริการทั้งหนังสือพิมพ์ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ หนังสือพิมพ์ล่วงเวลาอื่นหลังถ้าต้องการค้น ข้อมูลติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ถ้าเป็นหนังสือพิมพ์ย้อนหลังไปจากปีปัจจุบันจะให้บริการในรูปแบบของบริการ ข่าว ออนไลน์ (Newscenter) กฤตภาค (CLIPPINGS) 5. จุลสาร (PAMPHLETS) จุลสารเป็นสิ่งพิมพ์ เป็นแผ่นหรือเล่มเล็ก ๆ ไม่เกิน 60 หน้าเป็นเรื่องราวอธิบายหรือสรุปย่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จุลสารจะ จัดเก็บไว้ในแฟ้มตามหัวเรื่องที่เรียงจาก ก-ฮ ส่วนใหญ่จะจัดเก็บเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับการเรียนการสอนในสถาบัน สิ่งพิมพ์ขนาดเล็กๆ เนื้อหาเป็นเพียงเรื่องเดียว

5. บริการสื่อโสตทัศนูปกรณ์ที่ให้บริการ ได้แก่ ซีดีรอมมัลติมีเดีย ซีดีรอม ประกอบหนังสือ วีซีดี ดีวีดี วีดิทัศน์ เทปคาสเซต ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช สไลด์ फिल्मสตริป แผ่นที่ แผ่นภาพ และ นิทรรศการสำเร็จรูป ส่วนโสตทัศนูปกรณ์ที่ให้บริการ ได้แก่ เครื่องอ่านไมโครฟิล์ม เครื่องสแกน ไมโครฟิล์ม และสำเนาข้อมูลลงกระดาษ เครื่องอ่านไมโครฟิช เครื่องดูสไลด์บุคคล เครื่องดูฟิล์มสตริป เครื่องเล่นดีวีดี วีซีดีพร้อมโทรทัศน์ เครื่องเล่นวีดิทัศน์พร้อมโทรทัศน์ เครื่องเล่นเทปคาสเซตพร้อมหู ฟัง คอมพิวเตอร์พร้อมหูฟัง และเครื่องฉายวิดีโอโปรเจ็คเตอร์ เครื่องขยายเสียงระบบ Home Theatre

6. บริการหนังสือสำรอง เป็นบริการพิเศษสำหรับอาจารย์ที่เปิดสอนรายวิชาต่างๆ ในแต่ละ ภาควิชาการศึกษา สามารถสั่งหนังสือภายในสำนักวิทยบริการฯ เพื่อจัดเป็นหนังสือสำรองให้นักศึกษาทุก คนที่ได้เรียนได้อ่าน โดยนักศึกษาสามารถยืมได้เพียง 1 วัน เพื่อหนังสือจะหมุนเวียนได้รวดเร็วขึ้น ติดต่อขอใช้บริการได้ที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน

7. บริการจองหนังสือ กรณีที่ผู้ใช้บริการตรวจสอบแล้วว่าหนังสือที่ต้องการยืมมีผู้อื่นยืมไป สามารถแจ้งความจำนงของจองหนังสือเล่มนั้นๆ ได้ โดยติดต่อขอรับได้ที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ภายใน 2 วันนับจากวันที่ระบุไว้ หากเกิดกำหนดดังกล่าวจะถือว่าสละสิทธิ์และจะนำหนังสือกลับขึ้น ชั้นตามปกติ

8. บริการทวงหนังสือ กรณีหนังสือที่ผู้ใช้บริการค้างส่งเป็นเวลานาน สำนักงานบริการมี บริการทวงหนังสือคืน โดยจะมีหนังสือทวงไปถึงผู้ใช้บริการ เพื่อเร่งรัดการส่งคืนหนังสือกลับสำนัก วิทยบริการฯ

9. บริการยืมระหว่างห้องสมุด ในกรณีที่ผู้ใช้บริการต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่มีใน สำนักวิทยบริการฯ ผู้ใช้สามารถขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด โดยทางสำนักวิทยบริการฯ ได้ ร่วมมือกับห้องสมุดและสถาบันอื่นๆ ในการทำสำเนาและจัดส่งเอกสารให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งมี บรรณารักษ์คอยแนะนำและดำเนินการให้โดยเฉพาะ

10. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ บริการในการสืบค้นสารสนเทศและการใช้บริการของสำนักวิทยบริการฯ รวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสาร ต่างๆ โดยมีบรรณารักษ์คอยตอบคำถามและแนะนำ

11. บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ (Liberty) โดยผู้ใช้บริการสามารถค้นหา ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือและสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่าย



12. บริการฐานข้อมูลท้องถิ่น เป็นการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ความเป็นมา ศิลปะวัฒนธรรม ภาษา ขนบธรรมเนียมประเพณีของจังหวัดกำแพงเพชรและจังหวัดตาก

13. บริการฐานข้อมูลสื่อโสตทัศนวัสดุ เป็นบริการรวบรวมข้อมูลสื่อโสตทัศนวัสดุ เช่น แผ่นซีดี แผ่นดีวีดี แผ่นซีดี-รอม เป็นต้น

14. บริการฐานข้อมูลงานวิจัยฉบับเต็มรูป เป็นบริการรวบรวมผลงานวิจัยและวิทยานิพนธ์ฉบับเต็มรูปแบบ (Full Text) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้แก่ งานวิจัยที่ได้รับทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัย วิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับปริญญาโท ปริญญาเอก เป็นต้น

15. บริการแนะนำหนังสือใหม่ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้ดำเนินการแนะนำหนังสือใหม่ผ่านระบบเครือข่ายทุกเดือน

16. บริการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศโดยผู้ให้บริการสามารถเสนอแนะรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้สำนักฯ ดำเนินการจัดซื้อโดยผ่านระบบเครือข่าย

17. บริการฐานข้อมูลเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (TDC : Thai Digital Collection) เป็นการจัดเก็บ และแสดงเอกสารฉบับเต็ม (Full text) พร้อมภาพ โดยเฉพาะข้อมูลวิทยานิพนธ์ งานวิจัยของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย ตลอดจนให้บริการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัย/สถาบัน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศฉบับเต็มพร้อมภาพที่ต้องการได้ทันที

18. บริการฐานข้อมูลออนไลน์ ได้แก่

18.1 ฐานข้อมูล ACM Digital Library

ACM Digital Library เป็นฐานข้อมูลทางสาขาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศจากสำนักพิมพ์ ACM (Association for Computing Machinery) ซึ่งรวบรวมสิ่งพิมพ์ประเภทต่างๆ ไว้ อาทิเช่น สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง เช่น วารสาร, Transactions เป็นต้น และเอกสารประกอบการประชุม โดยให้บริการสืบค้นข้อมูล ตั้งแต่ปี 1985 – ปัจจุบัน และยังให้บริการเนื้อหาฉบับเต็ม (Full Text)

18.2 ฐานข้อมูล ProQuest Dissertations and Theses

ProQuest Dissertations and Theses เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมดุษฎีนิพนธ์และวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอกและปริญญาโทของสถาบันการศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา และแคนาดา รวมถึง บางสถาบันการศึกษาจากทวีปยุโรป ออสเตรเลีย เอเชีย และแอฟริกา มากกว่า 1,000 แห่ง ประกอบไปด้วยวิทยานิพนธ์มากกว่า 2.3 ล้าน ชื่อเรื่อง

18.3 ฐานข้อมูล Web of Science

ฐานข้อมูล ISI Web of science เป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรมและสาระสังเขปพร้อมการอ้างอิงและอ้างอิง ที่ครอบคลุมสาขาวิชาหลักทั้งวิทยาศาสตร์ สังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ จากวารสารประมาณ 9,200 รายชื่อ ให้ข้อมูลตั้งแต่ปี 2001 – ปัจจุบัน

18.4 ฐานข้อมูล H.W. Wilson

ฐานข้อมูล H. W. Wilson หรือ Wilson Web ถือว่าเป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรมและสาระสังเขป และเอกสารฉบับเต็ม ที่ครอบคลุมทุกสาขาวิชาตั้งแต่ Applied Science & Technology, Art, Business, Education, General Science, Humanities, Library and Information Science, Social Sciences, Low, General Interest และ Biological & Agricultural Science ซึ่งรวบรวมจาก

วารสารไม่น้อยกว่า 1,400 รายชื่อ โดยให้เอกสารฉบับเต็มในรูปแบบของ HTML และ/หรือ PDF เนื้อหาส่วนใหญ่จะครอบคลุมตั้งแต่ปี 1981 – ปัจจุบัน

#### 18.5 ฐานข้อมูล Science Direct

Science Direct เป็นฐานข้อมูลที่ครอบคลุมสาขาวิชา Physical Sciences and Engineering, Life Sciences, Health Sciences, Social Sciences and Humanities ย้อนหลังตั้งแต่ปี 1995

#### 18.6 ฐานข้อมูล ABI/INFORM Complete

ABI/INFORM Complete เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมทางด้านธุรกิจ การโฆษณา การตลาด เศรษฐศาสตร์ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การเงิน ภาษี คอมพิวเตอร์ มากกว่า 1,100 ชื่อเรื่อง รวมถึงสารสนเทศของบริษัทต่างๆ อีกมากกว่า 60,000 บริษัท และสามารถสืบค้นบทความฉบับเต็มได้จากวารสารทั่วโลกกว่า 800 รายชื่อ

#### 18.7 ฐานข้อมูล Academic Search Premium

Academic Search Premium เป็นฐานข้อมูลที่ครอบคลุมสหสาขา ได้แก่ ศึกษาศาสตร์ ประวัติศาสตร์ สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ ศิลปะศาสตร์ จิตวิทยา ศาสนา นิติศาสตร์ บริหารธุรกิจ วิศวกรรมศาสตร์ วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี วิทยาศาสตร์สุขภาพ วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม วิทยาศาสตร์ทั่วไป

#### 18.8 ฐานข้อมูล Education Research Computers

Education Research Computers เป็นฐานข้อมูลเฉพาะทางด้านการศึกษามีเนื้อหาครอบคลุมการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ โดยให้ข้อมูลวารสารทั้งหมดมากกว่า 1,870 ชื่อเรื่อง เป็นวารสารฉบับเต็มมากกว่า 1,060 ชื่อเรื่อง ซึ่งรวบรวมวารสารหลัก (Core Journals) ตั้งแต่ระดับอนุบาลไปจนถึงระดับการศึกษาขั้นสูง และรวมถึงหนังสือ (Books and monographs) และงานวิจัยเฉพาะทางต่างๆ อีกมากมาย

#### 18.9 ฐานข้อมูล SpringerLink

SpringerLink เป็นสำนักพิมพ์ชั้นนำที่ให้บริการสารสนเทศด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี สาขาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เช่น Behavioral Science, Computer Science, Biomedical and Life Science, Business and Economics, Mathematics and Statistics, Chemistry and Materials Science, Medicine, Chinese Library of Science, Russian Library of Science, Humanities, Social Science and Law, Physics and Astronomy, Earth and Environmental Sciences, Engineering โดยมีเนื้อหาครอบคลุมสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือ วารสาร เป็นต้น

18.10 ฐานข้อมูลกฤตภาคออนไลน์ (Newsclip Online) เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมข่าว บทสัมภาษณ์ บทวิเคราะห์ บทวิจารณ์ รายงานต่างๆ จากหนังสือพิมพ์ภาษาไทยที่วางจำหน่ายในประเทศ เป็นแหล่งข้อมูลสำคัญในการติดตามข่าวสารทันสมัย และใช้ในการค้นคว้าอ้างอิงสำหรับงานวิชาการ งานวิจัย และเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ

19. บริการอินเทอร์เน็ต (Internet) สำนักวิทยบริการฯ ได้จัดบริการอินเทอร์เน็ตที่มีคอมพิวเตอร์ สามารถเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้บริการนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย

ในการสืบค้นสารสนเทศ นอกจากนี้ยังให้บริการห้องฝึกอบรมและปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการอบรมโครงการต่างๆ ของสำนักวิทยบริการฯ และมหาวิทยาลัย

20. บริการห้องส่งเสริมการเรียนรู้เฉพาะกลุ่ม สำนักวิทยบริการฯ ได้จัดห้องส่งเสริมการเรียนรู้เฉพาะกลุ่ม เพื่อความเป็นส่วนตัวหรือการทำงานเป็นกลุ่มที่ต้องการใช้เสียงหรืออุปกรณ์ในการทำงานกลุ่ม สามารถติดต่อขอใช้ห้องได้ที่บรรณารักษ์ผู้ดูแล

21. บริการห้องสมุดสร้างสุข เป็นบริการสารสนเทศออนไลน์บนสมาร์ตโฟน (ipad) โดยนักศึกษาสามารถดาวโหลดหนังสือมาอ่านได้ โดยติดต่อขอใช้บริการเครื่องสมาร์ตโฟนจากเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรง

21. บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เป็นบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับอาจารย์ นักศึกษา โดยภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีอุปกรณ์ทางด้านโสตทัศนวัสดุพร้อมใช้งาน เช่น โปรเจ็กเตอร์ คอมพิวเตอร์ ไมโครโฟน เครื่องเสียง เป็นต้น

22. บริการห้องปฏิบัติการทางภาษา เป็นบริการห้องปฏิบัติการทางภาษาสำหรับอาจารย์ นักศึกษา โดยภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีอุปกรณ์ทางด้านโสตทัศนวัสดุพร้อมใช้งาน เช่น โปรเจ็กเตอร์ คอมพิวเตอร์ ไมโครโฟน เครื่องเสียง เป็นต้น

23. บริการห้องสมุดศูนย์ภาษา เป็นบริการสารสนเทศเฉพาะทางด้านภาษา เพื่อให้อาจารย์ต่างประเทศและนักศึกษาได้ใช้ค้นคว้าเอกสารเพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอน

24. บริการฉาย เป็นบริการของสำนักวิทยบริการฯ เพื่อให้อาจารย์และนักศึกษาได้ใช้เพื่อการศึกษาและความบันเทิง

25. บริการจองห้อง เป็นบริการจองห้องเรียน ห้องเรียนรู้เฉพาะกลุ่ม ห้องประชุม ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องฉาย ห้อง Studio ห้องปฏิบัติการทางภาษา เปิดให้บริการแก่อาจารย์ นักศึกษาและหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย

26. ให้บริการระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัยและเครื่องแม่ข่ายทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับระบบเครือข่าย พร้อมทั้งให้บริการเชื่อมต่อจุดบริการ และการซ่อมบำรุงระบบเครือข่ายให้กับหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยให้สามารถใช้งานระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัยได้

27. การให้บริการ E-mail เป็นการบริการ กำกับ ดูแลเครื่องแม่ข่ายและให้บริการ E-mail Account ของมหาวิทยาลัยให้กับคณาจารย์ บุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัย

28. การให้บริการระบบเครือข่ายไร้สาย (Kpru wifi) เป็นงานบริการ กำกับ ดูแลการติดตั้ง และตรวจสอบอุปกรณ์เครือข่ายไร้สาย รวมทั้งแม่ข่ายและให้บริการ Account สำหรับอาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา เพื่อใช้งานระบบเครือข่ายไร้สาย (Kpru wifi)

29. งานบริการและฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ ให้บริการฝึกอบรมบุคลากรของมหาวิทยาลัย ราชภัฏกำแพงเพชร ทางด้านซอฟต์แวร์ต่างๆ ที่จำเป็นต่อการใช้งานประจำ และซอฟต์แวร์ใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น

30. งานบริการและฝึกอบรมทางด้านภาษา ให้บริการฝึกอบรมภาษาให้กับบุคลากรและเตรียมสอบ TOEIC สำหรับอาจารย์และบุคลากรมหาวิทยาลัย สำหรับนักศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมในการสอบวัดมาตรฐานทางภาษา โดยการใช้งานโปรแกรม Speexx

31. งานบริการวิชาการและฝึกอบรม ให้บริการวิชาการและฝึกอบรม หลักสูตรระยะสั้น จัดประชุมสัมมนา เผยแพร่งานบริการวิชาการ ข้อมูลทางวิชาการแก่บุคคล และองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ในการสัมมนา ฝึกอบรม สำนักบริการวิชาการมีบทบาท หน้าที่ จัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมายที่เป็นบุคคล หน่วยงานและองค์กรชุมชน

## แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

### ความสำคัญของการบริการ

ห้องสมุดที่ดีจะต้องจัดบริการต่างๆ ให้สอดคล้องกับความสนใจ และความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด เพื่อจูงใจให้คนเข้าใช้ การจัดห้องสมุดจะสัมฤทธิ์ผลได้ต้องพิจารณาการบริการของห้องสมุดเป็นอันดับแรก ความสำคัญของงานบริการ สรุปได้ดังนี้

วาลินี ฐาปนวงศ์สานติ (2543, หน้า 145) กล่าวถึงความสำคัญของการบริการ ไว้ดังนี้

1. เป็นการอำนวยความสะดวกในงานบริการต่างๆ ให้รวดเร็วด้วยวิธีการต่างๆ คือ
  - 1.1 จัดบริการวัสดุให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของสถาบันและผู้ใช้
  - 1.2 ให้บริการยืม-คืน ด้วยระเบียบที่เหมาะสม
  - 1.3 จัดทำคู่มือและแผนผังการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ
2. เป็นการสนองความต้องการและความสนใจของผู้ใช้ทุกระดับ ด้วยทรัพยากรสารสนเทศที่ถูกต้องและเหมาะสม
3. เป็นการพัฒนารูปแบบบริการให้ทันสมัยด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อก้าวทันโลกยุคข่าวสารข้อมูล
4. เป็นการสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง โดยการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพ มีจำนวนเพียงพอและจัดเก็บเป็นระบบถูกต้อง
5. เป็นการส่งเสริมการใช้เวลาให้เป็นประโยชน์ ด้วยทรัพยากรสารสนเทศประเภทบันเทิง ทั้งนวนิยาย นิตยสาร และสื่อโสตทัศน
6. เป็นการสนับสนุนให้ผู้ใช้เป็นบุคคลทันสมัย ก้าวทันโลก ด้วยบริการข่าวสารประจำวัน จากหนังสือพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ระบบต่างๆ
7. เป็นการส่งเสริมนักวิจัยและนักอ่าน ด้วยบริการข้อมูลหลากหลายที่เป็นปัจจุบันอย่างเป็นระบบ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะบริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ เป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวไว้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นการรับผิดชอบร่วมกัน (สมชาติ กิจจรยง, 2546, หน้า 42-43)

ในการพิจารณาความสำคัญของการบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะเสียผลอย่างไร

บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ ความคิด และความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้ (1) มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ (2) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ (3) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก (4) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน (5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น (6) มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ (7) มีการพูดถูกผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้ มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ มีความศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคนอื่นๆ (2542, หน้า 9) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่างๆหลากหลายมากขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลาทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล การบริการที่เห็นขณะนี้มีอยู่มากในรูปแบบของการจัดการบริการเชิงพาณิชย์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ธุรกิจบริการในปัจจุบันจึงมีหลากหลายประเภท ซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือประชาชน ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญาและจิตใจของผู้บริโภค จึงจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของการบริการแต่ละประเภทและเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ตรงความต้องการให้มากที่สุด เพื่อให้ได้รับบริการที่ตนเองพอใจตามอัตภาพของแต่ละบุคคล

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหาร จำเป็นที่จะต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียวมาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการโดยตรงมากยิ่งขึ้นเพื่อให้การดำเนินการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่นๆ ได้โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการ กล่าวคือ

2.1.1 ช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ การบริการที่ดีจะต้องเป็นตัวสร้างผลกำไรระยะยาวได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้นในการตัดสินใจซื้อสินค้า คุณภาพของการบริการจึงบอกถึงความแตกต่างของสินค้าจากคู่แข่งได้ ทำให้ธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ซึ่งก็คือ ผลกำไรที่ตามมานั่นเอง

2.1.2 ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ การดำเนินธุรกิจในทุกประเภทการบริการจะเข้ามาเกี่ยวข้องกับทุกขั้นตอนของการติดต่อระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย ไม่ว่าจะบริการนั้นจะเกี่ยวข้องกับสินค้าหรือไม่ก็ตาม เริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำต่างๆแก่ผู้ซื้อประกอบการตัดสินใจซื้อ การแสดงออกถึงความเอาใจใส่และเห็นความสำคัญของผู้ซื้อตลอดเวลาการให้บริการและการเสนอ

บริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ซื้อหรือลูกค้า สิ่งเหล่านี้ย่อมสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ลูกค้าซึ่งจะมีส่วนทำให้ลูกค้าติดใจและเกิดการพูดกันต่อๆไปในกลุ่มลูกค้า (Words of Mouth) เป็นการประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ของธุรกิจดังกล่าวให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น

2.1.3 ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ ธุรกิจใดคำนึงถึงความสำคัญของการบริการและส่งเสริมการบริการที่ดีมีคุณภาพย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อลูกค้าแน่ใจว่าสินค้าหรือบริการที่เขาจะตัดสินใจซื้อมีการบริการที่ดีกว่าสินค้าหรือบริการอื่นๆ การตกลงซื้อขายจะกระทำได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าจะมีการซื้อซ้ำหรือซื้อเพิ่มขึ้นโดยไม่ลังเลรวมทั้งแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้อีกด้วย

2.1.4 ช่วยรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจ การหมุนเวียนเข้าออกของพนักงานพบว่า มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการเป็นอย่างดี กล่าวคือ การให้บริการที่ดีย่อมสร้างความพึงพอใจลูกค้าและรักษาลูกค้าให้ผูกพันกับธุรกิจนั้น ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรสูงและสามารถจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานในอัตราสูงได้ พนักงานก็จะเกิดความพอใจไม่คิดที่จะเปลี่ยนใจไปทำงานที่อื่น แต่ในทางกลับกันธุรกิจเสนอบริการที่ไม่ดีทำให้ลูกค้าไม่พอใจและเปลี่ยนไปบริการอื่นที่ดีกว่า ธุรกิจย่อมประสบความล้มเหลวและส่งผลให้พนักงานไม่พอใจจนกระทั่งลาออกไป จะเห็นได้ว่า การบริการมีส่วนสำคัญต่อการรักษาพนักงานให้ทำงานกับกิจการนั้นๆหรือในทำนองเดียวกับพนักงานก็มีบทบาทสำคัญในการเสนอบริการที่มีคุณภาพ การประกอบธุรกิจดังกล่าวจึงประสบความสำเร็จ

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการในช่วงที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดงานบริการมากขึ้นในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตเป็นธุรกิจบริการต่างๆมากมาย โดยมีจุดประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการการบริการของประชาชนผู้บริโภค ซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้น การประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดี กล่าวคือ

2.2.1 ช่วยให้มีอาชีพและรายได้ ธุรกิจบริการตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรและสามารถจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานได้ งานบริการเป็นอาชีพที่สุจริตที่ทำรายได้ที่ดีพอสมควรทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของงานบริการและความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

2.2.2 ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขาย โดยทั่วไปลูกค้ามักมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ค่อนข้างจำกัดในแง่ของเทคโนโลยีการผลิต หรือประสิทธิภาพการใช้งานของสินค้าต่างๆ แต่ลูกค้าจะทราบเงื่อนไขการบริการต่างๆที่ผู้ขายเสนอให้และสามารถนำมาเปรียบเทียบกับประกอบกับการตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการได้ทันที โอกาสที่ผู้ขายหรือพนักงานบริการจะขายสินค้าหรือบริการทำได้ง่ายและสะดวกขึ้นโดยไม่ต้องเสียเวลาในการโน้มน้าวจิตใจลูกค้า

การบริการนับว่าเป็นกิจกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคมปัจจุบันเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคและการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการทั้งหลาย ผู้บริโภคทุกวันนี้จำเป็นต้องพึ่งพาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆมากมายในการจัดการวิถีชีวิตประจำวันให้เป็นไปอย่างปกติสุข การแข่งขันทางเศรษฐกิจให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกในตลาด

การคำเสรีทำให้ผู้ประกอบการต้องหันมาให้ความสำคัญกับการบริการอย่างจริงจังจึงจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จในที่สุด

จากความหมายข้างต้นที่กล่าวมาแล้วทั้งหมดสรุปได้ว่า ความสำคัญของการบริการนับว่าเป็นหัวใจขององค์กรภาครัฐและภาคธุรกิจ ซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการจำเป็นที่จะต้องศึกษาและให้ความสำคัญกับการดำเนินงานบริการอย่างจริงจัง ทั้งนี้การบริการมีความสำคัญต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งในฐานะของผู้รับบริการ กล่าวคือการบริการช่วยตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับคุณภาพชีวิตที่ดีในการดำเนินชีวิตอย่างปกติสุข นอกจากนี้การบริการช่วยตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการในการสร้างผลกำไรและภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจแก่ผู้ประกอบการรวมทั้งทำให้ผู้ปฏิบัติงานบริการมีอาชีพที่มีรายได้และสามารถสร้างโอกาสในการเผชิญหน้าติดต่อกับลูกค้า

### วัตถุประสงค์และหน้าที่ของงานบริการ

ห้องสมุดเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ การบริการของห้องสมุดต้องสามารถตอบสนองความต้องการในการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้บริการให้ได้รับความสะดวกและได้รับข้อมูลที่ต้องการอย่างถูกต้อง ห้องสมุดจึงมีวัตถุประสงค์ในงานบริการ ดังนี้

1. เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทของห้องสมุดอย่างสะดวกและรวดเร็ว
2. เพื่อให้ผู้ใช้มีโอกาสเลือกสรรทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการ
3. เพื่อบริการทรัพยากรสารสนเทศอย่างประหยัดทั้งเวลาและวัสดุ
4. เพื่อบริการข่าวสาร ข้อมูลอย่างละเอียด ลึกซึ้ง ทันสมัย ทันเหตุการณ์
5. เพื่อพัฒนาวิธีการบริการให้ทันเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลอย่างมีคุณภาพและรวดเร็ว
6. เพื่อส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และมีนิสัยรักการอ่านอย่างยั่งยืน
7. เพื่อบริการแก่บุคคลกลุ่มใหญ่ มากกว่าเฉพาะบุคคล

หน้าที่ของงานบริการ เพื่อสนองนโยบายและวัตถุประสงค์ของห้องสมุด งานบริการจึงมีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. จัดบริการทรัพยากรสารสนเทศ โดยทำหน้าที่ประสานงานกับฝ่ายจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ ทันสมัยสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างเหมาะสม ทั้งปริมาณและคุณภาพ

2. จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ ด้วยระบบที่ทันสมัยเป็นหมวดหมู่ ตามลักษณะของวัสดุสารสนเทศ ที่ได้วิเคราะห์อย่างถูกต้อง และจัดเก็บเป็นระบบเรียบร้อย เพื่อให้ผู้ใช้เลือกได้สะดวกอย่างเสรี

3. จัดวิธีบริการ เป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้ มีหลายวิธีคือ

- 3.1 จัดบริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศทั่วไป และให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด

- 3.2 จัดบริการข้อมูล ข่าวสารที่ทันสมัย ด้วยป้ายประกาศ แผ่นพับ จุลสาร หรือจดหมาย

ข่าว

- 3.3 จัดบริการค้นหาข้อมูลด้วยตนเองและระบบคอมพิวเตอร์

- 3.4 จัดทำคู่มือการใช้บริการทุกประเภท และวิธีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

4. พัฒนางานบริการ เพื่อผู้ใช้จะได้รับบริการที่ทันสมัย เป็นปัจจุบันดังนี้

4.1 ปรับปรุงวิธีบริการให้สะดวก รวดเร็ว และทันสมัย

4.2 ปรับปรุงสถานที่ให้สะอาด เป็นระเบียบ สวยงาม

4.3 ปรับปรุงทรัพยากรสารสนเทศให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย สมบูรณ์และถูกต้อง

5. สํารวจทรัพยากรสารสนเทศ นอกจากให้บริการแล้ว ต้องมีหน้าที่สํารวจ ตรวจสอบสภาพของวัสดุสารสนเทศต่างๆ ให้อยู่สภาพเดิม พร้อมทั้งจะให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้อย่างมีคุณภาพ ถ้าพบชำรุดต้องนำส่งเพื่อซ่อมแซมให้คงสภาพเดิม หรือถ้าสูญหายต้องดำเนินการจัดหาทดแทน หรือพิจารณาจำหน่ายออกถ้าสภาพเก่า ล้าสมัย ไม่มีประโยชน์

ไพรด์ และเฟอร์เรล (Pride and Ferrell, 1987, อ้างถึงในอำไพรัตน์ พูลสวัสดิ์, 2545, หน้า 17) กล่าวถึงลักษณะพื้นฐานของการบริการไว้ 4 ประการคือ

1. บริการไม่มีตัวตน (Intangibility) ตัวบริการนั้นเป็นนามธรรม ผลลัพธ์ออกมาในรูปของผลงาน (Performance) มิใช่ตัวสินค้า (Product) จึงมีอาจจับต้องหรือมองเห็นได้ จะนับวัดหรือนำมาทดสอบโดยตรงไม่ได้ ทำให้ยากแก่การประเมินและตรวจสอบคุณภาพ

2. บริการไม่สามารถถูกแบ่งแยกได้ (Inseparability) การผลิต การส่งมอบ และการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นพร้อมกัน ผู้รับบริการจะมีส่วนร่วมอย่างมากในกระบวนการผลิต จึงมีบทบาทอย่างสำคัญในการผลิตบริการที่มีคุณภาพและมักต้องเข้าไปเกี่ยวข้องโดยตรงกับบุคลากรของหน่วยงานที่ให้บริการเป็นจำนวนมาก

3. บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) เมื่อการผลิตและการส่งมอบบริการเกิดขึ้นพร้อมกัน จึงไม่สามารถผลิตไว้ล่วงหน้า แล้วเก็บรักษาไว้เพื่อส่งมอบหรือจำหน่ายภายหลังเหมือนสินค้า ดังนั้นเมื่อมีการจัดสรรทรัพยากรและเตรียมความสามารถในการผลิตบริการไว้แล้วไม่มีผู้มารับบริการทรัพยากรที่ใช้นั้นก็สูญเปล่า สถานการณ์เช่นนี้ทำให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องไม่มีงานทำ และไม่ทำให้เกิดผลผลิตการควบคุมประสิทธิภาพจึงทำได้ยาก

4. บริการมีความหลากหลายในตนเอง (Variability or heterogeneity) คุณภาพการบริการอาจเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อมีการเปลี่ยนผู้ผลิตหรือผู้ใช้บริการ ผู้รับบริการ เวลา สถานที่ หรือสิ่งแวดล้อม ทำให้ความสม่ำเสมอ (Consistency) เกิดขึ้นได้ยาก สิ่งที่ใช้ให้บริการต้องการให้อาจไม่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้รับ เนื่องจากการรับรู้หรือความเข้าใจไม่ตรงกัน

สมิต สัจฉกร (2545, หน้า 8) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการ คนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดีเพราะกิจกรรมใดๆ เกี่ยวกับการบริการ คนจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ เป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ซึ่งมีหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการ



ประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าจะเราจะต้องให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความรีบเร่งของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นด้วย

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2548, หน้า 52-54) ได้ให้แนวคิดพื้นฐานและเกณฑ์มาตรฐานของระบบมาตรฐาน ระบบบริการภาคเอกชนและประชาชนที่ดีในภาครัฐ คือภาครัฐจะมีการบริการภาคเอกชนและประชาชนที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ลดภาระค่าใช้จ่ายต่างๆ ของผู้ใช้บริการทั้งค่าใช้จ่าย ระยะเวลา ระยะเวลา ผู้มาให้บริการได้รับประโยชน์สูงสุด ดังนั้นระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน มีสาระสำคัญที่ครอบคลุมมิติต่างๆ ของการให้บริการที่เป็นเลิศของภาครัฐเป็นเกณฑ์มาตรฐาน 10 เกณฑ์ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพ หน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการให้บริการแก่ภาคเอกชนด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิผล สร้างมาตรฐานในการให้บริการ โดยพยายามทำให้ต้นทุนในการบริการลดลง ใช้กำลังคนเท่าเดิมในขณะที่มีผลงานเพิ่มขึ้น ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน ทำให้การบริการมีประสิทธิภาพ ประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชน และประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด

2. คุณภาพ หน่วยงานภาครัฐจะต้องให้บริการแก่ภาคเอกชนและประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและรอบคอบ สร้างความพึงพอใจและสนองความต้องการแก่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างตรงจุด เพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ที่เปลี่ยนแปลงและเกิดผลสัมฤทธิ์

3. ความทั่วถึง หน่วยงานภาครัฐจะต้องกระจายทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยจะต้องครอบคลุมพื้นที่เป้าหมาย กลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่มรวมถึงประชาชนทั่วไป ผู้ว่างงาน นักเรียน ทหารปลดประจำการ คนพิการ ผู้พิการและผู้ประกอบการ เพื่อลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและจะต้องขยายผลไปสู่พื้นที่ใกล้เคียงอีกด้วย

4. ความเสมอภาค หน่วยงานของรัฐจะต้องอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีจิตสำนึกในการให้บริการแก่ประชาชน โดยวางตนเป็นกลางแก่ทุกฝ่าย เพื่อลดช่องว่างความไม่เท่าเทียมกันของสังคม ให้บริการโดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ เพศ ฐานะทางสังคม ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน

5. ความเป็นธรรม หน่วยงานภาครัฐจะต้องให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกันทุกเพศ ทุกวัย ทุกระดับการศึกษา ทุกกลุ่มอาชีพ ทุกพื้นที่ โดยปราศจากความลำเอียง ไม่มีอคติ ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ขยายโอกาสให้ประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการรับบริการ

6. การตอบสนองความต้องการ หน่วยงานภาครัฐจะต้องสร้างระบบงานที่เน้นการปฏิบัติงานได้จริง มีความสัมฤทธิ์ผลและสรรหาบุคคลทำหน้าที่เป็นตัวแทนประชาชน รู้ถึงปัญหาที่แท้จริง สร้างความศรัทธา ไม่ผลักภาระให้แก่ประชาชน รวมทั้งสร้างความสะดวกสบายและความเป็นธรรมในการให้บริการประชาชนด้วย

7. การตอบสนองต่อความพึงพอใจ หน่วยงานภาครัฐจะต้องทำการสำรวจความต้องการ รับฟังความคิดเห็น และรับรู้ถึงสภาพปัญหาต่างๆ ของประชาชนในแต่ละพื้นที่เพื่อที่จะให้บริการได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับกลุ่มเป้าหมาย

8. ความต่อเนื่อง หน่วยงานภาครัฐจะต้องสร้างให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่องไม่ขาดตอน รวมทั้งสร้างทางเลือกการให้บริการที่หลากหลายแก่ประชาชน โดยการใช้เครือข่ายที่ภาครัฐประสานงานกับภาคเอกชน ตลอดจนพัฒนารูปแบบการบริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้รับความพอใจ

9. ความสะดวก หน่วยงานภาครัฐจะต้องสร้างระบบบริการ โดยเน้นความสะดวกสบาย มีความพร้อมเพียงของข้อมูลสร้างอุดมการณ์ในการรับใช้ประชาชนให้เกิดขึ้นภายในจิตใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้พร้อมที่จะบริการด้วยอัธยาศัยที่ดี เป็นกันเอง

10. ความพร้อมในการให้บริการ หน่วยงานภาครัฐจะต้องพัฒนาบุคลากรให้มีจรรยาวิชาชีพ มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่องานและต่อประชาชน ปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีคุณภาพ ดำเนินการให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา โดยการให้บริการอย่างไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อย ด้วยความสุภาพ เรียบร้อย และยิ้มแย้มแจ่มใส

โดยเกณฑ์ทั้ง 10 เกณฑ์จะมุ่งเน้นคุณภาพของการบริการวัดด้วย “ความประทับใจ” หรือ “ความสุขใจ” ของผู้รับบริการเป็นเบื้องต้น

พิมพ์ชนก ศันสนีย์ (2540, หน้า 5 - 6) ได้กล่าวว่า ลักษณะของการบริการมีลักษณะที่แตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป ดังนี้

1. สาระสำคัญของความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่กระบวนการเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการจึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจสอบสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อได้ การบริการทำให้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับประกันคุณภาพหรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นได้เคยใช้บริการมาแล้ว

2. สิ่งที่ต้องจับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการมีลักษณะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้นได้ กล่าวคือผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการได้ล่วงหน้าหรือก่อนที่จะตกลงใจซื้อเหมือนกันกับซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากนี้เน้นการซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้ เพียงแต่อาศัยความคิดเห็น เจตคติและประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการต่างๆ

โดยผู้อื่นอาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพหรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการ

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคล หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้นๆได้ การผลิตและการบริโภค การบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกันกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิต การขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลัง นอกจากนี้การดำเนินการบริการไม่สามารถแบ่งแยกส่วนประกอบในตัวของมันเองออกจากกันเหมือนเช่นการผลิตสินค้าทั่วไปได้ ผู้ให้บริการจะเป็นผู้ขายบริการโดยตรงให้แก่ผู้บริโภค ซึ่งอาจเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มให้บริการจนกระทั่งบริการนั้นสิ้นสุดลง ทั้งนี้ผู้บริโภคจะมีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการ (การผลิต) ขณะนั้นด้วยโดยทำหน้าที่เป็นผู้รับบริการจากผู้ให้บริการในเวลาเดียวกัน

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้บริการ ช่วงเวลาของการบริการ และสภาพแวดล้อมและบริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากการบริการที่มีความหลากหลายผันแปรไปตามปัจจัยหลายอย่างจึงเป็นการยากที่จะกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริการอย่างเดียวกัน แม้จะมีการกำหนดเป็นระบบการทำงาน เช่น การบริการบนเครื่องบิน การบริการในธนาคาร การบริการเกี่ยวกับการประกันชีวิต เป็นต้น การให้บริการก็อาจแตกต่างกันได้ ดังนั้น การให้ความสำคัญต่อการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงานและจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องจำเป็นรวมทั้งการกำหนดมาตรการให้บริการมากเป็นพิเศษ เช่น รับประกันมาตรฐานการบริการ รับฟังคำติชม ข้อคิดเห็น เสนอบริการด้วยเทคโนโลยีทันสมัยเพื่อให้มั่นใจในคุณภาพและความสม่ำเสมอของการบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษา หรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่วไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดเป็นความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียค่อนข้างสูงขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-Ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของ เมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปมองเห็นได้ชัด เพราะเมื่อผู้จ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้จ่ายเงินซื้อบริการใดก็จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภท เพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของ แต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้น

จากลักษณะของการบริการที่กล่าวมาแล้วในเบื้องต้นพอสรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการเป็นสาระสำคัญของการไว้วางใจ ซึ่งการบริการทำให้เพียงอธิบายสิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการเป็นสิ่งที่ยึดต้องไม่ได้ ไม่อาจสัมผัสได้ก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้นได้ การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอน เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ถึงแม้จะ

เป็นการบริการชนิดเดียวกันอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการให้บริการก็อาจแตกต่างกันได้ รวมทั้งการบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ คือ เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดความเป็นสูญเปล่า ซึ่งไม่อาจเรียกมาคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้และลักษณะที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง คือ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ โดยผู้ซื้อบริการจ่ายเงินเป็นค่าบริการดังกล่าวแล้วก็จะได้รับการบริการตามเงื่อนไขของการบริการในแต่ละประเภทนั้นๆ ซึ่งมีได้เป็นสิ่งของผู้ซื้อบริการจะสามารถเป็นเจ้าของได้

## แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

### ความหมายของของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ จากการศึกษาโดยทั่วไปนิยมทำการศึกษาใน 2 มิติ คือมิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทัศนะ ดังนี้

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548, หน้า 169) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกในทางบวกและบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ เป็นพฤติกรรมการแสดงออกในทางบวกของบุคคลที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์อันหนึ่งอันใด ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ทัศนีย์ สิงห์เจริญ (2544, หน้า 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาทางด้านความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มากระตุ้นเป็นระดับความพอใจที่เป็นจริงอยู่ในขณะนั้น ซึ่งจะบอกให้ทราบถึงทิศทางว่าเป็นทัศนคติไปในทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยาคือเฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้นนั้น และความพึงพอใจในการเรียนการสอน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของนักเรียนที่มีต่อการเรียนการสอน ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆ ในการเรียนซึ่งทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการเรียนการสอนจนประสบความสำเร็จในการเรียนได้

เกศินี ศรีคงอยู่ (2543, หน้า 27) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกของบุคคลซึ่งแสดงออกในด้านบวกที่มีความสัมพันธ์กับการได้รับการตอบสนองและได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

โกศล น้อยอ่าง (2543, หน้า 12) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เป็นไปในทางที่ดีและไม่ดี หรือในด้านบวกและในด้านลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉยๆ ก็ได้ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคล

นั้น ถ้าตอบสนองได้ก็เป็นในแง่บวกและถ้าตอบสนองไม่ได้ก็เป็นในแง่ลบ ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อเวลาและ/หรือสถานการณ์แวดล้อมอื่นๆ เปลี่ยนแปลงไป

ทัศนีย์ ศิละวรรณโณ (2543, หน้า 9) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ศิริวัฒน์ เสงชัยโย (2542, หน้า 12) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจนั้นจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและแรงจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคคล คือถ้าหากว่าบุคคลมีความพึงพอใจในกิจกรรมหรือในงานใด การกระทำกิจกรรมหรืองานนั้นก็จะบรรลุตามวัตถุประสงค์ของงานนั้นได้เป็นอย่างดี

จากแนวคิดของนักวิชาการตามที่ได้กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เป็นไปในทางที่ดีและไม่ดี หรือในด้านบวกและในด้านลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉยๆ ก็ได้ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น โดยอาจแบ่งตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ 2 แบบ คือความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานเช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกภายใน เช่น ความรู้สึกรัก ชอบ โกรธ เกลียด เป็นต้น

#### แนวคิดความพึงพอใจในการใช้บริการ

ในธุรกิจบริการการให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการและการค้นหาความต้องการเพื่อสนองบริการที่ถูกใจลูกค้านับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการเพราะเป้าหมายสูงสุดของการบริการก็คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าพอใจและติดใจกลับมาใช้บริการอีกต่อไป กิจกรรมบริการก็จะประสบความสำเร็จและมีความมั่นคงในการดำเนินงานอย่างราบรื่น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการจะทำให้ตระหนักถึงคุณค่าของการสร้างและรักษาความพึงพอใจของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งในฐานะของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในกระบวนการบริการ คำว่าความพึงพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

นวลอนงค์ วิเชียร (2549, หน้า 21-22) ได้กล่าวถึงความสำคัญต่อผู้ให้บริการไว้ว่า องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการและวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะ

ตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรที่สำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้า ก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือ ใ่วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

3. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของงานบริการการให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่ง หย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

#### ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548, หน้า 172-173) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการทั้งหลายต่างคิดค้นหากกลยุทธ์ทางการจัดการ กลยุทธ์ทางการตลาดมากมายมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหวังที่จะธำรงผู้รับบริการให้เกิดความประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการ โดยต้องยึดสิ่งต่อไปนี้

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ใช้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงจะสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจผู้มารับบริการได้

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและส่งผลกระทบต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโดยทั่วไปองค์กรธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลายๆ ด้าน ตัวอย่างเช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ซึ่งการปฏิบัติงานบริการจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในการบริการของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งที่นำไปสู่

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสุดท้ายจะส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันและธุรกิจบริการด้วย

2. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริหารของผู้ให้บริการนั่นเอง

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ผู้รับบริการมุ่งหวังการได้รับการบริการที่ดีเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเอง จากการไปรับบริการต่างๆ ความพึงพอใจที่ได้จากการไปรับบริการนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการบริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มี ทำให้เกิดการแข่งขันนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ผลสุดท้ายก็คือผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพมากขึ้นไปเรื่อยๆ นั่นเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจทุ่มเทสร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้น และงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น ทำให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ และสุดท้ายส่งผลต่อลักษณะการบริการทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

#### องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

นวลอนงค์ วิเชียร (2549, หน้า 23) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่งซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรตามกาลเวลาได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามหน้าที่และปฏิกริยาตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องานการใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการนบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการ ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการ หรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้ามการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริง ไม่ตรงกับการรับรู้กับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าผู้รับบริการ ย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับคือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับระดับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี มีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น
2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มหรือประทับใจของผู้ใช้บริการ เมื่อได้รับการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง ถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลาและได้รับการบริการด้วยไมตรี

### ลักษณะของความพึงพอใจ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒนกิจ (2548, หน้า 174) กล่าวว่า เมื่อความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้นผู้ประกอบการบริการจะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วน อันได้แก่

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ บุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใดๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน โฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนั้น

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในการใช้บริการบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่างๆ เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียน คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลที่ได้รับจากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น เกิดเป็นความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้องต่อการบริการ และเกิดเป็นความพึงพอใจในการรับบริการ แต่หากไม่ได้รับการบริการที่เป็นไปตามความคาดหวังก็จะเกิดการยืนยันความไม่ถูกต้อง และเกิดเป็นความไม่พึงพอใจได้

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น ทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น – ลง ตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

### ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจนั้น มีผู้ได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

มิลเลท (Millett, 1954, p. 397) ได้กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการให้บริการ ไม่มีการแบ่งแยกและกีดกันการให้บริการแก่ประชาชน การให้บริการต้องเป็นมาตรฐานเดียวกัน



2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่ตรงเวลาจะไม่สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการอย่างเหมาะสม เพียงพอ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ มิใช่หยุดบริการเมื่อไรก็ได้ แต่ต้องยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การบริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพภายใต้ทรัพยากรเท่าเดิม

นอกจากนี้ อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2548, หน้า 177) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไว้ดังนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลลัพธ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ประกอบการบริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลลัพธ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ประกอบการบริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ ค่าบริการนี้จะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

3. สถานที่บริการ ผู้ประกอบการธุรกิจบริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้สะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวาง เพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่บริการลดลงไปได้ เป็นต้น

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ประกอบการบริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ประกอบการบริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัว สร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ประกอบการบริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิ ภาพของการจัดการระบบบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองต่อความต้องการ

ของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่เกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

แนวคิดความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ จากแนวความคิดนี้จะทำให้เราทราบถึงความหมาย ความสำคัญ องค์ประกอบและระดับความพึงพอใจของลูกค้า

### แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2535 กล่าวไว้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความรู้ในผลิตภัณฑ์ หรือในกระบวนการดำเนินงานใดๆ ที่อาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์ การติดต่อสื่อสาร การรวบรวม และการนำข้อมูลมาใช้อย่างทันการ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพทั้งทางด้านการผลิต การบริการ การบริหาร และการดำเนินงาน รวมทั้งเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ ซึ่งจะส่งผลต่อความได้เปรียบทางด้านเศรษฐกิจ การค้า และการพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตและคุณภาพของประชาชนในสังคม หรืออาจกล่าวได้ว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ” หมายถึง เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวกับการดำเนินงานต่างๆ เพื่อจัดทำสารสนเทศไว้ใช้งาน ซึ่งประกอบด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีโทรคมนาคมเป็นหลัก และยังรวมถึงเทคโนโลยีอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำข้อมูลข่าวสารมาใช้ให้เกิดประโยชน์ โดยมีคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการจัดการและจัดเก็บข้อมูล ส่วนการสื่อสารโทรคมนาคมใช้เป็นสื่อในการจัดส่งข้อมูลเผยแพร่ภาพ และเสียงออกไปเพื่อสื่อสารกัน (มณีรัตน์ ผลิตพันธ์ อ่างใน ศิริศักดิ์ สุขชื่น, 2540, หน้า 13)

ครรชิต มาลัยวงศ์ (2540, หน้า 77) ให้ความหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ คือเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บ ประมวลผล และเผยแพร่สารสนเทศ ซึ่งรวมแล้วก็คือเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม หรือ Computer and Communication ที่นิยมเรียกย่อ ๆ ว่า C&C อย่างไรก็ตาม มีแนวโน้มที่จะนับเทคโนโลยีอื่นๆ ที่เป็นองค์ประกอบของ C&C และที่เกี่ยวข้องเข้ามาเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย เช่น เทคโนโลยีไมโครอิเล็กทรอนิกส์ เทคโนโลยีระบบอัตโนมัติ เทคโนโลยีการพิมพ์เทคโนโลยีสำนักงานอัตโนมัติ เทคโนโลยีการศึกษา

ลัดดา ไกรดิ (2548, หน้า 284) ให้ความหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึงเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารที่นำมาใช้ในการจัดทำระบบสารสนเทศและสื่อสารสนเทศ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลจัดสร้าง และแสดงผลสารสนเทศตามที่ต้องการ เทคโนโลยีการบันทึกข้อมูล เทคโนโลยีสำหรับการแสดงผลข้อมูล เทคโนโลยีสำหรับจัดเก็บข้อมูลบนสื่อ และเทคโนโลยีสำหรับการสื่อสารส่งผ่านข้อมูล

วิภา เจริญกัณธารักษ์ (2549, หน้า 2-2) ให้ความหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึงการรวมกันระหว่างเทคโนโลยีและสารสนเทศ ส่วนของเทคโนโลยีเป็นการผสมผสานระหว่างเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีอื่นๆ เช่น เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารข้อมูล เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์นั้นมีองค์ประกอบอยู่ด้วยกัน 5 องค์ประกอบ คือ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ บุคลากร ข้อมูล

และกระบวนการทำงาน ส่วนสารสนเทศซึ่งเป็นสิ่งที่ได้มาจากการนำข้อมูลข่าวสารมาเข้าสู่ระบบการประมวลผล เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานและตัดสินใจในเรื่องต่างๆ สถาปัตยกรรมของเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้งานในองค์กรนั้น มีสิ่งที่ผู้บริหารองค์กรจะต้องคำนึงถึง 2 สิ่งที่สำคัญ ได้แก่ ความต้องการของธุรกิจและโครงสร้างพื้นฐานของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร มีการเน้นในงานด้านการประมวลผล การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการตัดสินใจ ดำเนินการ ควบคุม ติดตามผล และวิเคราะห์ผลงานของผู้บริหาร

ไพรัช รัชพงษ์ (2539, หน้า 55-60) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการประยุกต์เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องใช้สำนักงาน และอุปกรณ์โทรคมนาคมทั้งหลาย โดยมีคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการเก็บและบันทึกข้อมูล เพื่อนำมาใช้ในการประมวลผลให้เกิดเป็นสารสนเทศ สำหรับจัดส่งไปให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติใช้งาน ซึ่งการจัดส่งนี้อาจจะใช้ระบบโทรคมนาคม เช่น ระบบโทรสาร ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือระบบอื่น ในหน่วยงานหรือในธุรกิจต่างๆ มุ่งไปที่การคิดค้นวิธีการจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล การจัดระบบข้อมูลให้ผู้ใช้สามารถร่วมกันใช้ข้อมูลได้อย่างสะดวก การจัดทำรายงาน ตลอดจนผลลัพธ์ในรูปแบบกราฟฟิก ที่ผู้ใช้เข้าใจง่าย การจัดทำระบบต่างๆ เพื่อช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการของผู้บริหาร ไปจนถึงการสนับสนุนการจัดทำกลยุทธ์ธุรกิจ

#### ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)” หรือมักเรียกสั้นๆ ว่าไอที (IT) ถูกนำมาใช้งานอย่างกว้างขวาง แทบทุกวงการล้วนเห็นความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ จนมีคำกล่าวว่าโลกปัจจุบันนี้เป็นโลกแห่งยุคไอที ในความเป็นจริงเทคโนโลยีสารสนเทศจะประกอบด้วยคำว่า “เทคโนโลยี” และคำว่า “สารสนเทศ” รวมกัน ซึ่งแต่ละคำมีความหมายดังนี้

เทคโนโลยี (Technology) คือ การประยุกต์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับการผลิต การสร้าง วิธีการดำเนินงาน และรวมถึงอุปกรณ์ต่างๆ ที่มีได้เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ ปัจจุบันมนุษย์ได้นำเทคโนโลยีต่างๆ มากมายมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการดำเนินชีวิตประจำวันมากมายอย่างนับไม่ถ้วนสารสนเทศ (Information) คือ ผลลัพธ์ที่เกิดจากการประมวลผลข้อมูลดิบ ด้วยการรวบรวมข้อมูลดิบจากแหล่งต่างๆ นำมาผ่านกระบวนการประมวลผล ไม่ว่าจะเป็นการจัดกลุ่มข้อมูล การเรียงลำดับข้อมูล การคำนวณ และการสรุปผล มีการนำเอาสารสนเทศมานำเสนอในรูปแบบรายงานที่เหมาะสมต่อการใช้งาน สารสนเทศที่ดีย่อมก่อประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นด้านชีวิตประจำวัน ข่าวสาร ความรู้ด้านวิชาการและธุรกิจ

ดังนั้น เมื่อนำเอาคำว่า “เทคโนโลยี” และคำว่า “สารสนเทศ” มารวมกันเป็นคำว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ” หมายถึง เทคโนโลยีเพื่อใช้กับการจัดการสารสนเทศซึ่งหมายรวมถึงเทคโนโลยีการผลิต การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การวิเคราะห์และเผยแพร่ การสื่อสารโทรคมนาคม รวมถึงอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้งานร่วมกันเพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์ ประสิทธิภาพความถูกต้องความแม่นยำ และทันต่อเหตุการณ์

สรุปได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศจะเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่สำคัญ 2 สาขาคือเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสาร มีการนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ผสมผสานกับเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม จึงทำให้คอมพิวเตอร์สามารถเชื่อมต่อสื่อสารเป็นระบบเครือข่าย โดยการ

เผยแพร่ข่าวสารจากการจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลมีความถูกต้องแม่นยำไปยังผู้ใช้ที่สามารถสื่อสารผ่านช่องทางสื่อโทรคมนาคมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นวิทยุ โทรศัพท์ โทรทัศน์ และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วยคอมพิวเตอร์ที่มีการนำเอาเทคโนโลยีสายเคเบิล สายไฟเบอร์ออปติก ระบบดาวเทียม หรือเครือข่ายไร้สายมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการองค์กรต่างๆ ทั้งในภาครัฐ เอกชน และในการดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม

### องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบงานโดยส่วนใหญ่ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ประมวลผลสารสนเทศเริ่มต้นแต่การนำเข้าข้อมูล การจัดเก็บ การจัดการ และอื่นๆ เพื่อให้กลายเป็นสารสนเทศได้รวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ ก่อให้เกิดประโยชน์มากมายต่อองค์กร ซึ่งจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง สื่อบันทึกข้อมูล อุปกรณ์แสดงผล ฯลฯ ปัจจุบันอุปกรณ์เหล่านี้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นทำให้การประมวลผลได้รวดเร็ว และสามารถรองรับข้อมูลที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้นได้เป็นอย่างดี

2. ซอฟต์แวร์ (Software) ได้แก่ การผสมผสานระหว่างซอฟต์แวร์ทุกประเภทนำไปสู่การประมวลผลข้อมูล ตั้งแต่การนำเข้าข้อมูล การแสดงผลลัพธ์บนสื่อชนิดต่างๆ และการติดต่อสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันได้

3. การสื่อสารข้อมูลและเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Data Communication and Network) ได้แก่ การเชื่อมต่อเครือข่ายชนิดต่างๆที่จะทำให้คอมพิวเตอร์ในสถานที่ต่างกันสามารถติดต่อสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและสารสนเทศระหว่างกันได้

4. การจัดเก็บข้อมูลลงไฟล์และฐานข้อมูล (File and Database) เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้สื่อบันทึกข้อมูลสามารถจัดเก็บข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ โดยการบันทึกไว้เป็น “File” หรือ “Database” การจัดเก็บในลักษณะนี้ จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถจัดการกับข้อมูลในลักษณะต่างๆ เพื่อสร้างสารสนเทศตามต้องการได้อย่างง่ายดาย

### ไอที กับการพัฒนาการศึกษา

เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อระบบการศึกษาโดยตรง เทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องโดยตรงกับการรวบรวมข้อมูล ข่าวสาร ความรอบรู้ จัดระบบ ประมวลส่งผ่านและสื่อสารด้วยความเร็วสูงและปริมาณมาก นำเสนอและแสดงผลด้วยระบบสื่อต่างๆ ทั้งทางด้านข้อมูล รูปภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว และวิดีโอ อีกทั้งยังสามารถสร้างระบบการมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบ ทำให้การเรียนรู้ในยุคใหม่ประสบผลสำเร็จด้วยกันหากพิจารณาการเรียนรู้ในยุคใหม่ ที่มีขุมความรู้มากมายมหาศาล การเรียนรู้ในยุคใหม่ขุมความรู้ที่เรียกว่า world knowledge แหล่งความรู้ใหม่จำนวนมากเกิดขึ้นตลอดเวลาและกระจายอยู่ทั่วโลก การเรียนรู้ในยุคใหม่ต้องเรียนรู้ได้มากและรวดเร็ว อีกทั้งต้องสามารถแยกแยะ ค้นหา ข่าวสาร ตลอดจนการแสวงหาสิ่งที่ต้องการได้ตรงตามความต้องการ

### เทคโนโลยีสารสนเทศกับมหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีสารสนเทศจึงเข้ามามีบทบาทที่สำคัญต่อการพัฒนาการศึกษาอย่างมาก บทบาทของมหาวิทยาลัยจึงต้องให้ความสำคัญในเรื่องของเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา พัฒนาการเรียนรู้ การเรียนการสอน ตลอดจนขบวนการเรียนรู้และการประกันคุณภาพการศึกษาของ

มหาวิทยาลัย เช่น มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้เน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อประโยชน์ต่อการศึกษ และได้พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนองตอบการพัฒนาการศึกษา ซึ่งได้แก่

1. การพัฒนาเครือข่ายของมหาวิทยาลัย เพื่อการเรียนการสอนโดยเน้นการเชื่อมโยงทุกวิทยาเขตเข้าด้วยกัน และใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งข้อมูลการเรียนรู้ ข้อมูลการบริหาร ข้อมูลนิสิต และการใช้อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต เพื่อการศึกษา เครือข่ายของมหาวิทยาลัยจึงเป็นเส้นทางด่วนข้อมูลที่เน้นใช้ประโยชน์หลากหลายรูปแบบ ทั้งทางด้านการเรียนการสอน งานวิจัย และงานบริการการศึกษา งานบริหารการศึกษา งานจัดการการศึกษา งานติดต่อสื่อสารระหว่างกัน

2. การสร้างโฮมเพจรายวิชา เพื่อให้คณาจารย์ของมหาวิทยาลัยจัดทำโฮมเพจประจำวิชาเป็นที่เก็บทรัพยากรการเรียนการสอนและการเรียนรู้ เป็นที่ติดต่อสื่อสารกับนิสิต การรับส่งการบ้าน การให้ข้อมูล ตลอดจนเอกสารคำสอนต่างๆ โฮมเพจรายวิชาทำให้แหล่งทรัพยากรการเรียนการสอนใช้งานร่วมกันได้ดีและมีประโยชน์ ปัจจุบันระบบเว็บมีบทบาทสำคัญเพราะสร้างง่ายได้คุณภาพ

3. การออนไลน์ระบบห้องสมุด เพื่อให้ติดต่อค้นหาข้อมูล ดูรายชื่อรายการตลอดจนค้นหาเอกสารและหนังสือของห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัย ระบบออนไลน์ยังเชื่อมโยงทรัพยากรระหว่างมหาวิทยาลัย เชื่อมโยงการใช้งานร่วมกัน ทำให้ประหยัดการลงทุน และลดความซ้ำซ้อนในระบบได้ดี โดยเฉพาะปัจจุบันมีการสร้างวิทยาเขตที่กระจายการศึกษา

4. การสร้างโมเดลการเรียนแบบอะซิงโครนัส โดนเน้นใช้ทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนการสอนแบบ any time and where และ and person ระบบการเรียนโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถสร้างเป็นเครือข่ายแห่งการเรียนรู้โมเดลเครือข่ายแห่งการเรียนรู้

5. การเรียนการสอนทางไกล เป็นโมเดลใช้ในเรื่องการเรียนการสอนข้ามวิทยาเขต สามารถเปิดการเชื่อมโยงแบบวิดีโอคอนเฟอเรนซ์แบบสองทิศทางไปยังวิทยาเขตต่างๆ ของมหาวิทยาลัยเพื่อลดข้อจำกัดในเรื่องระยะทาง ปัจจุบันมีการใช้ทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศไปสร้างโมเดลของมหาวิทยาลัยในรูปแบบที่เรียกว่า “วิทยาเขตสารสนเทศ” โดยให้ความสำคัญของการเชื่อมโยงข่าวสารและการเรียนการสอนทางไกลเพื่อขจัดตัวแปรในเรื่องระยะทาง ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในเรื่องการลงทุน และระยะทาง ทำให้สามารถเปิดวิทยาเขตใหม่ๆ ได้เร็ว

6. โครงการดิจิทัลไลบรารี เป็นการใช้ระบบห้องสมุดและการสร้างหนังสือแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้ประโยชน์ในเรื่องการเป็นห้องสมุดในอนาคต ที่จะมีข้อมูลและหนังสือ แบบดิจิทัลเพื่อประโยชน์ทางด้านการศึกษาเป็นจำนวนมาก ตลอดจนการสร้างวารสารบนเครือข่ายหรือที่เรียกว่า Magazine on net

7. การสร้างทรัพยากรการศึกษาภายในแบบ ftp เป็นการสร้างระบบเก็บข้อมูลเพื่อเป็นฐานบริการข้อมูล ซอฟต์แวร์ เอกสาร สิ่งพิมพ์ในรูปแบบเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการบริหารการเรียนการสอนและการบริการ สถานีบริการ ftp จึงเปรียบเสมือนที่เก็บข้อมูลขนาดใหญ่ที่จะรองรับระบบการใช้ข้อมูลเอกสารซอฟต์แวร์และสิ่งพิมพ์ ฯลฯ

8. การขยายขอบเขตการคำนวณและงานวิจัย โดยพัฒนาระบบการดำเนินงานแบบขนาน โดยใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลจำนวนมากมาเชื่อมต่อเข้าด้วยกันเป็นคลัสเตอร์บริการการคำนวณร่วมกันแบบขนาน เช่น โครงการพิกัด 72 โหนด เพื่อเป็นฐานบริการแบบอเนกประสงค์ให้กับการเรียนการสอน การสร้างโฮมเพจส่วนบุคคล การใช้ทรัพยากรโปรแกรมการคำนวณ ปัจจุบันมีการพัฒนา

ซอฟต์แวร์บริการเฉพาะแบบขนานจำนวนมาก เช่น ภาษาคอมพิวเตอร์แบบขนาน parallel C. parallel Pascal. Parallel FORTRAN และยังมีทรัพยากรซอฟต์แวร์ให้ใช้ร่วมกัน โดยเฉพาะงานคำนวณทางคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ที่ต้องการความเร็วสูง

9. ระบบค้นหาทรัพยากรบนเครือข่าย เน้นการใช้ระบบ Search Engine เพื่อค้นหาข้อมูลข่าวสาร เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ ระบบ Search Engine เป็นระบบที่บริการการค้นหาข้อมูลข่าวสารที่ต้องการได้ การค้นหาข้อมูลสามารถทำได้อย่างอัตโนมัติ

10. การลดค่าใช้จ่ายด้วยเทคโนโลยีเครือข่าย เป็นระบบที่ทำให้มีการสื่อสารระหว่างบุคคลระหว่างนิสิต อาจารย์ ข้าราชการ ระบบยังรวมการเชื่อมโยงทั้ง Voice และ Data สามารถทำให้การเชื่อมโยงระหว่างวิทยาเขตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสามารถทำระบบการประชุมทางไกลการสร้างคุณค่าเพิ่มในเรื่องการสื่อสาร การส่งอีเมลการใช้ Netmeeting เพื่อการประชุมแบบโต้ตอบ การสร้างโมเดล data flow เพื่อการบริหารและจัดการทำให้สามารถลดการใช้กระดาษ และลดระยะเวลา โดยเน้นการใช้กระดาษอิเล็กทรอนิกส์

11. การใช้ระบบการกระจายเสียง วิทยุ ทีวีนบนเครือข่าย ปัจจุบันสามารถตั้งสถานีวิทยุ และทีวีนบนเครือข่ายง่าย เรามีระบบ Real Audio ที่สามารถส่งกระจายสัญญาณแบบวิทยุ ทำให้ผู้ใช้งานบนเครือข่ายรับฟังได้พร้อมกัน ระบบ Real Video ทำให้ส่งกระจายสัญญาณโทรทัศน์ มหาวิทยาลัยสามารถตั้งสถานีโทรทัศน์และวิทยุของตนเองด้วยต้นทุนที่ต่ำ มีการจัดรายการวิทยุและโทรทัศน์ หรือถ่ายทอดสดในเหตุการณ์สำคัญบนเครือข่าย และสามารถแพร่กระจายออกไปทั่วโลกบนอินเทอร์เน็ต การดำเนินการในเรื่องการกระจายสัญญาณมีระบบหลักที่เป็นเทคโนโลยีที่สร้างคุณค่าพิเศษหลายอย่าง เช่น เทคโนโลยี Multicast เทคโนโลยี Pointy Cast มีการพัฒนาระบบหลักที่เรียกว่า MBONE เพื่อกระจายสัญญาณอย่างมีประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยสามารถใช้ระบบการกระจายสัญญาณเป็นห้องปฏิบัติการสำหรับนิสิตทางสาขานิตศาสตร์ได้

12. ระบบวิดีโอออนดีมานด์ เมื่อมีการเรียนการสอนทางไกลเกิดขึ้น จะมีการบันทึกการเรียนการสอนเป็นวิดีโอ สามารถนำเอาข้อมูลวิดีโอทั้งหมดรวมทั้งแผ่นใส เพาเวอร์พอยต์ นำเก็บไว้ในเซิร์ฟเวอร์ให้นิสิตเรียกใช้ได้ภายหลังเกิดเป็นการเรียนการสอนแบบอสังคัยเกิดขึ้น การบริการวารสารบนเครือข่าย ปัจจุบันการสร้างวารสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกรายการประจำและให้บริการแก่สมาชิก มีทั้งที่ส่งให้สมาชิกแบบแนบไปกับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือการใส่ไว้ในเครือข่ายบนเซิร์ฟเวอร์เพื่อให้เรียกใช้งานการบริการกับสมาชิกมีทั้งที่บริการสาธารณะหรือการบอกรับและการเสียค่าบริการ

13. การบริการข้อมูลกับนิสิตและสมาชิก ในมหาวิทยาลัยมีข้อมูลบริการต่างๆ อยู่มาก เช่น การลงทะเบียนเรียนผ่านเครือข่าย การเรียกดูผลการเรียน การสอบถามข้อมูลเกี่ยวข้องกับตัวนิสิตและผู้ที่เกี่ยวข้อง

14. ความสำเร็จของระบบการศึกษา: ไอทีจะเข้ามามีส่วนร่วมด้วยพัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศก้าวล้ำไปอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นกลไกที่สำคัญที่จะนำระบบการเรียนรู้และการศึกษาให้ได้ประโยชน์สูงสุด เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นฐานการพัฒนาที่มีบทบาทและความสำคัญทุกมหาวิทยาลัย แต่อย่าลืมว่าเทคโนโลยีสารสนเทศต้องมีการลงทุนและมีราคาแพง จึง

ขึ้นอยู่กับหน่วยงานว่าจะวางแผน และใช้งานให้คุ้มค่าเต็มที่ และเกิดประโยชน์สูงสุดกับมหาวิทยาลัย องค์กร และประเทศชาติได้อย่างไร

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อมรรัตน์ ศิริโปล์ (2560, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของงาน หอสมุดและสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ผลการวิจัยพบว่า (1) สภาพปัญหาอุปสรรคและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการเข้าใช้บริการห้องสมุดเพื่ออ่านหนังสือทั่วไปและค้นคว้าหาข้อมูล และมีความถี่ในการเข้าใช้บริการหอสมุดและสารสนเทศโดยเฉลี่ย 6-10 ครั้ง/เดือนและ ส่วนใหญ่ใช้บริการ ภายในหอสมุดมากกว่าใช้บริการผ่านเว็บไซต์หอสมุด ช่วงเวลาของการเข้าใช้บริการส่วนใหญ่ คือ ช่วงเวลา 12.00 น.-13.00 น. ประเภทบริการที่ใช้ได้แก่ บริการยืม-คืน และห้องอ่านหนังสือ สำหรับ ปัญหาอุปสรรคและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการหอสมุดและสารสนเทศ 5 ด้าน พบว่าด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าประเภทสิ่งพิมพ์มีบริการและทรัพยากรสารสนเทศ (โสตทัศนวัสดุ) ยังไม่ทันสมัย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการพิมพ์งานไม่เพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมพบว่า ห้องสมุดคับแคบ ด้านการบริการ พบว่าไม่มีบริการถ่ายเอกสารในห้องสมุด และด้านผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการขาดการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า (2) แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ ทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ด้านสภาพแวดล้อม ควรมีห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มย่อย คิดเป็นร้อยละ 95.5 รองลงมา ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการมีความเห็นว่า ควรมีการพัฒนาความเอาใจใส่ในการให้บริการ ด้านการบริการเห็นว่าควรจัดทำคู่มือการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ เห็นว่าควรให้มีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 93.2 มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี เท่ากัน และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เห็นว่าควรสนับสนุนให้ผู้ให้บริการเข้าอบรมการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติคิดเป็นร้อยละ 93.1 และ (3) เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุดและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ รองลงมา ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ด้านสภาพแวดล้อมมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดให้มีที่นั่งอ่านหนังสือพิมพ์และวารสารเป็นสัดส่วน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการ อินเทอร์เน็ตเพียงพอและด้านผู้ ให้บริการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับผู้ให้บริการที่มีความเข้าใจและเต็มใจให้บริการ ตามลำดับ

กฤษณพงศ์ สุขสมบุรณ์ และคณะ (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัย

ราชภัฏนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่และด้านการบริการ และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านวัสดุสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์ และด้านประชาสัมพันธ์

น้ำลิน เทียมแก้ว (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 พบว่าจากนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน จำนวน 786 คน พบว่า สภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตปริญญาตรีมากที่สุด มีความถี่ในการเข้าใช้บริการมากกว่า 15 ครั้ง/เดือน ใช้บริการทั้งสองลักษณะ คือ ใช้บริการภายในสำนักวิทยบริการ และใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วงเวลาของการใช้งานเข้าใช้บริการมากที่สุดคือช่วงเวลา 12.01 น. –16.00 น. สำหรับประเภทบริการที่ใช้ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการอินเทอร์เน็ต/WiFi และบริการอ่าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยสรุปเป็นประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้านได้ดังนี้ 1) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว รองลงมา ได้แก่ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีและมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการและผู้ให้บริการมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ 2) ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นที่หลากหลายอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ เอกสารแนะนำการให้บริการมีความครบถ้วนชัดเจน และเว็บไซต์สำนักวิทยบริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว 3) ด้านการบริการและขั้นตอนกระบวนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รองลงมาได้แก่ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศและบริการศูนย์สารสนเทศอีสานสิรินธร 4) ด้านทรัพยากรห้องสมุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเอกสารวิจัย รองลงมา คือ หนังสือตำรา และทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย 5) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ มีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ และหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสืออย่างชัดเจน รองลงมาได้แก่ สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในสะอาดเป็นระเบียบและมีจุดให้บริการน้ำดื่มที่เพียงพอ

คณะกรรมการวิจัยสถาบัน มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช สรุปผลได้ดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 64.0 มีอายุ 31-35 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 และระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6 นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผล ดังนี้ 1) ด้านระบบการให้บริการ



นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ 3) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

สังวาลย์ ตุกพิมาย (2554, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ บริการยืม-คืน หนังสือและวัสดุการศึกษาอยู่ในระดับมาก อ่านหนังสือประกอบรายวิชาที่เรียน/เตรียมการสอบ และใช้บริการ Interne ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นกัน ด้านความพึงพอใจทรัพยากรสารสนเทศภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ระดับปานกลาง ด้านความพึงพอใจในบริการอินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์พิมพ์งานในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง และนักศึกษามีมุมมองต่อการบริการของผู้ให้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น พาท่านไปที่ชั้นหนังสือที่หาหนังสือ ให้คำตอบที่ถูกต้อง และติดต่อได้ง่ายและยินดีต้อนรับ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

พัฒนา จัตวานิล (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อไอศทัศน์วัสดุของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัยพบว่า นิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อไอศทัศน์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริเวณที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะในการให้บริการ และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีความทันสมัย เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายข้อ พบว่านิสิตปริญญาตรีมีความพึงพอใจสูงกว่านิสิตระดับบัณฑิตศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในเรื่องสื่อไอศทัศน์ที่ให้บริการมีความทันสมัย สามารถตรวจสอบสื่อไอศทัศน์ที่ต้องการได้จากเครื่องมือช่วยค้นคือ ไอแพค มีการนำสื่อไอศทัศน์ใหม่ๆ มาจัดแสดงบนชั้นให้ผู้เห็นโดยสะดวก เพื่อช่วยตัดสินใจในการใช้มุมสื่อไอศทัศน์มีหูฟัง แก้อัฟพร้อมใช้งาน บริเวณที่ให้ยืม-คืนสื่อไอศทัศน์มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะในการให้บริการ มีการจัดเตรียมความพร้อมเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับค้นอินเทอร์เน็ต สื่อไอศทัศน์ที่ให้บริการมีเนื้อหาเชิงวิชาการตรงตามความต้องการ สื่อไอศทัศน์ที่ให้บริการมีเนื้อหาเชิงบันเทิงมีปริมาณมากพอ วิธีค้นสื่อไอศทัศน์จากฐานข้อมูลโดยใช้ไอแพค ใช้งานสะดวก รวดเร็ว และระเบียบการให้บริการ ห้องชมภาพยนตร์มีความเหมาะสม ส่วนด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บุคลากรมีอัธยาศัยที่ดีต่อผู้ให้บริการ บุคลากรมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถตรวจสอบสื่อไอศทัศน์ที่ต้องการได้ บุคลากรให้บริการทุกคนเท่าเทียมกันไม่มีเลือกปฏิบัติ และบริการรวดเร็ว

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการ ดังนี้ 1) ด้านทรัพยากร พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ดังนี้ ความทันสมัยของหนังสือพิมพ์ รองลงมาคือความทันสมัยของสื่อไอศทัศน์วัสดุ และความ

พอเพียงของวารสาร/นิตยสาร ความทันสมัยของหนังสือ 2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ดังนี้ เวลาเปิด-ปิดห้องบริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้ รองลงมาคือ สิทธิต่างๆ ในการเข้าค้นคว้าเอกสารมีความเหมาะสม และการจัดบริการประเภทต่างๆ อย่างครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ ระเบียบในการเข้าค้นคว้าเอกสารมีความเหมาะสม 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ดังนี้ สามารถแก้ปัญหาในการให้บริการได้ทันที รองลงมาให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน และรับฟังปัญหาในการใช้บริการของท่านและพยายามหาแนวทางแก้ไขปัญหาในการให้บริการ พุดคุยกับท่านด้วยวาจาสุภาพ และให้เกียรติท่านทุกครั้งที่มาติดต่อขอใช้บริการ 4) ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ ดังนี้ พื้นที่ระหว่างชั้นหนังสือ มีความเหมาะสมสามารถหยิบหนังสือใช้ได้ รองลงมามีความเงียบสงบ เหมาะแก่การค้นคว้าและมีแสงสว่างเพียงพอ โลงสบายตา 5) ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ดังนี้ การเข้าสู่หน้าจอบริษัทเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว รองลงมาป้ายแนะนำ ข้อเสนอแนะการใช้ต่างๆ เกี่ยวกับห้องสมุด และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวการให้บริการต่างๆ

แสงดาว เข็มโคตร และกุลยา สุขพงษ์ไทย (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนไม่แตกต่างกัน มีเพียงในข้อเจ้าหน้าที่มีทักษะการสื่อสารเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพอ่อนโยนที่มีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2) ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนไม่แตกต่างกัน (3) ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ไม่แตกต่างกัน และ (4) ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ โดยรวมไม่แตกต่างกัน มีเพียงในข้อบริการหนังสือสำรอง บริการจองหนังสือ บริการยืมระหว่างห้องสมุดและบริการยืมสิ่งพิมพ์เพื่อถ่ายเอกสารที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รวีวรรณ ขำพล และนริศรา เหมเปีย (2551) ได้ศึกษาการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า: ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ เคนเนดี ผลการวิจัยพบว่า 1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า น้อยกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์ และมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อทำรายงาน เพื่อค้นคว้าหาความรู้ และเพื่อประกอบการเรียนการสอนตามลำดับ 2) ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวมของการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอยู่ในระดับมาก และพบปัญหาในภาพรวมของการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง 3) ผลของการเปรียบเทียบความคาดหวัง ความพึงพอใจ และปัญหาในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน พบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ มีความพึงพอใจและปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน แต่ผู้ใช้บริการทั้ง 3 ประเภท มีความคาดหวังไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เบญจรัตน์ สีทองสุข (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี 2) นักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนและการทำรายงาน วิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดนั้น นักศึกษาใช้วิธีค้นหาโดยใช้ OPAC เป็นส่วนใหญ่ รองลงมาใช้ค้นจากชั้นหนังสือด้วยตัวเอง ในการรับรู้วิธีการใช้บริการห้องสมุดนั้น นักศึกษาส่วนใหญ่ได้รับทราบจากการเรียนวิชาสารสนเทศเพื่อการศึกษา ค้นคว้า และเมื่อเกิดปัญหาในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้วิธีของความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่/บรรณารักษ์ มากที่สุด 3) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ นักศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมาก โดยบริการที่นักศึกษาเคยใช้มากที่สุด ได้แก่ บริการยืม - คืน หนังสือ และบริการสืบค้นสารสนเทศด้วย OPAC 4) ปัญหาของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ นักศึกษาประสบปัญหาในด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมในระดับมาก โดยนักศึกษาไม่ทราบวิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ ด้านบุคลากรและการให้บริการ ประสบปัญหาในด้านบุคลากรและการให้บริการโดยในระดับมาก เช่น มนุษย์สัมพันธ์ของบุคลากร การให้บริการล่าช้า ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้นจากคอมพิวเตอร์ บรรณารักษ์ที่ให้บริการสืบค้นไม่เพียงพอ ด้านอาคารสถานที่และบรรยากาศ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาประสบปัญหาด้านอาคารสถานที่โดยรวมในระดับมากในเรื่องของแสงสว่างไม่เพียงพอ ไม่มีห้องเฉพาะสำหรับการค้นคว้าเป็นกลุ่ม ห้องสมุดไม่สะอาด การถ่ายเทอากาศภายในห้องสมุดไม่ดีพอ ห้องน้ำไม่สะอาด น้ำดื่มไม่เพียงพอ มีเสียงรบกวนจากผู้ใช้ข้างเคียง

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยได้ศึกษามาจะพบว่า ผู้ใช้บริการต่างก็มีความเห็นว่าสำนักวิทยบริการและสารสนเทศมีความสำคัญต่อการศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพื่อนำมาประกอบการเรียนการสอนเป็นอย่างยิ่ง รวมถึงบุคคลภายนอกก็ยังสามารถเข้ามามีส่วนร่วมใช้บริการเพื่อเพิ่มพูนความรู้ได้อีกด้วย การศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะมีการศึกษาวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นไปตามพันธกิจของสำนักวิทยบริการและสารสนเทศที่มีต่อการเรียนการสอนและการวิจัย อีกทั้งยังเป็นการสนองนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เพื่อนำไปสู่มาตรฐานสากลในอนาคตอีกด้วย

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินงานและวิธีการวิจัยเป็น ขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา และบุคคลภายนอก/ศิษย์เก่าที่ใช้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ในปีการศึกษา 2561

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา และบุคคลภายนอก/ศิษย์เก่าที่ใช้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 384 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคั้งนี้ ประกอบด้วย แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะความพึงพอใจในการปรับปรุงสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นคำถามปลายเปิด

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือสำหรับใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. ศึกษาและกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย
3. สร้างแบบสอบถามสำหรับใช้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
4. นำแบบสอบถามฉบับจริงไปใช้จัดเก็บข้อมูล

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลจากประชากรที่เข้าใช้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้การสุ่มโดยบังเอิญ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปตารางประกอบการพรรณนา

2. แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาแปลงค่าคะแนน โดยกำหนดน้ำหนักของคะแนน ดังนี้

พอใจมากที่สุด	ให้คะแนน	5
พอใจมาก	ให้คะแนน	4
พอใจปานกลาง	ให้คะแนน	3
พอใจน้อย	ให้คะแนน	2
พอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1

3. แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายตามเกณฑ์ดังนี้ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2551, หน้า 8)

4.50 – 5.00	หมายความว่า	พอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายความว่า	พอใจมาก
2.50 – 3.49	หมายความว่า	พอใจปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายความว่า	พอใจน้อย
1.00 – 1.49	หมายความว่า	พอใจน้อยที่สุด

4. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าความถี่ (Frequency)
2. ค่าร้อยละ (Percentage)
3. ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean หรือ  $\bar{X}$ )
4. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D.)

## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่แจกให้แก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	N = 384	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	110	28.60
หญิง	274	71.40
2. สถานภาพ		
อาจารย์	9	2.30
บุคลากร	6	1.60
นักศึกษา		
ปี 1	104	27.10
ปี 2	121	31.51
ปี 3	55	14.30
ปี 4	37	9.60
ปี 5	10	2.60
กศ.บป.	8	2.10
ป.วิชาชีพครู	8	2.10
ปริญญาโท	9	2.30
ปริญญาเอก	5	1.30
บุคคลภายนอก/ศิษย์เก่า	12	3.12

ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการ	N = 384	
	จำนวน	ร้อยละ
3. คณะ		
คณะครุศาสตร์	112	29.10
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	105	27.30
คณะวิทยาการจัดการ	51	13.30
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	60	15.60
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	43	11.20
บัณฑิตศึกษา	7	1.80
บุคลากร	6	1.60

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นค่าร้อยละ 71.40 สถานภาพเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 คิดเป็นค่าร้อยละ 34.60 คณะครุศาสตร์ คิดเป็นค่าร้อยละ 29.10



## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวม

ที่	รายการ	N = 384		ระดับความพึงพอใจ
		$\bar{X}$	S.D.	
1	บริการยืม-คืน	4.55	0.22	มากที่สุด
2	บริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	4.51	0.32	มากที่สุด
3	บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	4.52	0.29	มากที่สุด
4	บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ	4.54	0.18	มากที่สุด
5	บริการข้อมูลท้องถิ่น	4.50	0.30	มากที่สุด
6	บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์)	4.52	0.26	มากที่สุด
7	บริการวิชาการและฝึกอบรม	4.51	0.24	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.52	0.10	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริการยืม-คืน ( $\bar{X} = 4.55$ ) รองลงมา คือ บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ ( $\bar{X} = 4.54$ ) และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า, บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.52$ ) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ บริการข้อมูลท้องถิ่น ( $\bar{X} = 4.50$ )

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามบริการยืม-คืน

ที่	รายการ	N = 384		ระดับ ความพึงพอใจ
		$\bar{X}$	S.D.	
1	ความเพียงพอของหนังสือในการให้บริการ	4.57	0.54	มากที่สุด
2	ความทันสมัยของหนังสือในการให้บริการ	4.56	0.55	มากที่สุด
3	การให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน ถูกต้อง และรวดเร็ว	4.57	0.52	มากที่สุด
4	จุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการ ติดต่อ	4.64	0.52	มากที่สุด
5	การบริการ Book Drop ในการค้นหาหนังสือ	4.55	0.50	มากที่สุด
6	การจัดเรียงหนังสือบนชั้นถูกต้อง ง่ายต่อการค้นหา	4.48	0.58	มาก
7	ความเพียงพอของบุคลากรในการให้บริการ	4.55	0.51	มากที่สุด
8	บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและ มีมนุษยสัมพันธ์	4.51	0.54	มากที่สุด
9	บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.54	0.57	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>		<b>4.55</b>	<b>0.22</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามการบริการยืม-คืน โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ จุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ ( $\bar{X} = 4.64$ ) รองลงมา คือ ความเพียงพอของหนังสือในการให้บริการ, การให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน ถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.57$ ) และความทันสมัยของหนังสือในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.56$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การจัดเรียงหนังสือบนชั้นถูกต้อง ง่ายต่อการค้นหา ( $\bar{X} = 4.48$ )

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและ  
เทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามการบริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

ที่	รายการ	N = 384		ระดับ ความพึงพอใจ
		$\bar{X}$	S.D.	
1	ความเพียงพอของสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ได้แก่ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	4.61	0.53	มากที่สุด
2	ความทันสมัยของสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ได้แก่ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	4.62	0.52	มากที่สุด
3	การให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน ถูกต้องและ รวดเร็ว	4.38	0.66	มาก
4	การจัดเรียงสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องถูกต้อง ง่ายต่อการค้นหา	4.50	0.62	มากที่สุด
5	จุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ	4.44	0.63	มาก
6	บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์	4.47	0.65	มาก
7	บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.59	0.55	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>		<b>4.51</b>	<b>0.32</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามการบริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความทันสมัยของสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ได้แก่ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ( $\bar{X} = 4.62$ ) รองลงมา คือ ความเพียงพอของสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ได้แก่ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ฯลฯ, บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.61$ ) และบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.59$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน ถูกต้องและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.38$ )

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ที่	รายการ	N = 384		ระดับความพึงพอใจ
		$\bar{X}$	S.D.	
1	การให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน ถูกต้องและรวดเร็ว	4.57	0.58	มากที่สุด
2	จุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ	4.47	0.62	มาก
3	บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์	4.57	0.57	มากที่สุด
4	บุคลากรสามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาตรงกับความต้องการ	4.56	0.58	มากที่สุด
5	บุคลากรสามารถช่วยเหลือค้นคว้าอย่างมีประสิทธิภาพ	4.48	0.59	มาก
6	บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.53	0.57	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>		<b>4.52</b>	<b>0.29</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามด้านบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน ถูกต้องและรวดเร็ว, บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.57$ ) รองลงมา คือ บุคลากรสามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาตรงกับความต้องการ ( $\bar{X} = 4.56$ ) และบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.53$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ จุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ ( $\bar{X} = 4.46$ )

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามการบริการสื่อทัศนวัสดุ

ที่	รายการ	N = 384		ระดับความพึงพอใจ
		$\bar{X}$	S.D.	
<b>บริการทรัพยากรสื่อทัศนวัสดุ ได้แก่ CD, DVD, CD-ROM ฯลฯ</b>				
1	ความเพียงพอของสื่อทัศนวัสดุ	4.54	0.60	มากที่สุด
2	ความทันสมัยของสื่อทัศนวัสดุ	4.52	0.63	มากที่สุด
3	การให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน ถูกต้องและรวดเร็ว	4.49	0.60	มาก
4	จุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ	4.55	0.61	มากที่สุด
5	บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์	4.52	0.58	มากที่สุด
6	บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.51	0.61	มากที่สุด
<b>รวม</b>		<b>4.52</b>	<b>0.31</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>บริการทรัพยากรสื่อทัศนอุปกรณ์ ได้แก่ กล้องถ่ายภาพนิ่ง, กล้องวิดีโอ ภาพเคลื่อนไหว</b>				
1	ความเพียงพอของสื่อทัศนอุปกรณ์	4.52	0.60	มากที่สุด
2	ความทันสมัยของสื่อทัศนอุปกรณ์	4.64	0.55	มากที่สุด
3	การให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน ถูกต้องและรวดเร็ว	4.52	0.56	มากที่สุด
4	จุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ	4.60	0.57	มากที่สุด
5	บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์	4.56	0.55	มากที่สุด
6	บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.56	0.57	มากที่สุด
<b>รวม</b>		<b>4.56</b>	<b>0.26</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>บริการห้องสื่อทัศนศึกษา ได้แก่ ห้องประชุม, ห้องฉาย, ห้องสตูดิโอ</b>				
1	ความเพียงพอของห้องสื่อทัศนศึกษา	4.48	0.62	มาก
2	ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	0.54	มากที่สุด
3	การให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน ถูกต้องและรวดเร็ว	4.64	0.54	มากที่สุด
4	จุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ	4.53	0.59	มากที่สุด
5	บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์	4.49	0.57	มาก
<b>รวม</b>		<b>4.54</b>	<b>0.29</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>		<b>4.54</b>	<b>0.18</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามการบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ทั้ง 3 ด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริการทรัพยากรโสตทัศนอุปกรณ์ ได้แก่ กล้องถ่ายภาพนิ่ง, กล้องวิดีโอ ภาพเคลื่อนไหว ( $\bar{X} = 4.56$ ) รองลงมา คือ บริการห้องโสตทัศนศึกษา ได้แก่ ห้องประชุม, ห้องฉาย, ห้องสตูดิโอ ( $\bar{X} = 4.54$ ) และบริการทรัพยากรสื่อโสตทัศนวัสดุ ได้แก่ CD, DVD, CD-ROM ฯลฯ ( $\bar{X} = 4.52$ ) สรุปได้ดังนี้

บริการทรัพยากรสื่อโสตทัศนวัสดุ ได้แก่ CD, DVD, CD-ROM ฯลฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ จุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ ( $\bar{X} = 4.55$ ) รองลงมา คือ ความเพียงพอของสื่อโสตทัศนวัสดุ ( $\bar{X} = 4.54$ ) และความทันสมัยของสื่อโสตทัศนวัสดุ, บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.24$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน ถูกต้องและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.49$ )

บริการทรัพยากรโสตทัศนอุปกรณ์ ได้แก่ กล้องถ่ายภาพนิ่ง, กล้องวิดีโอ ภาพเคลื่อนไหว โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความทันสมัยของโสตทัศนอุปกรณ์ ( $\bar{X} = 4.64$ ) รองลงมา คือ จุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ ( $\bar{X} = 4.60$ ) และบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์, บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.56$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความเพียงพอของโสตทัศนอุปกรณ์, การให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน ถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.52$ )

บริการห้องโสตทัศนศึกษา ได้แก่ ห้องประชุม, ห้องฉาย, ห้องสตูดิโอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.54$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน ถูกต้องและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.64$ ) รองลงมา คือ ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.57$ ) และจุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ ( $\bar{X} = 4.53$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความเพียงพอของห้องโสตทัศนศึกษา ( $\bar{X} = 4.48$ )

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามการบริการข้อมูลท้องถิ่น

ที่	รายการ	N = 384		ระดับความพึงพอใจ
		$\bar{X}$	S.D.	
1	จำนวนทรัพยากรท้องถิ่นมีเพียงพอและหลากหลาย	4.46	0.64	มากที่สุด
2	มีฐานข้อมูลท้องถิ่นเพื่อให้บริการ	4.57	0.55	มากที่สุด
3	เนื้อหาของฐานข้อมูลท้องถิ่นมีทันสมัย น่าสนใจ ถูกต้อง ครบถ้วน	4.52	0.60	มากที่สุด
4	ความสะดวกและรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลท้องถิ่น	4.53	0.59	มากที่สุด
5	จุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ	4.52	0.61	มากที่สุด
6	การให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน ถูกต้องและรวดเร็ว	4.48	0.60	มาก
7	บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์	4.52	0.59	มากที่สุด
8	บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.46	0.63	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>		<b>4.50</b>	<b>0.30</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามการบริการข้อมูลท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีฐานข้อมูลท้องถิ่นเพื่อให้บริการ ( $\bar{X} = 4.57$ ) รองลงมา คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลท้องถิ่น ( $\bar{X} = 4.53$ ) และเนื้อหาของฐานข้อมูลท้องถิ่นมีทันสมัย น่าสนใจ ถูกต้อง ครบถ้วน ( $\bar{X} = 4.52$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ จำนวนทรัพยากรท้องถิ่นมีเพียงพอและหลากหลาย, บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.46$ )

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและ  
เทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามการบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์)

ที่	รายการ	N = 384		ระดับ ความพึงพอใจ
		$\bar{X}$	S.D.	
1	ความน่าสนใจของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	4.54	0.60	มากที่สุด
2	ความหลากหลายของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	4.58	0.59	มากที่สุด
3	ความทันสมัยของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	4.55	0.60	มากที่สุด
4	ความเพียงพอของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	4.48	0.61	มาก
5	ความสะดวก และรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูล	4.52	0.60	มากที่สุด
6	ความถูกต้องของข้อมูลในการให้บริการ	4.46	0.60	มาก
7	บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์	4.52	0.60	มากที่สุด
8	บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.56	0.57	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>		<b>4.52</b>	<b>0.26</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามการบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์) โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.52$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความหลากหลายของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{X} = 4.58$ ) รองลงมา คือ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.56$ ) และความทันสมัยของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{X} = 4.55$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความเพียงพอของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{X} = 4.48$ )



ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามการบริการวิชาการและฝึกอบรม

ที่	รายการ	N = 384		ระดับ ความพึงพอใจ
		$\bar{X}$	S.D.	
1	มีการประชาสัมพันธ์ได้อย่างทั่วถึง หลากหลายช่องทาง	4.51	0.57	มากที่สุด
2	การติดต่อและการประสานงานสะดวก รวดเร็ว	4.59	0.54	มากที่สุด
3	เนื้อหาที่ให้บริการวิชาการและฝึกอบรมมีความหลากหลาย	4.61	0.56	มากที่สุด
4	ความพร้อมและความเหมาะสมของสถานที่ในการจัดกิจกรรม	4.60	0.53	มากที่สุด
5	เอกสารและสื่อที่ใช้ประกอบการจัดกิจกรรมมีความเพียงพอ	4.59	0.58	มากที่สุด
6	ความเหมาะสมของช่วงเวลาในการจัดกิจกรรม	4.50	0.60	มากที่สุด
7	บุคลากรมีความรู้และประสบการณ์ในการให้บริการวิชาการและฝึกอบรม	4.50	0.59	มากที่สุด
8	ความเพียงพอของบุคลากรในการให้บริการ	4.30	0.68	มาก
9	บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์	4.39	0.68	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>		<b>4.51</b>	<b>0.24</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามการบริการวิชาการและฝึกอบรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เนื้อหาที่ให้บริการวิชาการและฝึกอบรมมีความหลากหลาย ( $\bar{X} = 4.61$ ) รองลงมา คือ ความพร้อมและความเหมาะสมของสถานที่ในการจัดกิจกรรม ( $\bar{X} = 4.60$ ) และการติดต่อและการประสานงานสะดวก รวดเร็ว, เอกสารและสื่อที่ใช้ประกอบการจัดกิจกรรมมีความเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.59$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความเพียงพอของบุคลากรในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.30$ )

### ตอนที่ 3 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะความพึงพอใจในการปรับปรุงสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 10 ประเด็นและความถี่ของความคิดเห็น ข้อเสนอแนะความพึงพอใจในการปรับปรุงสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่	ประเด็น	ความถี่
1	ควรมีมาตรการในการจัดการควบคุมการใช้เสียง มีการออกกฎระเบียบ และติดตามผล	10
2	ควรจัดพื้นที่ที่สามารถใช้เสียงพูดคุยได้อย่างเป็นสัดส่วน	6
3	ควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่มทั้งอาคารใหม่และอาคารเก่า	5
4	ขอการให้บริการห้องเฉพาะกลุ่ม เพราะสามารถใช้ประโยชน์ได้ดี ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4
5	ผู้ใช้ไม่มีระเบียบวินัย ไม่รักษามารยาทในการใช้ห้องสมุด ทำให้เดือดร้อนผู้ใช้คนอื่นๆ	4
6	ควรจัดกิจกรรมเพื่อเป็นการดึงดูดให้นักศึกษาสนใจการอ่านและการเข้าห้องสมุดเพิ่มขึ้น	4
7	บรรยากาศดี มองเห็นต้นไม้โดยรอบ ทำให้อยากมาห้องสมุดทุกวัน	3
8	ควรเพิ่มประเภทและจำนวนวารสาร/นิตยสารให้มากขึ้น	2
9	ควรมีหนังสือใหม่และหลากหลายเพิ่มเติมอยู่เสมอ	1
10	ควรเพิ่มหนังสือเฉพาะสาขาวิชา	1

## บทที่ 5

### สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ซึ่งในบทนี้ได้นำเสนอรายละเอียดด้านวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

#### วิธีดำเนินการวิจัย

##### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ด้านประชากร  
ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ บุคลากร บุคคลทั่วไป และนักศึกษาที่ใช้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ในปีการศึกษา 2561
2. กลุ่มตัวอย่าง  
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ อาจารย์ บุคลากร บุคคลทั่วไป และนักศึกษาที่ใช้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ในปีการศึกษา 2561 จำนวน 384 คน

##### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแบบ สอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นคำถามปลายเปิด

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือสำหรับใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้และให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. ศึกษาและกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย
3. สร้างแบบสอบถามสำหรับใช้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเกี่ยวกับความพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
4. นำแบบสอบถามฉบับจริงไปใช้จัดเก็บข้อมูล

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลจากประชากรที่เข้าใช้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้การสุ่มโดยบังเอิญ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปตารางประกอบการพรรณนา
2. แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาแปลงค่าคะแนน โดยกำหนดน้ำหนักของคะแนน ดังนี้
 

พอใจมากที่สุด	ให้คะแนน	5
พอใจมาก	ให้คะแนน	4
พอใจปานกลาง	ให้คะแนน	3
พอใจน้อย	ให้คะแนน	2
พอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1
3. แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายตามเกณฑ์ดังนี้ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ และสำนักงาน ก.พ.ร., 2551, หน้า 8)

- |             |             |                |
|-------------|-------------|----------------|
| 4.50 – 5.00 | หมายความว่า | พอใจมากที่สุด  |
| 3.50 – 4.49 | หมายความว่า | พอใจมาก        |
| 2.50 – 3.49 | หมายความว่า | พอใจปานกลาง    |
| 1.50 – 2.49 | หมายความว่า | พอใจน้อย       |
| 1.00 – 1.49 | หมายความว่า | พอใจน้อยที่สุด |

4. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าความถี่ (Frequency)
2. ค่าร้อยละ (Percentage)
3. ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean หรือ  $\bar{X}$ )

#### 4. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D.)

### สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 384 ชุด โดยภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.40 สถานภาพเป็นนักศึกษา ชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 34.60 คณะครุศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 29.10

#### 2. ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริการยืม-คืน รองลงมา คือ บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า, บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน บริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง, บริการวิชาการและฝึกอบรม บริการข้อมูลท้องถิ่น ตามลำดับ สรุปได้ดังนี้

2.1 บริการยืม-คืน โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ จุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ รองลงมา คือ ความเพียงพอของหนังสือในการให้บริการ, การให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน ถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และความทันสมัยของหนังสือในการให้บริการ

2.2 บริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความทันสมัยของสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ได้แก่ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ฯลฯ รองลงมา คือ ความเพียงพอของสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ได้แก่ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ฯลฯ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ

2.3 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน ถูกต้องและรวดเร็ว, บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมา คือ บุคลากรสามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาตรงกับความต้องการ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ

2.4 บริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ทั้ง 3 ด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บริการทรัพยากรโสตทัศนอุปกรณ์ ได้แก่ กล้องถ่ายภาพนิ่ง, กล้องวิดีโอ ภาพเคลื่อนไหว รองลงมา คือ บริการห้องโสตทัศนศึกษา ได้แก่ ห้องประชุม, ห้องฉาย, ห้องสตูดิโอ และบริการทรัพยากรสื่อโสตทัศนวัสดุ ได้แก่ CD, DVD, CD-ROM ฯลฯ สรุปได้ดังนี้

2.4.1 บริการทรัพยากรสื่อโสตทัศนวัสดุ ได้แก่ CD, DVD, CD-ROM ฯลฯ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ จุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ รองลงมา คือ ความเพียงพอของสื่อโสตทัศนวัสดุ และความทันสมัยของสื่อโสตทัศนวัสดุ, บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

2.4.2 บริการทรัพยากรโสตทัศนอุปกรณ์ ได้แก่ กล้องถ่ายภาพนิ่ง, กล้องวิดีโอ ภาพเคลื่อนไหว โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความทันสมัยของโสตทัศนอุปกรณ์ รองลงมา คือ จุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ และบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์, บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

2.4.3 บริการห้องโสตทัศนศึกษา ได้แก่ ห้องประชุม, ห้องฉาย, ห้องสตูดิโอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน ถูกต้องและรวดเร็ว รองลงมา คือ ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และจุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ

2.5 บริการข้อมูลท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีฐานข้อมูลท้องถิ่นเพื่อให้บริการ รองลงมา คือ ความสะดวกและรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลท้องถิ่น และเนื้อหาของฐานข้อมูลท้องถิ่นมีทันสมัย น่าสนใจ ถูกต้องครบถ้วน

2.6 บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์) โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความหลากหลายของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ รองลงมา คือ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และความทันสมัยของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

2.7 บริการวิชาการและฝึกอบรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เนื้อหาที่ให้บริการวิชาการและฝึกอบรมมีความหลากหลาย รองลงมา คือ ความพร้อมและความเหมาะสมของสถานที่ในการจัดกิจกรรม และการติดต่อและการประสานงานสะดวก รวดเร็ว, เอกสารและสื่อที่ใช้ประกอบการจัดกิจกรรมมีความเพียงพอ

## อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีประเด็นที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า การยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศมีจุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ มีความเพียงพอของหนังสือในการให้บริการ การให้บริการเป็นไปตาม

ระเบียบ ขั้นตอน ถูกต้องและรวดเร็ว และความทันสมัยของหนังสือในการให้บริการ รวมทั้งสำนักวิทยบริการได้มีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นมาตรฐานสอดคล้องกับสาขาวิชาต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน จัดหาทรัพยากรตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีแบบสำรวจความต้องการทรัพยากรสารสนเทศไปยังคณะ ศูนย์/สำนักต่างๆ มีการสำรวจทรัพยากรอย่างต่อเนื่องทุกปี ทำให้มีทรัพยากรใหม่ ทันสมัย และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และมีการติดตามความเคลื่อนไหวของทรัพยากรสารสนเทศที่ออกใหม่ ความทันสมัยของหนังสือที่ให้บริการ ความพอเพียง และเหมาะสมตามหลักสูตรที่เปิดสอน สอดคล้องกับวาทณี ฐานวงค์สานติ (2543, หน้า 145) กล่าวว่า การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพ มีจำนวนเพียงพอและจัดเก็บเป็นระบบถูกต้อง รวมทั้งจุดให้บริการเยี่ยม-ค้ำยังอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ อีกทั้งบุคลากรผู้ให้บริการก็มีความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ กระจ่หรือร้อนในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ดังที่ สมิต สัชฌุกร (2545, หน้า 23) กล่าวว่า คุณสมบัติของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี ต้องมีความรู้ในงานบริการและมีจิตร์กงานบริการ มีความรับผิดชอบต่อนตนเอง ต่อผู้ให้บริการและต่องานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งมีทัศนคติ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รอบคอบ สามารถวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาได้ดี

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด โดยเฉพาะความทันสมัยของสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ได้แก่ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ สอดคล้องกับผลการวิจัยของประไพพรรณ จารุทวี (2545) การใช้บริการหอสมุดปรีดี พนมยงค์ ของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นในระดับมาก วารสารส่วนใหญ่อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ หนังสือพิมพ์ที่ห้องสมุดบอกรับมีจำนวนชื่อเพียงพอกับความต้องการ ทั้งนี้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้บอกรับสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องที่หลากหลาย เพื่อให้เกิดความเพียงพอและเกิดประโยชน์ของผู้ใช้บริการสูงสุด โดยการจัดหาทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และฐานข้อมูลวารสาร เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องได้สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง อีกทั้งการจัดระบบชั้นสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงภูมิทัศน์ให้ทันสมัย น่าอ่านมากขึ้น โดยการปรับเปลี่ยนมุมวารสารต่างๆ ให้ดูเป็นระเบียบเรียบร้อยยิ่งขึ้น แต่ก็ยังสอดคล้องตรงตามหมวดหมู่และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการด้วย ทั้งนี้เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริการทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดด้วย

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน ถูกต้องและรวดเร็ว บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ บุคลากรสามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาตรงกับความต้องการ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และจุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ ดังที่Bartle (1999, pp. 395-401) กล่าว ว่าจุดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นสิ่งสำคัญที่ควรพิจารณาจะต้องตั้งอยู่ในที่ผู้ใช้บริการเห็นได้ชัดเจน ใกล้ทางผ่านเข้าออกหลักของห้องสมุด ช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใช้ได้สะดวกและจะต้องมีบรรณารักษ์ให้บริการอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้จัดบุคลากรผู้ให้บริการคอยให้คำแนะนำการใช้ทรัพยากร แนะนำแหล่งสารสนเทศ ซึ่งเป็นการบริการที่ต้องมีความเป็นมืออาชีพ เพราะรูปแบบสารสนเทศในปัจจุบันได้

เปลี่ยนไปตามความต้องการของผู้ใช้ ผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาได้ทันที พุดคุยด้วยวาจาสุภาพ และให้เกียรติผู้ใช้ทุกครั้งที่มาติดต่อขอใช้บริการ โดยได้วางนโยบายไว้อย่างเคร่งครัดในด้านการให้บริการที่ต้องทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ทำให้บุคลากรทุกคนตระหนักและปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ และพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเต็มที่ และมีมาตรฐานการให้บริการอย่างเดียวกัน

4. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการสื่อโซเชียลมีเดีย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ได้แก่ จุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ ความเพียงพอของสื่อโซเชียลมีเดีย และความทันสมัยของสื่อโซเชียลมีเดีย บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ ดังที่พัฒนา จัตวานิล (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อโซเชียลมีเดียของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า มีความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อโซเชียลมีเดีย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ บริเวณที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะสมในการให้บริการ และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตมีความทันสมัย สามารถตรวจสอบสื่อโซเชียลมีเดียที่ต้องการได้จากเครื่องมือช่วยค้นคือ โอแพก มีการนำสื่อโซเชียลมีเดียใหม่ๆ มาจัดแสดงบนชั้นให้ผู้ใช้งานเห็นโดยสะดวก เพื่อช่วยตัดสินใจในการใช้ มุมสื่อโซเชียลมีเดีย ก้าวพร้อมใช้งาน บริเวณที่ให้ยืม-คืนสื่อโซเชียลมีเดียมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม เป็นสัดส่วนเหมาะสมในการให้บริการ มีการจัดเตรียมความพร้อมเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับค้นอินเทอร์เน็ต สื่อโซเชียลมีเดียให้บริการมีเนื้อหาเชิงวิชาการตรงตามความต้องการ สื่อโซเชียลมีเดียให้บริการมีเนื้อหาเชิงบันเทิงมีปริมาณมากพอ วิธีค้นสื่อโซเชียลมีเดียจากฐานข้อมูลโดยใช้โอแพก ใช้งาน สะดวก รวดเร็ว และระเบียบการให้บริการ ห้องชมภาพยนตร์มีความเหมาะสม รวมทั้งบุคลากรมีอัธยาศัยที่ดีต่อผู้ใช้บริการ มีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถตรวจสอบสื่อโซเชียลมีเดียที่ต้องการได้ ให้บริการทุกคนเท่าเทียมกันไม่มีเลือกปฏิบัติ และบริการรวดเร็ว ทั้งนี้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้พัฒนาปรับปรุงจุดให้บริการสื่อโซเชียลมีเดียให้เกิดความเด่นชัด ทันสมัยและน่าสนใจมากขึ้น รวมทั้งการจัดหาเครื่องมือเทคโนโลยีที่ทันสมัยและโทรคมนาคมที่จำเป็นเนื่องจากความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีกับงานห้องสมุด ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศอย่างรวดเร็ว ครบถ้วน และสนองความต้องการได้มากยิ่งขึ้น

5. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการข้อมูลท้องถิ่น ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีฐานข้อมูลท้องถิ่นเพื่อให้บริการ ความสะดวกและรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลท้องถิ่น เนื้อหาของฐานข้อมูลท้องถิ่นมีทันสมัย น่าสนใจ ถูกต้อง ครบถ้วน ทั้งนี้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้ทำการสำรวจ และจัดหาข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ศึกษาข้อมูลจากปราชญ์ท้องถิ่น หรือประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายมากขึ้น รวมทั้งการพัฒนาฐานข้อมูลท้องถิ่นขึ้น โดยรวบรวมสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดกำแพงเพชรและจังหวัดตาก โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อรวบรวมสารสนเทศท้องถิ่นของจังหวัดกำแพงเพชร และตาก เพื่ออนุรักษ์และเผยแพร่สารสนเทศท้องถิ่นให้แพร่หลาย และเป็นการทำนุบำรุงและธำรงไว้ซึ่งเอกลักษณ์ของท้องถิ่น เพื่อเป็นแหล่งสารสนเทศท้องถิ่น ประกอบการศึกษาค้นคว้า และวิจัย และเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการนำภูมิปัญญาท้องถิ่น



ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องสมจิต พรหมเทพ (2543) กล่าวถึงภูมิปัญญาท้องถิ่นมีความสำคัญต่อชาวบ้าน ครอบครัว ชุมชน และสังคม ดังนี้คือ 1) เป็นมรดกทางวัฒนธรรมที่สืบทอดกันมาแต่อดีตอันยาวนาน จนกลายเป็นวิถีชีวิตประจำวันของตนเองและชุมชน 2) เป็นมรดกทางสังคมที่ได้จากการเรียนรู้ โดยผ่านกระบวนการขัดเกลาของกลุ่มคน ประพฤติปฏิบัติอย่างมองเห็นแนวทางที่ดีและอย่างมีความเชื่อสืบทอดกันมา 3) เป็นทรัพย์สินทางปัญญาที่มีคุณค่า 4) เป็นข้อมูลพื้นฐานของการดำรงชีวิตและการพัฒนาอย่างยั่งยืนจากอดีตจนถึงปัจจุบัน 5) เป็นแนวทางนำไปสู่การปรับตัวของชุมชน ช่วยพัฒนาเศรษฐกิจแบบพึ่งตนเองของชุมชน และ 6) ช่วยเพิ่มความสมดุระหว่างธรรมชาติสิ่งแวดล้อมกับประชาชน

6. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความหลากหลายของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ความทันสมัยของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้จัดให้มีการอบรมให้ความรู้ด้านการใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แก่บุคลากรในหน่วยงาน เพื่อบุคลากรทุกคนสามารถให้บริการและให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการได้ ดังที่ Dechacoop (2003, pp. 22-25) ได้กล่าวว่าการบริการนั้นต้องคำนึงถึงหลักความพึงพอใจของผู้รับบริการ การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการเป็นสำคัญ โดยผู้ให้บริการต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่ จะต้องพยายามทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการย่อมมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการ และคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการสามารถรู้เท่าทัน หรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและแสดงพฤติกรรมที่ตอบสนองการบริการได้ตรงกัน ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักคาดหวังอย่างใดอย่างหนึ่งจากการได้รับบริการ

7. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการวิชาการและฝึกอบรม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ได้แก่ เนื้อหาที่ให้บริการ วิชาการและฝึกอบรมมีความหลากหลาย ความพร้อม ความเหมาะสมของสถานที่ในการจัดกิจกรรม การติดต่อ การประสานงานสะดวก รวดเร็ว เอกสารและสื่อที่ใช้ประกอบการจัดกิจกรรมมีความเพียงพอ ทั้งนี้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีการวางแผนการดำเนินงานหรือการจัดกิจกรรมโดยศึกษาข้อมูลหรือช่วงเวลาที่เหมาะสม ซึ่งสามารถจัดกิจกรรมให้กับกลุ่มเป้าหมายหรือผู้รับบริการได้จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งกิจกรรมที่ให้บริการแก่ชุมชน สอดคล้องกับภารกิจของมหาวิทยาลัย ดังที่ว่าบริการวิชาการแก่สังคมเป็นภารกิจหลักประการหนึ่งของมหาวิทยาลัย พึงมีระบบและกลไกในการบริการทางวิชาการแก่สังคมที่เป็นรูปธรรม กำหนดเป้าหมายในการให้บริการวิชาการที่ชัดเจน เพื่อเป็นกรอบในการจัดทำแผนดำเนินงานในการให้บริการวิชาการแก่สังคม มีคณะกรรมการติดตาม กำกับ สนับสนุน การปฏิบัติงานตามภารกิจด้านบริการทางวิชาการแก่สังคมของสถาบันให้สอดคล้องกับเป้าหมายของสถาบัน เพื่อบริการวิชาการโดยเน้นการใช้ปัญญาารวมหมู่ เพื่อพัฒนาความเข้มแข็งของชุมชน

จะเห็นได้ว่าการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่างๆ ยังคงเป็นส่วนสำคัญและอยู่ในความต้องการผู้ใช้บริการ ถึงแม้ว่าผลการวิจัยได้แสดงให้เห็นถึงคุณภาพใน

การให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งในภาพรวมและในงานด้านต่างๆ อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ซึ่งผู้ให้บริการก็ยังคงต้องการบริการบางอย่างเพิ่มเติมเพื่อให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. การให้บริการพื้นฐานที่ครอบคลุมกับการติดตั้งโปรแกรมพื้นฐาน อุปกรณ์ต่อพ่วงที่จำเป็นต้องใช้ เช่น printer, CD/DVD Drive หูฟัง ให้เพียงพอต่อการใช้งาน เพราะถือเป็นการให้บริการสารสนเทศและอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย
2. ควรมีการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ เพื่อจะได้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายโดยตรง มีการประชาสัมพันธ์หรือจัดกิจกรรมเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือเทคโนโลยีด้านการสื่อสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความรู้และความเข้าใจในประเด็นต่างๆ เพื่อเป็นประโยชน์และมีความสำคัญต่อการพัฒนาเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ
3. เพิ่มความรู้ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรในการให้บริการเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอ

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดในระบบอิเล็กทรอนิกส์
2. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้หรือไม่ใช้บริการของห้องสมุด
3. ศึกษาแนวโน้มของงานบริการของห้องสมุดในอนาคต

## บรรณานุกรม

- กฤษณพงศ์ สุขสมบุรณ์ และคณะ. (2559). ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- กุลธิดา ท้วมสุข และคนอื่นๆ. (2548). บทบาทของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียน. วารสารห้องสมุด, 49(4), 16-34.
- กุหลาบ ปั่นลายนาถ. (2542). การปฏิบัติงานในห้องสมุดโรงเรียน. กรุงเทพฯ: สุริยวิสาสน์.
- คำนวน ประสมผล. (2547). สร้างวัฒนธรรมการบริการ. กรุงเทพฯ: นำอักษรการพิมพ์.
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์ และคนอื่นๆ. (2542). จิตวิทยาการบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2555). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. (2544). คุณภาพบริการ. วารสารวิทยาการจัดการ. 58-66.
- พัฒนา จัตวานิล. (2554). ความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสตัทส์ทศวรรษของผู้ใช้บริการใน สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. (2547). คู่มือปฏิบัติวิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า. กรุงเทพฯ: ธรรมมกลจำกัด.
- พิมพ์ชนก ศันสนีย์. (2540). ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค ในจังหวัดเชียงใหม่. ปรินญาณิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2549). การประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2547). เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. (2552). คู่มือนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร 2552. กำแพงเพชร: มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- วีระพงษ์ เถลิมาจิริรัตน์. (2542). คุณภาพในงานบริการ 1. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีระวัฒน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: เอช.เอ็น.กรุ๊ป.
- สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. (2548). การพัฒนาคุณภาพบริการประชาชน. นนทบุรี: สถาบันข้าราชการพลเรือน.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2544). ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า. กรุงเทพฯ: ซีระป้อมวรรณกรรม.
- สมิต สัจฉกร. (2545). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เดือนตุลา.

- สุจิน บุตรดีสุวรรณ. (2550). การรู้สารสนเทศ (Information Literacy) สำหรับนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา. *วารสารห้องสมุด*, 5(12), 73-80.
- แสงดาว เข็มโคตร และกุลยา สุขพงษ์ไทย. (2552). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2548). *คู่มือแนวทางการดำเนินการในการบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน*. กรุงเทพฯ: สุขุมวิทมีเดีย มาร์เก็ตติ้ง.
- สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2551). *รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพฯ: อุดลพัฒน์กิจ.
- อมรรัน ศรีโปล์. (2560). *แนวทางการพัฒนาการให้บริการของงานหอสมุดและสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี*. กรุงเทพฯ: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- Bartle, Lisa R. (1999). Designing and active academic reference service point. *Reference & User Services Quarterly*, 38, 395-401.
- Dechacoop, J. (2003). Introduction to service psychology. In *service psychology tutorial documents unit 1-7*. Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University.
- Jiao, Qun G; Onwuegbuzie, Anthony J.and, Daley. Christine E. (1997). **Prevalence and Reason for University Library Usage**. (CD-ROM). Abstract from : Silver Platter File : ERIC Item : ED417735. (December 20).
- Millett, J.D. (1954). **Management in the public service**. New York: McGraw-Hill.
- Navaratman. K.K. (1992). **Meeting the Needs of Overseas Students : Exporting Quality Vocational Education and Training**. (CD-ROM). Abstract from : Silver Platter File : ERIC Item : ED351545. (December 20).

ภาคผนวก

**แบบสอบถาม**  
**เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ**  
**มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร**

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ขอความกรุณาท่านตอบคำถามตามความเป็นจริงจากประสบการณ์ของท่านในการเข้าใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2562 ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่างๆ ต่อไป ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านสละเวลาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

**ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. สถานภาพ
- อาจารย์  บุคลากร
- นักศึกษา
- ปี 1  ปี 2  ปี 3  ปี 4  ปี 5
- กศ.บป.  ปริญญาโท  ปริญญาเอก
- บุคคลภายนอก/ศิษย์เก่า
3. คณะ
- คณะครุศาสตร์  คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- คณะวิทยาการจัดการ  คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม  บัณฑิตศึกษา
- ศูนย์/สำนัก
- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
- สำนักงานอธิการบดี  สำนักส่งเสริมและงานทะเบียน
- สำนักประกันคุณภาพการศึกษา  สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้
- สถาบันวิจัยและพัฒนา

**ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ**

**คำชี้แจง** กรุณาตอบทุกข้อ โดยพิจารณาแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง  หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งตัวเลขต่างๆ มีความหมาย ดังนี้

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>บริการยืม - คืน</b>					
1) ความเพียงพอของหนังสือในการให้บริการ					
2) ความทันสมัยของหนังสือในการให้บริการ					
3) การให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน ถูกต้องและรวดเร็ว					
4) จุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ					
5) การบริการ Book Drop ในการค้นหาหนังสือ					
6) การจัดเรียงหนังสือบนชั้นถูกต้อง ง่ายต่อการค้นหา					
7) ความเพียงพอของบุคลากรในการให้บริการ					
8) บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์					
9) บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>บริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง</b>					
1) ความเพียงพอของสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ได้แก่ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
2) ความทันสมัยของสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ได้แก่ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
3) การให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน ถูกต้องและรวดเร็ว					
4) การจัดเรียงสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องถูกต้อง ง่ายต่อการค้นหา					
5) จุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ					
6) บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์					
7) บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ					
<b>บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า</b>					
1) การให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน ถูกต้องและรวดเร็ว					
2) จุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ					
3) บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์					
4) บุคลากรสามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาตรงกับความต้องการ					
5) บุคลากรสามารถช่วยเหลือค้นคว้าอย่างมีประสิทธิภาพ					
6) บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ					
<b>บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ</b>					
<b>1) บริการทรัพยากรสื่อโสตทัศนวัสดุ</b>					
1.1) ความเพียงพอของสื่อโสตทัศนวัสดุ					
1.2) ความทันสมัยของสื่อโสตทัศนวัสดุ					
1.3) การให้บริการเป็นไปตามระเบียบขั้นตอน ถูกต้องและรวดเร็ว					
1.4) จุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ					
1.5) บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์					
1.6) บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ					
<b>2) บริการทรัพยากรโสตทัศนอุปกรณ์</b>					
2.1) ความเพียงพอของโสตทัศนอุปกรณ์					
2.2) ความทันสมัยของโสตทัศนอุปกรณ์					
2.3) การให้บริการเป็นไปตามระเบียบขั้นตอน ถูกต้องและรวดเร็ว					
2.4) จุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ					
2.5) บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์					
2.6) บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ					
<b>3) บริการห้องโสตทัศนศึกษา</b>					
3.1) ความเพียงพอของห้องโสตทัศนศึกษา					
3.2) ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.3) การให้บริการเป็นไปตามระเบียบขั้นตอน ถูกต้องและรวดเร็ว					
3.4) จุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ					
3.5) บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์					
<b>บริการข้อมูลท้องถิ่น</b>					
1) จำนวนทรัพยากรท้องถิ่นมีเพียงพอและหลากหลาย					
2) มีฐานข้อมูลท้องถิ่นเพื่อให้บริการ					
3) เนื้อหาฐานข้อมูลท้องถิ่นมีทันสมัย น่าสนใจ ถูกต้อง ครบถ้วน					
4) ความสะดวกและรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูลท้องถิ่น					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5) จุดให้บริการอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ					
6) การให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน ถูกต้องและรวดเร็ว					
7) บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์					
8) บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ					
<b>บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์)</b>					
1) ความน่าสนใจของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์					
2) ความหลากหลายของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์					
3) ความทันสมัยของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์					
4) ความเพียงพอของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์					
5) ความสะดวก และรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูล					
6) ความถูกต้องของข้อมูลในการให้บริการ					
7) บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์					
8) บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ					
<b>บริการวิชาการและฝึกอบรม</b>					
1) มีการประชาสัมพันธ์ได้อย่างทั่วถึง หลากหลายช่องทาง					
2) การติดต่อและการประสานงานสะดวก รวดเร็ว					
3) เนื้อหาที่ให้บริการวิชาการและฝึกอบรมมีความหลากหลาย					
4) ความพร้อมและความเหมาะสมของสถานที่ในการจัดกิจกรรม					
5) เอกสารและสื่อที่ใช้ประกอบการจัดกิจกรรมมีความเพียงพอ					
6) ความเหมาะสมของช่วงเวลาในการจัดกิจกรรม					
7) บุคลากรมีความรู้และประสบการณ์ในการให้บริการวิชาการและฝึกอบรม					
8) ความเพียงพอของบุคลากรในการให้บริการ					
9) บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์					

**ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะความพึงพอใจในการปรับปรุงสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ**

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



## ประวัติผู้วิจัย

- |                                |   |
|--------------------------------|---|
| 1. รศ.อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์    | ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ    |
| 2. นางสาวรุ่งรุจี ศรีตาเดช     | รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ |
| 3. นางกาญจนา จันทร์สิงห์       | ตัวแทนหน่วยบริการข้อมูลท้องถิ่น                   |
| 4. นางสาวดารุณี สายหยุด ฉิมพลี | ตัวแทนหน่วยบริการวิชาการ                          |
| 5. นางสาวสุนิษา ศรีนันทนวล     | ตัวแทนหน่วยบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า        |
| 6. นางสาวสรลชญา น้ำเงินสุกณี   | ตัวแทนหน่วยบริการวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง      |
| 7. นางอรวรรณ คชฤทธิ์           | ตัวแทนหน่วยบริการยืม-คืน                          |
| 8. นายภูเบศ ละอินทร์           | ตัวแทนหน่วยบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ                 |
| 9. นายวิจิตร โภคากร            | ตัวแทนหน่วยบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์               |