



การศึกษาการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผู้วิจัย
ปาริชาติ รัตนปกรณ์

กลุ่มงานสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2563



กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่องการศึกษาการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก นางรุ่งเรือง สงเคราะห์ บรรณารักษชำนาญการพิเศษ นายสวัสดิ์ วิชระโกชน นักวิชาการศึกษาชำนาญการพิเศษ และนางชนัญชิตา สุวรรณเลิศ นักวิชาการศึกษาชำนาญการพิเศษ ผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาและการวิจัยที่ให้คำแนะนำ แสดงความคิดเห็น ตรวจสอบ และแก้ไขด้วยดีมาตลอด จนกระทั่งงานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณนางพรพิมล มโนชัย ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ ที่สนับสนุนให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ขอขอบคุณนายอารยะ เสนาคูณ นักวิชาการโสตทัศนศึกษาชำนาญการพิเศษ หัวหน้ากลุ่มงานสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่ให้ข้อเสนอแนะ ปรับปรุงแก้ไขเนื้อหางานวิจัย ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบคุณนางสาวน้ำลिन เทียมแก้ว บรรณารักษชำนาญการ ที่ช่วยกรุณาวิเคราะห์ข้อมูล และขอขอบคุณบุคลากรของสำนักวิทยบริการทุกท่าน ที่ได้ร่วมแรงร่วมใจจนทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถาม และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ ให้ความร่วมมืออย่างดียิ่ง จนกระทั่งงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงสำเร็จด้วยดี ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ปาริชาติ รัตนปกรณ์

ธันวาคม 2563



บทคัดย่อ

ชื่องานวิจัย	การศึกษาการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ชื่อผู้วิจัย	นางปาริชาติ รัตนปกรณ
หน่วยงาน	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ปีที่พิมพ์	2563

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหา และความพึงพอใจ การใช้บริการ ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักเรียน นิสิต และบุคลากร มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563 จำนวน 397 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม มีค่าอำนาจจำแนก เท่ากับ 0.20 - 0.93 และมีความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.81 สถิติที่ใช้คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. สภาพการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park พบว่า ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ใช้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจเพื่อชมสื่อโสตทัศน เช่น ดูหนัง ฟังเพลง เข้าใช้บริการ 2 ครั้งต่อสัปดาห์ ช่วงเวลา 12:00 - 16:00 น. ประเภทของทรัพยากรที่ใช้ คือ ทีวีดี การศึกษาและบันเทิง สิ่งอำนวยความสะดวกนิยมใช้งาน คือ สถานที่ ไฟฟ้า เครื่องปรับอากาศ เครื่องคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายไร้สาย Wi-Fi ทรัพยากรสารสนเทศที่บริการมีความเป็น ปัจจุบันทันสมัย และภาษาที่ใช้ส่วนใหญ่ คือ ภาษาไทย

2. ปัญหาการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park โดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.04$) เมื่อพิจารณารายด้านและรายชื่อที่มีค่าคะแนนสูงสุด พบว่า ปัญหา ด้านทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก คือ มีที่นั่งอ่านจำนวนน้อยไม่เพียงพอ ($\bar{X}=2.66$) ปัญหา ด้านส่งเสริมการบริการ คือ ไม่มีช่องทางรับข้อเสนอแนะ ($\bar{X}=2.45$) ปัญหาด้านข้อกำหนดและระบบ บริการ คือ ช่วงเวลาเปิด-ปิดบริการไม่เหมาะสม ($\bar{X}=2.40$) ปัญหาบุคลากรที่ให้บริการ คือ ไม่มี ความกระตือรือร้น และไม่เต็มใจให้บริการ ($\bar{X}=1.66$) ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.99$) เมื่อพิจารณารายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้บริการด้วย อัจฉริยะโมเดิร์นที่ดี ($\bar{X}=4.46$) รองลงมา คือ มีบริการหลากหลายให้เลือกใช้ตามต้องการ ($\bar{X}=4.43$) และความพึงพอใจที่มีค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ มีช่องทางการรับข้อเสนอแนะอื่น ๆ หลายช่องทาง ($\bar{X}=3.44$)

สรุปโดยรวม มีการจัดสภาพการใช้บริการอย่างเหมาะสม ปัญหาการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับน้อย และมีความพึงพอใจการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นข้อมูล เพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริการต่อไป



สารบัญ

บทที่	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
1 บทนำ	
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
ขอบเขตพื้นที่วิจัย	5
ระยะเวลาการวิจัย	5
ความสำคัญของการวิจัย	5
กรอบแนวคิดของการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแหล่งการเรียนรู้	8
ความหมายของแหล่งเรียนรู้	8
ความสำคัญของแหล่งเรียนรู้	9
แนวคิดเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศสื่อโสตทัศน	10
ความหมายทรัพยากรสารสนเทศ	10
ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ	10
ประโยชน์ของทรัพยากรสารสนเทศ	12
การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ	13
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	14
ความหมายของการบริการ	14
หลักการสำคัญในการให้บริการ	15
คุณภาพการบริการ	16
จรรยาบรรณของผู้ให้บริการที่ดี	17



บทที่	หน้า
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	19
ความหมายของความพึงพอใจ	19
ลักษณะความพึงพอใจ	20
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ	21
แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ	21
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	22
การวัดความพึงพอใจ	23
ข้อมูลทั่วไปของสำนักวิทยบริการ	24
ความเป็นมา	24
นโยบาย/เป้าหมายการพัฒนาสำนักวิทยบริการ	26
โครงสร้างการบริหาร	32
การจัดบริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	44
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	45
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล	47
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	48
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	51
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
ความมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย	64
สรุปผลการวิจัย	64



บทที่	หน้า
อภิปรายผล	67
ข้อเสนอแนะ	71
 บรรณานุกรม	 73
 ภาคผนวก	 78
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	79
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญ	85
ภาคผนวก ค หนังสือตอบรับการผลงานทางวิชาการ	90
 ประวัติย่อของผู้วิจัย	 95



บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	52
2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	52
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	52
4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	53
5	วัตถุประสงค์ในการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park	53
6	ความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park	54
7	ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park	54
8	ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park	55
9	สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park	55
10	ภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้จากศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park	56
11	ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศบริการที่ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park	56
12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park	57
13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้บริการ ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park	60



บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

- | | | |
|---|--|----|
| 1 | โครงสร้างการบริหารสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม | 32 |
| 2 | โครงสร้างการบริหารกลุ่มงานสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ | 33 |



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ได้มีการนำเอาสื่อสังคมออนไลน์ มาประยุกต์ใช้เพื่องานด้านการศึกษาทุกระดับอย่างแพร่หลาย เพื่ออำนวยความสะดวก แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร สร้างสังคมให้เกิดการเรียนรู้ได้ตลอดเวลา โดยไม่จำกัดในเรื่องเวลาและสถานที่ (วารสาร ดำจับ, 2562) ส่งผลต่อผู้เรียนในยุคศตวรรษที่ 21 เป็นผู้เรียนยุค Gen Net หรือผู้เรียนยุค Tweenies ต้องมีคุณสมบัติที่แตกต่างจากผู้เรียนในยุคที่ผ่านมา ที่เกิดมาพร้อมกับยุคที่มีเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีการสื่อสาร เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน (สุทธิวรรณ ตันตริจนาวงศ์, 2560) ทำให้เกิดความท้าทายในการพัฒนานักศึกษา ที่เน้นทั้งทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 และคุณลักษณะที่สำคัญสำหรับอนาคตการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ฉบับ พ.ศ. 2557 ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็น และสำคัญสำหรับนักศึกษาในยุคนี้ประกอบด้วย 1) ทักษะด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม 2) ทักษะ สารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี 3) ทักษะชีวิตและอาชีพ (เบญจวรรณ ถนอมชยธวัช, 2559) ดังนั้น ในการจัดการศึกษาจึงต้องเน้นให้การเรียนรู้จากการปฏิบัติและแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง โดยอาศัยทักษะการคิดอย่างมีขั้นตอน ร่วมกับการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและได้รับองค์ความรู้ ตามจุดมุ่งหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เน้นการจัดกิจกรรม การจัดการเรียนรู้ ซึ่งเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ (Learner Center) ฉบับแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545 มาตรา 25 รัฐต้องส่งเสริมการดำเนินงานและการจัดตั้งแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบ (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542) โดยมีเป้าหมายการพัฒนาผู้เรียนให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพ ด้วยกระบวนการเรียนรู้ เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคม โดยถ่ายทอดความรู้ การฝึก การอบรม การสืบสานทางวัฒนธรรม การสร้างสรรค์จรรโลง ความก้าวหน้าทางวิชาการ การสร้างองค์ความรู้อันเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อม สังคมการเรียนรู้และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคล เรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2553) การเรียนรู้ตลอดชีวิตจะมีผลกระทบอย่างมากในศตวรรษนี้ เนื่องจากความเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดของสังคมก่อให้เกิดรูปแบบใหม่ ๆ ในวิถีชีวิตการทำงานและการปรับตัวในสถานการณ์ใหม่ ๆ การเรียนรู้ตลอดชีวิตจะเกี่ยวข้องกับทุกสาขาอาชีพและชนทุกวัย การศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องปรับโครงสร้างพื้นฐานการเรียนรู้ให้ครอบคลุมโครงสร้างเชิงเนื้อหาและโครงสร้างทางกายภาพให้สอดคล้อง เช่น



สังคมสารสนเทศ สังคมฐานความรู้ ระบบการเรียนรู้ตลอดชีวิต และสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิสัมพันธ์ และการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ โดยให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริงหลากหลายรูปแบบ จัดทรัพยากรการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ และมีการประเมินคุณภาพอย่างสม่ำเสมอจกเป็นกลไกที่ช่วยยกระดับกำลังคนของประเทศได้ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ, 2550)

มหาวิทยาลัยมหาสารคามเป็นสถาบันการศึกษาที่เปิดทำการเรียน การสอน หลายสาขาวิชามุ่งพัฒนาและผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพเพื่อรับใช้สังคม และตระหนักเห็นความจำเป็นที่ต้องเตรียมการสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาและพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พุทธศักราช 2537 มาตรา 5 มหาวิทยาลัยมหาสารคามเป็นสถานศึกษาและวิจัย มีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน ทำการวิจัย ให้บริการวิชาการแก่สังคมและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พ.ศ.2537, 2537) และตามปณิธานของมหาวิทยาลัย เป็นสถาบันที่มุ่งมั่นในการส่งเสริม แสวงหาความเป็นเลิศทางวิชาการ โดยศึกษาภูมิปัญญาท้องถิ่นผสมผสานกับวิทยาการที่เป็นสากลให้เกิดความองงามทางสติปัญญาสามารถพัฒนาตนเองให้เพียบพร้อมด้วยวิชาการ จริยธรรม และคุณธรรม นอกจากนี้มหาวิทยาลัยได้กำหนดอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัยมหาสารคามขึ้น โดยกำหนดอัตลักษณ์ คือ “นิสิตกับการช่วยเหลือสังคมและชุมชน” ส่วนเอกลักษณ์ คือ “การเป็นที่พึ่งของสังคมและชุมชน” (กองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2562) ห้องสมุดถือเป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่สำคัญต่อการเรียนการสอน ทำหน้าที่เก็บรวบรวม จัดระบบ เพื่อให้บริการข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ตลอดจนเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีทางการสื่อสาร อีกทั้งยังมีเครื่องมือในการค้นหาและดำเนินการให้บริการสื่อต่าง ๆ แก่ผู้ใช้บริการ (สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษาการจัดการทรัพยากรห้องสมุด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2558) มหาวิทยาลัยจึงกำหนดให้ห้องสมุดหรือสำนักวิทยบริการ ปรากฏในโครงสร้างการบริหารราชการของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งมีฐานะเทียบเท่าคณะ เพื่อแหล่งบริการทรัพยากรการเรียนรู้ในสาขาวิชาที่เปิดการเรียนการสอน แก่นิสิตและบุคลากร รวมถึงประชาชน

ห้องสมุดมหาวิทยาลัย เป็นห้องสมุดในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ที่ทำหน้าที่ จัดหา จัดเก็บ รวบรวม และจัดระบบบริการ รวมทั้งให้บริการทรัพยากรที่สอดคล้องกับหลักสูตร การเรียน การสอนของมหาวิทยาลัย ห้องสมุดเป็นเสมือนชุมชนปัญญาและเป็นหัวใจของการจัดการศึกษา มีหน้าที่ส่งเสริมการเรียน การสอน การวิจัย ทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม และบริการวิชาการแก่สังคม ตลอดจนการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต สำนักวิทยบริการในฐานะ เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัย เป็นแหล่งจัดเก็บให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการเรียนรู้ ในฐานะที่เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ดังนั้น การบริการห้องสมุดจึงนับว่าเป็นหัวใจหลักของห้องสมุด ตามบทบาทที่กำหนดในมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาพุทธศักราช 2544 ที่ต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ควรมีระบบการประเมินคุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา



เพื่อจะได้ทราบทิศทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการห้องสมุดให้ดียิ่งขึ้น (สำนักมาตรฐาน
อุดมศึกษาทบวงมหาวิทยาลัย, 2544)

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในฐานะเป็นแหล่งบริการสารสนเทศที่สำคัญ
ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีการดำเนินงานบริการสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง มีบทบาทสำคัญ
ต่อการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2512 จนถึงปัจจุบัน ทำหน้าที่จัดหา จัดเก็บ
รวบรวม เผยแพร่และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ทั้งประเภทวัสดุตีพิมพ์และวัสดุ
ไม่ตีพิมพ์ สำหรับงานวัสดุไม่ตีพิมพ์มีหน้าที่ จัดเก็บและให้บริการสื่อโสตทัศน์ ต่อมาในปี พ.ศ. 2529
เปลี่ยนชื่อเป็น งานเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนา และปี พ.ศ. 2535 เปลี่ยนชื่อเป็น ฝ่ายเทคโนโลยีเพื่อ
บริการสารสนเทศ ในปี พ.ศ. 2539 เปลี่ยนชื่อเป็นกลุ่มงานเทคโนโลยีเพื่อบริการสารสนเทศ พร้อมกับ
ปรับโครงสร้างการบริหารงานโดยขึ้นตรงกับส่วนวิศวกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ
และในปี พ.ศ. 2541 เปลี่ยนชื่อเป็น “กลุ่มงานสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์” (สำนักวิทยบริการ,
2553) เมื่อปี พ.ศ. 2555 มีการศึกษาวิจัย ออกแบบ ปรับปรุงพื้นที่เพื่อพัฒนาแหล่งเรียนรู้สารสนเทศ
ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ณ อาคารวิทยบริการ B ชั้น 2 ภายใต้ชื่อ ศูนย์การเรียนรู้ Digital
Learning Park มอบหมายให้กลุ่มงานสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักวิทยบริการดำเนินงาน
โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการบริการด้วยนวัตกรรม และเทคโนโลยีที่ทันสมัย พัฒนาให้
เป็นแหล่งบริการสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต สำหรับคนรุ่นใหม่ให้สอดคล้องกับความต้องการ
ตามยุคสมัย และเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558 เป็นต้นมา

ปัจจุบันการดำเนินงานของศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park กลุ่มงานสื่อโสตทัศน์
และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในด้านการบริการนำเอาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และระบบเทคโนโลยีต่าง ๆ
เพื่ออำนวยความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว มีการจัดหา จัดเก็บ บริการทรัพยากรสารสนเทศ
และสิ่งอำนวยความสะดวกหลากหลายตามลักษณะ และความต้องการของผู้ใช้บริการ มีการปรับปรุง
และพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่องตามทิศทาง และนโยบายของสำนักวิทยบริการมาโดยตลอด
โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาวะการเปลี่ยนแปลงที่มีเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเป็นพลัง
ขับเคลื่อนความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ การประเมินผลห้องสมุดและศูนย์
สารสนเทศ มีความสำคัญและจำเป็นต่อการบริหารจัดการ (ชุตินา สัจจามันท์, 2555)
สอดคล้องกับ สุขุมพรม เมืองคุณ (2561) กล่าวถึง การประเมินผลห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ
เป็นกระบวนการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลของการดำเนินงาน เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับ
กับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ว่าได้ผลตามที่กำหนดไว้เพียงใด มีบทบาทความสำคัญในการให้ข้อมูล
ด้านความคืบหน้า ชี้ปัญหา และข้อขัดแย้งด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และผลที่เกิดขึ้นจาก
การดำเนินงาน เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในด้านการบริหารจัดการ สำหรับศูนย์การเรียนรู้ Digital
Learning Park นั้น ได้ดำเนินการศึกษาความพึงพอใจในการบริการและนำผลการศึกษามาปรับปรุง
อย่างต่อเนื่องประจำปี ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้
Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษา
ไปวางแผนและพัฒนาการบริการ ให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด นำไปสู่การปรับปรุง และ
พัฒนาการบริการต่อไป



ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาปัญหาการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากร นิสิต และนักเรียนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2563 จำนวน 45,423 คน ดังนี้

บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 1,287 คน

บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 812 คน (กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2563)

นิสิต จำนวน 41,459 คน (กองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2563)

นักเรียน จำนวน 1,865 คน (โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม (ฝ่ายมัธยม), 2563)

2. กลุ่มตัวอย่าง

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดขึ้นจากจำนวนประชากร มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563 ณ ศูนย์กลาง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ ยาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) เพื่อคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความคาดเคลื่อน เท่ากับ 0.5 และระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 397 คน

3. ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ มีขอบเขตครอบคลุมเนื้อหาต่าง ๆ ดังนี้

3.1 ข้อมูลทั่วไปในการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park

3.2 การใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park ในด้านวัตถุประสงค์

ในการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาเข้าใช้บริการ ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ



3.3 ความพึงพอใจต่อของผู้ใช้บริการ ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านข้อกำหนดและระบบบริการ และด้านส่งเสริมการบริการ

3.4 ปัญหาการใช้บริการ ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านข้อกำหนดและระบบบริการ และด้านส่งเสริมการบริการ

ขอบเขตพื้นที่วิจัย

ขอบเขตพื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park กลุ่มงานสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ระยะเวลาการวิจัย

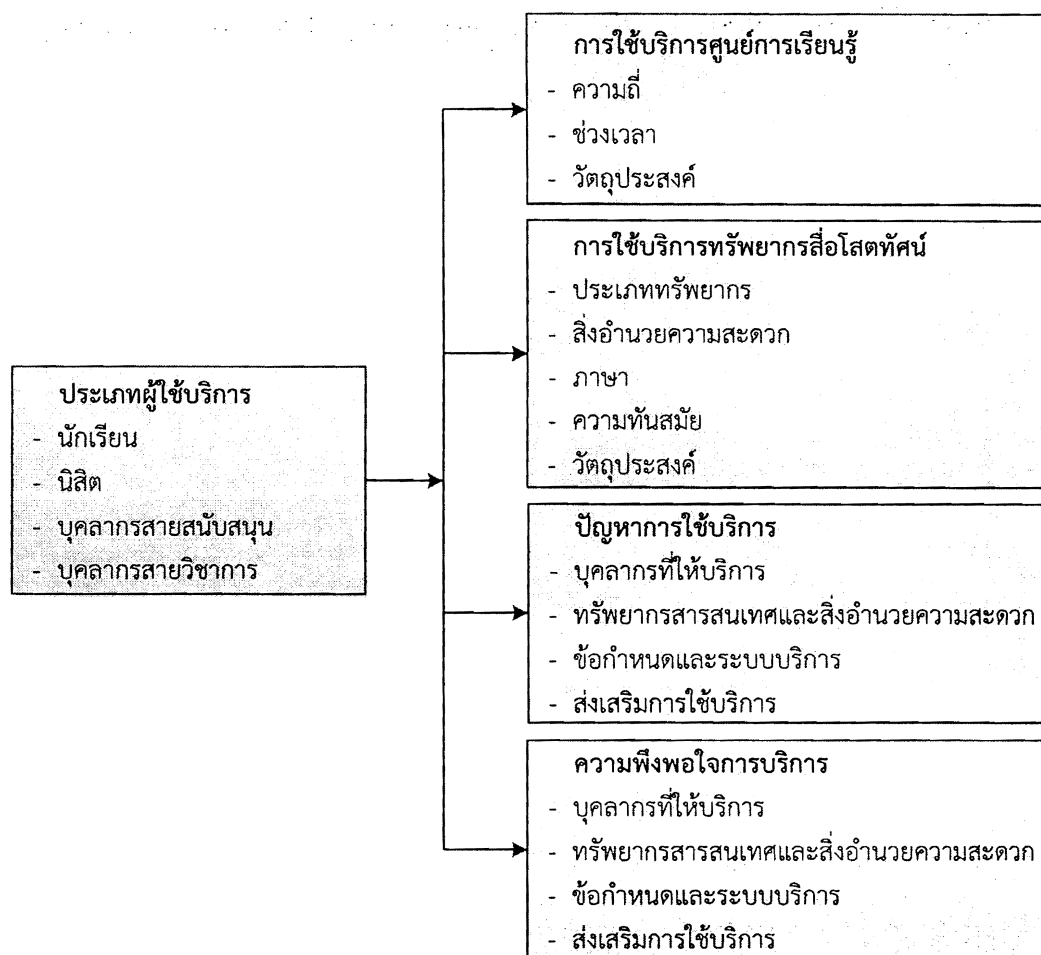
ระยะเวลาในการศึกษาวิจัย ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อทราบข้อมูลการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้เสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนดำเนินงาน พัฒนาการบริการของศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



กรอบแนวคิดของการวิจัย



นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park หมายถึง หน่วยบริการทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทสื่อสารสนเทศและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มงานสื่อสารสนเทศและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2. การใช้บริการ หมายถึง สภาพการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศสื่อสารสนเทศและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park ในด้านการใช้บริการ เช่น ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาเข้าใช้บริการ ความทันสมัยของเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศ ที่ใช้บริการ เป็นต้น



3. การบริการ หมายถึง การจัดและดำเนินงานบริการของศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ ที่จัดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เช่น บริการให้ยืมและรับคืน ทรัพยากรสารสนเทศ บริการสิ่งอำนวยความสะดวก บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ บริการให้คำแนะนำและช่วยค้นคว้า บริการต่ออายุบัตรสมาชิก เป็นต้น

4. ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศน และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่ให้บริการในศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

5. สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง เครื่องมือ อุปกรณ์ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบปรับอากาศ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไฟฟ้า ประปา แสงสว่าง โต๊ะเก้าอี้ วิทยุ โทรทัศน์ น้ำดื่ม และอื่น ๆ รวมถึง พื้นที่หรือส่วนบริการต่าง ๆ ที่ช่วยให้การใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย

6. ความพึงพอใจ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านข้อกำหนดและระบบบริการ และด้านส่งเสริมการบริการ

7. ปัญหาการเข้าใช้บริการ หมายถึง อุปสรรคที่ส่งผลโดยตรง หรือโดยอ้อม ต่อการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านข้อกำหนดและระบบบริการ และด้านส่งเสริมการบริการ

8. ผู้ใช้บริการ หมายถึง นักเรียน นิสิต บุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่เข้าใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแหล่งการเรียนรู้
2. แนวคิดเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศสื่อทัศน
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. ข้อมูลทั่วไปของสำนักวิทยบริการ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแหล่งการเรียนรู้

ความรู้ (Knowledge) เป็นสิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือ ประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงทักษะ และการปฏิบัติ หรือความเข้าใจ หรือสารสนเทศที่ได้รับ มาจากประสบการณ์ หรือสิ่งที่ได้รับจากการได้ยิน การฟัง การคิด การปฏิบัติ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546)

การเรียนรู้ยุคใหม่ เกิดจากการได้จากประสบการณ์ตรง หรือประสบการณ์ทางอ้อม ส่งผลต่อทักษะ ความสามารถ ความเข้าใจ ความคิดเห็น เจตคติ ทศนคติ การคิดและการปฏิบัติ ผ่านสื่อบุคคล หรือสื่อสิ่งพิมพ์ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่อของจริง หรืออื่น ๆ ในการแสวงหา ความรู้ในปัจจุบันมักเรียนรู้จากแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้เฉพาะ จึงมีการพัฒนาแหล่งทรัพยากร การเรียนรู้เฉพาะด้านหลายรูปแบบ หลากหลายเรื่องราว และหลายประเภท เพื่ออำนวยความสะดวก ในการศึกษาเรียนรู้ ทุกรูปแบบที่เป็นของจริง หุ่นจำลอง สื่อดิจิทัลเสมือนจริง ถือเป็นแหล่งชุมชนทรัพย์ ที่สำคัญต่อการพัฒนาผู้เรียนยุคใหม่ สนองให้ผู้สอนผู้เรียนให้เลือกใช้ได้ตามต้องการ

ความหมายของแหล่งเรียนรู้

มีนักการศึกษาได้ให้ความหมายของแหล่งเรียนรู้ไว้ ดังนี้

มานัส ปันหล้า (2553) ได้ให้นิยามของแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ หมายถึง “ศูนย์รวมของวิชาความรู้ที่เป็นทรัพยากรธรรมชาติ บุคคลสิ่งประดิษฐ์ วัตถุ อาคาร สถานที่ ซึ่งมีอยู่ กระจุกกระจาย ทั้งชุมชนเมืองและชุมชนชนบท อันเป็นชุมชนทรัพย์แห่งปัญญาที่แทรกซึมอยู่ในวิถีชีวิต ของมนุษย์ เป็นแหล่งการเรียนรู้ที่ค้นพบได้อย่างไม่รู้จบ”



ความสำคัญของแหล่งเรียนรู้

มีนักการศึกษาได้กล่าวถึงแหล่งการเรียนรู้ หรือแหล่งบริการสารสนเทศ หรือ ศูนย์บริการสารสนเทศ หรือสำนักบริการสารสนเทศ หรือห้องสมุด และอื่น ๆ ซึ่งมีความหมายที่ใกล้เคียงกัน อาจแตกต่างกันที่บทบาท หน้าที่ ภารกิจเฉพาะที่ตามจุดมุ่งหมายของหน่วยบริการ นั้น ๆ

ลิตทิพร สีเซียง (2551) กล่าวถึง ความสำคัญของห้องสมุดเฉพาะมีความสำคัญ ดังนี้

1. เป็นแหล่งสารสนเทศห้องสมุดเฉพาะ เป็นแหล่งสะสมรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณค่า มีประโยชน์ต่อหน่วยงาน เป็นศูนย์กลางของสารสนเทศที่จัดเก็บรวบรวมสารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับหน่วยงานและรวบรวมสารสนเทศที่หน่วยงานผลิตขึ้น ห้องสมุดมีหน้าที่จัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้ามาไว้ให้บริการแก่ผู้ใช้ โดยมีวิธีการจัดเก็บและให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างมีระบบ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ห้องสมุดเป็นสถาบันในสังคมเพียงสถาบันเดียวที่เป็นแหล่งรวบรวมสรรพความรู้ของมนุษยชาติโดยมนุษยชาติเพื่อมนุษยชาติ (พวา พันเมฆา, 2541)
2. ด้านการบริหารงานห้องสมุดเฉพาะ เป็นแหล่งที่ช่วยหรือสนับสนุนการจัดการหรือการดำเนินงานขององค์กร ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากขึ้น เพราะทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด สามารถใช้ในการกำกับติดตามการปฏิบัติงานและการตัดสินใจ เพื่อดูความก้าวหน้าของหน่วยงานขององค์กรในสังกัด
3. การศึกษาและการเรียนรู้ห้องสมุดเฉพาะ มีความสำคัญต่อการศึกษาและการเรียนรู้ เพราะห้องสมุดเฉพาะจะช่วยให้เกิดสังคมแห่งการเรียนรู้ ช่วยสนับสนุนส่งเสริมการศึกษาการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นของคนรุ่นใหม่ เป็นแหล่งความรู้ที่จะช่วยพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กร หรือหน่วยงาน ให้รู้จักวิธีการแสวงหาความรู้และเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างอิสระ ทำให้บุคลากรมีความสามารถในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และนำสารสนเทศไปใช้ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม
4. ด้านการวิจัยห้องสมุดเฉพาะ เป็นแหล่งสนับสนุนให้เกิดการศึกษาค้นคว้า และวิจัยขององค์กร หรือหน่วยงานที่สังกัดซึ่งจะเห็นได้จากสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ได้กำหนดหน้าที่ของห้องสมุดเฉพาะไว้ในมาตราห้องสมุดเฉพาะ พ.ศ. 2543 ว่ามีหน้าที่โดยตรงในการให้บริการวิชาการ เพื่อสนับสนุนส่งเสริมการบริหาร การปฏิบัติงาน การศึกษา การวิจัย และการพัฒนา ทั้งบุคลากรและองค์กรเจ้าสังกัด
5. ด้านการพักผ่อนหย่อนใจห้องสมุดเฉพาะ นอกจากจะมีสารสนเทศเฉพาะด้าน และมีสารสนเทศที่มีเนื้อหาสาระบางส่วน ที่ให้ความเพลิดเพลินสนุกสนาน บางส่วนมีความสวยงามให้คุณค่าทางศิลปะ วัฒนธรรม นอกจากนี้ ห้องสมุดยังช่วยปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน การที่ผู้ใช้บริการเข้าไปใช้ห้องสมุดได้เข้าไปพบเห็นหนังสือ และทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ในห้องสมุด และหยิบอ่านเพื่อค้นคว้า หรือเพื่อความบันเทิงตามความสนใจของตนเอง จะช่วยให้ผู้ใช้มีนิสัยรักการอ่านเพิ่มมากขึ้น



แนวคิดเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศสื่อโสตทัศน

ความหมายทรัพยากรสารสนเทศ มีผู้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

น้ำทิพย์ วิภาวิน (2546) ได้ให้ความหมายทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง สารสนเทศที่มีการบันทึกไว้ในสื่อประเภทต่าง ๆ ที่มีการบันทึกโดยนำเสนอด้วยตัวอักษร ภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว อาจเรียกชื่อว่าเป็น ทรัพยากรห้องสมุด (Library Resource) หรือ วัสดุห้องสมุด (Library Material) และในปัจจุบันลักษณะของทรัพยากรสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงไปตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยี จำแนกได้ 3 ประเภท คือ สื่อตีพิมพ์ สื่อไม่ตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษาการจัดการทรัพยากรห้องสมุด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2558) ได้ให้ความหมายของทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่เป็นเหตุการณ์ ความคิดและประสบการณ์ของมนุษย์ ที่บันทึกด้วยภาษา สัญลักษณ์ ภาพ รหัส และอื่น ๆ

อำไพวรรณ ทับเป็นไทย (2553) ได้ให้ความหมายของทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง สิ่งที่ใช้บันทึกข้อมูลข่าวสารความรู้ความคิดประสบการณ์ที่ได้กลั่นกรอง เรียบเรียง และประมวลไว้ด้วยภาษาสัญลักษณ์รหัสรูปภาพและอื่น ๆ รวมทั้งระบบบันทึกข้อมูลหลายชนิดด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อเผยแพร่ซึ่งทำให้เกิดการเรียนรู้และเกิดปัญญา

จากความหมายของทรัพยากรสารสนเทศข้างต้น สรุปได้ว่า ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง วัสดุทุกรูปแบบที่ให้ความรู้ข้อเท็จจริงไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบสื่อตีพิมพ์ สื่อไม่ตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่มีความสำคัญต่อการศึกษาเรียนรู้จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่จัดให้บริการ เช่น ห้องสมุด ศูนย์บริการสารสนเทศ ศูนย์เอกสาร ศูนย์ข้อมูลเครือข่ายออนไลน์ ฯลฯ ดังนั้น ทรัพยากรสารสนเทศสื่อโสตทัศนจึงมีบทบาทสำคัญยิ่งในการพัฒนาบุคคล สังคมยุคใหม่ ในการส่งเสริมให้บุคลากรแต่ละคนได้รับความรู้สารนิเทศ ข่าวสารต่าง ๆ ตามความต้องการ สะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ

ภาควิชาสารสนเทศบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (2548) ได้จำแนกทรัพยากรสารสนเทศ information resources แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1 วัสดุตีพิมพ์ (Printed Materials) หมายถึง วัสดุสารสนเทศที่นำเสนอเนื้อหาสาระโดยใช้อักษรข้อความรูปภาพลงบนกระดาษโดยไม่ต้องใช้อุปกรณ์ในการอ่าน แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.1 หนังสือ (Books) เป็นสิ่งพิมพ์ที่ถ่ายทอดสาระความรู้ และเรื่องราวต่าง ๆ ผ่านตัวอักษรเป็นหลัก

1.2 สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (Serials) เป็นสิ่งพิมพ์ที่จัดพิมพ์เพื่อเผยแพร่อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้ เช่น รายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน มุ่งเสนอข่าวสารความเคลื่อนไหวตลอดจนความรู้และสาระที่สมัยใหม่ที่ทันสมัย ได้แก่ วารสารนิตยสารหนังสือพิมพ์



สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษาการจัดการทรัพยากรห้องสมุด สำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2558) ได้แบ่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ได้ 3 ประเภท คือ

1. สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นสื่อที่ถ่ายทอด หรือบันทึกข้อมูลสารสนเทศเป็นลายลักษณ์
อักษร คือ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และจุลสาร

2. สื่อโสตทัศน เป็นสื่อที่ถ่ายทอดข้อมูลสารสนเทศด้วยการใช้เครื่องมือ
และอุปกรณ์เฉพาะวัสดุชนิดนั้น ๆ ในการดูหรือฟัง ได้แก่

2.1 ทัศนวัสดุ เป็นสื่อประเภทดู เช่น รูปภาพ แผนที่ แผนภูมิ ลูกโลก

หุ่นจำลอง เป็นต้น

2.2 โสตวัสดุ เป็นสื่อประเภทฟัง เช่น แผ่นเสียง แผ่น CD audio เป็นต้น

2.3 โสตทัศนวัสดุ เป็นสื่อประเภทดูและฟัง เช่น แผ่น VCD DVD ภาพยนตร์
แผ่น CD เพลง เป็นต้น

3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นสื่อที่จัดเก็บในรูปสัญญาณอิเล็กทรอนิกส์ หรือดิจิทัล
ไม่สามารถมองเห็นด้วยตาเปล่า ต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยในการอ่านข้อมูล สื่ออิเล็กทรอนิกส์
มีหลายชนิด ได้แก่ บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน สื่อการเรียนการสอนบนเครือข่าย (E-learning)
หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Book) วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Journal) ฐานข้อมูล
(Database) แผ่น CD ROM แผ่น DVD

อารยะ เสนาคูณ (2545) ได้กล่าวถึงคำที่มีความหมายเทียบเคียงกับทรัพยากร
สารสนเทศ คือ สื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Audio Visual Media and Electronic Media)
หมายถึง ตัวกลางในการถ่ายทอดสารสนเทศ โดยการอาศัยเทคนิค วิธีการต่าง ๆ ด้านเทคโนโลยี
และสื่อสารมาใช้เพื่อลดข้อจำกัดเรื่องของจำนวน ระยะทาง และเวลา เพื่อให้ผู้เรียนได้รับรู้จาก
การสัมผัสโดยตรง หรือโดยทางอ้อม ช่วยให้ผู้เรียนรู้ได้หลายรูปแบบ แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. สื่อวัสดุตีพิมพ์ (Printed Materials) หมายถึง สื่อที่สามารถบันทึกข้อความ
ตัวอักษรรูปภาพ การเขียนด้วยลายมือ หรือเครื่องพิมพ์ทุกรูปแบบลงบนแผ่นบันทึกที่สามารถ
จับต้องได้ เช่น ตัวอักษรเขียนบนกระดาษ หนังสือ สิ่งพิมพ์ วารสาร จุลสาร ภาพพิมพ์

2. สื่อวัสดุไม่ตีพิมพ์ (Non-Print Materials) หรือ สื่อไม่ตีพิมพ์ (Non Print
Media) หรือสื่อโสตทัศนวัสดุ (Audio Visual Materials) หรือ สื่อโสตทัศน (Audio Visual Media)
หมายถึง สื่อที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดเพื่อให้ผู้เรียนได้รับรู้จากการสัมผัส การมองเห็น การได้ยินโดยตรง
หรือ ทางอ้อมแบ่งได้ 3 ประเภท คือ สื่อวัสดุ สื่ออุปกรณ์ และสื่อกิจกรรม นอกจากนี้ ยังมีคำที่นิยมใช้
คือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic media) หมายถึง ตัวกลางที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดสารสนเทศในรูป
อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้เรียนได้รับรู้จากการสัมผัส การมองเห็น การได้ยิน จากการใช้เสียงหรือรูปภาพ
ส่งผ่านเครือข่าย เพื่อลดข้อจำกัดเรื่องระยะทาง และเวลาในการใช้งาน

สรุปได้ว่าทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อไม่ตีพิมพ์ และสื่อ
อิเล็กทรอนิกส์ มีลักษณะการผลิต รูปแบบ และในการใช้ที่แตกต่างกัน ทำหน้าที่เป็นตัวกลาง (Media)
ในการถ่ายทอดสาร หรือความรู้ หรือประสบการณ์ไปยังผู้รับสาร หรือผู้ใช้งาน



ประโยชน์ของทรัพยากรสารสนเทศ

โดยเฉพาะการนำสื่อการสอนหรือสื่อทัศนวัสดุ และอุปกรณ์มาใช้ในการศึกษามีประโยชน์ ทั้งผู้เรียนและผู้สอน ดังนี้

ประโยชน์ต่อผู้สอน

สื่อทัศนวัสดุและอุปกรณ์มีประโยชน์ต่อผู้สอนโดยจะเป็นเครื่องมือสำคัญในการ ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ไปยังผู้เรียนอย่างมีประสิทธิภาพ สุกัญญา คุณนิติ (2550) ดังนี้

1. ช่วยในการเรียนการสอนของผู้เรียนเป็นมาตรฐานผู้เรียนแต่ละคน จะได้ดู ได้ฟังเนื้อหาอย่างเดียวกันและพร้อมๆ กัน การถ่ายทอดความรู้ข้อมูลต่างๆ แต่ละครึ่งโดยผ่าน สื่อทัศนวัสดุและอุปกรณ์ ไม่ว่าผู้สอนจะสอนกลุ่มผู้เรียนก็กลุ่มก็ตาม ผู้เรียนแต่ละกลุ่มจะได้รับความรู้ ตรงกัน และเท่าๆ กัน

2. ช่วยลดเวลาในการสอนของผู้สอนให้น้อยลงได้ เพราะสื่อทัศนวัสดุ และอุปกรณ์สามารถถ่ายทอดความรู้เนื้อหาวิชาต่างๆ ไปยังผู้เรียนในระยะเวลาสั้นๆ และยังช่วยแบ่งเบาภาระของผู้สอน ทั้งนี้เพราะผู้เรียนสามารถศึกษาเนื้อหาจากสื่อทัศนวัสดุได้เอง

3. ทำให้การสอนน่าสนใจใช้เป็นจุดเร้าความสนใจ ข้อมูลที่ชัดเจนต่อเนื้อหา ภาพที่เคลื่อนไหว รวมทั้งระบบทางเทคนิคต่างๆ ของสื่อทัศนวัสดุและอุปกรณ์ สามารถช่วยกระตุ้น ให้ผู้เรียนเกิดความอยากรู้อยากเห็น

ประโยชน์ต่อผู้เรียน

นักการศึกษาและนักวิจัยทั้งหลายได้ทดลองนำสื่อทัศนวัสดุ และอุปกรณ์ ประเภทต่าง ๆ ไปใช้ในกระบวนการเรียนการสอนซึ่งผลการวิจัยมักได้ข้อสรุปที่ชัดเจนตรงกัน โดยเฉพาะคนที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน ดังนี้

1. ช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะช่วยให้ผู้เรียน เกิดความเข้าใจในเนื้อหาบทเรียนที่ย่างยากซับซ้อนได้ง่ายขึ้นในระยะเวลาอันสั้น สามารถช่วยให้เกิด ความคิดรวบยอดในเรื่องนั้นได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว ผู้เรียนจะเกิดทัศนคติที่ดีในสิ่งที่ตนเองกำลัง ศึกษา เพราะการเรียนด้วยสื่อทัศนวัสดุ และอุปกรณ์ทำให้เข้าใจเรื่องราวต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้นส่งผลให้ ผู้เรียนเกิดความรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จ ทำให้มีความพอใจที่จะเรียนมากขึ้น

2. ช่วยให้ผู้เรียนมีพัฒนาการทางความคิดและ การสังเกต เช่น การให้ผู้เรียน ดูภาพเกี่ยวกับภูมิประเทศ และตั้งคำถามให้ผู้เรียนอธิบายว่าเป็นภูมิประเทศแถบใดเป็นฤดูกาล หรือ เวลาอะไร จะเป็นการฝึกให้ผู้เรียนเป็นนักสังเกตและนักคิดที่ดีได้

3. ช่วยกระตุ้นและสร้างความสนใจให้กับผู้เรียน ทำให้เกิดความสนุก และไม่เบื่อหน่ายต่อการเรียน สื่อทัศนวัสดุและอุปกรณ์ที่ให้ความเคลื่อนไหว เช่น ภาพเคลื่อนไหว จะทำให้ผู้เรียนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมที่กำลังดำเนินไป และเหมือนได้เข้าไปร่วม อยู่ในสถานการณ์นั้นจริงๆ ทำให้เกิดประสบการณ์ และความทรงจำไปได้นาน

4. ช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าว ระหว่างบุคคล สื่อทัศนวัสดุสามารถใช้เป็นบทเรียน สำหรับผู้เรียนที่เรียนช้าได้ช่วยเพิ่มทักษะในการอ่าน และเสริมความเข้าใจในความหมายของคำใหม่ ๆ



ได้มากขึ้น ผู้เรียนที่อ่านได้ช้าสามารถอ่านได้ทันคนที่อ่านเร็ว เพราะจะได้ยินเสียง และเห็นภาพประกอบกันไป และสามารถศึกษาด้วยตนเองได้

5. ช่วยสร้างความรู้ที่เป็นรูปธรรมขึ้นในความคิดของผู้เรียน การฟังเพียงอย่างเดียวผู้เรียนต้องใช้จินตนาการเข้าช่วยตนเอง การใช้โฮสต์ทัศนวัสดุและอุปกรณ์เข้าช่วยจะทำให้ผู้เรียนมีความเข้าใจในสิ่งที่เป็นนามธรรมเกิดเป็นรูปธรรมดียิ่งขึ้น

การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

การใช้ทรัพยากรสารสนเทศเป็นผลสืบเนื่องมาจากที่บุคคลมีความต้องการมีการแสวงหาสารสนเทศที่มีการนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์โดยสามารถแยกวัตถุประสงค์ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้ ดังนี้

1. เพื่อสนองความต้องการส่วนบุคคล
2. เพื่อการศึกษาเรียนรู้
3. เพื่อการประกอบอาชีพการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมาย
4. เพื่อการถ่ายทอดสารสนเทศไปยังผู้อื่น

นพลักษณ์ ทองศาสตรา (2545) กล่าวว่า ความต้องการของแต่ละบุคคลและกลุ่มบุคคลทำให้เกิดการใช้สารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้ ดังนี้

1. ต้องการทรัพยากรสารสนเทศเรื่องใดเรื่องหนึ่งซึ่งเป็นความสนใจโดยเฉพาะ
2. ต้องการทราบแหล่งสารสนเทศทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ
3. ต้องการเข้าถึงเนื้อหาสารสนเทศในเรื่องนั้นเพื่อจะได้นำมาใช้ทันที
4. ต้องการเนื้อหาสาระในเรื่องนั้นๆ ที่ผลิตขึ้นในต่างประเทศ
5. ต้องการเข้าถึงเนื้อหาสาระในเรื่องนั้นๆ อย่างหลากหลายถูกต้องและครบถ้วน
6. ต้องการทรัพยากรสารสนเทศ และเนื้อหาสารสนเทศอย่างรวดเร็วทันเวลา

พฤติกรรมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเป็นผลมาจากความต้องการใช้ข่าวข้อมูลข่าวสาร (Information Needs) เป็นผลให้เกิดกระบวนการค้นหาข้อมูลข่าวสาร ผู้ใช้จะเริ่มค้นหาข้อมูลจากสภาพที่ไม่มีความรู้มาก่อน (Anomalous State of Knowledge - ASK) ทั้งนี้ ผู้ใช้จะมีความรู้ไม่เพียงพอเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการนำไปใช้ แต่ผู้ใช้ให้ความพยายามมากขึ้นในการค้นหา ผู้ใช้ก็จะทราบถึงลักษณะเฉพาะเจาะจงของหัวข้อเรื่องที่ต้องการค้น และเมื่อผู้ใช้มีความเข้าใจเกี่ยวกับหัวข้อเรื่องที่ต้องการก็จะทำให้การค้นหาข้อมูลข่าวสารสามารถสนองความต้องการได้มากขึ้น

การใช้ทรัพยากรสารสนเทศส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับความจำเป็นและความต้องการของผู้ใช้ซึ่งแตกต่างกันไปตามลำดับของความต้อการ นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล และกลุ่มบุคคล ซึ่งมีความจำเป็นและความต้องการในการใช้สารสนเทศหลากหลายแตกต่างกัน ดังนั้น จึงต้องพยายามสนองความต้องการของผู้ใช้เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรสารสนเทศให้กว้างขวางมากที่สุด

เท็ดคัคดี ไม่เท่าทอง (2563) กล่าวถึง การรู้สารสนเทศเป็นข้อกำหนดพื้นฐาน นำสู่การใช้สารสนเทศ ดังนี้ ทักษะการรู้สารสนเทศเป็นความสามารถประการหนึ่ง ที่มีความสำคัญและจำเป็นแก่ผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 เนื่องจากข้อมูล สารสนเทศ และองค์ความรู้ต่าง ๆ เพิ่มขึ้น



ทุกวัน ผู้เรียนจึงต้องมีความรู้เกี่ยวกับวิธีการแสวงหาและให้ได้สารสนเทศมาใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนให้ดีขึ้น ซึ่งเป็นการพัฒนาสังคมให้ก้าวไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ ที่เป็นสังคมที่มีผู้เรียนตื่นตัวในการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ รอบตัวอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาผู้เรียนให้มีทักษะการรู้สารสนเทศนั้น ผู้บริหาร ผู้สอน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนรู้ในสถาบันการศึกษาต่าง ๆ จำเป็นต้องกำหนดนโยบายการพัฒนาทักษะการค้นสารสนเทศในแผนกลยุทธ์ของสถาบันการศึกษา โดยกำหนดคุณลักษณะของผู้รู้สารสนเทศ ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาผู้เรียน การจัดทำแผนการเรียนการสอนมุ่งเน้นการเรียนที่ผู้เรียนเป็นสำคัญ มีการกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ การกำหนดวิธีการสอนที่เหมาะสม การประเมินผลตามสภาพจริง โดยประยุกต์ใช้แนวคิดที่เป็นมาตรฐานและตัวแบบการเรียนรู้สารสนเทศ ในการจัดการเรียนรู้ และประเมินผลการเรียนที่เป็นรูปธรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

มีนักวิชาการที่ให้ความหมายของการบริการไว้ ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2546) ได้ให้ความหมายในพจนานุกรมว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

สมิต สัจฉกร (2542) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถ ดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้ 1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์ และบริการที่องค์การจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ หรือ ทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ 2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการ หรือผู้ปฏิบัติ 3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน 4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ และ 5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป



สรุปได้ว่า การให้บริการ หมายถึง กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการ จากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ โดยผู้บริการมีความตั้งใจในการส่งมอบความสะดวกของบริการนั้นๆ ซึ่งการบริการนั้นอาจอยู่ในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ สิ่งอำนวยความสะดวก และอื่น ๆ

หลักการสำคัญในการให้บริการ

หลักการสำคัญในการบริการเพื่อเป็นการนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า หรือ ผู้มาใช้บริการ ได้มีผู้แสดงความคิดเห็นไว้หลาย ๆ ด้าน

จรัส สุวรรณมาลา (2539); สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวถึง ลักษณะ การให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้น ตามกฎเกณฑ์ที่กำหนด
2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับ ความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ
3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดี ต้องเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น
4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ที่สำคัญ ดังนี้
 - 4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ และรับบริการเพียงจุดเดียว (One-Stop Service)
 - 4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ผู้รับบริการต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิว หรือ คอยรับบริการนานเกินสมควร
 - 4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้อง มีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด
5. มีความเป็นมาตรฐานทางเทคนิค หรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญทางเทคนิค หรือ ทางวิชาการ เช่น การเงิน การบัญชีบริการ ทางกายภาพ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อ มีบุคลากร และกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ
6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่าง ๆ หมายถึง การให้บริการที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม และต้องมีระบบ การจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มี คุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป



ปรัชญา เวสารัชช (2523); สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวถึง การให้บริการสรุปได้ ดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจ และไม่เกิดความทุกข์ความเครียดในการมารับบริการ ต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกพอใจ หรือแปลกใจที่ไม่เลวร้ายอย่างที่คิด
2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป หากมีผู้รับบริการมาติดต่อ ต้องให้ผู้รับบริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด ทั้งนี้รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จเสียในคราวเดียวกัน จะได้ไม่ต้องเป็นภาระมาติดต่ออีกในเรื่องเดิม
3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้มารับบริการเดือดร้อน หัวหน้าหน่วยลงมาดูแล และพบปะด้วยตนเอง และสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษเท่าที่สามารถทำได้
4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์ โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่น มีที่นั่งพัก ผู้ให้บริการแต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด
5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ โดยจัดป้ายประชาสัมพันธ์ แนะนำมีขั้นตอนอย่างไร มีพนักงาน เจ้าหน้าที่พร้อมจะให้คำแนะนำ หรือ ตอบคำถาม
6. เตรียมความสะดวกให้พร้อม จัดสิ่งอำนวยความสะดวก และให้คำแนะนำ

คุณภาพการบริการ

การบริการ เป็นสิ่งที่สัมผัสจับต้องยาก จะสูญสลายหายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการเพื่อส่งมอบการบริการหนึ่งๆ ให้แก่ผู้รับบริการ ความประทับใจจึงมักจะเกิดขึ้นในขณะที่ผู้รับบริการสัมผัสกับผู้ให้บริการ ทั้งจากผู้ให้บริการ หรือ หน่วยงานที่ให้บริการ ที่เรียกกันว่า วินาทีแห่งความเป็นจริง หรือ ช่วงเวลาขณะที่ลูกค้าได้สัมผัสกับการบริการ (Moment of Truth) ดังนั้น คุณภาพของการบริการ (Quality Service) จึงเกิดขึ้น ณ จุดที่ลูกค้าได้สัมผัส หรือ รับการบริการหนึ่ง ๆ นั้นเอง

กองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2562) อ้างอิงจาก Parasusaman, Zeithaml and Berry (1985) ศึกษาวิจัยกับผู้มารับบริการในธุรกิจบริการหลาย ๆ สาขา พบว่ามีความต้องการหรือ ความคาดหวังในคุณลักษณะของการบริการที่เป็นสิ่งบ่งชี้คุณภาพของบริการ 10 ประการ คือ

1. ความเชื่อถือไว้วางใจ ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพึงพอใจ
2. สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ประกอบด้วย
 - 2.1 ความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการและอุทิศเวลา
 - 2.2 สามารถตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ได้ทันหวังที่
 - 2.3 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. สมรรถนะของผู้ให้บริการ ประกอบด้วย
 - 3.1 ความรู้ความสามารถและทักษะของผู้ให้บริการ



- 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
4. การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย
 - 4.1 การอำนวยความสะดวก ติดต่อกง่าย บริการรวดเร็ว
 - 4.2 ใช้นเวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 มีความเป็นธรรมให้บริการลูกค้าเท่าเทียมกัน
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี ประกอบด้วย
 - 5.1 มีความสุภาพ มีกิริยาวาจาดี มีบุคลิกภาพดี
 - 5.2 ให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ
 - 5.3 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
6. การสื่อสาร ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารให้ข้อมูลชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการที่จะได้รับ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความน่าเชื่อถือ ประกอบด้วย
 - 7.1 ความซื่อสัตย์ ความจริงใจ
 - 7.2 คุณภาพของงานบริการ
 - 7.3 ชื่อเสียงขององค์กร
8. ความมั่นคงปลอดภัย ประกอบด้วย
 - 8.1 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
 - 8.2 การรักษาความลับของลูกค้า
 - 8.3 การมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ
9. ความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ประกอบด้วย
 - 9.1 การศึกษาผู้ให้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจและให้ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ
10. ความเป็นรูปธรรมของบริการ ประกอบด้วย
 - 10.1 บุคลากรมีคุณภาพ
 - 10.2 ราคาค่าบริการเหมาะสม
 - 10.3 เครื่องมือและอุปกรณ์มีความพร้อมและทันสมัย
 - 10.4 สถานที่ให้บริการสะอาดสวยงาม

จรรยาบรรณของผู้ให้บริการที่ดี

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย (2539) ได้กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ของห้องสมุดไว้หลายประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในการบริการ รวมถึงจรรยาบรรณบรรณารักษ์และผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ดังนี้



เนื่องจากงานห้องสมุดเป็นงานวิชาชีพเช่นเดียวกับกับวิชาชีพอื่น ๆ การปฏิบัติงาน และการบริหารจึงจำเป็นต้องยึดถือและปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพของบรรณารักษ์ และ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด เช่น จรรยาบรรณต่อผู้ใช้ต่อวิชาชีพ ต่อผู้ร่วมงาน ต่อสถาบัน ต่อสังคม เนื่องจากห้องสมุดของทุกประเทศเป็นสถาบันที่มีคุณค่าต่อสังคมและเป็นแหล่งบริการความรู้แก่สังคม

ห้องสมุดเป็นสถาบันที่มีเกียรติ และเป็นแหล่งบริการความรู้ที่เป็นคุณค่าแก่สังคม ดังนั้น เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาห้องสมุด เพื่อสร้างความมั่นคงแก่สถาบันห้องสมุด และเพื่อให้ สถาบันห้องสมุดเป็นที่เชื่อถือของประชาชน สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เห็นสมควรกำหนดจรรยาบรรณสำหรับ บรรณารักษ์และผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดทุกตำแหน่งไว้ ดังนี้

จรรยาบรรณบรรณารักษ์และผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด

หมวดที่ 1 จรรยาบรรณต่อผู้ใช้บริการ

1. ให้คำนึงถึงความสะดวกสบายของผู้ใช้ก่อนสิ่งอื่น
2. ให้ใช้วิชาชีพที่ได้ศึกษามาให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้อย่างเต็มความสามารถ
3. ให้ความเสมอภาคแก่ผู้ใช้โดยไม่คำนึงถึงฐานะเชื้อชาติ ศาสนา สังคม

หมวด 2 จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ

1. ไม่ประพฤติหรือกระทำการใด ๆ อันเป็นเหตุให้เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์ ในวิชาชีพของตน
2. ต้องศึกษาและแสวงหาความรู้ เพื่อให้ตนมีวุฒิเข้าขั้นมาตรฐานที่สถาบัน วิชาชีพกำหนดไว้ และหมั่นเพียร ฝึกฝนทักษะตลอดจนหาวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน
3. ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อส่งเสริมเกียรติคุณของวิชาชีพ ผู้ร่วมอาชีพ และเพื่อพัฒนาวิชาชีพ
4. ไม่ฝักใฝ่ในการเพิ่มพูนฐานะทางเศรษฐกิจของตนจนเป็นการบั่นทอน การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ

หมวด 3 จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมงาน

1. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ร่วมงาน และผู้ร่วมอาชีพ
2. ให้ความเคารพ และยกย่อง ในข้อตกลงที่เป็นมติของที่ประชุม
3. รักษา และแสวงหามิตรภาพ ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้ร่วมอาชีพ
4. ในกรณีที่เป็นผู้บังคับบัญชา จะต้องยึดมั่นในคุณธรรม ในการปฏิบัติ ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่มีอคติในการแต่งตั้งการพิจารณาความดี ความชอบและการลงโทษ

หมวด 4 จรรยาบรรณต่อสถาบัน

1. รักษาผลประโยชน์และชื่อเสียงของสถาบันที่ห้องสมุดสังกัดอยู่ โดยไม่กระทำการอันใดที่เป็นทางทำให้เกิดความเสื่อมเสีย
2. ร่วมมือปฏิบัติงานด้วยดีตามนโยบายที่ผู้บังคับบัญชาได้รับมา เพื่อความก้าวหน้าของสถาบันโดยส่วนรวม
3. ไม่พึงใช้ชื่อและทรัพยากรของสถาบันเพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือ เพื่อหมู่คณะโดยมิชอบ



หมวด 5 จรรยาบรรณต่อสังคม

1. ควรเป็นผู้นำอย่างเข้มแข็ง เพื่อแสดงให้เห็นถึงบทบาทของภาระหน้าที่ที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นและการพัฒนาประเทศ
2. พร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อประโยชน์ของชุมชน ด้วยการใช้วิชาชีพโดยสุจริต และไม่ให้เป็นการเสียหายต่อหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่
3. พร้อมที่จะผดุงรักษาไว้ซึ่งเสถียรภาพและความมั่นคงของสังคม

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction) มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ พอสรุปได้ ดังนี้

กาญจนา อรุณสุขรุจิ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

กมลศรี เตชะจำเริญสุข (2541) ความพึงพอใจ เป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานความต้องการ (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

กองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2562) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจ ซึ่งความรู้สึกนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองตามที่ตนคาดหวัง หรือบรรลุตามจุดมุ่งหมายระดับใดระดับหนึ่ง

สมิต สัชฌกร (2545) ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้ที่สัมผัสมาจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้เกิดความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งหากพิจารณาถึงความพึงพอใจของการบริการว่าจะเกิดความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ถ้าได้รับการบริการต่ำกว่าความคาดหวังทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่ถ้าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวัง ผู้ใช้จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีก จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายความว่า ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ



สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของ บุคคล ซึ่งเกิดขึ้น เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองตามที่ตนคาดหวังสูงสุด หรือ สมบูรณ์ที่สุด จะบรรลุความต้องการมากน้อยเพียงใดขึ้นกับเป้าหมายที่คาดหวังที่ตนตั้งไว้

ลักษณะความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการให้บริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการ ให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวก ของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนอง ความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคน มีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการ ก็เช่นเดียวกับบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับ สิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐาน ของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการ จากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการ ใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริง หรือ การพบปะระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ เป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบ สิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามคาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวัง ที่มีผู้รับบริการยอมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจสูงหรือ ต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อนกับความคาดหวัง ดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้น จะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจ หรือ ไม่พึงพอใจมากน้อยก็ได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงของการบริการที่มีอยู่ กับ ความต้องการขอรับบริการ หากหน่วยงานให้บริการมากกว่าความต้องการที่จะขอรับบริการ แสดงว่า บริการที่ให้บริการมีความเพียงพอ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้สะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งและการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายในการรับบริการ



5. การยอมรับคุณภาพของการให้บริการ รวมทั้งการยอมรับลักษณะ
ของผู้ให้บริการ

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมีหลายปัจจัย ดังนี้
1) การได้รับการอย่างเสมอภาค 2) การได้รับการอย่างตรงเวลา 3) การได้รับการอย่าง
เพียงพอ 4) ความต่อเนื่องในการบริการ 5) ความทันสมัยในการบริการ และ 6) ความสะดวกในการ
บริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีผู้ศึกษาวิจัยและได้ให้ข้อเสนอแนะ
ดังนี้

กองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2562) อ้างอิงมาจาก Millet (1954)
ได้กล่าวถึง เป้าหมายที่สำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ โดยมี
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง
ความยุติธรรมในการให้บริการ ไม่มีการแบ่งแยก และกีดกันการให้บริการแก่ประชาชน การให้บริการ
ต้องเป็นมาตรฐาน เดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการ
สาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่ตรงเวลาจะไม่สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการ
สาธารณะ ต้องมีจำนวนการให้บริการ และสถานที่บริการอย่างเหมาะสมเพียงพอ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง
การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ มิใช่หยุดบริการเมื่อไรก็ได้ แต่ต้องยืดหยุ่น
ของสาธารณะเป็นหลัก

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึงการบริการ
สาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงานในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้เกิด
ประสิทธิภาพภายใต้ทรัพยากรเท่าเดิม

แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ศรวานี แดงไสว (2556) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้ใช้บริการ
ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินการบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการ
บริการ จำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไป ทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ และให้
ผู้บริการอย่างสม่ำเสมอผู้บริหารการบริการ จะต้องใช้เครื่องมือต่างๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ
ค่านิยม และความคาดหวัง ของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์กร ซึ่งสามารถจัดทำได้โดยใช้บัตรแสดง
ความคิดเห็นของผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานในองค์กรบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนจากภายใน
และภายนอกองค์กร ในการสะท้อนภาพประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ



ซึ่งจะเป็นตัวชี้ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์กรเพื่อจะปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพอใจต่อการบริการ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการ ความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์กร ต้นทุนของการดำเนินงาน แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค และข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และทิศทางขององค์กร ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค และข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และทิศทางขององค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการจะต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางองค์กร โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ทั้งในด้านการบริหารการตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วยระบบฐานข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์กรบริการ เป็นต้น ปัจจุบันผู้บริการนิยมนำแนวคิดด้าน “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงาน ระหว่างพนักงานบริการภายในองค์กร เช่นเดียวกันกับการสร้างสายสัมพันธ์กับผู้ใช้ภายนอก ให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและความคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการได้ประทับใจกับสถานการณ์ที่เป็นจริง เปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการ และแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ (กองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2562 อ้างอิงมาจาก ศิริพร ตันติพิลวินัย, 2538) ดังนี้

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารที่มีชื่อแห่งหนึ่ง และไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็ว หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟ ถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มหรือ ประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับการบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่ได้คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้รับรางวัล



การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ (กองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2562 อ้างอิงมาจาก Millet, 1954) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในการบริการ Satisfactory Service) หรือ ความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจ หรือ ไม่ โดยวัดได้จาก

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค ไม่ว่าจะเป็ใคร (Equalable Service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ การบริการอย่างเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การบริการจนกว่าจะบรรลุผล
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการ ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ ความพึงพอใจหรือการประทับใจ หรือทัศนคติในแง่ลบต่อห้องสมุด ผู้ให้บริการจึงควรรู้และปฏิบัติตามหลักการให้บริการที่ดี 7 ประการตามความหมายของคำว่า SERVICE (กองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2562 อ้างอิงมาจาก วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์, 2539) คือ

5.1 บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและความเข้าใจ (Smile) ด้วยความรู้สึกว่า ผู้เข้ารับบริการมีความยุ่งยากใจในการแสวงหาสิ่งที่ต้องการและกำลังอยากได้ความช่วยเหลือ

5.2 บริการสนองตอบด้วยความรวดเร็ว (Early Response) สิ่งนี้เป็นคุณสมบัติของผู้ให้บริการเชิงรุกซึ่งจะสร้างความประทับใจได้ดี

5.3 บริการพร้อม ๆ ไปกับการให้เกียรติ (Respectful) โดยไม่แสดงอาการดูถูกผู้ใช้บริการไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดก็ตาม

5.4 บริการด้วยความเต็มใจ (Voluntariness Manner) โดยไม่คิดว่างานเป็นเพียงภาระรับผิดชอบที่ผ่านเข้ามาเท่านั้น แต่แสดงออกด้วยความจริงใจ ด้วยความรู้สึกรักสร้างสรรค์

5.5 บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของตนเองและหน่วยงาน (Image Enhancing) โดยให้ผู้พบเห็นมีความรู้สึกที่ดี และอยากสนับสนุนเกื้อกูลในภารกิจที่กำลังดำเนินอยู่

5.6 บริการด้วยความกระตือรือร้น (Enthusiasm) การแสดงอาการกระฉับกระเฉง ในลักษณะงดงามและพอเหมาะพอดี

ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจะเกิดขึ้นหรือไม่ นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น ในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจกระทำได้หลายวิธี (กองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2562 อ้างอิงมาจาก สาโรช ไสยสมบัติ, 2534) ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้อง หรือขอความร่วมมือจากบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำตอบที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจ



ในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการได้รับการบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

การวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น จะเห็นได้ว่าสามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

ข้อมูลทั่วไปของสำนักวิทยบริการ

ข้อมูลทั่วไปของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2562)

ความเป็นมา

16 กรกฎาคม 2512 เป็นวันที่หอสมุดวิทยาลัยวิชาการศึกษามหาสารคาม เริ่มเปิดให้บริการ โดยมีอาจารย์ทำหน้าที่บรรณารักษ์ 1 คน และภารโรงอีก 1 คน อาคารหอสมุดซึ่งสร้างด้วยเงินงบประมาณเป็นเงิน 1,500,000 บาท มีพื้นที่ 800 ตารางเมตร พื้นที่ขนาดดังกล่าวเพียงพอสำหรับบรรณหนังสือ ไม่เกิน 50,000 เล่ม

มิถุนายน 2517 วิทยาลัยวิชาการศึกษา ได้เปลี่ยนสถานะเป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไม่ได้ระบุวิทยาเขต ทางมหาวิทยาลัยจึงได้นำหอสมุดของวิทยาเขตแต่ละแห่งไปสังกัดกองอำนวยการวิทยาเขตเป็นงานหนึ่ง เรียกว่า งานหอสมุด

25 กรกฎาคม 2529 ประกาศในราชกิจจานุเบกษาในฉบับพิเศษหน้า 36-42 เล่มที่ 103 ตอนที่ 139 ลงวันที่ 7 สิงหาคม พุทธศักราช 2529 ให้มีส่วนราชการสำนักวิทยบริการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยนำพื้นฐานงานหอสมุดเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของสำนักวิทยบริการ และมีสถานภาพเทียบเท่าคณะ

ปี พ.ศ. 2537 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม ได้รับการยกฐานะเป็นมหาวิทยาลัยมหาสารคาม สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย สำนักวิทยบริการ จึงได้สังกัดอยู่ภายใต้การบริหารของมหาวิทยาลัยมหาสารคามจากนั้นจนปัจจุบัน

ปี พ.ศ. 2541 สำนักวิทยบริการได้เปิดศูนย์บริการพัฒนาศึกษาอุดรธานี และวิทยาเขตนครพนม เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาค้นคว้า ของนิสิต และอาจารย์ ที่เรียนผ่านระบบการเรียนการสอนทางไกล สามารถยืมทรัพยากรจากสำนักวิทยบริการได้



ปี พ.ศ. 2542 สำนักวิทยบริการได้เปิดหน่วยบริการชั่วคราว ณ ที่ตั้งใหม่
ของมหาวิทยาลัย ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นิสิต และอาจารย์
ที่ทำการเรียน การสอนจำนวนมาก

10 พฤศจิกายน 2544 สำนักวิทยบริการ ได้ย้ายที่ทำการไปปฏิบัติงานและบริการ
ผู้ใช้ ณ อาคารวิทยบริการ A มีเนื้อที่ 15,000 ตารางเมตร ด้วยงบประมาณการก่อสร้าง 140
ล้านบาท ณ ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม (สำนักวิทยบริการ, 2562)

13 กุมภาพันธ์ 2538 เปิดบริการ ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park กลุ่มงาน
สื่อสื่อดิจิทัลและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยย้ายจากสำนักวิทยบริการ อาคารวิทยบริการ A เพื่อปฏิบัติงาน
และบริการ ณ อาคารวิทยบริการ B ชั้น 2 ในพื้นที่ 985 ตารางเมตร งบประมาณในการปรับปรุง
จำนวน 4.38 ล้านบาท (สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2556)

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีพื้นที่ให้บริการ ดังนี้

1. สำนักวิทยบริการ อาคารวิทยบริการ A ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย
จังหวัดมหาสารคาม

2. Digital Learning Park (DLP) อาคารวิทยบริการ B ชั้น 2 ตำบลขามเรียง
อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

3. หน่วยบริการอาคารวิทย์พัฒนา คณะศึกษาศาสตร์ อำเภอเมือง จังหวัด
มหาสารคาม

4. ห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง ห้อง 1-2 อาคารวิทยบริการ A และห้อง 3
อาคารวิทยบริการ B ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัยจังหวัดมหาสารคาม

ปรัชญา (Philosophy)

แหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต เสริมความรู้ ความคิด ภูมิปัญญา

ปณิธาน (Determination)

มุ่งสู่ความเป็นเลิศในการบริการสารสนเทศ เพื่อสนองความต้องการ
ของผู้ใช้บริการด้วยจิตสำนึกที่ดี และเทคโนโลยีที่ทันสมัย

วิสัยทัศน์ (Vision)

สำนักวิทยบริการมุ่งสู่การเป็นองค์กรการเรียนรู้ระดับสากลด้านภูมิปัญญา
ท้องถิ่นอีสาน และสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยมีความเป็นเลิศทางวิชาการ

คำอธิบายวิสัยทัศน์

เป็นแหล่งการเรียนรู้ที่ทำหน้าที่สนับสนุนการเรียนการสอน และการวิจัย
ให้มหาวิทยาลัยมีความเป็นเลิศทางวิชาการ ดำเนินการจัดทำ และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ
ที่ส่งเสริมทักษะผู้ใช้บริการ ทุกประเภท เนื้อหาครอบคลุมทุกหลักสูตรการเรียนการสอน และทุกกลุ่ม
ผู้ใช้บริการ มีการรวบรวม จัดทำ จัดเก็บ และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น
แก่ผู้ใช้บริการทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ

พันธกิจ (Mission)

1. จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายรูปแบบและครอบคลุมทุกหลักสูตร
เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย



2. บริการสารสนเทศด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย
3. บริการวิชาการแก่ชุมชนให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน
4. ส่งเสริมการเป็นแหล่งเรียนรู้ต้นแบบด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น
5. พัฒนาสู่มาตรฐานห้องสมุดสีเขียว

นโยบาย/เป้าหมายการพัฒนาสำนักวิทยบริการ

สำนักวิทยบริการได้กำหนดนโยบาย และการพัฒนาสำนักวิทยบริการ ตามแผนกลยุทธ์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562-2565 โดยพิจารณาจากกรอบทิศทาง การพัฒนา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม แผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม แผนปฏิบัติการ ผลการประเมิน การประกันคุณภาพการศึกษา ผลการประเมินการปฏิบัติการ และผลการปฏิบัติงานประจำปี ตามภารกิจของสำนักวิทยบริการ โดยนำมาวิเคราะห์และบูรณาการเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ ยุทธศาสตร์กระทรวงศึกษาธิการ ยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษานำมา กำหนดนโยบายและทิศทางการพัฒนาสำนักวิทยบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562-2565 ตามแผน ยุทธศาสตร์ของสำนักวิทยบริการ 5 ด้าน โดยมุ่งพัฒนาให้สำนักวิทยบริการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างยั่งยืนกำหนดกิจกรรม และโครงการใหม่ ๆ ที่สนับสนุนและเอื้อประโยชน์ต่อการเรียนการสอน และการวิจัยของมหาวิทยาลัย ให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

ตามที่มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้กำหนดนโยบายเน้นการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ ภายใต้การจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรที่ทันสมัยตามเกณฑ์คุณภาพ ต้องการพัฒนานิสิตให้เกิด ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 อย่างเป็นรูปธรรม กำหนดนโยบายพัฒนารายวิชาให้มีระบบ การเรียนการสอนแบบ Online Interactive Learning Course (E-learning) เพื่อสนับสนุน การดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็น Digital Campus และปัจจัยสำคัญ ที่มหาวิทยาลัยต้องดำเนินการ คือ การสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน และเอื้อต่อการเรียนรู้ให้กับ ผู้เรียนในยุคดิจิทัล ที่ผู้เรียนมีการปรับเปลี่ยนทั้งพฤติกรรมการเรียนรู้และรูปแบบสื่อสารสนเทศ ดังนั้น เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมพฤติกรรมการเรียนรู้ให้นิสิตเกิดความรู้และทักษะมากขึ้น สำนักวิทย บริการจึงได้กำหนดนโยบายในการพัฒนาสำนักวิทยบริการ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน และการวิจัย ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ให้มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานและการจัดอันดับสากล

1. สำนักวิทยบริการได้กำหนดแนวทางการพัฒนาห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library) เพื่อรองรับกับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการเรียนรู้ ในยุคใหม่ เมื่อสภาพแวดล้อม และเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงไป บทบาทของห้องสมุดและ บรรณารักษ์ก็ต้องปรับเปลี่ยนไป การสร้างสภาพแวดล้อม และบรรยากาศที่ส่งเสริมการเรียนรู้ ส่งเสริมการอ่าน ส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และมุ่งเน้นการฝึกทักษะการเรียนรู้ Lifelong Learning ให้แก่ผู้ใช้บริการจึงจำเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ทักษะที่จำเป็น ประกอบด้วยดังนี้

- 1) ทักษะในการเข้าถึงสารสนเทศ รู้แหล่งได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม
- 2) ทักษะในการค้นหาสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว ค้นเป็น
- 3) ทักษะการค้นหาสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ



ตรงกับความต้องการ

- 4) ทักษะในการประเมินสารสนเทศได้ครบถ้วน ครอบคลุม และรู้เท่าทัน
- 5) ทักษะในการใช้สารสนเทศอย่างสร้างสรรค์ ตระหนักเรื่องลิขสิทธิ์

การคัดลอกผลงาน

นโยบายและทิศทางการพัฒนาห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library)

สำนักวิทยบริการได้กำหนดแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

กระบวนการที่ 1 พัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่เป็นมาตรฐาน (Standard Library Automation) ได้แก่

- 1) Sierra LMS
- 2) WebOPAC
- 3) Website
- 4) RFID

กระบวนการที่ 2 พัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่สะดวกรวดเร็ว (E-Service) ได้แก่

- 1) Application MSU Library Go
- 2) Application MSU Library Helpdesk
- 3) One Stop Service
- 4) ระบบสมัครสมาชิกออนไลน์
- 5) การเข้าถึงสารสนเทศด้วย QR Code
- 6) แนะนำสารสนเทศออนไลน์
- 7) ระบบยืม-จองออนไลน์
- 8) ระบบบรรณารักษ์เสมือน
- 9) บริการช่องทางติดต่อสื่อสารตลอด 24 ชั่วโมง

กระบวนการที่ 3 พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Resource) ได้แก่

- 1) Online Databases
- 2) VDO on Demand
- 3) ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ (Full text)
- 4) Isan E-Clipping
- 5) Library E-Archive

กระบวนการที่ 4 ส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเองตลอดชีวิต (Lifelong Learning) ได้แก่

- 1) Library YouTube Channel
- 2) Information Literacy
- 3) Library Radio
- 4) Media Broadcasting



กระบวนการที่ 5 พัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศ และการเชื่อมโยงข้อมูล (Library Network) ได้แก่

- 1) VPN
- 2) Inter Library Loan
- 3) ThaiLIS
- 4) PULINET
- 5) ISANULINET
- 6) MALINET

2. พัฒนาและปรับปรุงการบริการสารสนเทศให้เข้าถึงผู้ใช้บริการทุกกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพต้องตอบสนองผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเป้าหมาย เพื่ออำนวยความสะดวกและรองรับความต้องการนิสิตและคณาจารย์ดำเนินการวิเคราะห์ศักยภาพก่อนการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความคุ้มค่า ประหยัดงบประมาณ และเกิดการใช้งานที่มีประโยชน์สูงสุดต่อนิสิต ดังนี้

2.1 เน้นบริการเชิงรุกและจัดโครงการอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาผู้ใช้บริการให้มีทักษะความรู้ความสามารถ ในการสืบค้นและใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 พัฒนาจุดบริการลูกค้าสัมพันธ์ ที่เน้นด้านการดูแลผู้ใช้บริการครอบคลุมทุกกลุ่มทั้งนิสิตคณาจารย์ นักวิจัย และบุคลากร เพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจในบริการ

2.3 วางแผนและติดต่อประสานงานเพื่อพัฒนา และจัดระบบห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ให้สามารถเปิดและดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 พัฒนารูปแบบการบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ยุคดิจิทัล พัฒนาคูณภาพการบริการอย่างครบวงจร ปรับปรุงระบบบริการยืม-คืนอัตโนมัติ จัดกิจกรรมบริการเชิงรุกที่หลากหลายไปยังคณะ/หน่วยงาน มีการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ และสร้างความประทับใจในการบริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

2.5 กำหนดนโยบายและการปฏิบัติงานในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน และครอบคลุมทุกหลักสูตรของคณะ โดยกำหนดแนวทางให้ทุกหลักสูตรมีส่วนร่วมในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศกับสำนักวิทยบริการอย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน โดยการสร้างความเข้าใจ และประสานงานกับคณะ/หน่วยงานในการพิจารณาจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดซื้อหนังสือ และการพิจารณาคัดเลือกแนะนำ สั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศ และฐานข้อมูลออนไลน์ ที่ตรงตามหลักสูตรและสาขาวิชาที่คณะเปิดการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีคุณภาพ เทียบพร้อมด้วยสื่อทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบที่ทันสมัย

2.6 กำหนดนโยบายการเพิ่มพื้นที่นั่งอ่านให้กับนิสิตมากขึ้น โดยเพิ่มบริเวณพื้นที่นั่งอ่านแทนที่ชั้นวางหนังสือและชั้นวางวารสาร และชั้นวิทยานิพนธ์ วิเคราะห์หนังสือที่มีเนื้อหาล้ำสมัยนำออกไปจัดเก็บและให้บริการแบบชั้นปิดเพื่อปรับปรุงขยายบริเวณพื้นที่ที่นั่งอ่านเพิ่มขึ้น มีการปรับพื้นที่ จัดภูมิทัศน์ให้สะอาดสะดวก น่าใช้มากขึ้น

2.7 นโยบายโครงการห้องสมุดพบผู้บริหารคณะ เพื่อขอคำแนะนำ หรือรับฟังข้อคิดเห็นต่างๆ ที่คณะต้องการ เป็นการสื่อสารและให้ข้อมูลทางตรงที่ได้รับความสนใจ



และประสบผลสำเร็จอย่างยิ่ง เนื่องจากได้มีการพูดคุย และพบปะแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นในประเด็นต่างๆ ที่คณะต้องการ ทำให้เกิดความเข้าใจในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น โดยมีการขยายผลการติดต่อขอใช้บริการในส่วนต่าง ๆ อย่างดียิ่ง

ยุทธศาสตร์ที่ 2 เป็นแหล่งเรียนรู้ และศูนย์กลางการบริการวิชาการชั้นนำ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1. มุ่งเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตต้นแบบ (Life Long Learning Center) ที่ทุกคนมีโอกาสทางการศึกษา สามารถเข้ามาศึกษาค้นคว้า และเรียนรู้ด้วยตนเองได้ตลอดเวลา จากทุกอุปกรณ์ และจากทุกเครือข่าย ทั้งรูปแบบ Walk in และ Access ผ่านทาง Online ด้วยทรัพยากรสารสนเทศทั้งฉบับพิมพ์ และออนไลน์

2. จัดกิจกรรมบริการวิชาการสู่ชุมชนในรูปแบบที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย เช่น การให้ความช่วยเหลือวางแผนและให้คำปรึกษาในการจัดระบบห้องสมุดแก่สถาบันการศึกษา และหน่วยงานต่างๆ

3. พัฒนาสำนักวิทยบริการให้เป็นแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ด้านการจัดการสารสนเทศ ด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และสาขาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อการพัฒนาและเพิ่มทักษะให้กับบุคลากรด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศ โดยได้รับความสนใจ และได้รับการติดต่อขอเข้ารับฝึกประสบการณ์วิชาชีพจากสถาบันการศึกษา และหน่วยงานต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง

4. จัดกิจกรรมโครงการบริการวิชาการสู่ชุมชนร่วมกับจังหวัดมหาสารคาม โดยนำกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้ ออกโครงการนอกพื้นที่พร้อมกับผู้ว่าราชการจังหวัดมหาสารคามเป็นประจำทุกเดือน

5. การนำองค์ความรู้ด้านวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารเทศศาสตร์ มาบูรณาการกับงานห้องสมุด เกิดเป็นกิจกรรมการบริการวิชาการแก่สังคมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาคณะความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นอีสานสู่สากล

1. ดำเนินงาน “ศูนย์สารนิเทศอีสานสิรินธร” ให้เป็นแหล่งเรียนรู้ต้นแบบ ด้านการจัดการสารสนเทศท้องถิ่น ดำเนินงานจัดหา จัดเก็บ อนุรักษ์ เผยแพร่ และให้บริการ สารสนเทศด้านภูมิปัญญาท้องถิ่นพื้นบ้านอีสานที่มีสมบูรณ์ และความโดดเด่นของประเทศ เป็นแหล่งเรียนรู้ต้นแบบด้านการจัดการข้อมูลท้องถิ่น ที่มีความเป็นเอกลักษณ์จนได้รับการยอมรับ ทั้งในประเทศไทย และต่างประเทศ

2. พัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านภูมิปัญญาท้องถิ่นพื้นบ้านอีสาน เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

3. สร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการจัดการข้อมูลท้องถิ่น ทั้งในระดับประเทศ และระดับภูมิภาค

4. สำนักวิทยบริการมีการจัดกิจกรรมและเข้าร่วมโครงการทำนุบำรุงศิลปะ และวัฒนธรรมร่วมกับมหาวิทยาลัยและชุมชนอย่างต่อเนื่อง



ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพตามหลัก
ธรรมาภิบาล

1. นำนวัตกรรมและระบบการบริหารจัดการ มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนา
องค์กรเพื่อให้ผลงานมีคุณภาพและประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าภายใต้ทรัพยากรอันจำกัด เช่น
LEAN, Learning Organization, Balance Scorecard, Knowledge Management,
Benchmarking

2. ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ โดยปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์
สำนักวิทยบริการ ให้สอดคล้องตามกรอบทิศทาง การพัฒนาและแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย
อย่างต่อเนื่อง

3. มุ่งเน้นการบริหารจัดการองค์กรระบบเปิด เพื่อรับฟังความคิดเห็น
และแนวคิดใหม่ ๆ ทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย นำมาปรับใช้ ควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน
ให้มีความโปร่งใสทุกขั้นตอน สามารถตรวจสอบได้ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีของบุคลากร องค์กร
และมหาวิทยาลัย ปฏิบัติตามนโยบายและหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

4. จัดทำแผนบริหารความเสี่ยง และนโยบายการบริหารความเสี่ยง
ให้ครอบคลุมมิติที่เป็นความเสี่ยงที่สำคัญของสำนักวิทยบริการตามกรอบของมหาวิทยาลัย

5. พัฒนาระบบบริหารทรัพยากร และบุคลากรให้มีคุณภาพ
และมีประสิทธิภาพ ดังนี้

5.1 ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากร โดยมีแผนการบริหารและพัฒนา
บุคลากรตามสมรรถนะของสายงาน ส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนทุกตำแหน่ง นำความรู้
และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาปรับใช้กับการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

5.2 ให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณแก่บุคลากรสายสนับสนุน โดยกำกับดูแล
ควบคุมให้บุคลากรถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

5.3 วางแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ให้สอดคล้องกับภาระงาน

5.4 ส่งเสริมพัฒนาบุคลากรทุกระดับให้มีความก้าวหน้าในสายงาน
โดยเน้นให้มีการเพิ่มทักษะ มีการผลิตผลงานทางวิชาการที่มีคุณภาพ และนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้

5.5 วัดผลและประเมินผลการดำเนินงานของบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ
ในหลายมิติ

5.6 ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีการพัฒนาตนเอง โดยการสนับสนุน
ให้เข้ารับการอบรมสัมมนา ศึกษาดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ ศึกษาต่อ และการทำผลงาน
วิชาการอย่างต่อเนื่อง

5.7 พัฒนาบุคลากรให้มีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
โดยการเชิญผู้เชี่ยวชาญชาวต่างชาติ มาสอนภาษาอังกฤษ และภาษาต่างประเทศให้กับบุคลากร
โดยเฉพาะบุคลากรงานบริการที่ต้องติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้ชาวต่างชาติ

6. ทบทวนแผนกลยุทธ์ทางการเงินและงบประมาณให้สอดคล้องกับ
แผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย



7. ควบคุม กำกับติดตาม และเร่งรัดการเบิกจ่ายการเงิน การดำเนินงาน ด้านการพัสดุให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้

8. พัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการและการตัดสินใจ เช่น เว็บไซต์ “ขายคาสานัก” ฐานข้อมูลครุภัณฑ์ ฐานข้อมูลลงเวลาปฏิบัติงานของบุคลากร ฐานข้อมูล การประเมินบุคลากร ฐานข้อมูลระบบงานสารบรรณ และฐานข้อมูลระบบการประชุมออนไลน์ เป็นต้น

9. พัฒนาวิธีการจัดเก็บข้อมูล โดยใช้เทคโนโลยีมาจัดการให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว

10. กำกับ ติดตามดำเนินงานด้านแผนปฏิบัติราชการอย่างจริงจัง กำหนดให้ บุคลากรทุกคน มีส่วนร่วม และรับรู้ในการตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพ เพื่อช่วยกัน ขับเคลื่อนองค์กรไปสู่องค์กรแห่งคุณภาพ

11. มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทำงานวิจัย เน้นการวิจัยแบบ R2R เพื่อนำผลการวิจัยมาพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

12. เป็นสมาชิกในเครือข่ายสารสนเทศระดับชาติและนานาชาติ เช่น

- หน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET)
- เครือข่ายห้องสมุดสีเขียว (Green Library Network)
- เครือข่ายสารสนเทศท้องถิ่นนานาชาติ (เอเชียตะวันออกเฉียงใต้)

และสหพันธ์นานาชาติแห่งสถาบันและสมาคมห้องสมุด (IFLA ย่อจาก International Federation of Library Associations and Institutions)

ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาสู่มาตรฐานห้องสมุดสีเขียว

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้กำหนดนโยบายการพัฒนา สู่ห้องสมุดสีเขียว (MSU Green Library) ที่สอดคล้องกับนโยบายในการจัดการคุณภาพด้าน สิ่งแวดล้อมของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในการมุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียว (Green University) ที่สวยงาม สะอาด และใส่ใจสิ่งแวดล้อม โดยสำนักวิทยบริการได้ส่งเสริมและสนับสนุน ให้เกิดการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้บุคลากร และผู้ใช้บริการ เกิดความตระหนักรู้ เข้าใจ และร่วมมือดำเนินกิจกรรมภายใต้บันทึกข้อตกลงความร่วมมือทาง วิชาการด้านการพัฒนาเครือข่ายห้องสมุดสีเขียว พ.ศ. 2558 และ ตามประกาศสมาคมห้องสมุด แห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เรื่อง มาตรฐาน ห้องสมุดสีเขียว พ.ศ. 2558 ดังนี้

1. กำหนดนโยบายด้านการประหยัดพลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เป็นยุทธศาสตร์หนึ่งของการบริหารงานห้องสมุด โดยมีพันธกิจ เป้าหมาย และกลยุทธ์เพื่อการพัฒนา สู่ห้องสมุดสีเขียวอย่างเป็นรูปธรรม

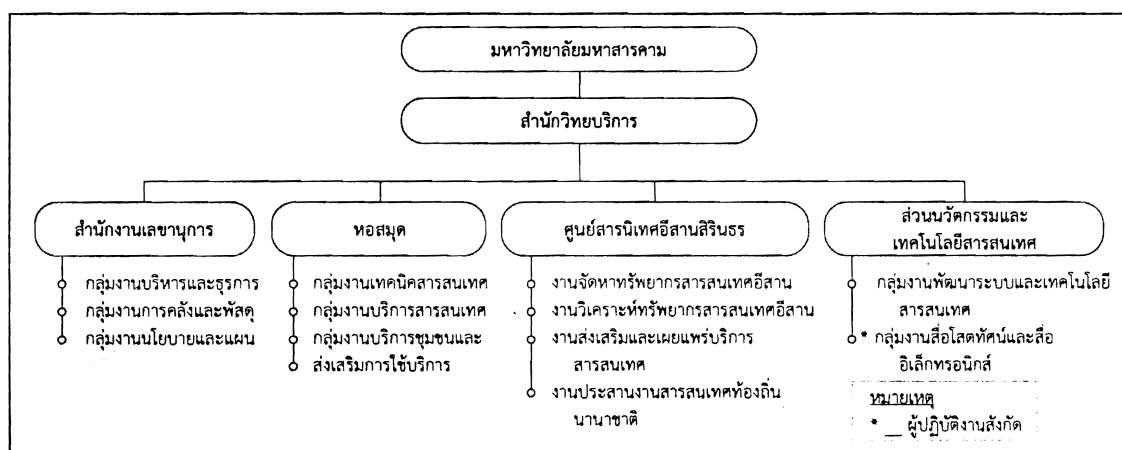
2. ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน หรือ ปรับปรุงลักษณะทางกายภาพของ สำนักวิทยบริการ ให้เอื้อต่อการลดการใช้พลังงาน และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม



3. กำหนดมาตรการการประหยัดพลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมการบริหารงานห้องสมุดสีเขียวให้มีประสิทธิภาพ
4. จัดทำ และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ รวมทั้งการส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการเกิดการเรียนรู้ เพื่อการประหยัดพลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน
5. ผู้บริหาร บุคลากร และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคน ต้องมีบทบาท และมีส่วนร่วมในการประหยัดพลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรม
6. มีการจัดการความรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีของเครือข่ายห้องสมุดสีเขียวเพื่อการพัฒนากิจกรรมและโครงการการประหยัดพลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
7. มีการกำหนดตัวชี้วัดการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม มีการติดตาม ประเมินผล และรายงานอย่างต่อเนื่อง

โครงสร้างการบริหาร

1. การบริหารสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



ภาพประกอบ 1 โครงสร้างการบริหารสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

จากภาพประกอบ 1 จะเห็นว่าสำนักวิทยบริการ เป็นหน่วยงานสังกัดมหาวิทยาลัยมหาสารคาม แบ่งโครงสร้างการดำเนินงานภายใน ดังนี้

1. สำนักงานเลขานุการ
2. หอสมุด
3. ศูนย์สารนิเทศอีสานสิรินธร
4. ส่วนนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ



การดำเนินงานกลุ่มงานสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park ได้ดำเนินงานภายใต้กรอบการบริหารของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อยู่ภายใต้การบริหารจัดการของส่วนนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีโครงสร้างการบริหารจัดการตามลำดับชั้นการบังคับบัญชา ดังนี้

ผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการ

รองผู้อำนวยการ ส่วนนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ

หัวหน้ากลุ่มงานสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์

2. การบริหารกลุ่มงานสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างการบริหารกลุ่มงานสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์

จากภาพประกอบ 2 จะเห็นว่าภายใต้การบริหารจัดการของกลุ่มงานสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประกอบด้วย 4 งาน ได้แก่ งานเทคนิค งานบริการ งานปฏิบัติการ และงานส่งเสริมการใช้บริการ ดังนี้

1. งานเทคนิคห้องสมุดอัตโนมัติ

1.1 การจัดทำทรัพยากรสารสนเทศสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์

1.2 การเพิ่มทะเบียน (Item Record) ทรัพยากรสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์

1.3 การปรับปรุงทะเบียน (Update Record) ทรัพยากรสื่อโสตทัศน

และสื่ออิเล็กทรอนิกส์



- 1.4 การนำส่งและลงทะเบียนควบคุมรายการทรัพยากรสื่อโสตทัศน์
และสื่ออิเล็กทรอนิกส์
 - 1.5 การตรวจสอบ(Count Use) ทรัพยากรสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์
2. งานบริการสื่อและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 2.1 การจัดบริการฉายภาพยนตร์เพื่อการศึกษา
 - 2.2 การบริการตรวจสอบต่ออายุบัตรสมาชิกและสมัครสมาชิกออนไลน์
 - 2.3 การบริการพื้นที่เรียนรู้และสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 2.4 การบริการให้ยืมทรัพยากรสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์
 - 2.5 การบริการรับคืนทรัพยากรสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์
 - 2.6 การบริการห้องศึกษาเรียนรู้ (Study Room) และโทรทัศน์เพื่อการศึกษา
ผ่านระบบออนไลน์
 - 2.7 การบริการจัดเรียง จัดเก็บทรัพยากรสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์
3. งานปฏิบัติการ
 - 3.1 งานผลิตสื่อ
 - 3.2 งานสำเนาสื่อ
 - 3.3 งานแปลงสัญญาณสื่อดิจิทัล
 - 3.4 งานบันทึกและจัดการภาพนิ่ง
 - 3.5 งานบันทึกเสียง
 - 3.6 งานบันทึกวีดิทัศน์
 - 3.7 งานผลิตรายการวิทยุกระจายเสียง
 - 3.8 งานผลิตรายการวีดิทัศน์
 - 3.9 งานฐานข้อมูลห้องสมุดอัตโนมัติ
 - 3.10 งานฐานข้อมูลสื่อโสตทัศน์
 - 3.11 งานจัดการคัดเลือกสารสนเทศ
 - 3.12 งานเตรียมสื่อเพื่อบริการฐานข้อมูล
 - 3.13 งานจัดการฐานข้อมูล
 - 3.14 งานปรับปรุงข้อมูลเว็บไซต์
 - 3.15 งานกราฟิก
 - 3.16 งานกราฟิกที่ซับซ้อน
 - 3.17 งานกราฟิกที่ไม่ซับซ้อน
 - 3.18 งานนิทรรศการ
 - 3.19 งานภูมิทัศน์
4. งานส่งเสริมการใช้บริการ
 - 4.1 ประชาสัมพันธ์ในหน่วยงาน
 - 4.2 แนะนำและส่งเสริมการบริการ



- 4.3 การรณรงค์และเผยแพร่ออนไลน์
- 4.4 กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้
- 4.5 วัดและประเมินผล
- 4.6 ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
- 4.7 ส่งเสริมและบริการวิชาการชุมชน

การจัดบริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park

ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park กลุ่มงานสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทำหน้าที่ จัดหา บริการ ดูแล กำกับ และบริการทรัพยากรสารสนเทศไม่ตีพิมพ์ ได้แก่ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว ภาพประกอบ เสียง สื่อประกอบ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อดิจิทัล สื่อออนไลน์ วัสดุ อุปกรณ์ ระบบเครือข่าย รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จัดแบ่งพื้นที่บริการแยกตามลักษณะการใช้งาน ตามความต้องการ ตามประเภทของการใช้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การจัดแบ่งพื้นที่
 - 1.1 พื้นที่นั่งอ่าน (Reading Zone)
 - 1.2 พื้นที่เรียนรู้สบาย (Relax Zone)
 - 1.3 พื้นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Study Zone)
 - 1.4 พื้นที่เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Zone)
 - 1.5 พื้นที่ให้บริการ (Service Zone)
 - 1.6 พื้นที่จัดแสดง (Exhibition and Museum Zone)
2. ประเภทสื่อสารสนเทศ
 - 2.1 ซีดี ออดิโอ
 - 2.2 ซีดี มัลติมีเดีย
 - 2.3 ดีวีดี ประเภทวิชาการและบันเทิง
 - 2.4 วีซีดี ประเภทวิชาการและบันเทิง
 - 2.5 ภาพยนตร์ และสารสนเทศออนไลน์
 - 2.6 ชุดการเรียน (Kit)
 - 2.7 ฐานข้อมูลภาพกิจกรรม
 - 2.8 สื่อประชาสัมพันธ์ดิจิทัล (Digital Signet)
 - 2.9 ระบบเสียงตามสาย (ภายใน)
 - 2.10 ระบบกล้องวงจรปิด
3. ประเภทสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 3.1 ที่นั่งอ่าน (แบบเดี่ยวและแบบกลุ่ม)
 - 3.2 ห้อง Study Room
 - 3.3 ห้องชมภาพยนตร์ ขนาด 30 ที่นั่ง
 - 3.4 ชุดศึกษาวีดีทัศน์ แบบกลุ่ม (3-10 คน)



- 3.5 ชุดศึกษาวีดิทัศน์ แบบบุคคล
- 3.6 หูฟัง (Head Phone)
- 3.7 หูฟังไร้สาย (Wireless Head Phone)
- 3.8 คอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ต
- 3.9 สมาร์ททีวี (Smart T.V.)
- 3.10 อื่นๆ ได้แก่ ระบบเครือข่าย แบบ Wi-Fi ระบบปรับอากาศ เป็นต้น

บุคลากรกลุ่มงานสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์

บุคลากรกลุ่มงานสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จัดแบ่งหน้าที่หลัก หรืองานหลัก ตามตำแหน่ง ตามลักษณะวิชาชีพ และต้องทำหน้าที่รอง หรืองานรอง รวมถึงงานพิเศษอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา เพื่อให้การดำเนินงานภายในหน่วยงาน และหรืองานของ สำนักวิทยบริการให้สำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ มีบุคลากรปฏิบัติงาน จำนวน 5 คน ดังนี้

นายอารยะ เสนาคูณ	ตำแหน่งนักวิชาการโสตทัศนศึกษาชำนาญการพิเศษ
นายนิเวศ ศรีธัญรัตน์	ตำแหน่งนักวิชาการโสตทัศนศึกษาชำนาญการพิเศษ
นายทศพร ปอศิริ	ตำแหน่งนายช่างศิลป์ชำนาญการ
นายรณชัย เหล่าโพธิ์	ตำแหน่งนักวิชาการศึกษาชำนาญการ
นางปาริชาติ รัตนปกรณ์	ตำแหน่งนักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรพจน์ พรหมจักร และฉัตรกมล อนนตะชัย (2558) ได้ศึกษาแนวทางพัฒนา ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ได้พัฒนาให้เป็นแหล่งสารสนเทศแห่งการเรียนรู้ยุคใหม่ ทำให้ห้องสมุดมีภาพลักษณ์ที่ดี มีบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการศึกษาค้นคว้า เข้ากับยุคสมัย โดยดำเนินการจัดโครงการพัฒนาภาพลักษณ์ห้องสมุดขึ้น ผลการดำเนินกิจกรรม พบว่า จากการวัดระดับความพึงพอใจในการจัดโครงการพัฒนาภาพลักษณ์ห้องสมุด โดยใช้แบบประเมิน ความพึงพอใจในการพัฒนาภาพลักษณ์ห้องสมุด มีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 500 คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 467 คน คิดเป็นร้อยละ 93.4 ผลการศึกษาพบว่า มีระดับความพึงพอใจแบ่งเป็นรายด้าน ผลการประเมินทั้ง 5 ด้าน ดังนี้ ด้านการกำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนา ได้คะแนนเฉลี่ย 4.89 ระดับความพึงพอใจดีมาก ด้านการกำหนดสัญลักษณ์ที่เป็นตัวแทนของห้องสมุดได้คะแนนเฉลี่ย 4.74 ระดับความพึงพอใจดีมาก ด้านการสร้างบรรยากาศปรับภูมิทัศน์ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.61 ระดับความพึงพอใจดีมาก ด้านการจัดมุมส่งเสริมการอ่าน กิจกรรม และโครงการเพื่อสนับสนุนภาพลักษณ์ที่ดีของห้องสมุด ได้คะแนนเฉลี่ย 4.49 ระดับความพึงพอใจดี และด้านการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.54 ระดับความพึงพอใจดีมาก เฉลี่ยรวม 4.68 ระดับความพึงพอใจดีมาก จากผลการศึกษาและจัดทำโครงการในครั้งนี้ ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี เกิดบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการศึกษาค้นคว้า และเกิดช่องทางเพื่อประชาสัมพันธ์



ศูนย์วิทยบริการที่เพิ่มมากขึ้น และทางศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จะดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เป็น “แหล่งสารสนเทศแห่งการเรียนรู้ยุคใหม่” อย่างสมบูรณ์แบบต่อไป

วาริรัตน์ จะรา, มาลิน เสี่ยมกุล และอุไร การวิจิตร (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัยหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต มีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัย 2) ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัย 3) ศึกษาปัญหาการใช้บริการของผู้ใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือนักศึกษา อาจารย์ และบุคคลภายนอก จำนวน 240 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้า และวิจัยทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์ และอุปกรณ์ เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความสุภาพกับผู้ใช้บริการมากที่สุด และพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นน้อยที่สุด ความต้องการของผู้ใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัยทุกข้อโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทผลงานวิจัย และวิทยานิพนธ์มากที่สุด และมีความต้องการใช้บริการหมายเลข ISBN ของหนังสือน้อยที่สุด ปัญหาการใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัยของผู้ใช้บริการทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์และสิ่งแวดล้อม ด้านการบริการด้านผู้ให้บริการ เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า สิ่งที่ใช้บริการเห็นว่าเป็นปัญหามากที่สุดในการใช้บริการ คือ ผลงานวิจัยที่ต้องการไม่สามารถยืมออกนอกหอสมุดได้ และเห็นว่าเจ้าหน้าที่ขาดความรู้และความชำนาญเป็นปัญหาน้อยที่สุด

อารยะ เสนาคณ และคณะ (2560) ได้ศึกษาแนวทางในการพัฒนาการบริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ใช้บริการ ในปีการศึกษา 2559 เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 410 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม จำนวน 21 ข้อ แบ่งตามการดำเนินงาน 4 ด้าน คือ 1) ด้านข้อกำหนดการบริการ 2) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 3) ด้านทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านการประชาสัมพันธ์ ผลการศึกษา พบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.12$) แยกเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านทรัพยากร และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.27$) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.18$) ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X}=4.07$) และด้านข้อกำหนดการบริการ ($\bar{X}=3.96$) 2) ข้อเสนอแนะผู้ให้บริการมีความต้องการ ด้านทรัพยากร และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอ คือ ห้อง Study ที่นั่งอ่าน ปลั๊กไฟฟ้า และระบบเครือข่าย Wi-Fi ให้เพียงพอ รวดเร็วและครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ จากนั้นนำไปปรับปรุงแก้ไข จะเห็นว่า ผู้ใช้บริการยุคใหม่ให้ความสำคัญ ความสนใจ และต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เพื่อประกอบการศึกษาเรียนรู้ในยุคปัจจุบัน เป็นแนวทางในการพัฒนาแหล่งบริการสารสนเทศในปัจจุบัน



ชไมพร ศรีหาเวช (2561) ได้ศึกษาสภาพปัญหา ความต้องการ และแนวทางการพัฒนาการให้บริการสารสนเทศ ห้องสมุดวิทย์พัฒนา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทย์พัฒนา จำนวน 341 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามสภาพปัญหา มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.29 – 0.80 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92 แบบสอบถามความต้องการมีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.44 – 0.82 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย ผลการวิจัย พบว่า 1) สภาพปัญหาการให้บริการสารสนเทศ โดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) 2) ความต้องการการให้บริการสารสนเทศห้องสมุดวิทย์พัฒนา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) และ 3) แนวทางการพัฒนาการให้บริการสารสนเทศด้านทรัพยากรสารสนเทศ ควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายทันสมัย ด้านบริการสารสนเทศควรปรับปรุงเครื่อง ยืม-คืน หนังสืออัตโนมัติ และขยายเวลาเปิด-ปิดบริการถึง 20.00 น. ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ ควรเพิ่มบุคลากรสำหรับให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดหาชั้นวางหนังสือเพื่อให้เหมาะกับการค้นหา และด้านการประชาสัมพันธ์ ควรจัดกิจกรรมเพื่อประชาสัมพันธ์ห้องสมุด และจัดกิจกรรมการฝึกอบรมการสืบค้นงานวิจัย

ฐิติกา อาษากิจ (2561) ได้ศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยนำเครื่องมือวัดคุณภาพบริการห้องสมุด (LibQUAL+) ของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย (Associate Research Libraries) มาประยุกต์ใช้ในการวิจัย ซึ่งสำนักหอสมุดได้ประยุกต์ใช้เครื่องมือโดยการปัจจัยควบคุมคุณภาพบริการห้องสมุดมาใช้ 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านความรู้สึกเมื่อได้รับบริการ ปัจจัยด้านการควบคุมสารสนเทศ และปัจจัยด้านห้องสมุดในฐานะที่เป็นแหล่งค้นคว้า ซึ่งนำมาใช้ในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดใน 2 ระดับ คือ ระดับความต้องการบริการ และระดับความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจริง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 377 คน การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ การวิจัยครั้งนี้ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความต้องการบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 7.18$) ส่วนระดับความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจริง พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 6.46$) เมื่อพิจารณาประเด็นช่องว่างบริการระดับสูง พบว่า เป็นช่องว่างบริการระดับสูงเชิงลบ (-0.72) ซึ่งหมายถึง คุณภาพบริการของห้องสมุดอยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัย แต่ยังไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ

มะลิวัลย์ สีน้อย (2561) ได้ศึกษาความต้องการการให้บริการห้องสมุดสำนักวิทยบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นคว้าหนังสือหรือตำราทางวิชาการ (ร้อยละ 73.07) ใช้บริการห้องสมุดเดือนละ 2-3 ครั้ง (ร้อยละ 25.13) ใช้บริการห้องสมุดช่วงเวลา 13.00 น - 16.30 น. (ร้อยละ 44.43) นักศึกษามีความต้องการให้ห้องสมุดเปิดก่อนสอบ (Final / Midterm) ตั้งแต่เวลา 8:30 น. - 22:30 น. จำนวน 3-4 สัปดาห์ก่อนสอบ (ร้อยละ 51.04) ต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิดช่วงก่อนสอบให้เปิด 24 ชั่วโมง (ร้อยละ 41.28) ในด้านทรัพยากร



สารสนเทศ พบว่า ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสำนักวิทยบริการที่นักศึกษาใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ หนังสือประกอบการเรียน (ร้อยละ 77.81) นักศึกษาต้องการใช้หนังสือวารสารในรูปแบบตัวเล่ม Hard Copy (ร้อยละ 68.83) และ นักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการจำนวนหนังสือภาษาไทย (ร้อยละ 51.14) ด้านการบริการ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการให้มีบริการรูปแบบใหม่ที่ทันสมัย (ร้อยละ 66.82) ด้านสถานที่ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการให้เพิ่มจุดให้บริการถ่ายเอกสาร/น้ำดื่ม(ร้อยละ 64.68) ส่วนปัญหาด้านการใช้บริการห้องสมุดในมิติที่ 1 คือ ปัญหาที่เกิดจากตัวนักศึกษาพบว่าปัญหาอันดับแรกนักศึกษาไม่ทราบจะเริ่มต้นจากตรงไหน (ร้อยละ 39.51) และในมิติด้านห้องสมุดผู้ให้บริการ พบว่า ปัญหาอันดับแรก คือ หนังสือไม่อยู่ตามชั้นทำให้หาไม่พบ (ร้อยละ 34.87) ผลการวิจัยมีการนำไปพัฒนาปรับปรุงให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยนำไปปรับปรุงในเรื่องการขยายการเปิดให้บริการตามความต้องการของนักศึกษาและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ให้ตรงตามความต้องการโดยเฉพาะในส่วนของหนังสือตำราทางวิชาการรวมทั้งการนำปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากการบริการมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนารูปแบบการให้บริการของห้องสมุดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

วิภาวดี ต่อบงษ์ (2561) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตแพทย์ชั้นคลินิกต่อการให้บริการห้องสมุด และความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ในปี พ.ศ.2558 จำนวน 94 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) สถิติที่ใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทดสอบความแตกต่างด้วยค่าการแจกแจงแบบที (t-test) และค่าความแปรปรวนทางเดียว (one-way-NOVA) ผลการศึกษาสรุปได้ว่า นิสิตแพทย์ชั้นคลินิก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.94$) เปรียบเทียบความพึงพอใจของนิสิตแพทย์จำแนกตามสถานภาพทั่วไป โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ยกเว้นด้านการบริการ นิสิตแพทย์เพศหญิงมีความพึงพอใจการให้บริการมากกว่านิสิตแพทย์เพศชาย แยกตามชั้นปีที่ศึกษาพบว่านิสิตแพทย์ชั้นคลินิกปี 4 มีความพึงพอใจการให้บริการด้านทรัพยากร สารสนเทศมากกว่านิสิตแพทย์ชั้นคลินิกปี 5 และ ปี 6 สำหรับความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ นิสิตแพทย์ชั้น คลินิกมีความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภทตำราทางวิชาการ สื่อโสตทัศนวัสดุประเภทวิชาการ ชอบอ่านตำราทางการแพทย์ และใช้ฐานข้อมูลทางการแพทย์ในการสืบค้นข้อมูลมากที่สุด รองลงมาเป็นหนังสือคอมพิวเตอร์ สื่อโสตทัศนวัสดุ และชอบอ่านประเภทบันเทิง และใช้ Google ในการสืบค้นข้อมูล

อรุณรักษ์ รัตนพันธ์ และรุ่งรุจี สีตาเดช (2561) ได้ศึกษาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการ จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยปรากฏ ดังนี้

ด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการสืบค้น และหยิบตัวเล่มด้วยตนเอง และยืมตัวเล่มเพื่อการใช้งาน ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาค้นคว้าเพื่อประกอบการทำรายงาน



ทำการวิจัย และเพื่อการเรียนการสอน มีจำนวนการยืมไม่แน่นอนแล้วแต่ความต้องการ ข้อมูลหาที่ สืบค้นมากที่สุดตามลำดับ คือ คอมพิวเตอร์ในหมวด 000 เบ็ดเตล็ดความรู้ทั่วไป และหมวด 300 สังคมศาสตร์ หนังสือส่วนใหญ่ใหม่และทันสมัยตรงตามความต้องการ การใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้ และใช้บริการมากที่สุดตามลำดับ คือ อินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และหนังสือพิมพ์ออนไลน์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการเรียน เพื่อการค้นคว้าหาความรู้ และเพื่อความบันเทิงอุปกรณ์ที่ใช้มากที่สุดตามลำดับ คือ คอมพิวเตอร์ พกพา (Notebook) คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ และโทรศัพท์มือถือ มีความถี่ในการใช้ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ สถานที่ที่ใช้สืบค้น สื่ออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด คือ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่บ้าน หรือ ที่หอพัก ตามลำดับ ด้านการใช้วารสารมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาค้นคว้าประกอบการทำรายงาน ศึกษาหาความรู้ที่ตนต้องการ และเพื่อความบันเทิง ตามลำดับ มีการใช้วารสารสัปดาห์ละ 1-2 วัน วารสาร ที่ใช้มากที่สุด คือ วารสารวิชาการสาขาที่ใช้มากที่สุด คือ สาขาการศึกษา รองลงมา คือ สาขาวิชาการจัดการ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ด้านการยืมทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการยืมมากที่สุด คือ หนังสือหรือตำราประกอบการเรียนการสอน รองลงมา คือ หนังสือทั่วไป และยืมน้อยที่สุด คือ โสตทัศนวัสดุ

ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสถานที่ รองลงมา คือ ด้านบุคลากรและด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บริการสืบค้นสารสนเทศ รองลงมา คือ บริการห้องฉายภาพยนตร์ และบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ด้านบุคลากร พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพร้อม ในการให้บริการรองลงมา คือ ความเอาใจใส่ในการให้บริการและการมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านสถานที่ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การจัดบรรยากาศ เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ บรรยากาศที่เอื้อต่อ การเรียนรู้ รองลงมา คือ การจัดสถานที่ในการให้บริการ และความสะอาด และความเป็นระเบียบ ตามลำดับ

กองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2562 ผลการศึกษาพบว่า 1) ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปี 2562 พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจ ต่อมหาวิทยาลัย โดยรวม และรายด้าน อยู่ในระดับมาก 1.1 นิสิตมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียน การสอนของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ อาจารย์ผู้สอน กิจกรรม การเรียนการสอน และสื่อ/เอกสารและอุปกรณ์ 1.2 นิสิตมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวม และรายข้อ อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการด้านวิชาการ และรองลงมา คือ การให้บริการทั่วไป 2) แนวทางในการพัฒนาความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สถานที่ มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด แสง การถ่ายเทอากาศ เป็นต้น) ความไม่เพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้ต่อจำนวนนิสิตและสภาพแวดล้อม



ภายนอกห้องเรียนโดยรวม (เช่น ทำความสะอาด ความสงบเรียบร้อย เป็นต้น) รองลงมา คือ สื่อ/เอกสาร และอุปกรณ์ ควรให้มีบริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตอย่างครอบคลุมทั่วถึง และให้มีการสอนผ่านทางระบบ ออนไลน์ E-Learning ส่วนแนวทางในการพัฒนาความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้บริการทั่วไป ที่ควรปรับปรุงมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ และการมีจิตบริการ และมีช่องทางรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ

สุณี ไชยวงษ์ และรัชฎาภรณ์ มุลมก (2561) ได้การศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาโท คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิชาภาษาไทย สาขาวิชาภาษาจีน และสาขาวิชาภาษาอังกฤษ จำนวน 291 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการด้านทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือมากที่สุด ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการต้องการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากร ต้องการการช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ กระตือรือร้น และเต็มใจช่วยเหลือผู้ให้บริการ ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก ต้องการอินเทอร์เน็ตไร้สาย ความเร็วสูง (Wi-Fi) และด้านการสื่อสาร ต้องการการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ด้านปัญหาในการใช้บริการห้องสมุด และศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการ พบปัญหาด้านการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ทรัพยากรสารสนเทศ มีสภาพเก่า ชำรุด และมีจำนวนไม่เพียงพอ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกพบปัญหาเรื่องเสียงดังรบกวน และด้านเจ้าหน้าที่ห้องสมุด พบปัญหาเรื่องการช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และการเต็มใจให้บริการ

อมรรัตน์ ศรีล่อ (2562) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยงานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มประชากร ประกอบด้วย อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษา ทั้งภาคปกติ ภาค กศ.บป. (เสาร์-อาทิตย์) และบัณฑิตศึกษา รวมจำนวนทั้งสิ้น 16,423 คน เมื่อใช้ตารางสำเร็จรูปของ Yamane (1973) เพื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ขนาดความคลาดเคลื่อน (e) $\pm 5\%$ ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 392 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบและเติมคำ ตอนที่ 2 เป็นแบบประเมิน ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งเป็น 8 ด้าน คือ 1) ด้านสภาพแวดล้อม 2) ด้านความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ 3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร 4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 5) ด้านบริการของสำนักวิทยบริการ 6) ด้านนวัตกรรม การบริการ 7) ด้านการสื่อสาร/ การประชาสัมพันธ์ และ 8) ด้านบุคลากรงานบริการสารสนเทศ มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ตอนที่ 3 เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งเป็น 8 ด้าน เช่นเดียวกับ



ตอนที่ 2 และตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ แนวทางการพัฒนา และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการบริการของสำนักวิทยบริการ ฯ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) และความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักวิทยบริการ ฯ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังด้านสภาพแวดล้อมมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) แต่ก็มี ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังด้านสภาพแวดล้อมเรื่องความสะอาดของพื้นที่บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมในเรื่องความสะอาดของพื้นที่บริการ และมีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คือ เรื่องความทั่วถึงของจุดบริการ Wi-Fi ภายในสำนักวิทยบริการ ฯ

ก้องกิตติกร บุญช่วย (2563) ได้ศึกษาความต้องการและการใช้ประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้ เพื่อพัฒนาตนเองของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยทักษิณ ผลการวิจัย พบว่า 1) ความต้องการพัฒนาตนเอง 1.1) ความต้องการพัฒนาตนเองด้านความรู้ในหลักสูตร/สาขาวิชาที่ศึกษา 1.2) ด้านทักษะพื้นฐานเพื่อการเรียนรู้ 1.3) ด้านบุคลิกภาพ/ทัศนคติ 1.4) ด้านความรู้รอบตัวทั่วไปอยู่ในระดับมาก 2) ระดับการใช้ประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้ 2.1) ระดับการใช้ประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาชีวิตส่วนตัวประเภทวัสดุและอุปกรณ์ 2.2) ระดับการใช้ประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาชีวิตส่วนตัวประเภทบุคคล 2.3) ระดับการใช้ประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองด้านการศึกษาประเภทวัสดุและอุปกรณ์ 2.4) ระดับการใช้ประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองด้านการศึกษาประเภทบุคคล 2.5) ระดับการใช้ประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาชีวิตส่วนตัวประเภทเทคนิคและวิธีการ 2.6) ระดับการใช้ประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาชีวิตส่วนตัวประเภทสถานที่ 2.7) ระดับการใช้ประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองด้านการศึกษาประเภทเทคนิคและวิธีการ และลำดับสุดท้าย คือ 2.8) ระดับการใช้ประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองด้านการศึกษาประเภทสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง

สมใจ ขุนเจริญ และคนอื่นๆ (2563) ได้ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus group) และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) ซึ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ นิสิต อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรของคณะ สำนัก และสถาบันที่สังกัดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน จำนวน 76 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured or Guided Interviews) มีการบันทึกเทป และถอดเทป วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปแบบแยกประเด็นผลการศึกษา พบว่า นิสิตปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรส่วนใหญ่มีความต้องการบริการและทรัพยากรสารสนเทศ 2 ประเด็นใหญ่ ๆ คือ 1) บริการพื้นฐานของห้องสมุด ประกอบด้วย 7 ประเภท บริการหลัก ๆ ได้แก่ 1.1) บริการพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 1.2) บริการห้องศึกษาเดี่ยว/กลุ่ม 1.3) บริการสืบค้นฐานข้อมูลจากภายนอกห้องสมุด 1.4) บริการยืม-คืนสื่อสิ่งพิมพ์ และอุปกรณ์เพื่อการเรียนรู้ 1.5) บริการยืมระหว่างห้องสมุด/บริการนำส่งหนังสือและสำเนาบทความวารสารวิชาการ 1.6) บริการยืมต่อทรัพยากร (Renew) และ 1.7) บริการสอนการรู้สารสนเทศ และ 2) บริการต่าง ๆ ในอนาคตตามความคาดหวังของผู้ใช้ห้องสมุด ประกอบด้วย 6 ด้านใหญ่ ๆ ได้แก่ 2.1) ด้านทรัพยากร



สารสนเทศ 2.2) ด้านบริการ 2.3) ด้านทรัพยากรที่สนับสนุนการเรียนการสอน 2.4) ด้านทรัพยากร
เพื่อการเรียนรู้ 2.5) ด้านสถานที่ และ 2.6) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ผู้วิจัยได้รับ
ความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้ห้องสมุดในแต่ละกลุ่ม ซึ่งผลจากการศึกษาการสนทนา
กลุ่มดังกล่าว ถือเป็นข้อมูลสำคัญ และจำเป็นต้องปรับปรุง เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการของห้องสมุด
ให้ดีขึ้นประสิทธิภาพต่อไป



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีลำดับการเสนอวิธีดำเนินการศึกษา ตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ บุคลากร นิสิต และนักเรียนของ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2563 จำนวน 45,423 คน ดังนี้

- 1.1 นักเรียน จำนวน 1,865 คน (โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม (ฝ่ายมัธยม), 2563)
- 1.2 นิสิต จำนวน 41,459 คน (กองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2563)
- 1.3 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 812 คน (กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2563)
- 1.4 บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 1,287 คน (กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2563)

2. กลุ่มตัวอย่าง

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขึ้นจากจำนวนประชากรที่เข้าใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park ดังนี้

- 2.1 นิสิต และนักเรียนที่ลงทะเบียนเรียน ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563 ณ ศูนย์กลางมหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- 2.2 บุคลากรสายสนับสนุน และสายวิชาการ สังกัดมหาวิทยาลัยมหาสารคาม



การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) เพื่อประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความคาดเคลื่อน เท่ากับ 0.5 และระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 397 คน แบ่งตามประเภท ดังนี้

นักเรียน	จำนวน	20 คน
นิสิต	จำนวน	353 คน
บุคลากรสายสนับสนุน	จำนวน	15 คน
บุคลากรสายวิชาการ	จำนวน	9 คน
	รวม	397 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยนี้ ได้แก่

1. แบบสอบถาม เรื่อง การใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 4 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานะภาพ

ตอนที่ 2 เรื่อง การใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 2 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ และการใช้บริการในเรื่อง ความถี่ในการเข้าใช้บริการ ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ใช้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้บริการ ภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ และความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต ได้แก่

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ จำนวน 7 ข้อ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 11 ข้อ

ด้านข้อกำหนดและระบบบริการ จำนวน 8 ข้อ

ด้านส่งเสริมการบริการ จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 4 ปัญหาการใช้บริการ ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต ได้แก่

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ จำนวน 7 ข้อ

ด้านทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 12 ข้อ

ด้านข้อกำหนดและระบบบริการ จำนวน 8 ข้อ

ด้านส่งเสริมการบริการ จำนวน 6 ข้อ



ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ และสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไข ลักษณะเป็นแบบคำถามปลายเปิด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ เรื่อง สภาพ ปัญหา ความพึงพอใจ การบริการ และศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม
2. กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ได้จากหลักการ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง การบริหารจัดการศูนย์บริการสื่อการศึกษา แหล่งบริการทรัพยากรการเรียนรู้ นำมาปรับใช้ในภารกิจและหน้าที่ที่ปฏิบัติ ให้ครอบคลุมในการดำเนินงานบริการ แบ่งได้ดังนี้
 - 2.1 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
 - 2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 2.3 ด้านข้อกำหนดและระบบบริการ
 - 2.4 ด้านส่งเสริมการบริการ
3. สร้างแบบสอบถาม ให้สอดคล้องตามจุดประสงค์การวิจัย ดังนี้
 - 3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 4 ข้อ ต้องการใช้จริง 4 ข้อ
 - 3.2 การใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 7 ข้อ ต้องการใช้จริง 7 ข้อ
 - 3.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านข้อกำหนดและระบบบริการ และด้านส่งเสริมการบริการ จำนวน 32 ข้อ ต้องการใช้จริง จำนวน 32 ข้อ
 - 3.4 ปัญหาการใช้บริการ ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านข้อกำหนดและระบบบริการ และด้านส่งเสริมการบริการ จำนวน 33 ข้อ ต้องการใช้จริง จำนวน 33 ข้อ
 - 3.5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ ระดับชำนาญการพิเศษ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 4 ท่าน ได้พิจารณาด้านวิธีการวิจัย ด้านเนื้อหา และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานวิจัย ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย ประกอบด้วย
 - 4.1.1 นายสวัสดิ์ วิชระโกชน์ ตำแหน่งนักวิชาการศึกษาชำนาญการพิเศษ ผู้อำนวยการกองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



4.1.2 นางชนัญชิตา สุวรรณเลิศ ตำแหน่งนักวิชาการศึกษาระดับชำนาญการพิเศษ
กลุ่มงานพัฒนาระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

4.2 ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา ประกอบด้วย

4.2.1 นางรุ่งเรือง สงเคราะห์ ตำแหน่งบรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการสารสนเทศและประกันคุณภาพ สำนักวิทยบริการ

4.2.2 นายอารยะ เสนาคณ ตำแหน่งนักวิชาการโสตทัศนศึกษาชำนาญการ
พิเศษ หัวหน้ากลุ่มงานสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักวิทยบริการ

5. ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำไปหาความเที่ยงตรงตาม
เนื้อหา (Content Validity) ในด้านความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์ (The Index of
Item Objective Congruence) หรือ ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) KR.20 ตามวิธีแบบคูเดอร์
ริชาร์ดสัน (Kuder-Richardson)

6. คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าความเชื่อมั่นระหว่าง -1.00 ถึง 1.00 และพิจารณา
ข้อคำถามที่ไม่ผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนดคัดออก หรือนำไปปรับปรุงแก้ไข แล้วให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณา
อีกครั้ง ได้ข้อคำถามทั้งฉบับ จำนวน 76 ข้อ

7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไข นำไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการ
ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด ได้ค่าความเชื่อมั่น
(Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.81 และมีค่าอำนาจจำแนก เท่ากับ 0.38

8. จัดทำแบบสอบถามเป็นฉบับจริงเพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มเป้าหมายที่มาใช้
บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดังนี้

1. ผู้วิจัยประสานงานกับกลุ่มตัวอย่าง โดยให้ข้อมูลชี้แจงรายละเอียดให้ทราบเกี่ยวกับ
การตอบแบบสอบถาม และเก็บข้อมูลตามระยะเวลาที่กำหนด ระหว่างวันที่ 28 กันยายน 2563
ถึงวันที่ 28 พฤศจิกายน 2563

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล คัดเลือก และตรวจสอบความสมบูรณ์ของการ
ตอบแบบสอบถาม จำนวน 397 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมด มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้ว
นำมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

2. นำข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา
และสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มาวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ คิดเป็นร้อยละ



3. นำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และปัญหาการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยแปลความของข้อมูลโดยใช้เกณฑ์ประเมิน ดังนี้

3.1 เกณฑ์การให้คะแนน

คะแนน 5	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	มาก
คะแนน 3	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	น้อย
คะแนน 1	หมายถึง	น้อยที่สุด

3.2 นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นนำค่าเฉลี่ยไปแปลความหมาย ซึ่งมีเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 - 5.00	มีความพึงพอใจ หรือปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	มีความพึงพอใจ หรือปัญหาอยู่ในระดับมาก
2.51 - 3.50	มีความพึงพอใจ หรือปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	มีความพึงพอใจ หรือปัญหาอยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.50	มีความพึงพอใจ หรือปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ และสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไข ที่เป็นแบบปลายเปิด นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาสรุปเป็นข้อความเรียงแล้วนำมาหาความถี่

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

1. ค่าความเชื่อมั่น KR-20 คูเดอร์-ริชาร์ดสัน (Kuder-Richardson)

$$r_{tt} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum pq}{s^2} \right]$$

เมื่อ r_{tt}	แทน	สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นของแบบทดสอบนั้น
k	แทน	จำนวนข้อของแบบทดสอบ
p	แทน	อัตราส่วนของผู้ตอบแบบทดสอบข้อที่ถูก



q	แทน	อัตราส่วนของผู้ตอบแบบทดสอบข้อที่ผิด
s ²	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ

2. ค่าอำนาจจำแนก

$$r = \frac{R_u - R_l}{\frac{N}{2}}$$

เมื่อ r	แทน	ค่าอำนาจจำแนก
R _u	แทน	จำนวนที่ตอบถูกในกลุ่มสูง
R _l	แทน	จำนวนที่ตอบถูกในกลุ่มต่ำ
N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มต่ำ และกลุ่มสูง

3. ร้อยละ (Percentage) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

$$p = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ p	แทน	ร้อยละ
f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
N	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

4. ค่าเฉลี่ย (Mean)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ \bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย
$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละข้อรายการ
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

5. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

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



เมื่อ	S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ยข้อรายการ
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของคะแนน



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

S. D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การใช้บริการ ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park

ตอนที่ 4 ปัญหาการใช้บริการ ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ และสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไข

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ผลการศึกษาดังนี้



ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	150	37.8
หญิง	247	62.2
รวม	397	100.0

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 247 คน (ร้อยละ 62.2) และเพศชาย จำนวน 150 คน (ร้อยละ 37.8)

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
15 - 20 ปี	275	69.3
21 - 30 ปี	101	25.4
31 - 40 ปี	21	5.3
รวม	397	100.0

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการมีอายุ ระหว่าง 15 - 20 ปี จำนวน 275 คน (ร้อยละ 69.3) รองลงมา คือ 21 - 30 ปี จำนวน 101 คน (ร้อยละ 25.4) และผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ามาใช้บริการน้อยที่สุด คือ ช่วงอายุตั้งแต่ 31 - 40 ปี จำนวน 21 คน (ร้อยละ 5.3)

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	8	2.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย	21	5.3
ปริญญาตรี	333	83.9
ปริญญาโท	25	6.3
ปริญญาเอก	10	2.5
รวม	397	100.0

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการกำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 333 คน (ร้อยละ 83.9) รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท จำนวน 25 คน (ร้อยละ 6.3) มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 21 คน (ร้อยละ 5.3) และระดับปริญญาเอก



จำนวน 10 คน (ร้อยละ 2.5) ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ามาใช้บริการน้อยที่สุด คือ กำลังศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.0)

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
นักเรียน	29	7.3
นิสิต	352	88.6
บุคลากรสายสนับสนุน	9	2.3
บุคลากรสายวิชาการ	7	1.8
รวม	397	100.0

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการมีสถานภาพเป็นนิสิต จำนวน 352 คน (ร้อยละ 88.6) รองลงมา คือ นักเรียน จำนวน 29 คน (ร้อยละ 7.3) บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 9 คน (ร้อยละ 2.3) ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้าใช้บริการน้อยที่สุด คือ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 7 คน (ร้อยละ 1.8)

ตอนที่ 2 การใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

การศึกษาการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในด้านวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ความถี่ในการเข้าใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ใช้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้บริการ ภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ และความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ ผลการศึกษา ดังนี้

ตาราง 5 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park

วัตถุประสงค์	ร้อยละ
ศึกษาค้นคว้าประกอบการเรียนการสอน	8.5
ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ	8.8
ใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่ ไฟฟ้า แอร์ wi-fi คอมพิวเตอร์	23.9
สืบค้นข้อมูลสารสนเทศทางออนไลน์	9.9
เป็นที่นัดพบเพื่อทำรายงาน ประชุมกลุ่มย่อย	19.0
เป็นสถานที่แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์	7.9
เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจเพื่อชมสื่อโสตทัศน์ เช่น ดุหนัง ฟังเพลง	22.0
รวม	100.0



จากตาราง 5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการมากที่สุด คือ ใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่ ไฟฟ้า แอร์ wi-fi คอมพิวเตอร์ (ร้อยละ 23.9) รองลงมา คือ เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจเพื่อชมสื่อทัศน เช่น ดูหนัง ฟังเพลง (ร้อยละ 22.0) เป็นที่นัดพบ เพื่อทำรายงาน ประชุมกลุ่มย่อย (ร้อยละ 19.0) ตามลำดับ และวัตถุประสงค์การเข้าใช้บริการ น้อยที่สุด คือ เป็นสถานที่แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ (ร้อยละ 7.9) ศึกษาค้นคว้า ประกอบการเรียนการสอน (ร้อยละ 8.5) และใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ (ร้อยละ 8.8) ตามลำดับ

ตาราง 6 ความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park

การเข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ครั้ง /สัปดาห์	63	15.7
2 ครั้ง /สัปดาห์	170	42.9
มากกว่า 3 ครั้ง /สัปดาห์	164	41.4
รวม	397	100.0

จากตาราง 6 เมื่อพิจารณาการเข้าใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้บริการ 2 ครั้ง /สัปดาห์ จำนวน 170 คน (ร้อยละ 42.9) รองลงมา คือ มากกว่า 3 ครั้ง /สัปดาห์ จำนวน 164 คน (ร้อยละ 41.4) และเข้าใช้บริการ 1 ครั้ง /สัปดาห์ จำนวน 63 คน (ร้อยละ 15.7) เป็นลำดับสุดท้าย

ตาราง 7 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park

ช่วงเวลาเข้าใช้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เวลา 08:00 - 12:00 น.	91	22.9
เวลา 12:00 - 16:00 น.	253	63.7
เวลา 16:00 น. - ปิดทำการ	53	13.4
รวม	397	100.0

จากตาราง 7 เมื่อพิจารณาช่วงเวลาเข้าใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้บริการช่วงเวลา 12:00 - 16:00 น. จำนวน 253 คน (ร้อยละ 63.7) รองลงมา คือ ช่วงเวลา 08:00 - 12:00 น. จำนวน 91 คน (ร้อยละ 22.9) และ ช่วงเวลา 16:00 - ปิดทำการ จำนวน 53 คน (ร้อยละ 13.4) เป็นลำดับสุดท้าย



ตาราง 8 ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park

ประเภททรัพยากร	ร้อยละ
DF : ดิจิทัลไฟล์ประกอบหนังสือ ศึกษา วิจัย	3.6
CD Audio : การศึกษาและบันเทิง	14.7
VCD : การศึกษาและบันเทิง	14.1
DVD : การศึกษาและบันเทิง	64.5
Kit : ชุดสื่อประสมเพื่อการศึกษา	2.5
อื่น ๆ (ไม่ระบุประเภททรัพยากรสารสนเทศ)	0.6
รวม	100.0

จากตาราง 8 เมื่อพิจารณาประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ทรัพยากรสารสนเทศประเภท DVD การศึกษาและบันเทิง (ร้อยละ 64.5) รองลงมา คือ ทรัพยากรสารสนเทศประเภท CD Audio : การศึกษาและบันเทิง (ร้อยละ 14.7) VCD : การศึกษาและบันเทิง (ร้อยละ 14.1) DF : ดิจิทัลไฟล์ประกอบหนังสือ ศึกษา วิจัย (ร้อยละ 3.6) Kit : ชุดสื่อประสมเพื่อการศึกษา (ร้อยละ 2.5) ตามลำดับ และลำดับสุดท้ายประเภททรัพยากรสารสนเทศ คือ อื่น ๆ ไม่ระบุประเภท (ร้อยละ 0.6)

ตาราง 9 สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park

ประเภทสิ่งอำนวยความสะดวก	ร้อยละ
ห้อง study	12.3
ห้องฉายภาพยนตร์	-
โทรทัศน์เพื่อการศึกษาและบันเทิง	10.5
คอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ต	9.9
ที่นั่งอ่านกลุ่ม	9.2
ที่นั่งอ่านเดี่ยว	9.0
หุฟ่ง	10.6
ไฟฟ้า แอร์ แสงสว่าง	19.1
Wi-Fi	19.3
อื่น ๆ (น้ำดื่ม)	0.1
รวม	100.0

จากตาราง 9 เมื่อพิจารณาสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ Wi-Fi (ร้อยละ 19.3) รองลงมา คือ ไฟฟ้าแอร์ แสงสว่าง (ร้อยละ 19.1) ห้อง study (ร้อยละ 12.3) หุฟ่ง (ร้อยละ 10.6) โทรทัศน์เพื่อการศึกษา



และบันเทิง (ร้อยละ 10.5) คอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 9.9) ที่นั่งอ่านกลุ่ม (ร้อยละ 9.2) ที่นั่งอ่านเดี่ยว (ร้อยละ 9) และ ลำดับสุดท้าย คือ น้ำดื่ม (ร้อยละ 0.1)

ตาราง 10 ภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้จากศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park

ภาษาของทรัพยากร	ร้อยละ
ภาษาไทย	69.5
ภาษาอังกฤษ	20.3
ภาษาจีน	1.5
ภาษาญี่ปุ่น	1.2
ภาษาเกาหลี	7.5
รวม	100.0

จากตาราง 10 เมื่อพิจารณาภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้จากศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ภาษาไทย (ร้อยละ 69.5) รองลงมา คือ ภาษาอังกฤษ (ร้อยละ 20.3) ภาษาเกาหลี (ร้อยละ 7.5) ภาษาจีน (ร้อยละ 1.5) และอันดับสุดท้าย คือ ภาษาญี่ปุ่น (ร้อยละ 1.2) ตามลำดับ

ตาราง 11 ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศบริการที่ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park

ความทันสมัยของทรัพยากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปัจจุบัน - 3 เดือน	212	53.4
3 - 6 เดือน	152	38.3
6 - 12 เดือน	32	8.1
มากกว่า 1 ปี	1	0.2
รวม	379	100.0

จากตาราง 11 เมื่อพิจารณาความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศบริการที่ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน - 3 เดือน จำนวน 212 คน (ร้อยละ 53.4) รองลงมา คือ 3- 6 เดือน จำนวน 152 คน (ร้อยละ 38.3) และ 6 - 12 เดือน จำนวน 32 คน (ร้อยละ 8.1) และความทันสมัย มากกว่า 1 ปี จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.2) ตามลำดับ



ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.41	.440	มาก
1.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.46	.550	มาก
1.2 มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และช่วยเหลือ	4.41	.553	มาก
1.3 ให้บริการด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม	4.35	.592	มาก
1.4 มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.41	.567	มาก
1.5 ให้บริการด้วยความรวดเร็วถูกต้อง	4.42	.555	มาก
1.6 แต่งกายได้สุภาพและเหมาะสม	4.45	.534	มาก
1.7 ให้คำอธิบาย รายละเอียด ขั้นตอนการบริการ ต่าง ๆ ชัดเจน	4.42	.583	มาก
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.02	.490	มาก
2.1 มีความเพียงพอต่อความต้องการ	4.17	.744	มาก
2.2 มีความทันสมัย	4.27	.649	มาก
2.3 เนื้อหาของสื่อสอดคล้องกับความต้องการ	3.99	.630	มาก
2.4 มีความหลากหลายของภาษา	3.86	.693	มาก
2.5 มีบริการหลากหลายให้เลือกใช้ตามต้องการ เช่น ที่นั่งเดี่ยว-กลุ่ม/บริการดูหนัง-ฟังเพลง/ ห้องstudy/ มุมพักผ่อน/ คอมพิวเตอร์	4.43	.631	มาก
2.6 น้ำดื่มให้บริการเพียงพอ	3.94	.759	มาก
2.7 ห้องน้ำให้บริการเพียงพอสะอาดน่าเข้าใช้	3.66	.711	มาก
2.8 จัดสภาพแวดล้อมสะอาด เป็นระเบียบ บรรยากาศ สวยงาม	4.09	.679	มาก
2.9 การจัดพื้นที่แยกประเภทการบริการ เป็นสัดส่วนเหมาะสม	4.08	.682	มาก
2.10 อุณหภูมิ แสงสว่าง ปลั๊กไฟ จัดบริการ เพียงพอและเหมาะสม	3.98	.718	มาก
2.11 บริการเครือข่าย Wi-Fi เพียงพอ และมีประสิทธิภาพ	3.93	.748	มาก



ตาราง 12 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านข้อกำหนดและระบบบริการ	3.86	.528	มาก
3.1 ระบบการให้บริการทันสมัย รวดเร็ว	4.21	.716	มาก
3.2 ระบบบริการจองออนไลน์ใช้งานง่าย และสะดวก	4.11	.703	มาก
3.3 ระบบสืบค้นรายการ Web OPAC ทำได้ถูกต้อง รวดเร็ว	3.84	.637	มาก
3.4 บริการแบบ One Stop Service สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.83	.661	มาก
3.5 บริการรับสมัครและต่ออายุบัตรสมาชิก สะดวก รวดเร็ว	3.76	.689	มาก
3.6 ระเบียบ ข้อปฏิบัติให้บริการมีความเหมาะสม	3.88	.687	มาก
3.7 ช่วงเวลาเปิด - ปิดบริการเหมาะสม	3.53	.781	มาก
3.8 สิทธิและระยะเวลาในการขอใช้บริการเหมาะสม	3.74	.667	มาก
4. ด้านส่งเสริมการบริการ	3.69	.629	มาก
4.1 เว็บไซต์เข้าถึงได้ง่ายสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง	3.71	.813	มาก
4.2 มีการรับข้อเสนอแนะอื่น ๆ หลายช่องทาง เช่น FB Line	3.44	.806	ปานกลาง
4.3 ป้ายประกาศ หรือป้ายแสดงลำดับ ขั้นตอนการบริการชัดเจน เข้าใจง่าย สวยงาม สื่อสารได้ถูกต้อง	3.77	.689	มาก
4.4 การแจ้ง/ประกาศ ผ่านระบบเสียงตามสาย ได้เหมาะสม	3.63	.738	มาก
4.5 วิดีโอ (Video) แสดงลำดับ ขั้นตอน หรือ ป้ายอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signage) แจ้งประกาศ ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.83	.687	มาก
4.6 จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการได้เหมาะสม	3.76	.781	มาก
เฉลี่ยโดยรวมรายด้าน	3.99	.415	มาก

จากตาราง 12 จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.99$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยผู้ตอบ



แบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X}=4.41$) รองลงมา คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.02$) ด้านข้อกำหนดและระบบบริการ ($\bar{X}=3.86$) และด้านส่งเสริมการบริการ ($\bar{X}=3.69$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้าน และรายข้อ พบว่า

1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.41$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีข้อที่มีค่าคะแนนสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ($\bar{X}=4.46$) แต่งกายได้สุภาพและเหมาะสม ($\bar{X}=4.45$) และอันดับที่ 3 มี 2 ข้อ ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็วถูกต้อง ($\bar{X}=4.42$) และการให้คำอธิบาย รายละเอียด ขั้นตอนการบริการต่าง ๆ ชัดเจน ($\bar{X}=4.42$) ตามลำดับ

2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในด้านทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.02$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีข้อที่มีค่าคะแนนสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีบริการหลากหลายให้เลือกใช้ตามต้องการ เช่น มีที่นั่งเดี่ยว-กลุ่ม มีบริการดูหนัง-ฟังเพลง มีห้อง Study มีมุมพักผ่อน มีคอมพิวเตอร์ให้บริการ เป็นต้น ($\bar{X}=4.43$) มีความทันสมัย ($\bar{X}=4.27$) และมีความเพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{X}=4.17$) ตามลำดับ

3. ด้านข้อกำหนดและระบบบริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในด้านข้อกำหนดและระบบบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.86$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีข้อที่มีค่าคะแนนสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ระบบการให้บริการทันสมัย รวดเร็ว ($\bar{X}=4.21$) ระบบบริการจองออนไลน์ใช้งานง่ายและสะดวก ($\bar{X}=4.11$) และระเบียบ ข้อปฏิบัติใช้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X}=3.88$) ตามลำดับ

4. ด้านส่งเสริมการบริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในด้านส่งเสริมการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.69$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีข้อที่มีค่าคะแนนสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ วิดีโอ (Video) แสดงลำดับขั้นตอน หรือ ป้ายอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signage) แจ้งประกาศ ชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X}=3.83$) ป้ายประกาศ หรือ ป้ายแสดงลำดับขั้นตอนการบริการชัดเจน เข้าใจง่าย สวยงาม สื่อสารได้ถูกต้อง ($\bar{X}=3.77$) และจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการได้เหมาะสม ($\bar{X}=3.76$) ตามลำดับ



ตอนที่ 4 ปัญหาการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park
 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
 ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้บริการ ศูนย์การเรียนรู้
 Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา
1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	1.56	.434	น้อย
1.1 ไม่เต็มใจให้บริการ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์	1.50	.593	น้อยที่สุด
1.2 ไม่สามารถให้คำแนะนำการสืบค้นข้อมูล หรือ อื่นๆ ได้	1.46	.545	น้อยที่สุด
1.3 ไม่เสมอภาค และไม่ยุติธรรมในการบริการ	1.58	.574	น้อย
1.4 ไม่มีความกระตือรือร้นและไม่เต็มใจให้บริการ	1.66	.566	น้อย
1.5 ให้บริการช้า และไม่ถูกต้อง	1.63	.577	น้อย
1.6 แต่งกายไม่สุภาพ	1.53	.530	น้อย
1.7 อธิบาย รายละเอียด ขั้นตอนการบริการ ตอบคำถามไม่ชัดเจน	1.62	.580	น้อย
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวก	2.19	.497	น้อย
2.1 ที่นั่งอ่านมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอ	2.66	.831	ปานกลาง
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศเก่าล้าสมัย	1.89	.690	น้อย
2.3 ทรัพยากรสารสนเทศไม่ต้องตามความต้องการ	2.03	.691	น้อย
2.4 ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงภาษาเดียว	2.09	.697	น้อย
2.5 สิ่งอำนวยความสะดวกไม่มีให้เลือกใช้งาน	2.13	.660	น้อย
2.6 น้ำดื่มให้บริการไม่เพียงพอ	2.20	.625	น้อย
2.7 ห้องน้ำไม่เพียงพอ ไม่สะอาด	2.40	.703	น้อย
2.8 สภาพแวดล้อมไม่เอื้อในการใช้บริการ เช่น สกปรก อัปชั่น แสงสว่างไม่เพียงพอ อากาศไม่ถ่ายเท ร้อนอบอ้าว	1.93	.713	น้อย
2.9 การจัดพื้นที่บริการไม่เป็นสัดส่วนไม่เหมาะสม	1.92	.615	น้อย
2.10 อุณหภูมิ แสงสว่าง ปลั๊กไฟ มีบริการไม่เพียงพอ	2.29	.871	น้อย
2.11 บริการเครือข่าย Wi-Fi ไม่เพียงพอและ ขาดประสิทธิภาพ	2.37	.845	น้อย
2.12 ผู้ใช้บริการส่งเสียงดังรบกวนสมาธิผู้อื่น	2.46	.759	น้อย



ตาราง 13 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับปัญหา
3. ด้านข้อกำหนดและระบบบริการ	2.14	.526	น้อย
3.1 ระบบการให้บริการแก่ล้าสมัย	1.78	.720	น้อย
3.2 ระบบบริการจองออนไลน์ใช้งานยาก ไม่สะดวก	2.07	.659	น้อย
3.3 ระบบสืบค้นรายการ Web OPAC ทำงานช้า ข้อมูลไม่ถูกต้อง	2.18	.641	น้อย
3.4 บริการแบบ One Stop Service ยุ่งยาก ซับซ้อน	2.19	.661	น้อย
3.5 บริการรับสมัครและต่ออายุบัตรสมาชิก ล่าช้า ไม่สะดวก	2.20	.664	น้อย
3.6 ระเบียบ ข้อปฏิบัติใช้บริการไม่เหมาะสม	2.15	.636	น้อย
3.7 ช่วงเวลาเปิด - ปิดบริการไม่เหมาะสม	2.41	.748	น้อย
3.8 สิทธิและระยะเวลาในการขอใช้บริการไม่เหมาะสม	2.16	.625	น้อย
4. ด้านส่งเสริมการบริการ	2.25	.584	น้อย
4.1 เว็บไซต์เข้าถึงช้า ไม่สะดวก ไม่ถูกต้อง	2.27	.702	น้อย
4.2 ไม่มีช่องทางรับข้อเสนอแนะ	2.45	.734	น้อย
4.3 ป้ายประกาศ หรือป้ายแสดงลำดับ ขั้นตอน การบริการไม่ชัดเจน เข้าใจยาก ไม่สวยงาม และสื่อสารไม่ถูกต้อง	2.20	.625	น้อย
4.4 การแจ้ง/ประกาศ ผ่านระบบเสียงตามสาย ไม่เหมาะสม	2.28	.677	น้อย
4.5 วิดีโอ (Video) แสดงลำดับ ขั้นตอน หรือ ป้ายอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signage) แจ้ง ประกาศไม่ชัดเจน เข้าใจยาก	2.13	.639	น้อย
4.6 จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการไม่เหมาะสม	2.19	.732	น้อย
เฉลี่ยโดยรวมรายด้าน	2.04	.416	น้อย

จากตาราง 13 จากการศึกษาระดับปัญหาของผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.04$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับน้อยทุกด้าน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ด้านส่งเสริมการบริการ ($\bar{X}=2.25$) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ



และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=2.19$) ด้านข้อกำหนดและระบบบริการ ($\bar{X}=2.14$) และด้านบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X}=1.56$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านและรายชื่อ พบว่า

1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า ปัญหาของผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=1.56$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ผู้ใช้บริการอยู่ในระดับน้อยทุกข้อ โดยมีข้อที่มีค่าคะแนนสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ไม่มีความกระตือรือร้นและไม่เต็มใจให้บริการ ($\bar{X}=1.66$) ให้บริการช้า และไม่ถูกต้อง ($\bar{X}=1.63$) และอธิบาย รายละเอียด ขั้นตอนการบริการ ($\bar{X}=1.62$) ตามลำดับ

2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ปัญหาของผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในด้านทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.19$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ผู้ใช้บริการอยู่ในระดับน้อยทุกข้อ โดยมีข้อที่มีค่าคะแนนสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ที่นั่งอ่านมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอ ($\bar{X}=2.66$) ผู้ใช้บริการส่งเสียงดังรบกวนสมาธิผู้อื่น ($\bar{X}=2.46$) และห้องน้ำไม่เพียงพอ ไม่สะอาด ($\bar{X}=2.40$) ตามลำดับ

3. ด้านข้อกำหนดและระบบบริการ พบว่า ปัญหาของผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในด้านข้อกำหนดและระบบบริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.14$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ผู้ใช้บริการอยู่ในระดับน้อยทุกข้อ โดยมีข้อที่มีค่าคะแนนสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ช่วงเวลาเปิด-ปิดบริการไม่เหมาะสม ($\bar{X}=2.41$) บริการรับสมัครและต่ออายุบัตรสมาชิก ล่าช้า ไม่สะดวก ($\bar{X}=2.20$) และบริการแบบ One Stop Service ยุ่งยาก ซับซ้อน ($\bar{X}=2.19$) ตามลำดับ

4. ด้านส่งเสริมการบริการ พบว่า ปัญหาของผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในด้านส่งเสริมการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.25$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ผู้ใช้บริการอยู่ในระดับน้อยทุกข้อ โดยมีข้อที่มีค่าคะแนนสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ไม่มีช่องทางรับข้อเสนอแนะ ($\bar{X}=2.45$) การแจ้ง/ประกาศผ่านระบบเสียงตามสายไม่เหมาะสม ($\bar{X}=2.28$) และ เว็บไซต์เข้าถึงช้า ไม่สะดวก ไม่ถูกต้อง ($\bar{X}=2.27$) ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ และสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไขการใช้บริการ ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม ได้เสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดังนี้

1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
 - ไม่มีข้อเสนอแนะ
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับความสำคัญ
 - อากาศในห้อง Study Room เย็นเกินไป มีผู้เสนอแนะ จำนวน 5 คน



- อยากให้มีห้อง Study Room เพิ่มมากขึ้น มีผู้เสนอแนะ จำนวน 4 คน
 - อยากให้ขยาย หรือเพิ่มพื้นที่บริการ ให้เหมาะสมกับจำนวนความต้องการ มีผู้เสนอแนะ จำนวน 3 คน

- ที่นั่งอ่านไม่เพียงพอ ควรเพิ่มที่นั่งอ่านเดี่ยว มีผู้เสนอแนะ จำนวน 2 คน
 - อยากให้มีหนังสือใหม่ๆ เป็นปัจจุบัน ทันสมัยกว่านี้ มีผู้เสนอแนะ จำนวน 2 คน
 - ใช้เว็บโอแพค (WEB OPAC) ไม่ได้ เมื่อเข้าใช้งานผ่าน Google Chrome พบว่า มีการแจ้งเตือนระบบว่าไม่ปลอดภัย

- อยากให้มีพื้นที่สีเขียวมากขึ้น
 - ควรเพิ่มหุ้ฟงเครื่องเล่นดีวีดี
 - อยากให้มีบริการหนังสือออนไลน์ ติดตั้งเครื่องรับโทรทัศน์ทุกเครื่อง
 - บริการเครื่องช่วย Wi-Fi ไม่ครอบคลุม ไม่ทั่วถึงพื้นที่บริการ
 - อยากมีห้องน้ำกระเทียม (เพศที่สาม)
 - ห้อง Study Room มีกลิ่นอับ อากาศไม่ถ่ายเท
 - ห้องน้ำไม่สะอาด
 - สัญญาณริโมทห้อง Study Room ครอบคลุมห้องอื่น
 - อยากให้มีอุปกรณ์เทคโนโลยีและทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย เช่น

เครื่องคอมพิวเตอร์ และแผ่น DVD ภาพยนตร์

3. ด้านข้อกำหนดและระบบบริการ

- ขยายเวลาเปิด-ปิด บริการ
- ต้องการให้เปิดบริการ 24 ชั่วโมง

4. ด้านส่งเสริมการบริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการศึกษาการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย
2. สรุปผลการวิจัย
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาปัญหาการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สรุปผลการวิจัย

1. ศึกษาสภาพการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

1.1 จากการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 397 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง รองลงมาเป็นเพศชาย ช่วงอายุผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุ ตั้งแต่ 15-20 ปี รองลงมาคือ ช่วงอายุตั้งแต่ 21-30 ปี และช่วงอายุตั้งแต่ 31-40 ปี ตามลำดับ

1.2 ด้านระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี รองลงมาคือ ระดับการศึกษาปริญญาโท ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ระดับการศึกษาปริญญาเอก และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ตามลำดับ



1.3 ด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพเป็นนิสิต รองลงมาเป็นนักเรียน บุคลากรสายสนับสนุน และบุคลากรสายวิชาการ ตามลำดับ

2. ศึกษาการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในด้านวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ความถี่ในการเข้าใช้บริการ ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ใช้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้บริการ ภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ และความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ ผลการศึกษาดังนี้

2.1 วัตถุประสงค์ในการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการเพื่อใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่ ไฟฟ้า แอร์ wi-fi คอมพิวเตอร์ รองลงมาคือ เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ เพื่อชมสื่อไอศดัทพ์ เช่น ดุหนัง ฟังเพลง และวัตถุประสงค์ของผู้ตอบแบบสอบถามเข้ามาใช้บริการน้อยที่สุดคือ เป็นสถานที่แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์

2.2 ความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เข้าใช้บริการ 2 ครั้งต่อสัปดาห์ รองลงมาคือ มากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ และ 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ตามลำดับ

2.3 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park ในภาพรวม พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการช่วงเวลามากที่สุดคือ เวลา 12:00-16:00 น. รองลงมาคือ เวลา 08:00-12:00 น. และเวลา 16:00-ปิดทำการ ตามลำดับ

2.4 ประเภทของทรัพยากรที่ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park โดยภาพรวมพบว่า มีการใช้บริการ DVD : การศึกษาและบันเทิงมากที่สุด รองลงมาคือ CD Audio : การศึกษาและบันเทิง และVCD : การศึกษาและบันเทิง ตามลำดับ

2.5 สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park พบว่า ผู้ใช้บริการมีการใช้บริการ Wi-Fi มากที่สุด รองลงมาคือ ไฟฟ้า แอร์ แสงสว่าง และห้อง Study ตามลำดับ

2.6 ภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park ในภาพรวม พบว่า มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศภาษาไทยมากที่สุด รองลงมาคือ ภาษาอังกฤษ และภาษาเกาหลี ตามลำดับ

2.7 ความทันสมัยของทรัพยากรที่ใช้บริการที่ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park พบว่า มีการใช้ทรัพยากรที่เป็นปัจจุบัน - 3 เดือน มากที่สุด รองลงมา 3 - 6 เดือน และ 6 - 12 เดือน ตามลำดับ

3. ศึกษาปัญหาในการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ด้านส่งเสริมการบริการ รองลงมาคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านข้อกำหนดและระบบบริการ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านบุคลากร ที่ให้บริการ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้



3.1 ด้านบุคลากรให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในการใช้บริการ

ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ไม่มีความกระตือรือร้นและไม่เต็มใจให้บริการ รองลงมาคือ ให้บริการช้าและไม่ถูกต้อง และค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้ายคือ ไม่สามารถให้คำแนะนำการสืบค้นข้อมูล หรือ อื่นๆ ได้

3.2 ด้านทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา

ในการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ นั่งอ่านมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอ รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการส่งเสียงดังรบกวนสมาธิผู้อื่น และค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้ายคือ ทรัพยากรสารสนเทศ เก่าล้าสมัย

3.3 ด้านข้อกำหนดและระบบบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในการใช้บริการ

ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ช่วงเวลาเปิด-ปิดบริการไม่เหมาะสม รองลงมาคือ บริการรับสมัครและต่ออายุบัตรสมาชิก ล่าช้า ไม่สะดวก ตามลำดับ และค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้ายคือ ระบบการให้บริการเก่าล้าสมัย

3.4 ด้านส่งเสริมการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในการใช้บริการ

ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ไม่มีช่องทางรับข้อเสนอแนะ รองลงมาคือ การแจ้ง/ประกาศ ผ่านระบบเสียงตามสายไม่เหมาะสม และค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้ายคือ วิดีโอ (Video) แสดงลำดับ ขั้นตอน หรือ ป้ายอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signage) แจ้งประกาศไม่ชัดเจน เข้าใจยาก

4. ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านข้อกำหนดและระบบบริการ และด้านส่งเสริมการบริการ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

4.1 ด้านบุคลากรให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการใช้บริการ

ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี รองลงมาคือ แต่งกายได้สุภาพ และเหมาะสม และค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้ายคือ ให้บริการด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม

4.2 ด้านทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ

ในการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ มีบริการหลากหลายให้เลือกใช้ตามต้องการ เช่น มีที่นั่งเดี่ยว-กลุ่ม มีบริการดูหนัง-ฟังเพลง มีห้อง Study มีมุมพักผ่อน มีคอมพิวเตอร์ให้บริการ เป็นต้น รองลงมาคือ มีความทันสมัย และค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้ายคือ ห้องน้ำให้บริการเพียงพอสะอาด น่าเข้าใช้



4.3 ด้านข้อกำหนดและระบบบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ ระบบการให้บริการทันสมัย รวดเร็ว รองลงมาคือระบบบริการจองออนไลน์ใช้งานง่ายและสะดวก และค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้ายคือ ช่วงเวลาเปิด-ปิดบริการเหมาะสม

4.4 ด้านส่งเสริมการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรกคือ วิดีโอ (Video) แสดงลำดับขั้นตอน หรือ ป้ายอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signage) แจ้งประกาศ ชัดเจน เข้าใจง่าย รองลงมาคือ ป้ายประกาศ หรือป้ายแสดงลำดับขั้นตอนการบริการชัดเจน เข้าใจง่าย สวยงาม สื่อสารได้ถูกต้อง และค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้ายคือ มีการรับข้อเสนอแนะอื่น ๆ หลายช่องทาง เช่น FB Line

อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้วิจัยได้นำเสนอประเด็นสำคัญที่พบมาอภิปรายได้ ดังนี้

1. การใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

วัตถุประสงค์ในการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่ ไฟฟ้า เครื่องปรับอากาศ wi-fi คอมพิวเตอร์ รองลงมาคือ เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจเพื่อชมสื่อทัศน เช่น ดูหนัง ฟังเพลง เนื่องจากในปัจจุบันผู้เรียนสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้ด้วยเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศของตนเอง จึงมีการปรับเปลี่ยนทั้งพฤติกรรมการเรียนรู้ และรูปแบบการใช้สื่อสารสนเทศเปลี่ยนไปจากเดิม ทำให้สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบปรับอากาศ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไฟฟ้า ประปา แสงสว่าง โต๊ะเก้าอี้ ไม้บอร์ด น้ำดื่ม และอื่น ๆ รวมถึงพื้นที่หรือส่วนบริการต่างๆ จึงมีความจำเป็นต่อการเข้าใช้บริการมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการดำเนินการและจัดบริการของศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park เพื่อการสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนเอื้อต่อการเรียนรู้ให้กับผู้เรียนในยุคใหม่ ตามนโยบายการพัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็น Digital Campus โดยเน้นการเรียนรู้จากตัวผู้เรียนเป็นสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อารยะ เสนาคูณ และคณะ (2560) ที่ได้ศึกษาแนวทางในการพัฒนาการบริการ ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการด้านทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอ คือ ห้อง Study ที่นั่งอ่าน ปลั๊กไฟฟ้า และระบบเครือข่าย Wi-Fi ให้เพียงพอ รวดเร็ว และครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ สอดคล้องกับ เจริญจิรา อาบสีนาค และสุกัญญา ปัญญาอินแก้ว (2560) ได้ศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาบริการห้องสมุด พบว่า การพัฒนาห้องสมุดสนองต่อความต้องการของ



ผู้ใช้บริการ และเท่าทันก้าวหน้าของเทคโนโลยีในยุคปัจจุบันด้วยปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี ด้านการจัดการพื้นที่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศด้านการบริการ และด้านการตลาด โดยเฉพาะด้านการจัดการบริการ จากเดิมเป็นเพียงบริเวณที่นั่งอ่านหนังสือเริ่มเปลี่ยนเป็นพื้นที่การทำงานร่วมกัน (co-working space) ซึ่งมีลักษณะคล้ายชุมชนของคนทำงาน ที่จะมาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดไอเดียใหม่ๆ และให้ความสำคัญห้องสมุดเป็นเหมือน Third Place เช่นเดียวกับร้านกาแฟ ด้วยบรรยากาศที่สบาย ผ่อนคลาย หรือ เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุณี ไชยวงษ์ และรัชฎาภรณ์ มูลมาก (2562) ที่ได้ศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ต้องการอินเทอร์เน็ตไร้สายความเร็วสูง (Wi-Fi)

2. ปัญหาของผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า

ด้านบุคลากรให้บริการ ปัญหาที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมระดับน้อย ข้อที่มีค่าคะแนนสูงสุดที่ควรปรับปรุงคือ บุคลากรไม่มีความกระตือรือร้นและไม่เต็มใจให้บริการ รองลงมาคือ บุคลากรให้บริการช้า และไม่ถูกต้อง เนื่องจากการบริการของศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park แบบรวมศูนย์กลาง (One Stop Service) และมีช่วงให้เวลาบริการ ในวันจันทร์ถึงวันเสาร์ เวลา 8.00 – 20.00 น. และวันอาทิตย์ เวลา 8.00 – 18.00 น. การปฏิบัติงานบริการจึงต้องมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนผู้ปฏิบัติงานอื่นที่ไม่ใช่บุคลากรวิชาชีพเฉพาะมาช่วยบริการ ด้วยทักษะวิชาชีพ และความสามารถที่แตกต่างของแต่ละบุคคล อาจส่งผลให้การบริการที่ต้องปฏิบัติหลายอย่างหลายงานที่ต้องให้ทักษะประสบการณ์ ความชำนาญต่างๆ ซึ่งอาจทำให้เกิดล่าช้า ติดขัด หรือไม่เป็นไปตามที่คาดหวังของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับ วารินทร์ จะรา, มาลิน เสี่ยงมกุล และอุไร การวิจิตร (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัยหอสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ในด้านปัญหาการใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัยของผู้ใช้บริการ พบว่า ด้านผู้ให้บริการคือ เจ้าหน้าที่ขาดความรู้และความชำนาญเป็นปัญหาน้อยที่สุด และสอดคล้องกับ นฤมล เกรียงเกษม และคณะ (2555) ได้ศึกษาสภาพการใช้และการบริการแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย พบว่า ปัญหาด้านบุคลากรที่ให้บริการคือ ไม่เต็มใจให้บริการ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ คือ ไม่สามารถให้คำแนะนำในการสืบค้นข้อมูล และแต่งกายไม่เหมาะสม ตามลำดับ

ด้านทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก ปัญหาที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมระดับน้อย ข้อที่มีค่าคะแนนสูงสุดที่ควรปรับปรุงคือ ที่นั่งอ่านมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอ รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการส่งเสียงดังรบกวนสมาธิผู้อื่น เนื่องจากศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park เป็นหน่วยบริการที่เปิดให้บริการแห่งใหม่ จึงได้รับความสนใจในการเข้าใช้บริการเป็นอย่างมาก มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีการจัดรูปแบบการบริการหลายรูปแบบเพื่อสนองต่อความต้องการอย่างหลากหลาย ทำให้ผู้ใช้บริการมีจำนวนมากเข้าใช้บริการ โดยเฉพาะช่วงเวลาใกล้สอบกลางภาค หรือสอบ Final จึงทำให้



เกิดปัญหาดังกล่าว สอดคล้อง กองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2562) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนน้อยที่สุดคือ สถานที่มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในห้องเรียนโดยรวม (เช่น ความสะอาด แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ เป็นต้น) ความไม่เพียงพอของโต๊ะและเก้าอี้ต่อจำนวนนิสิต และสอดคล้องกับ นฤมล เกรียงเกษม และคณะ (2555) ได้ทำการศึกษาสภาพการใช้และการบริการแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ผลการวิจัย พบว่า ปัญหาการใช้บริการแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัญหาด้านอาคารสถานที่คือ ผู้ใช้บริการส่งเสียงดัง รบกวนสมาธิผู้อื่น และไม่มีบริการถ่ายเอกสาร ตามลำดับ

ด้านข้อกำหนดและระบบบริการ ปัญหาที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมระดับน้อย ข้อที่มีค่าคะแนนสูงสุดอันดับแรกที่ควรปรับปรุงคือ ช่วงเวลาเปิด - ปิดบริการไม่เหมาะสม เนื่องจาก ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park จัดบริการตามนโยบายของสำนักวิทยบริการ ภายใต้ข้อกำหนด และเงื่อนไขของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในช่วงเวลาใกล้สอบ (Final /Midterm) มีผู้ใช้บริการจำนวนมากเข้าใช้บริการ ทำให้ที่นั่งไม่เพียงพอต่อการให้บริการ อีกทั้งพฤติกรรมของนิสิต ซึ่งเป็นคนรุ่นใหม่ที่นอนดึก ตื่นสาย จึงทำให้ความต้องการของผู้ใช้บริการอาจไม่สอดคล้องกับช่วงเวลาที่ต้องการเข้าบริการ ไม่สอดคล้องกับช่วงเวลาที่เปิดบริการ สอดคล้องกับ มะลิวัลย์ สิ้นน้อย (2561) ได้ศึกษาความต้องการการใช้บริการห้องสมุดสำนักวิทยบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการห้องสมุดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ช่วงเวลา 13.00 น.-16.30 น. นักศึกษามีความต้องการให้ห้องสมุดเปิดก่อนสอบ (Final / Midterm) ตั้งแต่เวลา 8:30 น.-22:30 น. มีการเข้าใช้บริการ จำนวน 3-4 สัปดาห์ก่อนสอบ และต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิดช่วงก่อนสอบให้เปิด 24 ชั่วโมง สอดคล้องกับ ชไมพร ศรีหาเวช (2561) ได้ศึกษาสภาพปัญหา ความต้องการ และแนวทางการพัฒนาการให้บริการสารสนเทศ ห้องสมุด วิทยาพัฒนา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ด้านบริการสารสนเทศควรขยายเวลาเปิด-ปิดบริการ ถึง 20.00 น. และสอดคล้องกับ ยุภาพร ทองน้อย และคณะ (2558) ได้ศึกษาการให้บริการพื้นที่การเรียนรู้แบบไม่จำกัดเวลาที่ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า บริการพื้นที่นั่งอ่าน 24 ชั่วโมง เป็นพื้นที่การเรียนรู้แบบไม่จำกัดเวลา จากผลการสำรวจความพึงพอใจ พบว่า นักศึกษาแพทย์ ร้อยละ 53.80 มาใช้บริการพื้นที่อ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง มีความพึงพอใจ ร้อยละ 82.83 โดยในวันจันทร์-ศุกร์ มาใช้บริการมากที่สุดในเวลา 20.00-22.00 น. และในวันเสาร์-อาทิตย์ มาใช้บริการมากที่สุดในเวลา 16.00-22.00 น.

ด้านส่งเสริมการบริการ ปัญหาที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมระดับน้อย ข้อที่มีค่าคะแนนสูงสุดที่ควรปรับปรุงคือ ไม่มีช่องทางรับข้อเสนอแนะ เนื่องจากศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park เป็นหน่วยงานสังกัดสำนักวิทยบริการ มีที่ตั้งของหน่วยบริการแยกจากอาคารสำนักวิทยบริการ (อาคาร A) โดยตั้งหน่วยบริการ ณ อาคารสำนักคอมพิวเตอร์ (อาคาร B) อาจส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนในหน่วยงานต้นสังกัด ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ทราบ หรือไม่พบช่องทางการติดต่อรับข้อเสนอแนะทางออนไลน์ ที่สำนักวิทยบริการได้จัดทำช่องทางการประชาสัมพันธ์ และช่องทางรับข้อเสนอแนะไว้หลากหลายช่องทางผ่านระบบออนไลน์ สอดคล้องกับกองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม



พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด และที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือ ให้มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย และสอดคล้องกับ วรพจน์ พรหมจักร และฉัตรกมล อนนตะชัย (2558) ได้ศึกษาและพัฒนาศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด พบว่า เพื่อพัฒนาให้เป็นแหล่งสารสนเทศแห่งการเรียนรู้ยุคใหม่ ทำให้ห้องสมุดมีภาพลักษณ์ที่ดี มีบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการศึกษาค้นคว้าเข้ากับยุคสมัย โดยดำเนินการจัดโครงการพัฒนาภาพลักษณ์ห้องสมุดขึ้น และช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park โดยรวมอยู่ในระดับมาก และพิจารณารายด้าน พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนสูงสุดอันดับแรกคือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการคือ การให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี รองลงมาคือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีบริการหลากหลายให้เลือกใช้ตามต้องการ เช่น มีที่นั่งเดี่ยวและกลุ่ม มีบริการชมภาพยนตร์และฟังเพลง มีห้องศึกษาเรียนรู้ (Study Room) มีมุมพักผ่อน มีเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น เนื่องจากศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park เป็นหน่วยงานบริการแห่งใหม่ ได้มีการวางแผน ออกแบบ ศึกษา วิจัย และกำหนดพื้นที่การใช้งานก่อนดำเนินการปรับปรุงพื้นที่ ให้บริการ ตามหลักวิชาการ และมีความเหมาะสมในการบริการ ทำให้สนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี ประกอบกับผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลการบริการได้รับการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพด้านการบริการมาอย่างต่อเนื่อง สามารถปฏิบัติหน้าที่ด้านการบริการ และมีความพร้อมในการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ อารยะ เสนาคูณ และคณะ (2560) ได้ศึกษาแนวทางในการพัฒนาการบริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากคือ ด้านทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ สอดคล้องกับ วรพจน์ พรหมจักร และฉัตรกมล อนนตะชัย (2558) ได้ศึกษาและพัฒนาศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เพื่อพัฒนาให้เป็นแหล่งสารสนเทศแห่งการเรียนรู้ยุคใหม่ ด้านการสร้างบรรยากาศปรับภูมิทัศน์ พบว่า มีความพึงพอใจระดับดีมาก ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี เกิดบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการศึกษาค้นคว้า และสอดคล้องกับ อรุณรักษ์ รัตนพันธ์ และรุ่งรุจี สีตาเดช (2561) ได้ศึกษาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ และการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ด้านความพึงพอใจในการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก พบว่า ด้านที่มีความสำคัญสูงสุด ดังนี้ ด้านบุคลากรคือ ความพร้อมในการให้บริการ ความเอาใจใส่ในการให้บริการและการมีมนุษยสัมพันธ์ ตามลำดับ ด้านสถานที่คือ จัดบรรยากาศ เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ บรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ การจัดสถานที่ในการให้บริการ และความสะอาด และความเป็นระเบียบ ตามลำดับ



ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง หรือ พัฒนางานบริการ มีดังนี้

1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
 - 1.1 ควรจัดกิจกรรมพัฒนาสมรรถนะ ความรู้ ความสามารถของบุคลากรที่ทำหน้าที่บริการ ให้พร้อมต่อความเปลี่ยนแปลงตามยุคสมัย
 - 1.2 ควรจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยน เรียนรู้ เพิ่มประสบการณ์โดยการศึกษาดูงาน ด้านการบริการและเทคโนโลยีสมัยใหม่กับหน่วยงานที่ประสบผลสำเร็จในการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ อื่นๆ ที่มีลักษณะการให้บริการคล้ายกัน
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวก เรียงตามลำดับความสำคัญ
 - 2.1 ควรตรวจสอบ ซ่อมบำรุงวัสดุอุปกรณ์ เครื่องปรับอากาศ ในห้อง Study Room ให้สามารถควบคุมอุณหภูมิ หรือ ใช้งานได้ตามปกติ
 - 2.2 ควรมีการเสนอข้อมูล ความต้องการของผู้ใช้บริการในการขยายพื้นที่บริการห้อง Study Room โดยเสนอผู้บริหารได้พิจารณาดำเนินการ
 - 2.3 ควรเสนอของบประมาณเพื่อจัดหาพื้นที่นั่งอ่านแบบบุคคล ไม่เพียงพอต่อการบริการ โดยเสนอผู้บริหารได้พิจารณาดำเนินการ
 - 2.4 ควรหามาตรการ แนวทางการจัดพื้นที่บริการเฉพาะ หรือ แยกเป็นสัดส่วน เพื่อลดปัญหาเสียงรบกวนจากการใช้บริการ
 - 2.5 ควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศสื่อโสตทัศน์ประเภทออนไลน์ เพื่อบริการให้ครอบคลุมกับความต้องการของผู้ใช้บริการยุคใหม่
 - 2.6 ควรมีการนำข้อมูลการใช้งานเว็บโอแพค (WEB OPAC) ที่ไม่สามารถใช้งานผ่าน Google Chrome ได้ โดยเสนอผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อดำเนินการแก้ไขต่อไป
 - 2.7 ควรเสนอให้หน่วยงานจัดหาไม้ประดับ ไม้กระถาง เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียว
 - 2.8 ควรจัดหาหูฟังสำหรับเครื่องเล่นดีวีดี ให้เพียงพอกับความต้องการ
 - 2.9 ควรเสนอข้อมูลการบริการเครือข่าย Wi-Fi ที่ไม่ครอบคลุมการบริการให้ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อดำเนินการแก้ไข
 - 2.10 ควรเสนอข้อมูลการจัดทำห้องน้ำพุสภาพ หรือ เพศทางเลือก ให้ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องได้พิจารณา และดำเนินการ
 - 2.11 ควรหาแนวทางจัดการ เรื่อง ปัญหากลิ่นอับภายใน ห้อง Study Room
 - 2.12 ควรหาแนวทาง มาตรการ และหรือรณรงค์การดูแลรักษาและการใช้บริการห้องน้ำสาธารณะ
 - 2.13 ควรหาแนวทาง ดำเนินการ และแก้ไข เรื่อง สัญญาณรบกวนห้อง Study Room ขณะใช้งาน ส่งสัญญาณรบกวนห้องข้างเคียง



3. ด้านข้อกำหนดและระบบบริการ

ควรเสนอแนวทางการ เตรียมการ และดำเนินการ ขยายเวลาเปิด-ปิดบริการ

4. ด้านส่งเสริมการบริการ

ควรมีการส่งเสริม พัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์ การผลิตสื่อ และการเผยแพร่ รวมถึงการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการสมัยใหม่ น่าสนใจ และเข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงาน

1.1 ควรมีการศึกษาการใช้บริการเชิงลึก (Focus Group) ในแต่ละประเภท หรือ เฉพาะกลุ่มที่ใช้บริการ เพื่อจะได้ปรับปรุง หรือ พัฒนารูปแบบการบริการให้เหมาะสม

1.2 ควรมีการศึกษาคำคมุ้ค่า คมุ้ทุน ในการจัดบริการโดยรวม หรือ เฉพาะส่วน

1.3 ควรมีการศึกษาคำมุ้ต้องการ และคำมุ้คาดหวังในการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ

1.4 ควรมีการศึกษารูปแบบการให้สอดคล้องตามยุคสมัย

1.5 ควรมีการศึกษาพื้นที่ หรือ เพิ่มหน่วยบริการในลักษณะเดียวกัน ไปยังส่วนต่างๆ ของมหาวิทยาลัย เช่น หน่วยบริการตามคณะ หรือ ส่วนบริการกลาง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษารูปแบบการบริการแหล่งการเรียนรู้ หรือ ศูนย์การเรียนรู้ หรือ หน่วยบริการสารสนเทศต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับบริบทของตน

2.2 ควรศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้บริการเฉพาะกลุ่ม อายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนา หรือ การจัดบริการเฉพาะกลุ่ม

2.3 ควรศึกษาเปรียบเทียบความต้องการการใช้บริการเฉพาะกลุ่ม อายุ เพศ ระดับการศึกษา เพื่อให้ได้รับข้อมูลเชิงลึกในการปรับปรุงงานบริการให้เหมาะสมต่อไป



บรรณานุกรม

- กมลศรี เตชะจำเริญสุข. (2541). *ความพึงพอใจของผู้ป่วยประกันสังคม ที่มารับบริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพุทธชินราช จังหวัดพิษณุโลก*. กรุงเทพฯ: คณะสังคมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *สถิติบุคลากร*. สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2563. <https://pd.msu.ac.th/pd6/hr>.
- ก้องกิตติกร บุญช่วย. (2563). ความต้องการและการใช้ประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง ของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยทักษิณ. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET ครั้งที่ 10 ประจำปี 2563*. (น.124-125) สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- กองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *สถิตินักศึกษา*. สืบค้นเมื่อ 26 กันยายน 2563. <http://regpr.msu.ac.th/th/index.php>.
- กองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2562). *ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัย มหาสารคาม ปีการศึกษา 2561*. มหาสารคาม: กองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- _____. (2563). *รายงานการวิจัย ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัย มหาสารคาม ปีการศึกษา 2562*. มหาสารคาม: กองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กาญจนา อรุณสุขรุจิ. (2546). *ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่*. เชียงใหม่: คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). *สภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลศักยภาพและทางเลือกสู่อนาคต*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เจนจิรา อาบสินาค และสุกัญญา ปัญญาอินแก้ว (2560). *โครงการศึกษางานวิจัยเพื่อพัฒนาบริการ ห้องสมุด*. หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชไมพร ศรีหาเวช. (2561). *สภาพปัญหา ความต้องการ และแนวทางการพัฒนาการให้บริการ สารสนเทศ ห้องสมุดวิทย์พัฒนา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET ครั้งที่ 8 ประจำปี 2561*. (น.251-252). นครพนม: มหาวิทยาลัยนครพนม.
- ชุตินา สัจจนันท์. (2555). *การจัดการองค์การสารสนเทศ*. นนทบุรี: สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ฐิติกา อาษากิจ. (2561). *ความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยใช้ LibQUAL ในการประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET ครั้งที่ 8 ประจำปี 2561*. (น.100-111). นครพนม: มหาวิทยาลัยนครพนม.



- เทิดศักดิ์ ไม้เท้าทอง. (2563). *ทักษะการรู้สารสนเทศในศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: กรีนไลฟ์ พรินติ้ง เฮาส์ จำกัด.
- นพลักษณ์ ทองศาสตรา. (2545). *การใช้ทรัพยากรสารสนเทศของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ*. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นฤมล เกรียงเกษม และคณะ. (2555). *สภาพการใช้และการบริการแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย*. เชียงราย: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2546). *ทักษะการใช้ห้องสมุดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ดวงกลมสมัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *วิธีการสร้างสถิติสำหรับการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- เบญจวรรณ ถนอมชยธวัช. (2559). *ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 : ความท้าทายในการพัฒนานักศึกษาวารสารเครือข่ายวิทยาลัยพยาบาลและการสาธารณสุขภาคใต้*. 3(2), 208-222.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2523). *องค์การกับลูกจ้าง*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542. (2542, 19 สิงหาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 116 (ตอนที่ 74 ก), 1-23.
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2553. (2553, 22 กรกฎาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 127 (ตอนที่ 45 ก), 1-3.
- พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พ.ศ. 2537. (2537, 9 ธันวาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 111 (ตอนที่ 54 ก), 2.
- พวา พันธุ์เมฆา. (2541). *สารนิเทศกับการศึกษาค้นคว้าพิมพ์*. ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2548). *ทักษะการรู้สารสนเทศ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. ฉบับปรับปรุง. กรุงเทพฯ: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มะลิวัลย์ สิ้นน้อย. (2561). *การศึกษาความต้องการการใช้บริการสำนักวิทยบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. ในการประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET ครั้งที่ 8 ประจำปี 2561*. (น.100-111). นครพนม: มหาวิทยาลัยนครพนม.
- มานัส ปันหล้า. *Goto Know*. สืบค้นเมื่อ 25 พฤศจิกายน 2562. <https://www.gotoknow.org/posts/396638>.
- ยุภาพร ทองน้อย และคนอื่นๆ. (2558). *การให้บริการพื้นที่การเรียนรู้แบบไม่จำกัดเวลาที่ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ในการประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET ครั้งที่ 5 ประจำปี 2558*. (น.30-36). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.



- โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม (ฝ่ายมัธยม). จำนวนนักเรียน. สืบค้นเมื่อ 24 กันยายน 2563. <https://pd.msu.ac.th/pd6/hr>.
- วรพจน์ พรหมจักร และ ฉัตรกมล อนนตะชัย. (2558). การพัฒนาห้องสมุดให้เป็นแหล่งสารสนเทศแห่งการเรียนรู้ยุคใหม่ ศูนย์วิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET ครั้งที่ 5 ประจำปี 2558*. (น.10-16). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วราพร คำจับ. (2562). สื่อสังคมออนไลน์กับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 Social Media for Teaching and Learning in the 21st Century. *วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้*, 7(2), 143-159.
- วาณี ฐาปนวงศ์ตานติ. (2543). *การจัดและบริหารงานห้องสมุด*. กรุงเทพฯ: ศิลปาบรรณาการ.
- วาริรัตน์ จะรา, มาลิน เสี่ยงมกุล และอุไร การวิจิตร. (2558). ความพึงพอใจและความต้องการใช้บริการสารสนเทศเพื่อการค้นคว้าและวิจัยหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. *วารสาร PULINET*, 2(2), น.23-29.
- วิภาวดี ต่อดวงษ์. (2561). ความพึงพอใจของนิสิตแพทย์ชั้นคลินิกต่อการให้บริการห้องสมุดและความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา. *วารสาร PULINET*, 5(3), 8-14.
- ศรวดี แดงไสว. (2556). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่ออาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร*. (สารนิพนธ์หลักสูตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม).
- สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. (2539). *จรรยาบรรณบรรณารักษ์และข้อบังคับพุทธศักราช 2539*. กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- สมิต สัชฌุกร. (2542). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.
- สมใจ ชุนเจริญ และคนอื่นๆ. (2563). การศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus group) และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview). [โปสเตอร์]. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET ครั้งที่ 10 ประจำปี 2563*. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2550). *กรอบแผนอุดมศึกษา ระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551-2565)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.
- สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย. (2544). *ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2544*. กรุงเทพฯ: สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย.
- สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษาการจัดการทรัพยากรห้องสมุด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2558). *การจัดบริการและกิจกรรมห้องสมุด*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.



- สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2553). *สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- _____. (2556). *โครงการออกแบบปรับปรุงสถาปัตยกรรมภายในอาคารวิทยบริการ B มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- _____. (2562). *รายงานประจำปี 2562 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สิริพร สีเสดียง. (2551). *ห้องสมุดเฉพาะ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สุกัญญา คุณนิตติ. (2550). *สื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในห้องสมุดอัตโนมัติ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- สุขุมพรม เมืองคุณ. (2561). *การจัดการห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ*. เลย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- สุณี ไชยวงษ์ และรัชฎาภรณ์ มุลมาก. (2561). *การศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ ห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- สุทธิวรรณ ตันตริจินาวงศ์ *ทิศทางการจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21* วารสาร Veridian E-Journal, Silpakorn University. ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และศิลปะ ปีที่ 10 ฉ.2 เดือน พฤษภาคม-สิงหาคม 2560, 2847.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อมรรัตน์ ศรีลออ. (2562). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*. วารสาร PULINET, 6(2), 1-9.
- อรุณรักษ์ รัตนพันธ์ และรุ่งรุจี สีดาเดช. (2561). *การใช้ทรัพยากรสารสนเทศและการให้บริการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร*. *ในการประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET ครั้งที่ 8 ประจำปี 2561*. (น.88-89). นครพนม: มหาวิทยาลัยนครพนม.
- อารยะ เสนาคูณ และคนอื่นๆ. (2560). *การพัฒนา Digital Learning Park ให้เป็นศูนย์การเรียนรู้ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- _____. (2545). *สื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์*. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อำไพวรรณ ทัพเป็นไทย. (2553). *สารสนเทศเพื่อการค้นคว้า*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.



Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*. 49, (Fall), 41-50.

Yamane, Taro. (1973). *Statistics : an introductory Analysis*. 3 nd ed. New York : Harper & Row.



ภาคผนวก



เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล



แบบสอบถาม
 การศึกษาการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park
 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องตามความเป็นจริง เพื่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลในการนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการ ให้มีประสิทธิภาพต่อไป
 แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 ตอนที่ 2 การใช้บริการ ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park
 ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park
 ตอนที่ 4 ปัญหาการใช้บริการ ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park
 ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ และสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไข

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 15 - 20 ปี 21 - 30 ปี 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย
 ปริญญาตรี ปริญญาโท
 ปริญญาเอก
4. สถานภาพ นักเรียน นิสิต
 บุคลากรสายสนับสนุน บุคลากรสายวิชาการ

ตอนที่ 2 การใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park

1. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park
 (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ศึกษาค้นคว้าประกอบการเรียนการสอน
 ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ
 ใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่ ไฟฟ้า แอร์ wi-fi คอมพิวเตอร์
 สืบค้นข้อมูลสารสนเทศทางออนไลน์
 เป็นที่นัดพบเพื่อทำรายงาน ประชุมกลุ่มย่อย
 เป็นสถานที่แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์
 เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจเพื่อชมสื่อสตัททัศน์ เช่น ดูหนัง ฟังเพลง



2. การใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park

- 2.1 ความถี่ในการเข้าใช้บริการ 1 ครั้ง /สัปดาห์
 2 ครั้ง /สัปดาห์
 มากกว่า 3 ครั้ง /สัปดาห์
- 2.2 ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ เวลา 08:00 - 12:00 น.
 เวลา 12:00 - 16:00 น.
 เวลา 16:00 น. - ปิดบริการ
- 2.3 ประเภททรัพยากรสารสนเทศที่ใช้บริการ DF : ดิจิทัลไฟล์ประกอบหนังสือ ศึกษา วิจัย
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) CD Audio : การศึกษาและบันเทิง
 VCD : การศึกษาและบันเทิง
 DVD : การศึกษาและบันเทิง
 Kit : ชุดสื่อประสมเพื่อการศึกษา
 อื่นๆ (โปรดระบุ)
- 2.4 สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้บริการ ห้อง study
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ห้องฉายภาพยนตร์
 โทรทัศน์เพื่อการศึกษาและบันเทิง
 คอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ต
 ที่นั่งอ่านกลุ่ม
 ที่นั่งอ่านเดี่ยว
 หูฟัง
 ไฟฟ้า แอร์ แสงสว่าง
 Wi-Fi
 อื่นๆ (โปรดระบุ)
- 2.5 ภาษาของทรัพยากรสารสนเทศที่ใช้ ภาษาไทย
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ภาษาอังกฤษ
 ภาษาจีน
 ภาษาญี่ปุ่น
 ภาษาเกาหลี
 อื่นๆ (โปรดระบุ)
- 2.6 ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ ปัจจุบัน - 3 เดือน
 3 - 6 เดือน
 6 - 12 เดือน
 มากกว่า 1 ปี



ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริง

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
1.1 ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี					
1.2 มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือ					
1.3 ให้บริการด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม					
1.4 มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ					
1.5 ให้บริการด้วยความรวดเร็วถูกต้อง					
1.6 แต่งกายได้สุภาพและเหมาะสม					
1.7 ให้คำอธิบาย รายละเอียด ขั้นตอนการบริการต่าง ๆ ชัดเจน					
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวก					
2.1 มีความเพียงพอต่อความต้องการ					
2.2 มีความทันสมัย					
2.3 เนื้อหาของสื่อสอดคล้องกับความต้องการ					
2.4 มีความหลากหลายของภาษา					
2.5 มีบริการหลากหลายให้เลือกใช้ตามต้องการ เช่น ที่นั่งเดี่ยว-กลุ่ม/ บริการดูหนัง-ฟังเพลง/ ห้องstudy/ มุมพักผ่อน/ คอมพิวเตอร์					
2.6 น้ำดื่มให้บริการเพียงพอ					
2.7 ห้องน้ำให้บริการเพียงพอสะอาดน่าเข้าไปใช้					
2.8 จัดสภาพแวดล้อม สะอาด เป็นระเบียบ บรรยากาศ สวยงาม					
2.9 การจัดพื้นที่ แยกประเภทการบริการ เป็นสัดส่วนเหมาะสม					
2.10 อุณหภูมิ แสงสว่าง ปลั๊กไฟ จัดบริการเพียงพอและเหมาะสม					
2.11 บริการเครือข่าย Wi-Fi เพียงพอ และมีประสิทธิภาพ					
3. ด้านข้อกำหนดและระบบบริการ					
3.1 ระบบการให้บริการทันสมัย รวดเร็ว					
3.2 ระบบบริการจองออนไลน์ใช้งานง่าย และสะดวก					
3.3 ระบบสืบค้นรายการ Web OPAC ทำได้ถูกต้อง รวดเร็ว					
3.4 บริการแบบ One Stop Service สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
3.5 บริการรับสมัครและต่ออายุบัตรสมาชิก สะดวก รวดเร็ว					
3.6 ระเบียบ ข้อปฏิบัติใช้บริการมีความเหมาะสม					
3.7 ช่วงเวลาเปิด - ปิดบริการเหมาะสม					
3.8 สิทธิและระยะเวลาในการขอใช้บริการเหมาะสม					



รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ด้านส่งเสริมการบริการ					
4.1 เว็บไซต์เข้าถึงได้ง่ายสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง					
4.2 มีการรับข้อเสนอแนะอื่น ๆ หลายช่องทาง เช่น FB Line					
4.3 ป้ายประกาศ หรือป้ายแสดงลำดับขั้นตอนการบริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย สวยงาม สื่อสารได้ถูกต้อง					
4.4 การแจ้ง/ประกาศ ผ่านระบบเสียงตามสายได้เหมาะสม					
4.5 วิดีโอ (Video) แสดงลำดับ ขั้นตอน หรือ ป้ายอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signage) แจ้งประกาศ ชัดเจน เข้าใจง่าย					
4.6 จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการได้เหมาะสม					

ตอนที่ 4 ปัญหาการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามตรงกับความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริง

รายการ	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
1.1 ไม่เต็มใจให้บริการ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์					
1.2 ไม่สามารถให้คำแนะนำการสืบค้นข้อมูลหรืออื่น ๆ ได้					
1.3 ไม่เสมอภาค และไม่ยุติธรรมในการบริการ					
1.4 ไม่มีความกระตือรือร้นและไม่เต็มใจให้บริการ					
1.5 ให้บริการช้า และไม่ถูกต้อง					
1.6 แต่งกายไม่สุภาพ					
1.7 อธิบาย รายละเอียด ขั้นตอนการบริการ ตอบคำถามไม่ชัดเจน					
2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวก					
2.1 ที่นั่งอ่านมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอ					
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศเก่าล้าสมัย					
2.3 ทรัพยากรสารสนเทศไม่ต้องตามความต้องการ					
2.4 ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงภาษาเดียว					
2.5 สิ่งอำนวยความสะดวกไม่มีให้เลือกใช้งาน					
2.6 น้ำดื่มให้บริการไม่เพียงพอ					
2.7 ห้องน้ำไม่เพียงพอ ไม่สะอาด					
2.8 สภาพแวดล้อมไม่เอื้อในการใช้บริการ เช่น สกปรก อับชื้น แสงสว่างไม่เพียงพอ อากาศไม่ถ่ายเท ร้อนอบอ้าว					



รายการ	ระดับปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.9 การจัดพื้นที่บริการไม่เป็นสัดส่วน ไม่เหมาะสม					
2.10 อุณหภูมิ แสงสว่าง ปลั๊กไฟ มีบริการไม่เพียงพอ					
2.11 บริการเครือข่าย Wi-Fi ไม่เพียงพอ และขาดประสิทธิภาพ					
2.12 ผู้ใช้บริการส่งเสียงดังรบกวนสมาธิผู้อื่น					
3. ด้านข้อกำหนดและระบบบริการ					
3.1 ระบบการให้บริการเก่าล้าสมัย					
3.2 ระบบบริการจองออนไลน์ใช้งานยาก ไม่สะดวก					
3.3 ระบบสืบค้นรายการ Web OPAC ทำงานช้า ข้อมูลไม่ถูกต้อง					
3.4 บริการแบบ One Stop Service ยุ่งยากซับซ้อน					
3.5 บริการรับสมัครและต่ออายุบัตรสมาชิกล่าช้า ไม่สะดวก					
3.6 ระเบียบ ข้อปฏิบัติใช้บริการไม่เหมาะสม					
3.7 ช่วงเวลา เปิด - ปิดบริการไม่เหมาะสม					
3.8 สิทธิและระยะเวลาในการขอใช้บริการไม่เหมาะสม					
4. ด้านส่งเสริมการบริการ					
4.1 เว็บไซต์เข้าถึงช้า ไม่สะดวก ไม่ถูกต้อง					
4.2 ไม่มีช่องทางรับข้อเสนอแนะ					
4.3 ป้ายประกาศ หรือป้ายแสดงลำดับขั้นตอนการบริการ ไม่ชัดเจน เข้าใจยาก ไม่สวยงาม และสื่อสารไม่ถูกต้อง					
4.4 การแจ้ง/ประกาศ ผ่านระบบเสียงตามสายไม่เหมาะสม					
4.5 วิดีโอ (Video) แสดงลำดับ ขั้นตอน หรือ ป้ายอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signage) แจ้งประกาศ ไม่ชัดเจน เข้าใจยาก					
4.6 จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการไม่เหมาะสม					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ อื่น ๆ หรือ สิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไข (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
ผู้วิจัย “การใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ”



หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญ





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โทร ๒๔๓๙

ที่ อว ๐๖๐๕.๙/ว ๑๘๐

วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย

เรียน นางชนัญชิตา สุวรรณเลิศ

เนื่องจาก นางปาริชาติ รัตนปกรณ ดำแหน่งนักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ สังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ทำวิจัย เรื่อง การศึกษาการใช้บริการศูนย์เรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อให้การวิจัยเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและมีประสบการณ์ในเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย ในครั้งนี้ เพื่อผู้วิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(นางปาริชาติ รัตนปกรณ)

ผู้วิจัย

(นางพรพิมล มโนชัย)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โทร ๒๕๓๙

ที่ อว ๐๖๐๕.๙/ว ๑๘๐

วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย

เรียน นายสวัสดิ์ วิชระโกชน์

เนื่องจาก นางปาริชาติ รัตนปกรณ ตำแหน่งนักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ สังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ทำวิจัย เรื่อง การศึกษาการใช้บริการศูนย์เรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อให้การวิจัยเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและมีประสบการณ์ในเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย ในครั้งนี้ เพื่อให้ผู้วิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(นางปาริชาติ รัตนปกรณ)

ผู้วิจัย

(นางพรพิมล มโนชัย)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โทร ๒๔๓๙

ที่ อว ๐๖๐๕.๙/ว ๑๘๑

วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

เรียน นางรุ่งเรือง สงเคราะห์

เนื่องจาก นางปาริชาติ รัตนปกรณ ตำแหน่งนักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ สังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ทำวิจัย เรื่อง การศึกษาการใช้บริการศูนย์เรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อให้การวิจัยเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและมีประสบการณ์ในเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อผู้วิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(นางปาริชาติ รัตนปกรณ)

ผู้วิจัย

(นางพรพิมล มโนชัย)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โทร ๒๔๓๙

ที่ อว ๐๖๐๕.๙/ว ๑๘๑

วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

เรียน นายอารยะ เสนาคูณ

เนื่องจาก นางปาริชาติ รัตนปกรณ ดำรงตำแหน่งนักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ สังกัดสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ทำวิจัย เรื่อง การศึกษาการใช้บริการศูนย์เรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อให้การวิจัยเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและมีประสบการณ์ในเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อผู้วิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(นางปาริชาติ รัตนปกรณ)

ผู้วิจัย

(นางพรพิมล มโนชัย)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ



หนังสือตอบรับการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ



สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



ที่ อว ๖๖๐๒๐๔/๑๙๓๕



มหาวิทยาลัยขอนแก่น

๑๒๓ ถนนมิตรภาพ อำเภอเมืองขอนแก่น

จังหวัดขอนแก่น ๔๐๐๐๒

๑๔ พฤษภาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ตอบขอบคุณ

เรียน นางปาริชาติ รัตนปกรณ์

อ้างถึง หนังสือ ที่ อว ๐๖๐๕.๙/พิเศษ ลงวันที่ ๑๙ เมษายน ๒๕๖๔

ตามที่ท่านได้มอบหนังสือ “รายงานการวิจัย เรื่อง การศึกษาการใช้ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม” จำนวน ๑ เล่ม นั้น

บัดนี้ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้รับเรียบร้อยแล้วด้วยความขอบคุณยิ่ง ทั้งนี้ สำนักหอสมุดขอสงวนสิทธิ์การพิจารณาหนังสือที่ได้รับบริจาคในการนำออกให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร เพื่อใช้ประโยชน์ต่อไป

สำนักหอสมุดหวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านอีก และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ชาญชัย พานทองวิริยะกุล
อธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่น)

งานบริหารและอำนวยการ

สำนักหอสมุด

โทรศัพท์ ๐๘๐-๐๗๒๕๕๕๔

โทรสาร ๐-๔๓๒๐-๒๕๕๓





ที่ อว ๐๖๑๙.๑๐/๓๓๘๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
๔๔๐๐๑

๒๕ พฤษภาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ตอบรับเอกสารเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ

เรียน นางปาริชาติ รัตนปกรณ์

อ้างถึง หนังสือ ที่ อว ๖๐๖๐๕.๙/พิเศษ ลงวันที่ ๑๙ เมษายน ๒๕๖๔

ตามหนังสือที่อ้างถึง นางปาริชาติ รัตนปกรณ์ ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ สังกัดกลุ่มงานสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้จัดส่ง รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาการใช้ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน ๑ เล่ม เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้สนใจได้รับทราบ เพื่อใช้ประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าประกอบการเรียน การสอนและการวิจัยนั้น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้รับไว้เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปوما เชียงราช)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

สำนักงานผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

โทร. ๐ ๔๓๗๑ ๓๖๑๘

โทรสาร. ๐ ๔๓๗๒ ๕๔๓๓





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สำนักวิทยบริการ โทร. 2491, 2493

ที่ อว 0605.9/280

วันที่ 16 เมษายน 2564

เรื่อง ขอขอบคุณ

เรียน นางปาริชาติ รัตนปกรณ

ตามที่ท่านได้กรุณามอบรายงานการวิจัยการศึกษาการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park จำนวน 1 เล่ม ให้กับสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามนั้น ทางสำนักวิทยบริการได้รับไว้แล้วด้วยความขอบคุณยิ่งและจะได้นำรายงานการวิจัยดังกล่าวนี้ออกให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อใช้ประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

สำนักวิทยบริการ ขอขอบคุณมาพร้อมกันนี้อีกครั้งหนึ่งและหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านอีกในโอกาสต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางพรพิมล มโนชัย)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ



ประวัติย่อของผู้วิจัย



ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	นางปาริชาติ รัตนปกรณ์	
วันที่เกิด	วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2516	
สถานที่เกิด	บ้านเลขที่ 179 ถนนแก่งสำโรง อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ 46000	
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 8/24 หมู่ 14 ตำบลเก็ง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000	
ตำแหน่งหน้าที่	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	พ.ศ. 2545 - 2549
	พนักงานบริหารทั่วไป	พ.ศ. 2549 - 2553
	นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ	พ.ศ. 2554 - ปัจจุบัน
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park กลุ่มงานสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม 44150	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2543	ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะศิลปกรรมศาสตร์ สถาบันราชภัฏมหาสารคาม

