

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

**แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยบริการ
วิทยานิพนธ์ เรื่อง แนวทางส่งเสริมคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการ
และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานศูนย์วิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำ แนวทางส่งเสริมคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการในด้านต่างๆ

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ให้บริการ

ตอนที่ 2 ความคาดหวังต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

อธิบายศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

1. ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ หมายถึง ระดับคุณภาพของการบริการศูนย์วิทยบริการที่ไม่พึงพอใจ แต่ผู้ให้บริการสามารถยอมรับได้
2. ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ หมายถึง ระดับคุณภาพบริการของบริการศูนย์วิทยบริการที่ดีที่สุดที่ผู้ให้บริการต้องการและคาดหวังว่าศูนย์วิทยบริการสามารถให้บริการได้
3. ระดับบริการที่ได้จริง หมายถึง ระดับคุณภาพของบริการศูนย์วิทยบริการที่ผู้ให้บริการต่อผู้ใช้บริการได้รับตามความเป็นจริง ที่มองเห็นและรู้สึกได้
4. เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยบริการ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เช่น บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ยืมคืน เป็นต้น
5. ศูนย์วิทยบริการ หมายถึง แหล่งสารสนเทศ ที่รวบรวมแหล่งทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบวัสดุตีพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ จุลสาร ละvistไม่ตีพิมพ์ หรือสื่อทัศนวัสดุทุกประเภท โดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้ดำเนินการและบริหารงานการจัดเก็บอย่างเป็นระบบและมีระเบียบเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกและเกิดประโยชน์สูงสุด

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ศศธร มาศสถิตย์

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการสารสนเทศและเทคโนโลยี

เบอร์โทร.086-218-3260

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ให้บริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. สถานภาพของผู้ให้บริการศูนย์วิทยบริการ

- หัวหน้างาน ผู้ปฏิบัติงานศูนย์วิทยบริการ
 นักวิชาการคอมพิวเตอร์ บรรณารักษ์
 อื่นๆ

3. สังกัดงาน(งานประจำ ของศูนย์วิทยบริการ)

- งานบริการสารสนเทศ งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
 งานวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง อื่น โปรดระบุ.....

4. ระดับและสาขาการศึกษาสูงสุด

- มัธยมศึกษา มัธยมปลาย/ปวช. ระบุสาขา.....
 ปวส/อนุปริญญา. ระบุสาขา..... ระดับปริญญาตรี ระบุสาขา.....
 ระดับปริญญาโท ระบุสาขา..... ระดับปริญญาเอก ระบุสาขา.....
 อื่นๆโปรดระบุ.....

5. บทบาทหน้าที่ในศูนย์วิทยบริการ นอกเหนืองานประจำ(มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> บริการยืม/คืนหนังสือ | <input type="checkbox"/> บริการจุดตรวจ -บริการรับฝากสิ่งของ |
| <input type="checkbox"/> บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ | <input type="checkbox"/> บริการสืบค้นข้อมูล |
| <input type="checkbox"/> บริการแนะนำศูนย์วิทยบริการ | <input type="checkbox"/> บริการสื่อโสตทัศน |
| <input type="checkbox"/> บริการอินเทอร์เน็ต | <input type="checkbox"/> งานสำนักงาน |
| <input type="checkbox"/> บริการตอบคำถาม | <input type="checkbox"/> บริการแนะนำศูนย์วิทยบริการให้กับนักศึกษาใหม่ |
| <input type="checkbox"/> บริการแท็บเล็ต | <input type="checkbox"/> อบรมการสืบค้นสารสนเทศนักศึกษาใหม่ |
| <input type="checkbox"/> บริการสมัครสมาชิก | <input type="checkbox"/> บริการแนะนำหนังสือใหม่ |
| <input type="checkbox"/> บริการปลดหนี้สิน | <input type="checkbox"/> บริการยืมคืนระหว่างห้องสมุด(ศูนย์วิทยบริการ) |
| <input type="checkbox"/> บริการโน้ตบุ๊ก | <input type="checkbox"/> บริการปลั๊กไฟ |
| <input type="checkbox"/> บริการศูนย์วิทยบริการสร้างสุข | <input type="checkbox"/> บริการมุม SET Corner |
| <input type="checkbox"/> บริการมุมเด็ก - เยาวชน | <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... |

ข้อที่	รายการความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน					ความคาดหวัง				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10.	ทรัพยากรมีสิ่งพิมพ์ที่น่าสนใจ										
11.	ทรัพยากรจัดเรียงทรัพยากรไว้เป็นระบบ										
12.	ทรัพยากรสารสนเทศมีวารสารที่น่าสนใจ										
13.	การแจ้งข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ บริการใหม่ของศูนย์วิทยบริการสารสนเทศ										
14.	มีความสม่ำเสมอในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆของศูนย์วิทยบริการสารสนเทศ										
3. ด้านสภาพแวดล้อม											
1.	สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในสะอาดเป็นระเบียบ										
2.	มีที่นั่งอ่านจัดวางไว้อย่างเป็นระเบียบ										
3.	มีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์และหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสืออย่างชัดเจน										
4.	มีบริการถ่ายเอกสารที่เพียงพอต่อความต้องการ										
5.	มีจุดให้บริการน้ำดื่มที่เพียงพอและเหมาะสม										
6.	สถานที่มีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ										
7.	การถ่ายเทอากาศและอุณหภูมิห้องเหมาะสม										
8.	บรรยากาศภายในมีความสงบ มีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า										
9.	สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย										
10.	มีการจัดภูมิทัศน์ที่สวยงาม										
11.	ความสะดวกในการเข้าออก										
12.	โต๊ะ เก้าอี้ เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ										
13.	มีป้ายบอกทิศทางแหล่งสารสนเทศที่ชัดเจน										
14.	บริเวณนั่งอ่านหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ										
15.	สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย เช่น มีกล้องวงจรปิด										
4. ด้านบุคลากร											
1.	มีความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น										
2.	มีความรู้ในระบบฐานข้อมูลของห้องสมุด										
3.	มีความรู้เรื่องระบบห้องสมุดอัตโนมัติ										
4.	มีความรู้เรื่องเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต										
5.	มีความรู้เรื่องโปรแกรมค้นหา (Search engine)										
6.	มีความรู้เรื่องประชาสัมพันธ์										
7.	มีความรู้เกี่ยวกับการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน										
8.	มีความรู้เรื่องการวิจัย										
9.	มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศและสามารถประยุกต์ใช้ได้										
10.	มีความรู้เรื่องการประเมินทรัพยากรสารสนเทศ										
11.	มีความรู้เรื่องทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย										
12.	มีความรู้เกี่ยวกับพยัญชนะและสระ อย่างน้อย 2 ภาษา เช่น ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ										
13.	มีทักษะในการจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ เช่น ระบบทศนิยมของดิวอี้ (DDC)										

ข้อที่	รายการความพึงพอใจและความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน					ความคาดหวัง					
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
49.	มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์											
50.	มีการทำงานเป็นทีม (Team Work)											
51.	มีการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้											
52.	มีการเอาใจใส่และพัฒนาผู้อื่น											
53.	มีการสร้างสัมพันธภาพที่ดี											
54.	มีความเข้าใจผู้อื่น											
55.	มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร											
56.	มีความเข้าใจในองค์กร											
57.	มีอารมณ์ที่มั่นคง											
58.	มีความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม											
59.	มีความผูกพันที่ดีต่อองค์กร											
60.	มีภาวะผู้นำ											
5.ด้านเทคโนโลยีการให้บริการ												
1.	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการอินเทอร์เน็ตเพียงพอ											
2.	ประสิทธิภาพของอินเทอร์เน็ต											
3.	ความทันสมัยของอุปกรณ์ในการสืบค้น											
4.	มีการให้บริการสืบค้นด้วยคอมพิวเตอร์											
5.	จุดบริการเครือข่ายไร้สายมีจำนวนและประสิทธิภาพเพียงพอ											
6.	มีการให้บริการยืม-คืน ด้วยระบบคอมพิวเตอร์											
7.	มีการสมัครสมาชิกออนไลน์											
8.	มีการบริการฐานข้อมูลออนไลน์/ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์											
9.	มีการบริการสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์											
10.	มีเครื่องถ่ายเอกสารในการให้บริการที่ทันสมัย											
11.	เว็บไซต์สำนักวิทยบริการเข้าถึงได้ง่ายสะดวกและรวดเร็ว											
12.	มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้บริการ การฝึกอบรม และกิจกรรมของสำนักวิทยบริการอย่างสม่ำเสมอ เช่น เว็บไซต์ Facebook											
13.	มีการให้บริการ ยืม-คืน ด้วยระบบออนไลน์											
14.	มีการให้บริการวารสารทั้งที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์											

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
คำชี้แจง กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านในการให้บริการด้านต่างๆ ของศูนย์วิทยบริการที่ควรปรับปรุง
ด้านการให้บริการ

.....

.....

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

.....

.....

ด้านสภาพแวดล้อม

.....
.....

ด้านบุคลากร

.....
.....

ด้านเทคโนโลยีการให้บริการ

.....
.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ
วิทยานิพนธ์ เรื่อง แนวทางส่งเสริมคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดย มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง แนวทางส่งเสริมคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครซึ่ง ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ ต่อไป ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านสละเวลาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ให้บริการ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

อธิบายศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

1. ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ หมายถึง ระดับคุณภาพของการบริการศูนย์วิทยบริการที่ไม่พึงพอใจ แต่ผู้ให้บริการสามารถยอมรับได้
2. ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ หมายถึง ระดับคุณภาพบริการของบริการศูนย์วิทยบริการที่ดีที่สุดที่ผู้ให้บริการต้องการได้รับและคาดหวังว่าศูนย์วิทยบริการสามารถให้บริการได้
3. ระดับบริการที่ได้จริง หมายถึง ระดับคุณภาพของบริการศูนย์วิทยบริการที่ผู้ให้บริการได้รับตามสภาพความเป็นจริงจากการติดต่อขอใช้บริการ ที่มองเห็นและรู้สึกได้
4. เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยบริการ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เช่น บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ยืมคืน เป็นต้น
5. ศูนย์วิทยบริการ หมายถึง แหล่งสารสนเทศ ที่รวบรวมแหล่งทรัพยากรสารสนเทศในรูปวัสดุตีพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ จุลสาร วัสดุไม่ตีพิมพ์ หรือโสตทัศนวัสดุทุกประเภท โดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้ดำเนินการและบริหารงานการจัดเก็บอย่างเป็นระบบและมีระเบียบเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกและเกิดประโยชน์สูงสุด

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ศศธร มาศสถิตย์

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชา วิทยาการสารสนเทศและเทคโนโลยี

เบอร์โทร.086-218-3260

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1.เพศ

ชาย

หญิง

2.สถานภาพของผู้ใช้บริการศูนย์บริการ

นักศึกษาระดับปริญญาตรี

นักศึกษาระดับปริญญาโท

อาจารย์

บุคลากรสายสนับสนุน

นักศึกษาระดับปริญญาเอก

อื่นๆ โปรดระบุ.....

3.หน่วยงาน/คณะที่สังกัด

สำนักงานอธิการบดี

สำนักวิจัยและพัฒนา

สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักส่งเสริมวิชาการและทหะเบียน

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

คณะวิทยาการจัดการ

คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม

คณะเทคโนโลยีการเกษตร

คณะครุศาสตร์

อื่นๆ โปรดระบุ.....

4.ความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์วิทยบริการ

ทุกวัน

สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง

สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง

นานๆ ครั้ง

อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5.ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

08.00 น. – 09.00 น.

09.01 น.- 10.00 น.

10.01 น. – 11.00 น.

11.01 น. – 12.00 น.

12.01 น. – 13.00 น.

13.01 น. – 14.00 น.

14.01 น. – 15.00 น.

15.01 น. – 16.30 น.

16.31 น. – 19.30 น.

6.บริการที่เข้ามาใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บริการรับฝากสิ่งของ

บริการห้องสมุด(ศูนย์วิทยบริการ) สร้างสุข

บริการนมเด็กและเยาวชน

บริการอ่านวารสารฉบับปัจจุบันและล่วงเวลา

บริการ SET CORNER

บริการอ่านหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบันและล่วงเวลา

บริการสืบค้นฐานข้อมูล

บริการยืม-คืน ทรัพยากร

บริการสมัครสมาชิก

บริการอ่านหนังสือ

บริการยืม-คืน CD-ROM

บริการปลดหนี้สิน

บริการห้องน้ำ

บริการน้ำดื่ม

บริการฐานข้อมูลออนไลน์

บริการยืม-คืน ระหว่างห้องสมุด(ศูนย์วิทยบริการ)

บริการห้องวิจัย

บริการห้องอ้างอิง

บริการพุทธทาส-พุทธธรรม

บริการห้องพระราชนิพนธ์

บริการห้องนวนิยาย

บริการห้องมิเดียเตอร์

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> บริการห้องภาพาน | <input type="checkbox"/> บริการห้องสี่บคััน |
| <input type="checkbox"/> บริการห้องดูทีวี | <input type="checkbox"/> บริการอินเทอร์เน็ต |
| <input type="checkbox"/> บริการสัญญาณ Wi-Fi | |

7. ปัญหาการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการที่ท่านต้องการได้รับโดยวงกลมล้อมรอบตัวเลขเพียง 1 ตัวเลข และกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตัวอย่างการตอบแบบสอบถามตอนที่ 2

ด้านการให้บริการ(Affect of Service)	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้									ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ									ระดับบริการที่ได้รับจริง									ข้อเสนอแนะ
	ต่ำ			สูง			ต่ำ			สูง			ต่ำ			สูง												
1.เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยบริการมีความน่าเชื่อถือ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A

จากตารางข้างต้นมีความหมาย ดังนี้

- ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ อยู่ในระดับ 5 หมายความว่า ระดับคุณภาพของการบริการที่ไม่น่าพึงพอใจ แต่ผู้ใช้บริการสามารถยอมรับได้ในเรื่องเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยบริการมีความน่าเชื่อถือ ผู้ใช้บริการยอมรับได้ในระดับปานกลาง
- ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ อยู่ในระดับ 3 หมายความว่า ระดับคุณภาพบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับในเรื่องเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยบริการมีความน่าเชื่อถือ ผู้ใช้บริการคาดหวังในระดับค่อนข้างต่ำ
- ระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับ 8 หมายความว่า ระดับคุณภาพบริการที่ได้รับจริงในเรื่องเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยบริการมีความน่าเชื่อถือ ผู้ใช้บริการได้รับจริงในระดับค่อนข้างสูง

ข้อความ	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้	ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ	ระดับบริการที่ได้รับจริง	ข้อเสนอแนะ
	ต่ำ → สูง	ต่ำ → สูง	ต่ำ → สูง	
ด้านการให้บริการ(Affect of Service)				
1.เวลาทุกนาทีสำหรับผู้ใช้บริการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
2.บริการสมัคร/ต่ออายุการเป็นสมาชิก	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
3.บริการยืมทรัพยากร	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
4.บริการคืนทรัพยากร	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
5..เวลาเปิด - ปิดบริการในเวลาราชการ (08.00 - 16.30) นอกเวลา (16.30 - 19.30น.)	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
6.บริการชำระค่าปรับ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
7.บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
8.บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
9.บริการสื่อการศึกษา เช่น CD/DVD/VIDEO	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
10.บริการแนะนำ/ฝึกอบรมการสืบค้นฐานข้อมูล	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
11.บริการจองหนังสือได้ด้วยตนเอง	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
12.บริการจองห้องได้ด้วยตนเอง	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
13.บริการยืมหนังสือต่อได้ด้วยตนเอง	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
14.ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลผ่านเว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
15.บริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	

ข้อความ	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้	ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ	ระดับบริการที่ได้รับจริง	ข้อเสนอแนะ
	ต่ำ → สูง	ต่ำ → สูง	ต่ำ → สูง	
16.บริการสื่อโซเชียลและสื่ออิเล็กทรอนิกส์	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
17.ขั้นตอนในการบริการมีความสะดวกรวดเร็ว	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
18.ระเบียบในการให้บริการมีการเผยแพร่อย่างทั่วถึง	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
19.ระยะเวลาในการบริการเยี่ยม - คีรพยากรสารสนเทศ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
20.การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้องง่ายต่อการค้นหา	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ				
1.จำนวนคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
2.ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นด้วยคอมพิวเตอร์	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
3.จุดบริการ เครือข่ายไร้สายมีจำนวนและประสิทธิภาพเพียงพอ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
4.ผู้ใช้บริการสามารถสมัครสมาชิกออนไลน์	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
5.มีการบริการฐานข้อมูลออนไลน์/ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
6.มีการบริการสื่อโซเชียล และสื่ออิเล็กทรอนิกส์	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
7.เว็บไซต์สำนักวิทยบริการเข้าถึงได้ง่ายสะดวกและรวดเร็ว	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
8.ผู้ใช้บริการ ได้รับข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ อย่างสม่ำเสมอ เช่น เว็บไซต์ Facebook	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
9.ผู้ใช้บริการสามารถเยี่ยมต่อ ทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบออนไลน์	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
10.ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์วิทยบริการจากที่บ้านหรือจากที่ทำงานได้	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
11.ศูนย์วิทยบริการมีเครื่องมือช่วยค้นหาสารสนเทศที่ใช้งานง่ายสามารถค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
12.ศูนย์วิทยบริการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย เช่น.....				
12.1 มีบริการ Tablet	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
12.2 มีบริการPC	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
12.3 มีบริการNotbook	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
12.4 มีจุดบริการสัญญาณ WIF เช่น snru, AIS	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	

ข้อความ	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้	ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ	ระดับบริการที่ได้รับจริง	ข้อเสนอแนะ
	ต่ำ → สูง	ต่ำ → สูง	ต่ำ → สูง	
12.6 ระบบ E-Book	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
ด้านสภาพแวดล้อม				
1.สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในสะอาดเป็นระเบียบ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
2.ที่นั่งอ่านจัดวางไว้เป็นระเบียบ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
3.มีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์และหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสืออย่างชัดเจน	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
4.มีจุดบริการน้ำดื่มเพียงพอ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
5.สถานที่มีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
6.สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
7.มีการจัดภูมิทัศน์ที่สวยงาม	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
8.ความสะดวกในการเข้าออก	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
9.มีป้ายบอกทิศทางแหล่งสารสนเทศที่ชัดเจน	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
10.มีห้องค้นคว้าเฉพาะกลุ่ม/รายบุคคล	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
11.มีแสงสว่างเพียงพอ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
12.มีอุณหภูมิที่เหมาะสม	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
13.สภาพแวดล้อมภายในศูนย์วิทยบริการ บรรยากาศน่าศึกษาค้นคว้า	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
14.สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย เช่นมีกล้องวงจรปิด และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการ ชั้น1-4	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
15. ความสะอาด				
15.1 ห้องน้ำ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
5.2 ห้องค้นคว้า	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
15.3 ห้องภูพาน	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	

ข้อความ	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้	ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ	ระดับบริการที่ได้รับจริง	ข้อเสนอแนะ
	ต่ำ → สูง	ต่ำ → สูง	ต่ำ → สูง	
15.4 ห้องมินิเธียเตอร์	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
15.5 ห้องดูทีวี	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
15.6 ห้องอินเทอร์เน็ต	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
15.7 บริเวณอ่านหนังสือ ชั้น 2,3	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
1.ปริมาณทรัพยากรของศูนย์วิทยบริการ				
1.1 วารสาร	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
1.2 หนังสือ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
1.3 หนังสือพิมพ์	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
1.4 CD – ROM	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
2.สื่อโสตทัศนและอิเล็กทรอนิกส์ เช่น CD-ROM	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
3.ฐานข้อมูลออนไลน์/ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
4.ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ				
4.1 วารสาร	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
4.2 หนังสือ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
4.3 หนังสือพิมพ์	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
4.4 CD – ROM	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
5.ทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายในทุกหมวดหมู่	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
6.ทรัพยากรสารสนเทศมีความสมบูรณ์ไม่ล้าสมัย	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
7.ทรัพยากรมีสิ่งพิมพ์ที่น่าสนใจ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
8.ความเร็วในการนำทรัพยากรสารสนเทศออกบริการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
9.การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
10. ศูนย์วิทยบริการมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	

ข้อความ	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้	ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ	ระดับบริการที่ได้รับจริง	ข้อเสนอแนะ
	ต่ำ → สูง	ต่ำ → สูง	ต่ำ → สูง	
11. ศูนย์วิทยบริการมีวารสารทั้งที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
ด้านบุคลากร				
1. ความรู้ของบุคลากร	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
1.1 มีความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
1.2 มีความรู้ในระบบฐานข้อมูลของศูนย์วิทยบริการ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
1.3 มีความรู้เรื่องระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
1.4 มีความรู้เรื่องเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
1.5 มีความรู้เรื่องโปรแกรมสื่อสารคอมพิวเตอร์	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
1.6 มีความรู้เรื่องประชาสัมพันธ์	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
1.7 มีความรู้เกี่ยวกับการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
1.8 มีความรู้เรื่องการวิจัย	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
1.9 มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศและสามารถประยุกต์ใช้ได้	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
1.10 มีความรู้เรื่องการประเมินทรัพยากรสารสนเทศ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
1.11 มีความรู้เรื่องทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
1.12 มีความรู้เกี่ยวกับพยัญชนะและสระ อย่างน้อย 2 ภาษา เช่น ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
1.13 มีความสามารถในการถ่ายทอดสิ่งที่ได้เรียนรู้ให้กับผู้อื่นได้	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
1.14 มีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอและแสวงหาความรู้ใหม่	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
2. ทักษะของบุคลากร				
2.1 มีทักษะในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
2.2 มีทักษะในการจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ เช่น ระบบทศนิยมของดิวอี้ (DDC)	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
2.3 มีทักษะในการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติในการปฏิบัติงาน	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	

ข้อความ	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้	ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ	ระดับบริการที่ได้รับจริง	ข้อเสนอแนะ
	ต่ำ → สูง	ต่ำ → สูง	ต่ำ → สูง	
2.4 มีทักษะในการใช้อินเทอร์เน็ตในการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
2.5 มีทักษะในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการสืบค้นสารสนเทศ เช่นการค้นหาทรัพยากรบนชั้น	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
2.6 มีทักษะในการนำข้อมูลบรรณานุกรม วิทยานิพนธ์เข้าฐานข้อมูลฉบับเต็ม (Thai Digital Collection (TDC) ของโครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย (Thai Library Integrated System (Thailis)	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
2.7 บุคลากรสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
2.8 มีทักษะในการสื่อสารประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่น	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
2.9 มีทักษะในการพิมพ์สัมผัสภาษาไทย	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
2.10 มีทักษะในด้านกรวิจัยในฐานะผู้วิจัย	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
2.11 มีทักษะในการวางแผนงาน	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
2.12 มีทักษะในการประเมินคุณภาพ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
2.13 มีทักษะในการประเมินทรัพยากรสารสนเทศ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
2.14 มีทักษะการคิดวิเคราะห์การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
2.15 มีทักษะการจัดการเรียนรู้	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
3.บุคลิกภาพภายในและภายนอก				
3.1 มีจิตบริการ เช่น บริการด้วยความเต็มใจ, ไม่เลือกปฏิบัติ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
3.2 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
3.3 มีความมั่นใจในตนเอง	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
3.4 ซื่อสัตย์สุจริต	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
3.5 มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
3.6 มีบุคลิกว่องไวและกระตือรือร้นในการทำงาน	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
3.7 มีความคิดในการริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	

ข้อความ	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้	ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ	ระดับบริการที่ได้รับจริง	ข้อเสนอแนะ
	ต่ำ → สูง	ต่ำ → สูง	ต่ำ → สูง	
3.8 มีความรับผิดชอบในการทำงาน	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
3.9 ตรงต่อเวลา	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
3.10 ยืดหยุ่นผ่อนปรน	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
3.11 มีความเสียสละ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
3.12 อดทนอดกลั้น	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
3.13 มีความละเอียดรอบคอบ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
3.14 สามารถปรับตัวเองในการทำงาน	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
3.15 มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
3.16 มีการทำงานเป็นทีม (Team Word)	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
3.17 มีการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
3.18 มีการเอาใจใส่และพัฒนาผู้อื่น	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
3.19 มีการสร้างสัมพันธภาพที่ดี	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
3.20 มีความเข้าใจผู้อื่น	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
3.21 มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
3.22 มีความเข้าใจในองค์กร	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
3.23 มีอารมณ์ที่มั่นคง	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
3.24 มีความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
3.25 มีความผูกพันที่ดีต่อองค์กร	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
3.26 มีภาวะผู้นำ	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
3.27 การแต่งกายสะอาด	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
3.28 พุดจาไพเราะอ่อนหวาน	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	1 2 3 4 5 6 7 8 9	

แบบประเมินร่างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

การร่างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จากผลแบบประเมินของผู้ใช้บริการในแต่ละปัจจัย (การให้บริการ, เทคโนโลยีสารสนเทศ, สภาพแวดล้อม, ทรัพยากรสารสนเทศ และบุคลากร) เนื่องจากช่วงของบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริงและระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้นั้น มีลักษณะเป็นช่องว่างของบริการที่เพียงพอเชิงบวก ซึ่งหมายถึงช่วงของบริการที่เพียงพออยู่เหนือกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แต่ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ แสดงว่าคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ใช้รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการที่คาดหวังไว้ โดยลักษณะของช่องว่างของบริการที่เพียงพอเชิงบวกยิ่งกว้างเท่าไรยิ่งดีต่อศูนย์วิทยบริการ จึงคัดเลือกข้อความที่มีช่องว่างของบริการที่เพียงพอแคบที่สุดในแต่ละปัจจัยมาจัดทำเป็นร่างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ

ด้านการให้บริการ

ข้อความ	ระดับบริการที่ได้รับจริง	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้	ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ	แนวทางการพัฒนา	ผลการประเมิน		เหตุผล
					เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
1. จำนวนคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการใช้บริการ	6.05	5.15	0.9	<ol style="list-style-type: none"> ประชุมและจัดทำแผนบริการของศูนย์วิทยบริการในการปรับปรุงบริการคอมพิวเตอร์ ดำเนินการแผนการบริการ จัดทำแบบสำรวจ และสำรวจความต้องการใช้บริการคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการฯ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้นและเป็นสาเหตุให้จำนวนคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ รวมทั้งจัดทำแบบประเมินและประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการคอมพิวเตอร์ สรุปความต้องการใช้บริการคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการฯ และสรุปผลแบบประเมินเพื่อนำไปปรับปรุงบริการเพิ่มเติม 			

ข้อความ	ระดับบริการที่ได้รับจริง	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้	ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ	แนวทางการพัฒนา	ผลการประเมิน		เหตุผล
					เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
20. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้องง่ายต่อการค้นหา	6.28	5.38	0.9	<ol style="list-style-type: none"> 1. ประชุมและจัดทำแผนบริการของศูนย์วิทยบริการในการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ 2. ปรับปรุง/จัดทำขั้นตอนการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ เช่น จัดทำป้ายหมวดหมู่หนังสือตามชั้นหนังสือให้ชัดเจน, เจ้าหน้าที่ต้องจัดเรียงชั้นหนังสือให้เป็นระเบียบและตรงตามระบบทศนิยมดิวอี้, จัดทำประกาศชี้แจงหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นไปตามระบบทศนิยมดิวอี้ 3. ประชุมชี้แจง/แนะนำ/แก้ปัญหาการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะบุคลากรใหม่ 4. จัดทำการวิเคราะห์/ประเมินปัญหาและอุปสรรคของการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น รวมทั้งจัดทำแบบประเมิน และประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นทุกภาคเรียน 6. สรุปผลแบบประเมินเพื่อนำไปปรับปรุงการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ 			
17. ขั้นตอนในการบริการสารสนเทศมีความสะดวกรวดเร็ว	6.42	5.46	0.96	<ol style="list-style-type: none"> 1. วางแผนการบริการในแต่ละปีงบประมาณ โดยใช้ผลประเมินจากแบบประเมินและการประชุมของงานบริการสารสนเทศ 2. ปรับปรุงแนวปฏิบัติที่จะทำให้ขั้นตอนการบริการมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น 			

ข้อความ	ระดับบริการที่ได้รับจริง	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้	ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ	แนวทางการพัฒนา	ผลการประเมิน		เหตุผล
					เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
				3. ประชุมชี้แจงแนวปฏิบัติขั้นตอนการบริการใหม่/ปรับปรุง ให้กับบุคลากรศูนย์วิทยบริการที่เกี่ยวข้อง ได้รับทราบและถือปฏิบัติ 4. จัดทำแบบประเมิน และประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อขั้นตอนในการบริการว่ามีความสะดวก รวดเร็วมากขึ้นหรือไม่ 5. สรุปผลแบบประเมินเพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค นำไปปรับปรุงบริการที่มีปัญหาหรือยังไม่มีประสิทธิภาพ			

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อความ	ระดับบริการที่ได้รับจริง	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้	ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ	แนวทางการพัฒนา	ผลการประเมิน		เหตุผล
					เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
3. จุดบริการเครือข่ายไร้สายมีจำนวนและประสิทธิภาพเพียงพอ	6.24	5.28	0.96	1. จัดทำแผนพัฒนา และจัดหางบประมาณพัฒนา/ปรับปรุงเครือข่ายไร้สาย โดยใช้ผลจากการประเมินประสิทธิภาพของจุดบริการและการประชุมคณะทำงาน 2. มอบหมายบุคลากรศูนย์วิทยบริการตรวจเช็คจุดบริการที่มีอยู่เสมอ ว่าทำงานได้ตามปกติ หรือทำงานได้เต็มประสิทธิภาพหรือไม่เป็นประจำทุกสัปดาห์ เพื่อให้อยู่สถานะพร้อมใช้งาน			

ข้อความ	ระดับบริการที่ได้รับจริง	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้	ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ	แนวทางการพัฒนา	ผลการประเมิน		เหตุผล
					เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
				3. จัดทำช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ 4. จัดทำแบบประเมิน และประเมินความพึงพอใจต่อจุดบริการเครือข่ายไร้สายของบุคลากร 5. สรุปผลแบบประเมินเพื่อนำไปปรับปรุงจุดบริการเครือข่ายไร้สาย			
12.3 มีบริการ Notebook	6.05	5.04	1.01	1. ประชุมและจัดทำแผนบริการของศูนย์วิทยบริการในการบริการ Notebook 2. ดำเนินการตามแผน เช่น จัดทำ Notebook เพิ่ม, ปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการยืม 3. จัดทำแบบสำรวจ และสำรวจความต้องการใช้บริการคอมพิวเตอร์ Notebook ของผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการฯ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้นในการเข้าถึงสารสนเทศรวมทั้งจัดทำแบบประเมินและประเมินความพึงพอใจต่อบริการคอมพิวเตอร์ Notebook 4. สรุปผลแบบประเมินเพื่อนำไปปรับปรุงบริการ Notebook			
2. ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นด้วยคอมพิวเตอร์	6.43	5.42	1.01	1. ประชุมและจัดทำแผนงานการอบรมการสืบค้นด้วยสารสนเทศ โดยใช้ข้อมูลผลการประเมิน 2. จัดทำปฏิทินการอบรมการสืบค้นสารสนเทศ, จัดเตรียมสถานที่ และเอกสารการอบรม 3. ดำเนินการอบรมตามปฏิทิน 4. จัดทำแบบประเมิน และประเมินทักษะการสืบค้นด้วยตนเองของ			

ข้อความ	ระดับบริการที่ได้รับจริง	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้	ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ	แนวทางการพัฒนา	ผลการประเมิน		เหตุผล
					เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
				ผู้ใช้บริการผ่านระบบการสืบค้นด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ 5. สรุปผลแบบประเมินเพื่อนำไปปรับปรุงการอบรมการสืบค้นสารสนเทศ			

ด้านสภาพแวดล้อม

ข้อความ	ระดับบริการที่ได้รับจริง	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้	ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ	แนวทางการพัฒนา	ผลการประเมิน		เหตุผล
					เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
5. มีจุดบริการน้ำดื่มเพียงพอ	6.14	5.1	1.04	1. ประชุมและจัดทำแผนบริการในประเด็นจุดบริการน้ำดื่ม โดยใช้ข้อมูลจากผลการประเมิน 2. ดำเนินตามแผน เช่น ควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม, ควรเปลี่ยนจากแก้วน้ำพลาสติกเป็นแก้วหรือกรวยกระดาษแบบใช้แล้วทิ้ง, มุมขายน้ำ เป็นต้น 3. จัดทำแบบสำรวจ และสำรวจความต้องการใช้บริการจุดน้ำดื่ม รวมถึงสำรวจปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับจุดบริการน้ำดื่ม รวมทั้งจัดทำแบบประเมิน และประเมินความพึงพอใจต่อจุดบริการน้ำดื่มของผู้ใช้บริการ 4. สรุปผลแบบประเมินเพื่อนำไปปรับปรุงบริการจุดบริการน้ำดื่ม			
10. มีป้ายบอกทิศทางแหล่ง	6.54	5.42	1.12	1. ประชุมและจัดทำแผนบริการในประเด็นป้ายบอกทิศทางแหล่งสารสนเทศ			

ข้อความ	ระดับบริการที่ได้รับจริง	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้	ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ	แนวทางการพัฒนา	ผลการประเมิน		เหตุผล
					เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
สารสนเทศที่ชัดเจน				2. ดำเนินตามแผน เช่น เพิ่มป้ายบอกทิศทาง เป็นต้น 3. จัดทำแบบสำรวจ และสำรวจปัญหาและความต้องการป้ายบอกทิศทางของผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการฯ รวมทั้งจัดทำแบบประเมินและประเมินความพึงพอใจต่อการเปลี่ยนแปลงของป้ายบอกทิศทางของผู้ใช้บริการ ทุกภาคเรียน			
				4. สรุปผลแบบประเมินเพื่อนำไปปรับปรุงบริการป้ายบอกทิศทางแหล่งสารสนเทศ			
12. มีแสงสว่างเพียงพอ	6.72	5.59	1.13	1. ประชุมและจัดทำแผนบริการในประเด็นแสงสว่าง โดยใช้ข้อมูลจากผลการประเมิน 2. ดำเนินตามแผน เช่น เพิ่มหลอดไฟ/ปรับปรุงให้มีแสงสว่างเพียงพอต่อพื้นที่, ตัดแต่งกิ่งไม้ เป็นต้น 3. จัดทำแบบสำรวจ และสำรวจปัญหาและความต้องการหลอดไฟ/แสงสว่างในพื้นที่ให้บริการของศูนย์วิทยบริการ รวมทั้งจัดทำแบบประเมิน และประเมินความพึงพอใจต่อการเปลี่ยนแปลงของป้ายบอกทิศทางของผู้ใช้บริการ 4. สรุปผลแบบประเมินเพื่อนำไปปรับปรุงบริการ			

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ข้อความ	ระดับบริการที่ได้รับจริง	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้	ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ	แนวทางการพัฒนา	ผลการประเมิน		เหตุผล
					เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
10. ศูนย์วิทยบริการมีวารสารทั้งที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์ และอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	6.44	5.28	1.16	1. ประชุมและจัดทำแผนบริการวารสาร โดยใช้ข้อมูลจากผลการประเมิน 2. ดำเนินตามแผน เช่น เพิ่มชื่อเรื่องวารสารให้หลากหลายต่อการให้บริการ ทั้งแบบสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ 3. จัดทำแบบสำรวจ และสำรวจความต้องการวารสารของผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ รวมทั้งจัดทำแบบสำรวจ และสำรวจความพึงพอใจในปริมาณวารสารของผู้ใช้บริการ 5. สรุปผลแบบประเมินเพื่อนำไปปรับปรุง			
5. ทรัพยากรสารสนเทศมีความสมบูรณ์ไม่ผิดพลาด	6.44	5.28	1.16	1. ประชุมและจัดทำแผนบริการทรัพยากรสารสนเทศ 2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการอยู่ในศูนย์วิทยบริการ ดูว่าเล่มใดขาด เพื่อคัดแยกทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่สมบูรณ์หรือผิดพลาด นำมาทำการซ่อมแซม 3. ดำเนินการซ่อมแซมทรัพยากรสารสนเทศ โดยงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ 4. นำทรัพยากรสารสนเทศออกบริการ			
				5. จัดทำแบบสำรวจ และสำรวจความพึงพอใจต่อความสมบูรณ์ของทรัพยากรสารสนเทศ			

ข้อความ	ระดับบริการที่ได้รับจริง	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้	ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ	แนวทางการพัฒนา	ผลการประเมิน		เหตุผล
					เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
				6. สรุปผลแบบประเมินเพื่อนำไปปรับปรุง			
1.1 วารสาร (ปริมาณทรัพยากรของศูนย์วิทยบริการ)	6.39	5.22	1.17	<ol style="list-style-type: none"> 1. ประชุมและจัดทำแผนบริการวารสาร โดยใช้ข้อมูลจากผลการประเมิน 2. ดำเนินตามแผน เช่น สํารวจรายชื่อวารสารที่ต้องการผู้ใช้โดยตรง, ดำเนินการสั่งซื้อเพิ่ม เป็นต้น 3. จัดทำแบบสำรวจ และสำรวจความต้องการวารสารของผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ รวมทั้งจัดทำแบบสำรวจ และสำรวจความพึงพอใจในปริมาณวารสารของผู้ใช้บริการ 4. สรุปผลแบบประเมินเพื่อนำไปปรับปรุง 			

ด้านบุคลากร

ข้อความ	ระดับบริการที่ได้รับจริง	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้	ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ	แนวทางการพัฒนา	ผลการประเมิน		เหตุผล
					เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
1.13 มี ความสามารถ ในการ ถ่ายทอดสิ่งที่ได้เรียนรู้ให้กับผู้อื่นได้	6.43	5.33	1.1	<ol style="list-style-type: none"> 1. ประชุมและจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล และสำนักวิทยบริการ 2. ดำเนินการตามแผน เช่น จัดทำโครงการอบรมกระบวนการถ่ายทอดความรู้ และการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ติดต่อวิทยากรผู้ 			

ข้อความ	ระดับบริการที่ได้รับจริง	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้	ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ	แนวทางการพัฒนา	ผลการประเมิน		เหตุผล
					เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
				<p>ความรู้ เพื่อทำการอบรมให้บุคลากร, จัดอบรมให้กับบุคลากร เรื่อง กระบวนการถ่ายทอดความรู้ และการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>3. บุคลากรที่เข้า/ผ่านการอบรมต้องจัดทำข้อสรุปขององค์ความรู้ที่ได้จากการอบรม เช่น จัดทำไฟล์ pdf เพื่อเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ KM, จัดทำคลิปสรุปความรู้ เป็นต้น</p> <p>4. ให้บุคลากรนำความรู้ในการปฏิบัติงานของตนเอง มาถ่ายทอดให้ผู้ใช้บริการและบุคลากรได้รับฟัง เพื่อฝึกฝนการถ่ายทอดความรู้</p>			
1.10 มีความรู้เรื่อง การประเมินทรัพยากรสารสนเทศ	6.51	5.38	1.13	<p>1. ประชุมและจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล และสำนักวิทยบริการ</p> <p>2. ดำเนินการตามแผน เช่น จัดทำโครงการอบรมความรู้เรื่อง การประเมินทรัพยากรสารสนเทศ ติดต่อวิทยากรผู้มีความรู้ เพื่อทำการอบรมให้บุคลากร, จัดอบรมให้กับบุคลากร เรื่อง การประเมินทรัพยากรสารสนเทศ</p> <p>3. ให้บุคลากรได้ทำการทดสอบประเมินทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง</p> <p>4. สรุปผลแบบประเมินเพื่อนำไปปรับปรุง</p>			

ข้อความ	ระดับบริการที่ได้รับจริง	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้	ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ	แนวทางการพัฒนา	ผลการประเมิน		เหตุผล
					เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
1.8 มีความรู้เรื่องการวิจัย	6.47	5.34	1.13	<ol style="list-style-type: none"> 1. ประชุมและจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล และสำนักวิทยบริการ 2. ดำเนินการตามแผน เช่น จัดทำโครงการอบรมความรู้เรื่องการวิจัยติดต่อวิทยากรผู้มีความรู้ เพื่อทำการอบรมให้บุคลากร, จัดอบรมให้กับบุคลากร เรื่อง การทำวิจัย, บุคลากรเสนอหัวข้อวิจัย เพื่อขอทุนหน่วยงานหรือมหาวิทยาลัย 3. จัดหาแหล่งทุนวิจัยภายนอก 4. สนับสนุนและจัดหาแหล่งตีพิมพ์ผลงานวิจัยให้กับบุคลากร 5. ส่งเสริมการนำผลวิจัยมาใช้ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือใช้ขอเลื่อนตำแหน่ง/วิทยฐานะ 6. จัดทำแบบสอบถาม และสอบถามความต้องการเกี่ยวกับการวิจัยของบุคลากร 7. สรุปผลแบบประเมินเพื่อนำไปปรับปรุง 			

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

ลงชื่อ

(.....)

ผู้เชี่ยวชาญ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร

วิทยานิพนธ์ เรื่อง แนวทางส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์นี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการสารสนเทศและเทคโนโลยีโดยศึกษาบริบทการบริหารงานของผู้บริหาร ในส่วนงานบริการสารสนเทศ ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านนโยบาย การบริหารจัดการ แผนงาน งบประมาณ บุคลากร ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ผู้วิจัยจึงขอความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์ท่านดังมีข้อสัมภาษณ์ดังนี้

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....นายสมบัติ เทียบแสง.....

ตำแหน่ง.....ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.....

ให้สัมภาษณ์เมื่อวันที่.....ให้สัมภาษณ์เมื่อเวลา.....สถานที่สัมภาษณ์.....

ประเด็นการสัมภาษณ์

1. นโยบายต่าง ๆ ขององค์กร ด้านศูนย์วิทยบริการเป็นอย่างไร

1.1 นโยบายขององค์กร ด้านศูนย์วิทยบริการเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

1.2 วิสัยทัศน์ขององค์กร ด้านศูนย์วิทยบริการเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

1.3 แผนงานขององค์กร ด้านศูนย์วิทยบริการเป็นอย่างไร

.....
.....
.....

1.4 งบประมาณขององค์กร ด้านศูนย์วิทยบริการเป็นอย่างไร

.....
.....
.....

1.5 นโยบายเกี่ยวกับบุคลากร สังกัดศูนย์วิทยบริการเป็นอย่างไร

.....
.....
.....
.....

1.6 คุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ในอนาคตได้กำหนดเอาไว้อย่างไร

- ศูนย์วิทยบริการ

.....
.....
.....

- บรรณารักษ์ (ผู้ให้บริการ)

.....
.....
.....

- ผู้ใช้บริการ (นักศึกษา/สมาชิกศูนย์วิทยบริการ)

.....
.....
.....

2. ท่านมองว่าอะไรเป็นปัจจัยเอื้อที่เข้ามามีบทบาทในการเป็นแนวทางส่งเสริมคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร(ลำดับปัจจัยที่มีความสำคัญจากมากไปหาน้อย 1-5)

ปัจจัยเอื้อ	ลำดับปัจจัย	เหตุผล
1.วิสัยทัศน์องค์กร 1.1 ศูนย์วิทยบริการมีนโยบาย การส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ		
2.กลยุทธ์ขององค์กร 2.1 ศูนย์วิทยบริการมีการจัดสรรเวลาเพื่อให้บุคลากรมีแนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการนอกเหนือจากเวลางาน 2.2 ศูนย์วิทยบริการมีการสร้างโอกาสให้บุคลากรเรียนรู้ร่วมกัน		
3.วัฒนธรรมองค์กร 3.1 ศูนย์วิทยบริการมีวัฒนธรรมที่ส่งเสริมให้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สร้างความรู้หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ 3.2 ศูนย์วิทยบริการมีวัฒนธรรมการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 3.3 ศูนย์วิทยบริการมีวัฒนธรรมการเอื้อเพื่อช่วยเหลือเกื้อกูลของบุคลากร 3.4 ศูนย์วิทยบริการมีวัฒนธรรมการยอมรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร		
4.บรรยากาศองค์กร 4.1 ศูนย์วิทยบริการมีสถานที่เอื้อต่อการให้บริการ 4.2 ศูนย์วิทยบริการมีบรรยากาศที่ดีเหมาะสมในการให้บริการ		

ปัจจัยเอื้อ	ลำดับปัจจัย	เหตุผล
<p>5.ผู้นำองค์กร</p> <p>5.1 ผู้บริหารศูนย์วิทยบริการให้ความสำคัญต่อการให้บริการ</p> <p>5.2 ผู้บริหารศูนย์วิทยบริการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรเรียนรู้ร่วมกัน</p> <p>5.3 ผู้บริหารศูนย์วิทยบริการเป็นแบบอย่างที่ดีในการให้บริการ</p>		
<p>6.โครงสร้างองค์กร</p> <p>6.1 ศูนย์วิทยบริการมีการบริหารการดำเนินงานในการขับเคลื่อนในการให้บริการ</p> <p>6.2 ศูนย์วิทยบริการมีการทำงานในการแสวงหาความร่วมมือและสร้างเครือข่ายกับภาระงานต่าง ๆ</p> <p>6.3 ศูนย์วิทยบริการมีการเรียนรู้ระหว่างหน่วยงานตลอดเวลาในการให้บริการ</p>		
<p>7.เทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>7.1 ศูนย์วิทยบริการมีระบบเครือข่ายเอื้อต่อการให้บริการ</p> <p>7.2 ศูนย์วิทยบริการมีระบบฐาน ข้อมูลที่เอื้อต่อการให้บริการ</p> <p>7.3 ศูนย์วิทยบริการมีฮาร์ดแวร์ที่เอื้อต่อการให้บริการ</p> <p>7.4 ศูนย์วิทยบริการมีซอฟต์แวร์ที่เอื้อต่อการให้บริการ</p> <p>7.5 ศูนย์วิทยบริการมีระบบการติดต่อสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมลล์ เครือข่ายออนไลน์</p>		

ปัจจัยเอื้อ	ลำดับ ปัจจัย	เหตุผล
8.บุคลากร 8.1บุคลากรศูนย์วิทยบริการมีความรับผิดชอบสูง 8.2บุคลากรศูนย์วิทยบริการมีทักษะในการสื่อสารที่ดี 8.3บุคลากรศูนย์วิทยบริการสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้ดี 8.4บุคลากรศูนย์วิทยบริการมีมนุษยสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กรเป็นอย่างดี 8.5บุคลากรศูนย์วิทยบริการมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ซึ่งกันและกัน		
9.ความเข้าใจ 9.1บุคลากรศูนย์วิทยบริการมีความเข้าใจและไว้วางใจซึ่งกันและกัน		
10.งบประมาณ 10.1ผู้บริหารมีการจัดสรรให้มงบประมาณในการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ		
11.การวัดและประเมินผล 11.1ศูนย์วิทยบริการมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอยู่เสมอ 11.2ศูนย์วิทยบริการมีการติดตามผลของการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ 11.3ศูนย์วิทยบริการมีการนำผลที่ได้จากการติดตามมาวิเคราะห์และสรุป		
12.อื่น ๆ (ระบุ)		

3. แนวทางส่งเสริมคุณภาพบริการศูนย์วิทยบริการเป็นอย่างไร

3.1 ด้านการบริการ

ขั้นตอน

.....

.....

.....

3.2 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ขั้นตอน

.....

.....

.....

3.3 ด้านสภาพแวดล้อม

ขั้นตอน

.....

.....

.....

3.4 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ขั้นตอน

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

