

ภาคผนวก ง  
ค่าคุณภาพเครื่องมือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงหรือค่าสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์ สำหรับผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดขีดเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง

.	รายการคำถาม/ข้อความในแบบสอบถาม	อ.ละมัย IOC (1)	กุหลาบ IOC (2)	วิภา (IOC) (3)	จรรยาลักษณ์ IOC (4)	อ.รัชฎาพร (IOC) (5)	ข้อเสนอแนะ
1	เพศ <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง	+1	+1	+1	+1	+1	(3) เรื่องของอายุมีส่วนต่อรูปแบบการใช้บริการข้อมูลหรือไม่
2	สถานภาพของผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ <input type="checkbox"/> นักศึกษาระดับปริญญาตรี <input type="checkbox"/> นักศึกษาระดับปริญญาโท <input type="checkbox"/> อาจารย์ <input type="checkbox"/> บุคลากรสายสนับสนุน <input type="checkbox"/> นักศึกษาระดับปริญญาเอก <input type="checkbox"/> ประชาชนทั่วไป <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....	+1	+1	+1	+1	+1	(5) ดูในบทที่ 1 แล้ว ไม่มีประชาชนทั่วไป (4) ประชาชนทั่วไป ไม่มี
3	หน่วยงาน/คณะที่สังกัด <input type="checkbox"/> สำนักงานอธิการบดี <input type="checkbox"/> สำนักวิจัยและพัฒนา <input type="checkbox"/> สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม <input type="checkbox"/> สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ <input type="checkbox"/> สำนักส่งเสริมวิชาการและทะเบียน <input type="checkbox"/> สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย	+1	+1	+1	+1	+1	(3) หน่วยงานมีผลต่อความต้องการ ความคาดหวังและรูปแบบการใช้บริการที่จะนำมาประเมิน / วิเคราะห์หรือไม่

	รายการคำถาม/ข้อความในแบบสอบถาม	อ.ละมัย IOC (1)	กุหลาบ IOC (2)	วิภา (IOC) (3)	จรรยาลักษณ์ IOC (4)	อ.รัชฎาพร (IOC) (5)	ข้อเสนอแนะ
	<input type="checkbox"/> คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ <input type="checkbox"/> คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี <input type="checkbox"/> คณะวิทยาการจัดการ <input type="checkbox"/> คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม <input type="checkbox"/> คณะเทคโนโลยีการเกษตร <input type="checkbox"/> คณะครุศาสตร์ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ						
4	ความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์วิทยบริการ <input type="checkbox"/> ทุกวัน <input type="checkbox"/> สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง <input type="checkbox"/> สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง <input type="checkbox"/> นานๆ ครั้ง	+1	+1	+1	+1	+1	(1) เพิ่มเติมอื่น ๆ
5	ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) <input type="checkbox"/> 08.00 น. – 09.00 น. <input type="checkbox"/> 09.00 น.- 10.00 น. <input type="checkbox"/> 10.00 น. – 11.00 น. <input type="checkbox"/> 11.00 น. – 12.00 น. <input type="checkbox"/> 12.00 น. – 13.00 น. <input type="checkbox"/> 13.00 น. – 14.00 น. <input type="checkbox"/> 14.00 น. – 15.00 น. <input type="checkbox"/> 15.00 น. – 16.30 น. <input type="checkbox"/> 16.30 น. – 19.30 น.	+1	+1	+1	+1	+1	(1) แก้ไขเวลา เช่น 09.01 น - 10.00 น (3) เห็นด้วยเวลาเป็นตัววัดช่วงเวลาการใช้บริการเพื่อประโยชน์การปรับเวลาการใช้บริการให้กับผู้ใช้

.	รายการคำถาม/ข้อความในแบบสอบถาม	อ.ละมัย IOC (1)	กุหลาบ IOC (2)	วิภา (IOC) (3)	จรรยาลักษณ์ IOC (4)	อ.รัชฎาพร (IOC) (5)	ข้อเสนอแนะ
6	บริการที่เข้ามาใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) <input type="checkbox"/> บริการรับฝากสิ่งของ <input type="checkbox"/> บริการห้องสมุด(ศูนย์วิทยบริการ) สร้างสุข <input type="checkbox"/> บริการมุมเด็กและเยาวชน <input type="checkbox"/> บริการอ่านวารสารฉบับปัจจุบันและล่วงเวลา <input type="checkbox"/> บริการ SET CORNER <input type="checkbox"/> บริการอ่านหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบันและ ล่วงเวลา <input type="checkbox"/> บริการสืบค้นฐานข้อมูล <input type="checkbox"/> บริการยืม-คืน ทรัพยากร <input type="checkbox"/> บริการสมัครสมาชิก <input type="checkbox"/> บริการอ่านหนังสือ <input type="checkbox"/> บริการยืม-คืน CD-ROM <input type="checkbox"/> บริการปลดหนี้สิน <input type="checkbox"/> บริการห้องน้ำ <input type="checkbox"/> บริการน้ำดื่ม <input type="checkbox"/> บริการฐานข้อมูลออนไลน์ <input type="checkbox"/> บริการยืม-คืน ระหว่างห้องสมุด (ศูนย์วิทยบริการ) <input type="checkbox"/> บริการห้องวิจัย <input type="checkbox"/> บริการห้องอ้างอิง <input type="checkbox"/> บริการพุทธศาสน-พุทธธรรม	+1	+1	+1	+1	+1	(1) เพิ่มเติม บริการอื่น ๆ (4) ควรปรับให้เป็นบริการที่สำคัญของ ห้องสมุด

	รายการคำถาม/ข้อความในแบบสอบถาม	อ.ละมัย IOC (1)	กุหลาบ IOC (2)	วิภา (IOC) (3)	จรรยาลักษณ์ IOC (4)	อ.รัชฎาพร (IOC) (5)	ข้อเสนอแนะ
	<input type="checkbox"/> บริการห้องพระราชินพันธ์ <input type="checkbox"/> บริการห้องนวนิยาย <input type="checkbox"/> บริการห้องมินิเธียเตอร์ <input type="checkbox"/> บริการห้องภาพยนตร์ <input type="checkbox"/> บริการห้องสืบค้น <input type="checkbox"/> บริการห้องดูทีวี <input type="checkbox"/> บริการอินเทอร์เน็ต <input type="checkbox"/> บริการสัญญาณ Wi-Fi						
7	ปัญหาการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ .....	+1	+1	+1	+1	+1	

556

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างให้ตรงกับสภาพความเป็นจริง

ข้อ	รายการคำถาม/ข้อความในแบบสอบถาม	อ.ละมัย IOC (1)	กุหลาบ IOC (2)	วิภา (IOC) (3)	จรรยาลักษณ์ IOC (4)	อ.รัชฎาพร (IOC) (5)	ข้อเสนอแนะ
	<b>ด้านการให้บริการ (Affect of Service)</b>						
1	เวลาทุกนาทีสำหรับผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	
2	บริการสมัคร/ต่ออายุการเป็นสมาชิก	+1	+1	+1	+1	+1	
3	บริการยืมทรัพยากร	+1	+1	+1	+1	+1	
4	บริการคืนทรัพยากร	+1	+1	+1	+1	+1	

ข้อ	รายการคำถาม/ข้อความในแบบสอบถาม	อ.ละมัย IOC (1)	กุหลาบ IOC (2)	วิภา (IOC) (3)	จรรยาลักษณ์ IOC (4)	อ.รัชฎาพร (IOC) (5)	ข้อเสนอแนะ
5	เวลาเปิด - ปิดบริการในเวลาราชการ (08.00 - 16.30) นอกเวลา (16.30 - 19.30น.)	+1	+1	+1	+1	+1	(3) ควรปรับเวลาเป็น 24 ชม
6	บริการค่าปรับหนังสือเกินกำหนดส่ง	+1	+1	+1	+1	0	(5) เป็นระเบียบหรือบริการ (4) แก้ไขเป็นบริการชำระค่าปรับ
7	บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	+1	+1	+1	+1	+1	
8	บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์	+1	+1	+1	+1	+1	
9	บริการสื่อการศึกษา เช่น CD/DVD/VIDEO	+1	+1	-1	+1	+1	(3) ปัจจุบันรูปแบบ CD-DVD เริ่มหายไ้
10	บริการแนะนำ/ฝึกอบรมการสืบค้นฐานข้อมูล	+1	+1	+1	+1	+1	
11	บริการจองหนังสือได้ด้วยตนเอง	+1	+1	+1	+1	+1	
12	บริการจองห้องได้ด้วยตนเอง	+1	+1	+1	+1	+1	
13	บริการยืมหนังสือต่อได้ด้วยตนเอง	+1	+1	+1	+1	+1	
14	ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลผ่านเว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว	+1	+1	+1	+1	+1	
15	บริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	
16	บริการสื่อทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์	+1	+1	+1	+1	+1	(3) ปัจจุบัน Online เข้ามา
17	ขั้นตอนในการบริการเป็นระบบมีความสะดวกรวดเร็ว	+1	+1	+1	+1	+1	(4) แก้ไขคำถาม ขั้นตอนในการบริการมีความสะดวกรวดเร็ว
18	ระเบียบในการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	
19	ระยะเวลาในการบริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ	+1	+1	+1	+1	+1	
20	การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้องง่ายต่อการค้นหา	+1	+1	+1	+1	+1	

ข้อ	รายการคำถาม/ข้อความในแบบสอบถาม	อ.ละมัย IOC (1)	กุหลาบ IOC (2)	วิภา (IOC) (3)	จรรยาลักษณ์ IOC (4)	อ.รัชฎาพร (IOC) (5)	ข้อเสนอแนะ
	<b>ด้านเทคโนโลยีการให้บริการ</b>						(5) น่าจะเป็นด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
1	จำนวนคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	
2	ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นด้วยคอมพิวเตอร์	+1	+1	+1	+1	+1	
3	จุดบริการ เครือข่ายไร้สายมีจำนวนและประสิทธิภาพเพียงพอ	+1	+1	+1	+1	+1	
4	ผู้ใช้บริการยืม – คืนด้วยระบบคอมพิวเตอร์	+1	+1	+1	+1	+1	
5	ผู้ใช้บริการสามารถสมัครสมาชิกออนไลน์	+1	+1	+1	+1	+1	
6	มีการบริการฐานข้อมูลออนไลน์/ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	+1	+1	+1	+1	+1	
7	มีการบริการสื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์	+1	+1	+1	+1	+1	
8	เว็บไซต์สำนักวิทยบริการเข้าถึงได้ง่ายสะดวกและรวดเร็ว	+1	+1	+1	+1	+1	
9	ผู้ใช้บริการ ได้รับข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ อย่างสม่ำเสมอ เช่น เว็บไซต์ Facebook	+1	+1	+1	+1	+1	
10	ผู้ใช้บริการสามารถยืม – คืน ด้วยระบบออนไลน์	+1	+1	+1	+1	+1	(4) ข้อ 4 ข้อ 10 ควรอยู่ในข้อเดียวกัน
11	ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์วิทยบริการจากที่บ้านหรือจากที่ทำงานได้	+1	+1	+1	+1	+1	
12	ศูนย์วิทยบริการมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	+1	+1	+1	+1	0	(5) ควรเป็นด้านทรัพยากร
13	ศูนย์วิทยบริการมีวารสารทั้งที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	+1	+1	+1	+1	0	(5) น่าจะอยู่ด้านทรัพยากร



ข้อ	รายการคำถาม/ข้อความในแบบสอบถาม	อ.ละมัย IOC (1)	กุหลาบ IOC (2)	วิภา (IOC) (3)	จรรยาลักษณ์ IOC (4)	อ.รัชฎาพร (IOC) (5)	ข้อเสนอแนะ
14	ศูนย์วิทยบริการมีเครื่องมือช่วยค้นสารสนเทศที่ใช้งานง่ายสามารถค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	+1	+1	+1	+1	+1	(3)ควรแจกแจงด้วยว่ามีอะไรบ้าง
15	ศูนย์วิทยบริการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย	+1	+1	+1	+1	+1	
15.1	Tablet	+1	+1	+1	+1	+1	
15.2	PC	+1	+1	+1	+1	+1	
15.3	Notebook	+1	+1	+1	+1	+1	
15.4	สัญญาณ WIFI	+1	+1	+1	+1	+1	
15.5	ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST)	+1	+1	+1	+1	+1	
15.6	ระบบ E-book	+1	+1	+1	+1	+1	
	<b>ด้านสภาพแวดล้อม</b>						
1	สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในสะอาดเป็นระเบียบ	+1	+1	+1	+1	+1	
2	ที่นั่งอ่านจัดวางไว้เป็นระเบียบ	+1	+1	+1	+1	+1	
3	มีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์และหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสืออย่างชัดเจน	+1	+1	+1	+1	+1	(4) เอาแผ่นออก
4	มีจุดบริการน้ำดื่มเพียงพอ	+1	+1	+1	+1	+1	
5	สถานที่มีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	
6	สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	+1	+1	+1	+1	+1	
7	มีการจัดภูมิทัศน์ที่สวยงาม	+1	+1	+1	+1	+1	
8	ความสะดวกในการเข้าออก	+1	+1	+1	+1	+1	
9	มีป้ายบอกทิศทางแหล่งสารสนเทศที่ชัดเจน	+1	+1	+1	+1	+1	
10	มีห้องค้นคว้าเฉพาะกลุ่ม/รายบุคคล	+1	+1	+1	+1	+1	

ข้อ	รายการคำถาม/ข้อความในแบบสอบถาม	อ.ละมัย IOC (1)	กุหลาบ IOC (2)	วิภา (IOC) (3)	จรรยาลักษณ์ IOC (4)	อ.รัชฎาพร (IOC) (5)	ข้อเสนอแนะ
11	ศูนย์วิทยบริการมีความเจียบสงบและมีความเป็นส่วนตัว สำหรับการศึกษาค้นคว้า	+1	+1	+1	+1	+1	(3) ข้อ 10, 11 สามารถรวมกันได้
12	มีจุดบริการถ่ายเอกสารเพียงพอ	+1	+1	+1	+1	0	(5) น่าจะอยู่ด้านบริการ
13	มีแสงสว่างเพียงพอ	+1	+1	+1	+1	+1	
14	มีอุณหภูมิที่เหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1	
15	สภาพแวดล้อมภายในศูนย์วิทยบริการ บรรยากาศน่า ศึกษาค้นคว้า	+1	+1	+1	+1	+1	
16	สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย เช่น มีกล้องวงจรปิด และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการ ชั้น1-4	+1	+1	+1	+1	+1	
17	ความสะอาด	+1	+1	+1	+1	+1	
17.1	ห้องน้ำ	+1	+1	+1	+1	+1	
17.2	ห้องค้นคว้า	+1	+1	+1	+1	+1	
17.3	ห้องภาพาน	+1	+1	+1	+1	+1	
17.4	ห้องมินิเธียเตอร์	+1	+1	+1	+1	+1	
17.5	ห้องดูทีวี	+1	+1	+1	+1	+1	
17.6	ห้องอินเทอร์เน็ต	+1	+1	+1	+1	+1	
	<b>ด้านทรัพยากร</b>						(2) ให้เพิ่มเติม ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
1	ปริมาณทรัพยากรของศูนย์วิทยบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	(3) ไม่แน่ใจปัจจุบันรูปแบบเป็น อิเล็กทรอนิกส์ Service
1.1	วารสาร	+1	+1	+1	+1	+1	
1.2	หนังสือ	+1	+1	+1	+1	+1	

ข้อ	รายการคำถาม/ข้อความในแบบสอบถาม	อ.ละมัย IOC (1)	กุหลาบ IOC (2)	วิภา (IOC) (3)	จรรยาลักษณ์ IOC (4)	อ.รัชฎาพร (IOC) (5)	ข้อเสนอแนะ
1.3	หนังสือพิมพ์	+1	+1	+1	+1	+1	
1.4	CD – ROM	+1	+1	+1	+1	+1	(3) ครรมือออนไลน์เพิ่มหรือไม่ แบบ Intranet
2.	สื่อโสตทัศนและวัสดุ	+1	+1	+1	+1	+1	
3	ฐานข้อมูลออนไลน์/ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	+1	+1	+1	+1	+1	
4	ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ	+1	+1	+1	+1	+1	
4.1	วารสาร	+1	+1	+1	+1	+1	
4.2	หนังสือ	+1	+1	+1	+1	+1	
4.3	หนังสือพิมพ์	+1	+1	+1	+1	+1	
4.4	CD – ROM	+1	+1	+1	+1	+1	
5	ทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายในทุกหมวดหมู่	+1	+1	+1	+1	+1	
6	ทรัพยากรสารสนเทศมีความสมบูรณ์ไม่ล้าสมัย	+1	+1	+1	+1	+1	
7	ทรัพยากรมีสิ่งพิมพ์ที่น่าสนใจ	+1	+1	+1	+1	+1	
8	ความรวดเร็วในการนำทรัพยากรสารสนเทศออกบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	
9	การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น	+1	+1	+1	+1	+1	
	<b>ด้านบุคลากร</b>						(2) ให้แก้ไขเป็น ด้าน บุคลากร
1	ความรู้ของบุคลากร	+1	+1	+1	+1	+1	
1.1	มีความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น	+1	+1	+1	+1	+1	(4) ครอบคลุมข้อ 1.4, 1.5
1.2	มีความรู้ในระบบฐานข้อมูลของศูนย์วิทยบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	
1.3	มีความรู้เรื่องระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	+1	+1	+1	+1	+1	
1.4	มีความรู้เรื่องเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต	+1	+1	+1	+1	+1	

ข้อ	รายการคำถาม/ข้อความในแบบสอบถาม	อ.ละมัย IOC (1)	กฤษดา IOC (2)	วิภา (IOC) (3)	จรรยาลักษณ์ IOC (4)	อ.รัชฎาพร (IOC) (5)	ข้อเสนอแนะ
1.5	มีความรู้เรื่องโปรแกรมคอมพิวเตอร์(Search engine)	+1	+1	+1	+1	+1	(3) 1.1, 1.5 รวมได้หรือไม่
1.6	มีความรู้เรื่องประชาสัมพันธ์	+1	+1	+1	+1	+1	(4) บุคลากรของห้องสมุดสามารถจัดกิจกรรมและให้ความรู้แก่ผู้ใช้
1.7	มีความรู้เกี่ยวกับการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	+1	+1	
1.8	มีความรู้เรื่องการวิจัย	+1	+1	+1	+1	+1	
1.9	มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศและสามารถประยุกต์ใช้ได้	+1	+1	+1	+1	+1	
1.10	มีความรู้เรื่องการประเมินทรัพยากรสารสนเทศ	+1	+1	+1	+1	+1	
1.11	มีความรู้เรื่องทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย	+1	+1	+1	+1	+1	
1.12	มีความรู้เกี่ยวกับพยัญชนะและสระ อย่างน้อย 2 ภาษา เช่น ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ	+1	+1	+1	+1	+1	
1.13	มีความสามารถในการถ่ายทอดสิ่งที่ได้เรียนรู้ให้กับผู้อื่นได้	+1	+1	+1	+1	+1	
1.14	มีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอและแสวงหาความรู้ใหม่	+1	+1	+1	+1	+1	(3) ข้อ 1.11 กับข้อ 1.14 รวมกันได้หรือไม่
2	ทักษะของบุคลากร	+1	+1	+1	+1	+1	
2.1	มีทักษะในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์	+1	+1	+1	+1	+1	
2.2	มีทักษะในการจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ เช่น ระบบทศนิยมของดิวอี้ (DDC)	+1	+1	+1	+1	+1	
2.3	มีทักษะในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์	+1	+1	+1	+1	+1	(3) 2.1 และ2.3 รวมกัน
2.4	มีทักษะในการใช้ฐานข้อมูลศูนย์วิทยบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	(3) 2.4,2.5,2.6 รวมกันได้หรือเปล่า

ข้อ	รายการคำถาม/ข้อความในแบบสอบถาม	อ.ละมัย IOC (1)	กฤษดา IOC (2)	วิภา (IOC) (3)	จรรยาลักษณ์ IOC (4)	อ.รัชฎาพร (IOC) (5)	ข้อเสนอแนะ
2.5	มีทักษะในการใช้ห้องสมุดอัตโนมัติในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	+1	+1	
2.6	มีทักษะในการใช้อินเทอร์เน็ตในการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์	+1	+1	+1	+1	+1	
2.7	มีทักษะในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย เช่น ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	+1	+1	+1	+1	+1	
2.8	มีทักษะในการใช้โปรแกรมสืบค้น (Search engine)	+1	+1	+1	+1	+1	
2.9	มีทักษะในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการสืบค้นสารสนเทศ	+1	+1	+1	+1	+1	
2.10	มีทักษะในการนำข้อมูลบรรณานุกรม วิทยานิพนธ์เข้าฐานข้อมูล ฉบับเต็ม (Thai Digital Collection (TDC)) ของโครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย (Thai Library Integrated System (Thailis))	+1	+1	+1	+1	+1	
2.11	มีทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ	+1	+1	+1	+1	+1	(4) ควรแก้เป็น บุคลากรสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศ
2.12	มีทักษะในการสื่อสารประสาน งานร่วมกับหน่วยงานอื่น	+1	+1	+1	+1	+1	
2.13	มีทักษะในการพิมพ์สัมผัสภาษาไทย	+1	+1	+1	+1	+1	
2.14	มีทักษะในด้านการวิจัยในฐานะผู้วิจัย	+1	+1	+1	+1	+1	
2.15	มีทักษะในการวางแผนงาน	+1	+1	+1	+1	+1	
2.16	มีทักษะในการประเมินคุณภาพ	+1	+1	+1	+1	+1	
2.17	มีทักษะในการประเมินทรัพยากรสารสนเทศ	+1	+1	+1	+1	+1	

ข้อ	รายการคำถาม/ข้อความในแบบสอบถาม	อ.ละมัย IOC (1)	กฤษดา IOC (2)	วิภา (IOC) (3)	จรรยาลักษณ์ IOC (4)	อ.รัชฎาพร (IOC) (5)	ข้อเสนอแนะ
2.18	มีทักษะการจัดการเรียนรู้	+1	+1	+1	+1	+1	
2.19	มีทักษะในการใช้ฐานข้อมูลศูนย์วิทยบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	
3	บุคลิกภาพภายในและภายนอก	+1	+1	+1	+1	+1	
3.1	มีจิตบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	(3) 3.1,3.2, 3.3 รวมกันได้มัย
3.2	ให้บริการด้วยความเต็มใจ	+1	+1	+1	+1	+1	(4) 3.1,3.2 ปรับรวมกัน ข้อใด ข้อหนึ่ง
3.3	ไม่เลือกปฏิบัติ	+1	+1	+1	+1	+1	
3.4	มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	+1	+1	+1	+1	+1	
3.5	มีความมั่นใจในตนเอง	+1	+1	+1	+1	+1	
3.6	ซื่อสัตย์สุจริต	+1	+1	+1	+1	+1	
3.7	มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ	+1	+1	+1	+1	+1	
3.8	มีความคิดในการริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน	+1	+1	+1	+1	+1	
3.9	มีความรับผิดชอบในการทำงาน	+1	+1	+1	+1	+1	
3.10	ตรงต่อเวลา	+1	+1	+1	+1	+1	(4) ครอบคลุม 3.11,-3.15
3.11	ยืดหยุ่นผ่อนปรน	+1	+1	+1	+1	+1	
3.12	มีความเสียสละ	+1	+1	+1	+1	+1	
3.13	อดทนอดกลั้น	+1	+1	+1	+1	+1	
3.14	มีความละเอียดรอบคอบ	+1	+1	+1	+1	+1	
3.15	สามารถปรับตัวเองในการทำงาน	+1	+1	+1	+1	+1	
3.16	มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	+1	+1	+1	+1	+1	
3.17	มีการทำงานเป็นทีม (Team Work)	+1	+1	+1	+1	+1	(4) แก้ไขเป็น กระตือรือร้นในการให้บริการ
3.18	มีการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้	+1	+1	+1	+1	+1	
3.19	มีการเอาใจใส่และพัฒนาผู้อื่น	+1	+1	+1	+1	+1	

ข้อ	รายการคำถาม/ข้อความในแบบสอบถาม	อ.ละมัย IOC (1)	กุหลาบ IOC (2)	วิภา (IOC) (3)	จรรยาลักษณ์ IOC (4)	อ.รัชฎาพร (IOC) (5)	ข้อเสนอแนะ
3.20	มีการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี	+1	+1	+1	+1	+1	
3.21	มีความเข้าใจผู้อื่น	+1	+1	+1	+1	+1	
3.22	มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร	+1	+1	+1	+1	+1	
3.23	มีความเข้าใจในองค์กร	+1	+1	+1	+1	+1	
3.24	มีอารมณ์ที่มั่นคง	+1	+1	+1	+1	+1	
3.25	มีความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม	+1	+1	+1	+1	+1	
3.26	มีความผูกพันที่ดีต่อองค์กร	+1	+1	+1	+1	+1	
3.27	มีภาวะผู้นำ	+1	+1	+1	+1	+1	
3.28	มีการแต่งกายสะอาด	+1	+1	+1	+1	+1	
3.29	พูดจาไพเราะอ่อนหวาน	+1	+1	+1	+1	+1	

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**

ข้อ	ข้อมูล	อ.ละมัย IOC (1)	กุหลาบ IOC (2)	วิภา (IOC) (3)	จรรยาลักษณ์ IOC (4)	อ.รัชฎาพร (IOC) (5)	ข้อเสนอแนะ
1	ด้านการให้บริการ.....	+1	+1	+1	+1	+1	(3) ต้องการคำตอบเสนอแนะงานบริการเพื่อปรับปรุง
2	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ.....	+1	+1	+1	+1	+1	(3) ต้องการให้ห้องสมุดจัดจัดหาทรัพยากรประเภทใด
3	ด้านสภาพแวดล้อม.....	+1	+1	+1	+1	+1	(3) สภาพห้องสมุดที่เหมาะสมกับการเรียนรู้

4	ด้านบุคลากร..... .....	+1	+1	+1	+1	+1	(3) ควรจัดหาบุคคลลักษณะเช่นไรมาให้บริการ
5	ด้านเทคโนโลยีการให้บริการ..... .....	+1	+1	+1	+1	+1	(3) ต้องการบริการแบบสังคมยุคใหม่อย่างไร เพื่อการปรับปรุง Renovation ในอนาคต

### ข้อเสนออื่น ๆ

#### 1. อาจารย์รัชฎาพร

- ควรเรียงด้านการให้บริการ 5 ด้าน ให้ตรงกับเนื้อหาในบทที่ 1 ในหน้า 6

#### 2. อาจารย์ละมัย

- ข้อคำถามควรให้ตรงกันทุกชุด

#### 3. คุณวิภา

- ทักษะกับความรู้บุคลากร พิจารณาอีกครั้ง บางข้อสอดคล้องกัน
- หากเป็นลักษณะคำถามปลายเปิด ที่เพิ่มคำบรรยายถึงแนวคำตอบที่ต้องการ เพื่อช่วยผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ตอบความต้องการในลักษณะใดก็จะดี

#### 4. คุณจรรยาลักษณ์

- ด้านบุคลากร ผู้ใช้จะวัดยาก ควรปรับข้อคำถามให้เป็นรูปธรรมให้อ่านแล้วผู้ใช้เข้าใจง่าย เช่น
- บุคลากรห้องสมุด สามารถแก้ไขปัญหาของผู้ใช้ได้
- บุคลากรของห้องสมุดมีความรู้ในการตอบข้อซักถามของผู้ใช้ได้



การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามเพื่อค่าความเที่ยงตรงหรือค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ สำหรับผู้ให้บริการ

ข้อ	รายการคำถาม/ข้อความในแบบสอบถาม	อ.ละมัย IOC (1)	กุหลาบ IOC (2)	วิภา (IOC) (3)	จรรยาลักษณ์ IOC (4)	อ.รัชฎาพร (IOC) (5)	ข้อเสนอแนะ
1	เพศ <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง	+1	+1	+1	+1	+1	
2	สถานภาพของผู้ให้บริการศูนย์วิทยบริการ <input type="checkbox"/> หัวหน้างาน <input type="checkbox"/> ผู้ปฏิบัติงานศูนย์วิทยบริการ <input type="checkbox"/> นักวิชาการคอมพิวเตอร์ <input type="checkbox"/> บรรณารักษ์ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ	+1	+1	+1	+1	+1	
3	สังกัดงาน(งานประจำ ของศูนย์วิทยบริการ) <input type="checkbox"/> งานบริการสารสนเทศ <input type="checkbox"/> งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ <input type="checkbox"/> งานวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง <input type="checkbox"/> อื่น ๆ	+1	+1	+1	+1	+1	(1) อื่น ควรตัดออกเนื่องจากมีแค่ 3 งานเท่านั้น
4	ระดับและสาขาการศึกษาสูงสุด <input type="checkbox"/> มัธยมต้น <input type="checkbox"/> มัธยมปลาย/ปวช. ระบุสาขา..... <input type="checkbox"/> ปวส/อนุปริญญา. ระบุสาขา..... <input type="checkbox"/> ระดับปริญญาตรี ระบุสาขา..... <input type="checkbox"/> ระดับปริญญาโท ระบุสาขา..... <input type="checkbox"/> ระดับปริญญาเอก ระบุสาขา..... <input type="checkbox"/> อื่น ๆ	+1	+1	+1	+1	+1	

ข้อ	รายการคำถาม/ข้อความในแบบสอบถาม	อ.ละมัย IOC (1)	กฤษดา IOC (2)	วิภา (IOC) (3)	จรรยาลักษณ์ IOC (4)	อ.รัชฎาพร (IOC) (5)	ข้อเสนอแนะ
5	<p>บทบาทหน้าที่ในศูนย์วิทยบริการ นอกเหนืองานประจำ (มากกว่า 1 ข้อ)</p> <p><input type="checkbox"/> บริการยืม/คืนหนังสือ</p> <p><input type="checkbox"/> บริการจุดตรวจ -บริการรับฝากสิ่งของ</p> <p><input type="checkbox"/> บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์</p> <p><input type="checkbox"/> บริการสืบค้นข้อมูล</p> <p><input type="checkbox"/> บริการแนะนำศูนย์วิทยบริการ</p> <p><input type="checkbox"/> บริการสื่อโสตทัศน</p> <p><input type="checkbox"/> บริการอินเทอร์เน็ต</p> <p><input type="checkbox"/> งานสำนักงาน</p> <p><input type="checkbox"/> บริการตอบคำถาม</p> <p><input type="checkbox"/> บริการแนะนำศูนย์วิทยบริการให้กับนักศึกษาใหม่</p> <p><input type="checkbox"/> บริการแท็บเล็ต</p> <p><input type="checkbox"/> อบรมการสืบค้นสารสนเทศนักศึกษาใหม่</p> <p><input type="checkbox"/> บริการสมัครสมาชิก</p> <p><input type="checkbox"/> บริการแนะนำหนังสือใหม่</p> <p><input type="checkbox"/> บริการปลดหนี้สิน</p> <p><input type="checkbox"/> บริการยืมคืนระหว่างห้องสมุด (ศูนย์วิทยบริการ)</p> <p><input type="checkbox"/> บริการโน้ตบุ๊ก</p> <p><input type="checkbox"/> บริการปลั๊กไฟ</p> <p><input type="checkbox"/> บริการศูนย์วิทยบริการ (ห้องสมุดสร้างสุข)</p> <p><input type="checkbox"/> บริการมุม SET Corner</p>	+1	+1	+1	+1	+1	<p>(4) แก้ไข เป็น หน้าที่ ที่ได้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานของศูนย์</p> <p>(4) แก้ไข เป็น บริการ (Notebook)</p>

ข้อ	รายการคำถาม/ข้อความในแบบสอบถาม	อ.ละมัย IOC (1)	กุหลาบ IOC (2)	วิภา (IOC) (3)	จรรยาลักษณ์ IOC (4)	อ.รัชฎาพร (IOC) (5)	ข้อเสนอแนะ
	<input type="checkbox"/> บริการมุมเด็ก – เยาวชน <input type="checkbox"/> อื่น ๆ						

ตอนที่ 2 ความคาดหวังต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ต่อบทบาทคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างให้ตรงกับสภาพความเป็นจริง

ข้อ	รายการคำถาม/ข้อความในแบบสอบถาม	อ.ละมัย IOC (1)	กุหลาบ IOC (2)	วิภา (IOC) (3)	จรรยาลักษณ์ IOC (4)	อ.รัชฎาพร (IOC) (5)	ข้อเสนอแนะ
	คำถาม						
	ด้านการให้บริการ (Affect of Service)						
1	เวลาทุกนาทีสำหรับผู้รับบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	
2	การให้บริการที่ดีเริ่มจากการให้บริการที่ดีกับคนในองค์กรก่อน	+1	+1	+1	+1	+1	
3	การให้บริการที่ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา	+1	+	+1	+1	+1	
4	เวลาเปิด – ปิดบริการในเวลาราชการ (08.00 –16.30) นอกเวลา (16.30 – 19.30น.)	+1	+1	+1	+1	+1	
5	การบริการที่ดีส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร	+1	+1	+1	+1	+1	
6	บริการสมัคร/ต่ออายุการเป็นสมาชิก	+1	+1	+1	+1	+1	
7	บริการยืม – คืนทรัพยากร	+1	+1	+1	+1	+1	
8	บริการค่าปรับหนังสือเกินกำหนดส่ง	+1	+1	+1	+1	+1	
9	บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	+1	+1	+1	+1	+1	

ข้อ	รายการคำถาม/ข้อความในแบบสอบถาม	อ.ละมัย IOC (1)	ก.หลาบ IOC (2)	วิภา (IOC) (3)	จ.รุณลักษณ์ IOC (4)	อ.รัชฎาพร (IOC) (5)	ข้อเสนอแนะ
10	บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์	+1	+1	+1	+1	+1	
11	บริการสื่อการศึกษา เช่น CD/DVD/VIDEO	+1	+1	+1	+1	+1	
12	บริการแนะนำ/ฝึกอบรมการสืบค้นฐานข้อมูล	+1	+1	+1	+1	+1	
13	บริการจองหนังสือได้ด้วยตนเอง	+1	+1	+1	+1	+1	
14	บริการยืมหนังสือต่อได้ด้วยตนเอง	+1	+1	+1	+1	+1	
15	แนะนำผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลผ่านเว็บไซต์ศูนย์ วิทยบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว	+1	+1	+1	+1	+1	
16	บริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	
17	บริการสื่อทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์	+1	+1	+1	+1	+1	
18	ขั้นตอนในการให้บริการเป็นระบบมีความสะดวก	+1	+1	+1	+1	+1	
19	ระเบียบในการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	
20	จำนวนและระยะเวลาในการให้ยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ	+1	+1	+1	+1	+1	
21	การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้องง่ายต่อการ ค้นหา	+1	+1	+1	+1	+1	(3) อยู่ในเรื่องของสภาพแวดล้อม หรือการให้บริการ
	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ						
1	หนังสือ ตำรา	+1	+1	+1	+1	+1	
2	เอกสารวิจัย	+1	+	+1	+1	+1	
3	วารสารจุลสารและหนังสือพิมพ์	+1	+	+1	+1	+1	
4	ฐานข้อมูลออนไลน์/ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	+1	+1	+1	+1	+1	
5	สื่อทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์	+1	+1	+1	+1	+1	
6	ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	+1	+1	+1	+1	+1	

ข้อ	รายการคำถาม/ข้อความในแบบสอบถาม	อ.ละมัย IOC (1)	กฤษดา IOC (2)	วิภา (IOC) (3)	จรรยาลักษณ์ IOC (4)	อ.รัชฎาพร (IOC) (5)	ข้อเสนอแนะ
7	ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	+1	+1	+1	+1	+1	(3) ต้องการให้รวมกับข้อ 1 -3
8	ทรัพยากรมีความหลากหลายในทุกหมวดหมู่	+1	+1	+1	+1	+1	
9	ทรัพยากรมีความสมบูรณ์ ไม่ฉีกขาด	+1	+1	+1	+1	+1	
10	ทรัพยากรมีสิ่งพิมพ์ที่น่าสนใจ	+1	+1	+1	+1	+1	(1) ทรัพยากรมีเนื้อหาที่น่าสนใจ
11	ทรัพยากรจัดเรียงทรัพยากรไว้เป็นระบบ	+1	+1	+1	+1	+1	(1) ทรัพยากรจัดเรียงไว้เป็นระบบ
12	ทรัพยากรสารสนเทศมีวารสารที่น่าสนใจ	+1	+1	+1	+1	+1	(1) ควรแยกประเภทเช่น มีวารสาร มีสิ่งพิมพ์ที่ตีพิมพ์ และไม่ตีพิมพ์
13	การแจ้งข่าวสาร การประชาสัมพันธ์บริการใหม่ของคุณย์ วิทยบริการสารสนเทศ	+1	+1	+1	+1	+1	
14	มีความสม่ำเสมอในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ของคุณย์ วิทยบริการสารสนเทศ	+1	+1	+1	+1	0	(5) ควรอยู่ด้านบริการ
	ด้านสภาพแวดล้อม						
1	สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในสะอาดเป็นระเบียบ	+1	+1	+1	+1	+1	
2	มีที่นั่งอ่านจัดวางไว้อย่างเป็นระเบียบ	+1	+1	+1	+1	+1	
3	มีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์และหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสืออย่าง ชัดเจน	+1	+1	+1	+1	+1	
4	มีบริการถ่ายเอกสารที่เพียงพอกับความต้องการ	+1	+1	+1	+1	0	(5) ควรอยู่ด้านบริการ
5	มีจุดให้บริการน้ำดื่มที่เพียงพอและเหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1	
6	สถานที่มีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	
7	การถ่ายเทอากาศและอุณหภูมิห้องเหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1	
8	บรรยากาศภายในมีความสงบ มีสมาธิในการศึกษาค้นคว้า	+1	+1	+1	+1	+1	
9	สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	+1	+1	+1	+1	+1	

ข้อ	รายการคำถาม/ข้อความในแบบสอบถาม	อ.ละมัย IOC (1)	กฤษดา IOC (2)	วิภา (IOC) (3)	จรรยาลักษณ์ IOC (4)	อ.รัชฎาพร (IOC) (5)	ข้อเสนอแนะ
10	มีการจัดภูมิทัศน์ที่สวยงาม	+1	+1	+1	+1	+1	
11	ความสะดวกในการเข้าออก	+1	+1	+1	+1	+1	
12	โต๊ะ เก้าอี้ เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	
13	มีป้ายบอกทิศทางแหล่งสารสนเทศที่ชัดเจน	+1	+1	+1	+1	+1	(4) ข้อ 3 และข้อ 13 น่าจะรวมกัน
14	บริเวณนั่งอ่านหนังสือมีแสงสว่างเพียงพอ	+1	+1	+1	+1	+1	
15	สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย เช่น มีกล้องวงจรปิด	+1	+1	+1	+1	+1	
	ด้านเทคโนโลยีการให้บริการ						(1) แก้ไขเป็นด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
1	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการอินเทอร์เน็ตเพียงพอ	+1	+1	+1	+1	+1	
2	ประสิทธิภาพของอินเทอร์เน็ต	+1	+1	+1	+1	+1	(4) แก้ไขเป็นความเร็วของอินเทอร์เน็ต
3	ความทันสมัยของอุปกรณ์ในการสืบค้น	+1	+1	+1	+1	+1	
4	มีการให้บริการสืบค้นด้วยคอมพิวเตอร์	+1	+1	+1	+1	+1	
5	จุดบริการเครือข่ายไร้สายมีจำนวนและประสิทธิภาพเพียงพอ	+1	+1	+1	+1	+1	
6	มีการให้บริการยืม - คืน ด้วยระบบคอมพิวเตอร์	+1	+1	+1	+1	+1	
7	มีการสมัครสมาชิกออนไลน์	+1	+1	+1	+1	+1	
8	มีการบริการฐานข้อมูลออนไลน์/ฐานข้อมูล	+1	+1	+1	+1	+1	
9	มีการบริการสื่อสตรีมมิ่งและสื่ออิเล็กทรอนิกส์	+1	+1	+1	+1	+1	
10	มีเครื่องถ่ายเอกสารในการให้บริการที่ทันสมัย	+1	+1	+1	+1	0	
11	เว็บไซต์สำนักวิทยบริการเข้าถึงได้ง่ายสะดวกและรวดเร็ว	+1	+1	+1	+1	+1	

ข้อ	รายการคำถาม/ข้อความในแบบสอบถาม	อ.ละมัย IOC (1)	กฤษดา IOC (2)	วิภา (IOC) (3)	จรรยาลักษณ์ IOC (4)	อ.รัชฎาพร (IOC) (5)	ข้อเสนอแนะ
12	มีการประชาสัมพันธ์ข่าวการให้บริการ การฝึกอบรม และกิจกรรมของสำนักวิทยบริการอย่างสม่ำเสมอ เช่น เว็บไซต์ Facebook	+1	+1	+1	+1	+1	
13	มีการให้บริการยืม – คืน ด้วยระบบออนไลน์	+1	+1	+1	+1	+1	
14	มีการให้บริการวารสารทั้งที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์	+1	+1	+1	+1	+1	
	ด้านบุคลากร	+1	+1	+1	+1	+1	
1	ความรู้ของบุคลากร	+1	+1	+1	+1	+1	
1.1	มีความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น	+1	+1	+1	+1	+1	(3) ปัจจุบันเครื่องมือสื่อสารมีมาก ข้อนี้จำเป็นหรือไม่
1.2	มีความรู้ในระบบฐานข้อมูลของศูนย์วิทยบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	
1.3	มีความรู้เรื่องระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	+1	+1	+1	+1	+1	
1.4	มีความรู้เรื่องเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต	+1	+1	+1	+1	+1	(1) แก้อินเทอร์เน็ต เป็น อินเทอร์เน็ต (4) รวม 1.4 1.5 เข้า ด้วยกัน
1.5	มีความรู้เรื่องโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Search engine)	+1	+1	+1	+1	+1	(3) เปลี่ยน มีความรู้เบื้องต้น เกี่ยวกับเครื่องมือช่วยค้น
1.6	มีความรู้เรื่องประชาสัมพันธ์	+1	+1	+1	+1	+1	
1.7	มีความรู้เกี่ยวกับการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	+1	+1	
1.8	มีความรู้เรื่องการวิจัย	+1	+1	+1	+1	+1	
1.9	มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ สารสนเทศและสามารถประยุกต์ใช้ได้	+1	+1	+1	+1	+1	
1.10	มีความรู้เรื่องการประเมินทรัพยากรสารสนเทศ	+1	+1	+1	+1	+1	

ข้อ	รายการคำถาม/ข้อความในแบบสอบถาม	อ.ละมัย IOC (1)	ก.หลาบ IOC (2)	วิภา (IOC) (3)	จ.รณลักษณ์ IOC (4)	อ.รัชฎาพร (IOC) (5)	ข้อเสนอแนะ
1.11	มีความรู้เรื่องทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย	+1	+1	+1	+1	+1	
1.12	มีความรู้เกี่ยวกับพยัญชนะและสระ อย่างน้อย 2 ภาษา เช่น ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ	+1	+1	+1	+1	+1	
1.13	มีความสามารถในการถ่ายทอดสิ่งที่ได้เรียนรู้ให้กับผู้อื่นได้	+1	+1	+1	+1	+1	
1.14	มีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอและแสวงหาความรู้ใหม่	+1	+1	+1	+1	+1	
2	ทักษะของบุคลากร	+1	+1	+1	+1	+1	
2.1	มีทักษะในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์	+1	+1	+1	+1	+1	(3) ข้อ 2.1, 2.3 คำถามเดียวกัน
2.2	มีทักษะในการจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ เช่น ระบบทศนิยมของดิวอี้ (DDC)	+1	+1	+1	+1	+1	
2.3	มีทักษะในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์	+1	+1	+1	+1	+1	
2.4	มีทักษะในการใช้ฐานข้อมูลศูนย์วิทยบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	
2.5	มีทักษะในการใช้ห้องสมุดอัตโนมัติในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	+1	+1	(3) 1.3, 2.5 พิจารณาอีกครั้งมีความคล้ายกันหรือไม่
2.6	มีทักษะในการใช้อินเทอร์เน็ตในการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์	+1	+1	+1	+1	+1	
2.7	มีทักษะในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย เช่น ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	+1	+1	+1	+1	+1	
2.8	มีทักษะในการใช้โปรแกรมสืบค้น (Search engine)	+1	+1	+1	+1	+1	(3) ซ้ำกันกับ ข้อ 1.5
2.9	มีทักษะในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการสืบค้นสารสนเทศ	+1	+1	+1	+1	+1	
2.10	มีทักษะในการนำข้อมูลบรรณานุกรม วิทยานิพนธ์เข้าฐานข้อมูล ฉบับเต็ม (Thai Digital Collection (TDC)) ของโครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย (Thai Library Integrated System (Thailis))	+1	+1	+1	+1	+1	



ข้อ	รายการคำถาม/ข้อความในแบบสอบถาม	อ.ละมัย IOC (1)	กฤษดา IOC (2)	วิภา (IOC) (3)	จรรยาลักษณ์ IOC (4)	อ.รัชฎาพร (IOC) (5)	ข้อเสนอแนะ
2.11	มีทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ	+1	+1	+1	+1	+1	
2.12	มีทักษะในการสื่อสารประสาน งานร่วมกับหน่วยงานอื่น	+1	+1	+1	+1	+1	
2.13	มีทักษะในการพิมพ์สัมผัสภาษาไทย	+1	+1	+1	+1	+1	(4) ไม่ควรถาม
2.14	มีทักษะในด้านการวิจัยในฐานะผู้วิจัย	+1	+1	+1	+1	+1	(3) 1.8 ต่างกันหรือไม่
2.15	มีทักษะในการวางแผนงาน	+1	+1	+1	+1	+1	
2.16	มีทักษะในการประเมินคุณภาพ	+1	+1	+1	+1	+1	
2.17	มีทักษะในการประเมินทรัพยากรสารสนเทศ	+1	+1	+1	+1	+1	
2.18	มีทักษะการจัดการเรียนรู้	+1	+1	+1	+1	+1	
2.19	มีทักษะในการใช้ฐานข้อมูลศูนย์วิทยบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	
3	บุคลิกภาพภายในและภายนอก	+1	+1	+1	+1	+1	
3.1	มีจิตบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	
3.2	ให้บริการด้วยความเต็มใจ	+1	+1	+1	+1	+1	
3.3	ไม่เลือกปฏิบัติ	+1	+1	+1	+1	+1	
3.4	มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	+1	+1	+1	+1	+1	
3.5	มีความมั่นใจในตนเอง	+1	+1	+1	+1	+1	
3.6	ซื่อสัตย์สุจริต	+1	+1	+1	+1	+1	
3.7	มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ	+1	+1	+1	+1	+1	
3.8	มีความคิดในการริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน	+1	+1	+1	+1	+1	
3.9	มีความรับผิดชอบในการทำงาน	+1	+1	+1	+1	+1	
3.10	ตรงต่อเวลา	+1	+1	+1	+1	+1	
3.11	ยืดหยุ่นผ่อนปรน	+1	+1	+1	+1	+1	
3.12	มีความเสียสละ	+1	+1	+1	+1	+1	

ข้อ	รายการคำถาม/ข้อความในแบบสอบถาม	อ.ละม้าย IOC (1)	ก.กุลลาบ IOC (2)	วิภา (IOC) (3)	จ.จรูญลักษณ์ IOC (4)	อ.รัชฎาพร (IOC) (5)	ข้อเสนอแนะ
3.13	อดทนอดกลั้น	+1	+1	+1	+1	+1	
3.14	มีความละเอียดรอบคอบ	+1	+1	+1	+1	+1	
3.15	สามารถปรับตัวเองในการทำงาน	+1	+1	+1	+1	+1	
3.16	มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	+1	+1	+1	+1	+1	
3.17	มีการทำงานเป็นทีม (Team Work)	+1	+1	+1	+1	+1	
3.18	มีการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้	+1	+1	+1	+1	+1	
3.19	มีการเอาใจใส่และพัฒนาผู้อื่น	+1	+1	+1	+1	+1	(1) ปรับ มีการเอาใจใส่และพัฒนา ผู้อื่นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งาน
3.20	มีการสร้างสัมพันธภาพที่ดี	+1	+1	+1	+1	+1	
3.21	มีความเข้าใจผู้อื่น	+1	+1	+1	+1	+1	
3.22	มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร	+1	+1	+1	+1	+1	
3.23	มีความเข้าใจในองค์กร	+1	+1	+1	+1	+1	
3.24	มีอารมณ์ที่มั่นคง	+1	+1	+1	+1	+1	
3.25	มีความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม	+1	+1	+1	+1	+1	
3.26	มีความผูกพันที่ดีต่อองค์กร	+1	+1	+1	+1	+1	
3.27	มีภาวะผู้นำ	+1	+1	+1	+1	+1	
3.28	มีการแต่งกายสะอาด	+1	+1	+1	+1	+1	
3.29	พูดจาไพเราะอ่อนหวาน	+1	+1	+1	+1	+1	

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ข้อ	ข้อมูล	อ.ละมัย IOC (1)	กุหลาบ IOC (2)	วิภา (IOC) (3)	จริญญาลักษณ์ IOC (4)	อ.รัชฎาพร (IOC) (5)	ข้อเสนอแนะ
1	ด้านการให้บริการ..... .....	+1	+1	+1	+1	+1	
2	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ..... .....	+1	+1	+1	+1	+1	
3	ด้านสภาพแวดล้อม..... .....	+1	+1	+1	+1	+1	
4	ด้านบุคลากร..... .....	+1	+1	+1	+1	+1	
5	ด้านเทคโนโลยีการให้บริการ..... .....	+1	+1	+1	+1	+1	

ข้อเสนออื่น

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

### 1 คุณลูกค้า ให้ข้อ เสนอดังนี้

ชุดแบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยบริการ ข้อคำถามตอนที่ 2 ไม่สอดคล้องกับชื่อเรื่อง ควรตั้งชื่อตอนใหม่ให้สอดคล้องกับชื่อเรื่อง ในส่วนความคาดหวัง “แนวทางส่งเสริมคุณภาพคุณภาพการให้บริการ”

ข้อความ	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้	ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะให้บริการ	ระดับบริการที่ให้บริการจริง	ข้อเสนอแนะ
	ต่ำ → สูง	ต่ำ → สูง	ต่ำ → สูง	
1. เวลาทุกนาทีสำหรับผู้รับบริการ	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.				

จากตารางข้างบนนี้ อยากทราบว่า....

1. หากผลลัพธ์ในระดับต่ำ จะมีแนวทางอย่างไรให้สูงขึ้น
2. หากผลลัพธ์มันเหม่ จะมีแนวทางอย่างไรให้สูงขึ้น
3. หากผลลัพธ์อยู่ในระดับสูงแล้วจะมีแนวทางรักษา/คงไว้อย่างไร

หมายเหตุ : คำถาม 3 ข้อนี้ถามเพราะไม่เห็นเนื้อหาบทที่ 3

## 2. คุณวิภา ให้ข้อเสนอดังนี้

1. ควรมีแนวทางของคำตอบให้ผู้ บริการได้เลือกตอบ เพื่อให้ได้คำตอบที่ต้องการตามวัตถุประสงค์ที่คาดหวังหรือไม่
  2. ควรมีการปรับตัวเลือก หรือแนวทางการวัดความคาดหวังทั้งของผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่มีตัวเลือกที่ชัดเจน และมองเห็นภาพชัดเจน กว่านี้หรือไม่ เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยผู้ตอบที่มีความหลากหลายระดับการศึกษา หากไม่มีความเข้าใจต่อคำถามที่ชัดเจน อาจทำให้คำตอบที่ได้ไม่ชัดเจน หรือตรงกับความต้องการ หรือหากการใช้รูปแบบเดิม ควรจัดทำคำอธิบายและชัดเจนและเข้าใจมากขึ้น
  3. ตัวเลือกความคาดหวังระหว่างระดับบริการ 3 ช่วง ควรมีหมายเหตุ หรือจุดหมายเหตุ ย้ำ ทือแจกให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจสถานะทางความคิดในแต่ละขั้นตอนว่าขณะตอบแต่ละหัวข้อต้องการวัดด้านใด อย่างไร เพื่อการแยกแยะความรู้สึกขณะตอบ ซึ่งอาจจะทำให้ได้คำตอบไม่ตรงกับเป้าหมายได้
  4. อายุ ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีผลต่อการให้บริการและรับบริการ เนื่องจากการให้บริการสารสนเทศเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่แต่ละบุคคล ความสามารถไม่เท่ากัน
- ## 3. อาจารย์รัชฎาพร
1. ควรจัดเรียงด้านการให้บริการ 5 ด้าน ให้ตรงกับเนื้อหา ในบทที่ 1 ในหน้า 6
  4. ด้าน บุคคลคงจะวิตกหน้อย เน้นความรู้ + ทักษะ อาจไปดูงานวิจัยเพิ่มเติมทางด้านการใช้เครื่องมือ Libqual ควรปรับให้จำนวนข้อลดลง ข้อเยอะมาก เกรงว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะซีเกียจตอบคำถาม