

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง แนวทางการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เก็บจากผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ จำนวน 283 คน คือ บุคลากรศูนย์วิทยบริการ 15 คน นักศึกษา 238 คน อาจารย์ 15 คน เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร 15 คน โดยเก็บข้อมูลตั้งแต่ 1 มีนาคม ถึง 31 มีนาคม 2561 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 31 วัน ได้แบบสอบถามคืนจำนวน 283 ชุด (คิดเป็นร้อยละ 100) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยหลักสถิติพื้นฐาน การวิเคราะห์เนื้อหา และได้นำข้อมูลในแบบสอบถามวิเคราะห์ค่าความถี่และค่าร้อยละ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 2 ระยะ ดังนี้

#### ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพ และปัญหา การให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

การศึกษาสภาพ และปัญหา การให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ผู้ให้บริการ
2. ผู้ใช้บริการ

ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสภาพ และปัญหาการใช้บริการจะถูกนำไปร่างแนวทางคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการต่อไป

##### 1. ผู้ให้บริการ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับผู้ให้บริการ ประกอบด้วยบุคลากรศูนย์วิทยบริการ จำนวน 15 คน จัดเรียงเป็นลำดับดังต่อไปนี้

- 1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ให้บริการ
- 1.2 ความคาดหวังต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ ศูนย์วิทยบริการ

1.3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

#### 1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ให้บริการ

ตาราง 12 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ให้บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	4	26.7
หญิง	11	73.3
รวม	15	100
<b>สถานภาพของผู้ให้บริการศูนย์วิทยบริการ</b>		
หัวหน้างาน	3	20
ผู้ปฏิบัติงานศูนย์วิทยบริการ	2	13.3
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	2	13.3
บรรณารักษ์	6	40
อื่นๆ (แม่บ้าน)	2	13.3
รวม	15	100
<b>สังกัดงาน(งานประจำ ของศูนย์วิทยบริการ)</b>		
งานบริการสารสนเทศ	5	33.3
งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	5	33.3
งานวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	3	20
อื่น ๆ (ทำความสะอาด)	2	13.3
รวม	15	100

ตาราง 12 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระดับและสาขาการศึกษาสูงสุด		
มัธยมศึกษาตอนต้น	2	13.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	1	6.7
ปวส./อนุปริญญา	0	0
ระดับปริญญาตรี	12	80
ระดับปริญญาโท	0	0
ระดับปริญญาเอก	0	0
อื่น ๆ	0	0
รวม	15	100

จากตาราง 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 73.3 เป็นเพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7

ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพเป็นบรรณารักษ์มากที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาเป็นหัวหน้างาน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 20 เป็นผู้ปฏิบัติงานศูนย์วิทยบริการ 2 คน ร้อยละ 13.3 เป็นนักวิชาการคอมพิวเตอร์ 2 คน ร้อยละ 13.3 และแม่บ้าน 2 คน ร้อยละ 13.3

งานประจำของศูนย์วิทยบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดมากที่สุด คือ งานบริการสารสนเทศ และงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 5 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 33.3 ของงาน รองลงมาสังกัดงานวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง 3 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และงานทำความสะอาด 2 คน ร้อยละ 13.3

ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น 2 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. 1 คน ร้อยละ 6.7

ตาราง 13 บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการในศูนย์วิทยบริการ นอกเหนืองานประจำ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
บทบาทหน้าที่ในศูนย์วิทยบริการ นอกเหนืองานประจำ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)		
บริการยืม/คืนหนังสือ	7	46.6
บริการจุดตรวจ - บริการรับฝากสิ่งของ	11	73.3
บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์	5	33.3
บริการสืบค้นข้อมูล	5	33.3
บริการแนะนำศูนย์วิทยบริการ	5	33.3
บริการสื่อโสตทัศน์	3	20.0
บริการอินเทอร์เน็ต	3	20.0
งานสำนักงาน	5	33.3
บริการตอบคำถาม	10	66.7
บริการแนะนำศูนย์วิทยบริการให้กับนักศึกษาใหม่	4	26.7
บริการแท็บเล็ต	2	13.3
อบรมการสืบค้นสารสนเทศนักศึกษาใหม่	6	40.0
บริการสมัครสมาชิก	4	26.7
บริการแนะนำหนังสือใหม่	2	13.3
บริการปลดหนี้สิน	4	26.7
บริการยืมคืนระหว่างห้องสมุด(ศูนย์วิทยบริการ)	2	13.3
บริการเน็ตบูค	3	20.0
บริการปลั๊กไฟ	4	26.7
บริการศูนย์วิทยบริการสร้างสุข	2	13.3
บริการมุม SET Corner	1	6.7
บริการมุมเด็ก - เยาวชน	1	6.7
อื่นๆ (ทำความสะอาด)	1	6.7

จากตาราง 13 พบว่าสำหรับบทบาทหน้าที่ในศูนย์วิทยบริการ นอกเหนือจากงานประจำของผู้ให้บริการ พบว่า มีบทบาทในการให้บริการจุดตรวจ-บริการรับฝากสิ่งของมากที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 73.3 รองลงมาให้บริการตอบคำถาม 10 ร้อยละ 66.7 คน และบริการยืม/คืนหนังสือ 7 คน ร้อยละ 46.6

## 1.2 สภาพ และปัญหา การให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จากมุมมองของผู้บริหาร

### 1.2.1 สภาพปัจจุบัน

ศูนย์วิทยบริการ มีการให้บริการดังนี้

- บริการรับฝากสิ่งของ
- บริการห้องสมุด (ศูนย์วิทยบริการ) สร้างสุข
- บริการมุมเด็กและเยาวชน
- 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

- บริการห้องนวดนวด
- บริการห้องมินิเธียเตอร์
- บริการห้องภาพยนตร์
- บริการห้องสันทนาการ
- บริการห้องดูทีวี
- บริการอินเทอร์เน็ต
- บริการสัญญาณ Wi-Fi

### 1.2.2 ปัญหาการให้บริการ

ศูนย์วิทยบริการต้องการปรับเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อเป็นศูนย์กลางองค์ความรู้ ทั้งนักศึกษา อาจารย์ บุคลากรและบุคคลทั่วไปโดยเฉพาะในกลุ่มสนุก (สกลนคร – นครพนม – มุกดาหาร) โดยศูนย์วิทยบริการจะต้องมีความเทคโนโลยีที่ทันสมัย และในขณะเดียวกันยังเป็นแหล่งผ่อนคลาย เพื่อสร้างความเป็นกันเองในการให้บริการ

ปัญหาด้านการบริการ ผู้ใช้บริการต้องการสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ภายใต้กฎเกณฑ์ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มุมที่สามารถนำอาหารและเครื่องดื่มเข้ามารับประทานได้

ปัญหาด้านเทคโนโลยี ศูนย์วิทยบริการขาดบุคลากรที่สามารถพัฒนาระบบการยืมคืนได้ จึงจำเป็นต้องจ้างบริษัทมาพัฒนาระบบคืนหนังสือ

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม มีพื้นที่ในการให้บริการเพื่อตอบสนองผู้มาใช้บริการเช่น มุมสวน เพื่อสร้างความผ่อนคลาย ทางเดินสำหรับผู้พิการ ไม่เพียงพอ

ปัญหาด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีคอมพิวเตอร์ Laptop ที่ไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ และยังไม่มีการปรับ-ถ่ายเอกสารภายในศูนย์วิทยบริการ

ปัญหาด้านบุคลากร บุคลากรยังขาดความรู้ในการเข้าถึงไซเบอร์ ขาดความรู้เรื่องวิธีการใช้งาน วิธีการนำมาประยุกต์ใช้ ต้องเข้าร่วมฝึกอบรมความรู้ต่างๆ เพื่อมีส่วนร่วมในการนำเสนอแนวคิดการพัฒนาศูนย์วิทยบริการ

**1.3 ความคาดหวังต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยบริการ  
ศูนย์วิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
ต่อบทบาทคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ**

ตาราง 14 ความพึงพอใจในการให้บริการ ความคาดหวังต่อการให้บริการ และระดับ  
คุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการที่มีต่อศูนย์วิทยบริการ ในด้าน  
การบริการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ปัจจัย	ข้อความถาม	ระดับความพึงพอใจ ในปัจจุบัน			ระดับความคาดหวัง			ระดับ คุณภาพ บริการ
		$\bar{x}$	S.D.	แปล ผล	$\bar{x}$	S.D.	แปล ผล	
ด้านการ บริการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	1. เวลาทุกนาทีมีค่า สำหรับผู้รับบริการ	4.33	0.617	มาก	4.47	0.516	มาก	ยอมรับได้
	2. การให้บริการที่ดี เริ่มจากการ ให้บริการที่ดีกับคน ในองค์กรก่อน	4.27	0.704	มาก	4.60	0.507	มากที่สุด	ยอมรับได้
	3. การให้บริการที่ดี ต้องเอาใจเขามาใส่ ใจเรา	4.33	0.724	มาก	4.53	0.516	มากที่สุด	ยอมรับได้
	4. การบริการที่ดี ส่งผลต่อภาพลักษณ์ ขององค์กร	4.40	0.632	มาก	4.60	0.632	มากที่สุด	ยอมรับได้
	5. เวลาเปิด-ปิด บริการ (08.00- 19.30น.),(08.00- 17.00น.)	4.27	1.280	มาก	4.67	0.488	มากที่สุด	ยอมรับได้
	6. บริการสมัคร/ต่อ อายุบัตรสมาชิก	4.07	0.704	มาก	4.53	0.640	มากที่สุด	ยอมรับได้
	7. บริการยืม-คืน ทรัพยากร	4.27	0.799	มาก	4.53	0.640	มากที่สุด	ยอมรับได้

ตาราง 14 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความคำถาม	ระดับความพึงพอใจ ในปัจจุบัน			ระดับความคาดหวัง			ระดับ คุณภาพ บริการ
		$\bar{x}$	S.D.	แปล ผล	$\bar{x}$	S.D.	แปล ผล	
ด้านการ บริการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	8. บริการค่าปรับ หนังสือคืนกำหนด	3.80	0.775	มาก	4.20	1.320	มาก	ยอมรับได้
	9. บริการตอบ คำถามและช่วย ค้นคว้า	4.20	0.561	มาก	4.33	0.816	มาก	ยอมรับได้
	10. บริการวารสาร/ หนังสือพิมพ์	4.07	0.594	มาก	4.20	1.265	มาก	ยอมรับได้
	11. บริการ สื่อการศึกษา เช่น CD/DVD /VIDEO	3.93	0.799	มาก	4.40	0.632	มาก	ยอมรับได้
	12. บริการแนะนำ/ ฝึกอบรมการสืบค้น ฐานข้อมูล	4.07	0.704	มาก	4.53	0.516	มาก ที่สุด	ยอมรับได้
	13. บริการจอง หนังสือได้ด้วย ตนเอง	3.93	0.799	มาก	4.40	0.737	มาก	ยอมรับได้
	14. บริการยืม หนังสือต่อได้ด้วย ตนเอง	3.80	0.941	มาก	4.47	0.516	มาก	ยอมรับได้
	15. แนะนำ ผู้ใช้บริการสามารถ สืบค้นข้อมูลผ่าน เว็บไซต์ศูนย์วิทย บริการได้อย่าง สะดวก รวดเร็ว	3.93	0.799	มาก	4.47	0.743	มาก	ยอมรับได้

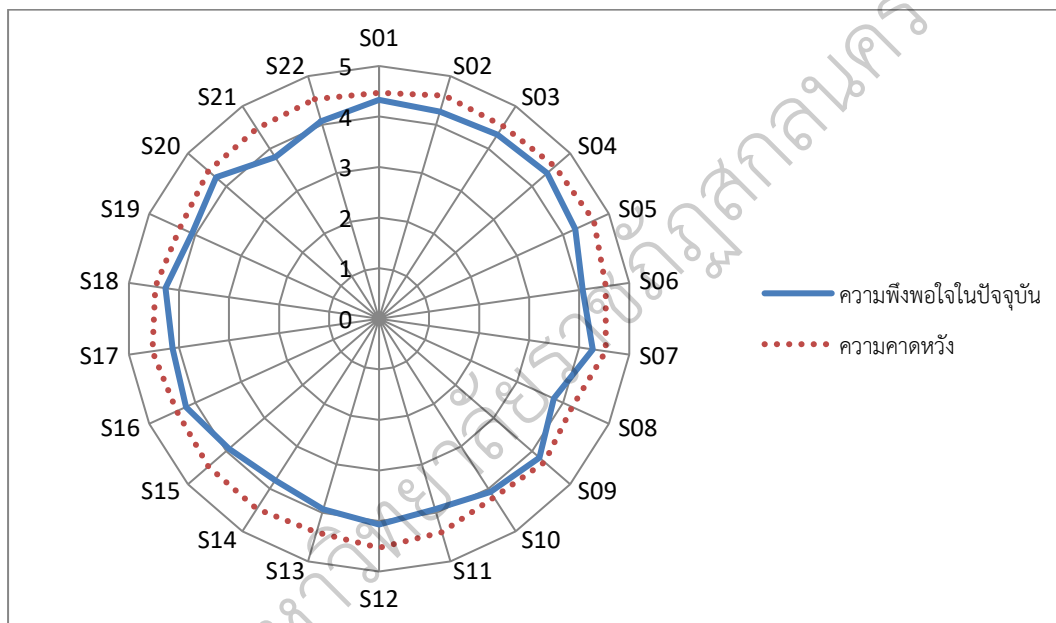


ตาราง 14 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความคำถาม	ระดับความพึงพอใจ ในปัจจุบัน			ระดับความคาดหวัง			ระดับ คุณภาพ บริการ
		$\bar{x}$	S.D.	แปล ผล	$\bar{x}$	S.D.	แปล ผล	
ด้านการ บริการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	16. บริการ อิเล็กทรอนิกส์ผ่าน เว็บไซต์ศูนย์วิทย บริการ	4.20	0.676	มาก	4.40	0.632	มาก	ยอมรับได้
	17. บริการสื่อสไต ท์คัมและสื่อ อิเล็กทรอนิกส์	4.13	0.834	มาก	4.53	0.516	มาก ที่สุด	ยอมรับได้
	18. ขั้นตอนในการ ให้บริการเป็นระบบ มีความสะดวก รวดเร็ว	4.27	0.799	มาก	4.47	0.640	มาก	ยอมรับได้
	19. ระเบียบในการ ให้บริการ	4.07	0.799	มาก	4.33	0.724	มาก	ยอมรับได้
	20. จำนวนและ ระยะเวลาในการ ให้ยืม-คืนทรัพยากร สารสนเทศ	4.27	0.799	มาก	4.47	0.743	มาก	ยอมรับได้
	21. การจัดเรียง ทรัพยากร สารสนเทศบนชั้น ถูกต้องง่ายต่อการ ค้นหา	3.80	0.676	มาก	4.47	0.640	มาก	ยอมรับได้
	22. เวลาเปิด-ปิด บริการ	4.07	0.884	มาก	4.53	0.640	มาก ที่สุด	ยอมรับได้
	รวม	4.11	0.768	มาก	4.46	0.682	มาก	ยอมรับได้

จากตาราง 14 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการในปัจจุบันของผู้ให้บริการ ด้านการบริการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในการให้บริการมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 และมีระดับความคาดหวังในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.46 ซึ่งค่าความคาดหวังสูงกว่าค่าความพึงพอใจในการให้บริการ แสดงว่า ผู้ให้บริการยังไม่บรรลุเป้าหมายในการให้บริการ ด้านการบริการ/ขั้นตอนการให้บริการ

เพื่อให้สามารถมองเห็นระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการ ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการในด้านการบริการ/ขั้นตอนการให้บริการแต่ละปัจจัยได้ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงนำข้อมูลมาแสดงในรูปแบบของแผนภูมิเรดาร์แสดงผลดังภาพประกอบ 8



ภาพประกอบ 8 ระดับคุณภาพด้านการบริการ/ขั้นตอนการให้บริการของผู้ให้บริการ

จากภาพประกอบ 8 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของผู้ให้บริการ ต่อการให้บริการด้านการบริการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีระดับสูงกว่าความพึงพอใจในปัจจุบันของผู้ให้บริการ หมายความว่า ผู้ให้บริการยังไม่บรรลุเป้าหมายในการให้บริการด้านการบริการ/ขั้นตอนการให้บริการ

โดยปัจจัยย่อยด้านการบริการ ปัจจัยที่ 10 การให้บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์ มีระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ ทำให้มีช่องว่างระหว่างความพึงพอใจในปัจจุบันและความคาดหวังแคบที่สุด หมายถึง บริการนั้น

เกือบตรงกับความต้องการหรือเกือบเท่ากับที่คาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงก็จะถึงระดับบริการที่ผู้ให้บริการต้องการ

ปัจจัยย่อยที่มีระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ห่างจากตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับมากที่สุด คือ ปัจจัยย่อยที่ 21 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ถูกต้องง่ายต่อการค้นหา หมายถึง บริการนั้นยังไม่ตรงกับความต้องการหรือตรงกับที่คาดหวังไว้ ควรได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงอย่างเอาใจใส่ให้มาก

ตาราง 15 ความพึงพอใจในการให้บริการ ความคาดหวังต่อการให้บริการ และระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการที่มีต่อศูนย์วิทยบริการ ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจัย	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน			ระดับความคาดหวัง			ระดับคุณภาพบริการ
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. จำนวนคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการให้บริการ	4.00	0.845	มาก	4.53	0.743	มากที่สุด	ยอมรับได้
	2. ประสิทธิภาพของอินเทอร์เน็ต	3.93	0.799	มาก	4.40	0.828	มาก	ยอมรับได้
	3. ความทันสมัยของอุปกรณ์ในการสืบค้น	4.13	0.640	มาก	4.47	0.640	มาก	ยอมรับได้
	4. มีการให้บริการสืบค้นด้วยคอมพิวเตอร์	4.33	0.617	มาก	4.40	1.298	มาก	ยอมรับได้
	5. จุดบริการเครือข่ายไร้สายมีจำนวนและประสิทธิภาพเพียงพอ	3.87	0.743	มาก	4.07	1.387	มาก	ยอมรับได้

ตาราง 15 (ต่อ)

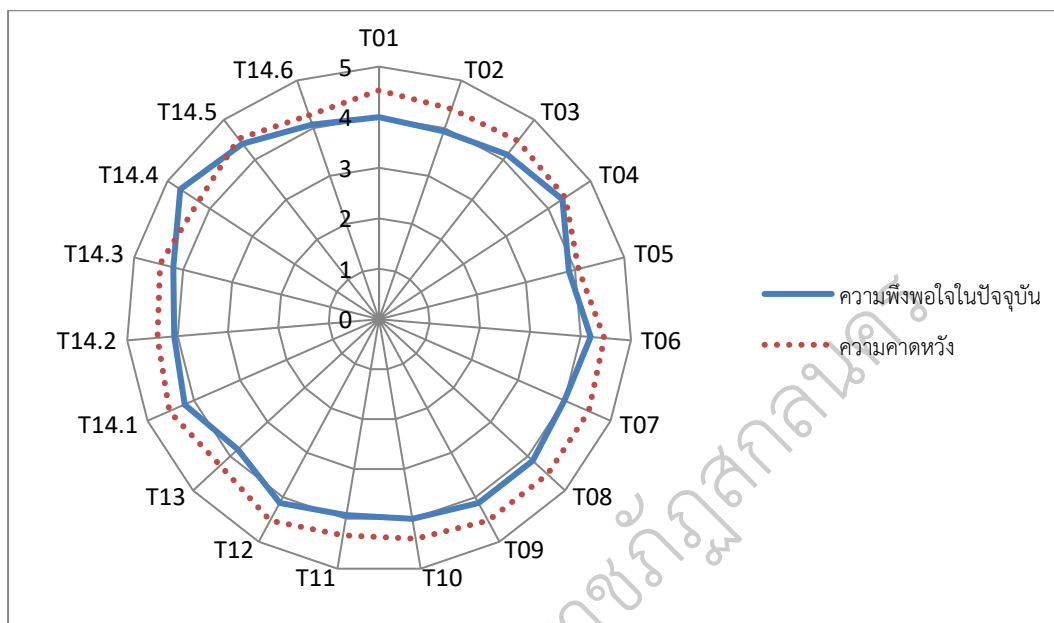
ปัจจัย	ข้อความคำถาม	ระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน			ระดับความคาดหวัง			ระดับคุณภาพบริการ
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	6. มีการให้บริการ อีเมล-คืนด้วยระบบ คอมพิวเตอร์	4.20	0.676	มาก	4.47	0.640	มาก	ยอมรับได้
	7. มีการให้บริการ สมัครสมาชิก ออนไลน์	4.00	1.134	มาก	4.53	0.640	มากที่สุด	ยอมรับได้
	8. มีการให้บริการ ฐานข้อมูลออนไลน์ /ฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์	4.13	0.743	มาก	4.53	0.743	มากที่สุด	ยอมรับได้
	9. มีการให้บริการ สื่อโซเชียลและสื่อ อิเล็กทรอนิกส์	4.13	0.640	มาก	4.53	0.516	มากที่สุด	ยอมรับได้
	10. เว็บไซต์ศูนย์ วิทยบริการเข้าถึงได้ ง่าย สะดวกและ รวดเร็ว	4.00	0.756	มาก	4.40	0.737	มาก	ยอมรับได้
	11. มีการให้บริการ ด้านข่าวสาร การ ประชาสัมพันธ์อย่าง สม่ำเสมอ เช่น เว็บไซต์ facebook	3.93	0.704	มาก	4.33	0.724	มาก	ยอมรับได้
	12. มีการให้บริการ อีเมลต่อ ทรัพยากร สารสนเทศด้วย ระบบออนไลน์	4.13	0.743	มาก	4.53	0.640	มากที่สุด	ยอมรับได้

ตาราง 15 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความถาม	ระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน			ระดับความคาดหวัง			ระดับคุณภาพบริการ
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	13. มีการให้บริการทางด้านทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์จากที่บ้านหรือที่ทำงานได้	3.80	0.775	มาก	4.27	0.704	มาก	ยอมรับได้
	14. ศูนย์วิทยบริการมีการให้บริการเครื่องมือที่ทันสมัยสามารถเข้าถึงทรัพยากรที่ต้องการได้ง่ายเช่น							
	14.1 มีบริการ Tablet	4.20	0.775	มาก	4.53	0.640	มากที่สุด	ยอมรับได้
	14.2 มีบริการ PC	4.07	0.884	มาก	4.40	0.737	มาก	ยอมรับได้
	14.3 มีบริการ Notebook	4.20	0.862	มาก	4.47	0.640	มาก	ยอมรับได้
	14.4 มีจุดบริการสัญญาณ WIFI เช่น snru, AIS	4.70	0.799	มากที่สุด	4.27	0.799	มาก	บริการประทับใจ
	14.5 มีระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST)	4.40	0.737	มาก	4.53	0.516	มากที่สุด	ยอมรับได้
	14.6 ระบบ E-Book	4.07	0.884	มาก	4.27	0.704	มาก	ยอมรับได้
รวม		4.11	0.776	มาก	4.41	0.751	มาก	ยอมรับได้

จากตาราง 15 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการในปัจจุบันของผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพึงพอใจในการให้บริการมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 และมีระดับความคาดหวังในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.41 ซึ่งค่าความคาดหวังสูงกว่าค่าความพึงพอใจในการให้บริการ แสดงว่า ผู้ให้บริการยังไม่บรรลุเป้าหมายในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อให้สามารถมองเห็นระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการ ต่อบทบาทคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแต่ละปัจจัยได้ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงนำข้อมูลมาแสดงในรูปแบบของแผนภูมิเรดาร์แสดงผลดังภาพประกอบ 9



ภาพประกอบ 9 ระดับคุณภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศผู้ให้บริการ

จากภาพประกอบ 9 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของผู้ให้บริการ ต่อการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีระดับสูงกว่าความพึงพอใจในปัจจุบันของผู้ให้บริการ มีเพียงปัจจัยย่อยเดียวเท่านั้นที่มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าระดับความคาดหวัง คือ มีจุดบริการสัญญาณ WIFI เช่น จุดบริการสัญญาณของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และจุดบริการสัญญาณของบริษัทเอไอเอส หมายความว่า ผู้ให้บริการบรรลุเป้าหมายในปัจจุบันดังกล่าว แต่ยังไม่บรรลุเป้าหมายในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด

โดยปัจจัยย่อยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยที่ 14.4 จุดบริการสัญญาณ WIFI เช่น จุดบริการสัญญาณของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และจุดบริการสัญญาณของบริษัทเอไอเอส มีระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่เหนือกว่าตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ ทำให้คุณภาพบริการของห้องสมุดเกินความคาดหวังในระดับดีเยี่ยม หมายถึง บริการนั้น ๆ ตอบสนองความต้องการได้เหนือความต้องการหรือเหนือความคาดหวังไว้เป็นอย่างมาก

ปัจจัยย่อยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยที่ 4 มีการให้บริการสืบค้นด้วยคอมพิวเตอร์ มีระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ ทำให้มีช่องว่างระหว่างความพึงพอใจในปัจจุบันและความคาดหวังแคบที่สุด หมายถึง บริการนั้นเกือบตรงกับความต้องการหรือเกือบเท่ากับที่คาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงก็จะถึงระดับบริการที่ผู้ให้บริการต้องการ

ปัจจัยย่อยที่มีระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ห่างจากตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับมากที่สุด คือ ปัจจัยย่อยที่ 7 มีการให้บริการสมัครสมาชิกออนไลน์ หมายถึง บริการนั้นยังไม่ตรงกับความต้องการหรือตรงกับที่คาดหวังไว้ ควรได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงอย่างเอาใจใส่ให้มาก

ตาราง 16 ความพึงพอใจในการให้บริการ ความคาดหวังต่อการให้บริการ และระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการที่มีต่อศูนย์วิทยบริการ ในด้านสภาพแวดล้อม

ปัจจัย	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน			ระดับความคาดหวัง			ระดับคุณภาพบริการ
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	
ด้านสภาพแวดล้อม	1. สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในสะอาดเป็นระบบ	4.20	0.775	มาก	4.33	1.345	มาก	ยอมรับได้
	2. ที่นั่งอ่านจัดวางไว้เป็นระเบียบ	4.13	0.640	มาก	4.53	0.640	มากที่สุด	ยอมรับได้
	3. มีแผ่นป้ายบอกทิศทางแหล่งสารสนเทศที่ชัดเจน	3.80	0.775	มาก	4.40	0.632	มาก	ยอมรับได้
	4. มีจุดให้บริการน้ำดื่มเพียงพอ	3.87	0.834	มาก	4.27	0.799	มาก	ยอมรับได้
	5. สถานที่มีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ	3.53	1.187	มาก	4.40	0.828	มาก	ยอมรับได้

ตาราง 16 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความคำถาม	ระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน			ระดับความคาดหวัง			ระดับคุณภาพบริการ
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	
ด้านสภาพแวดล้อม	6. สถานที่ที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.00	0.845	มาก	4.40	0.737	มาก	ยอมรับได้
	7. มีการจัดภูมิทัศน์ที่สวยงาม	3.87	0.915	มาก	4.40	0.507	มาก	ยอมรับได้
	8. ความสะดวกในการเข้าออก	3.93	0.704	มาก	4.40	0.632	มาก	ยอมรับได้
	9. มีป้ายบอกทิศทางแหล่งสารสนเทศที่ชัดเจน	3.73	0.799	มาก	4.27	0.704	มาก	ยอมรับได้
	10. มีห้องค้นคว้าเฉพาะกลุ่ม/รายบุคคล	4.07	0.704	มาก	4.47	0.640	มาก	ยอมรับได้
	11. มีแสงสว่างเพียงพอ	4.33	0.617	มาก	4.47	0.516	มาก	ยอมรับได้
	12. มีอุณหภูมิที่เหมาะสม	4.33	0.724	มาก	4.53	0.516	มากที่สุด	ยอมรับได้
	13. สภาพแวดล้อมภายในศูนย์วิทยบริการบรรณาคาศนาศึกษาค้นคว้า	4.07	0.799	มาก	4.33	0.617	มาก	ยอมรับได้
14. สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย เช่น มีกล้องวงจรปิด และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการ ชั้น 1-4	4.27	0.884	มาก	4.60	0.507	มากที่สุด	ยอมรับได้	

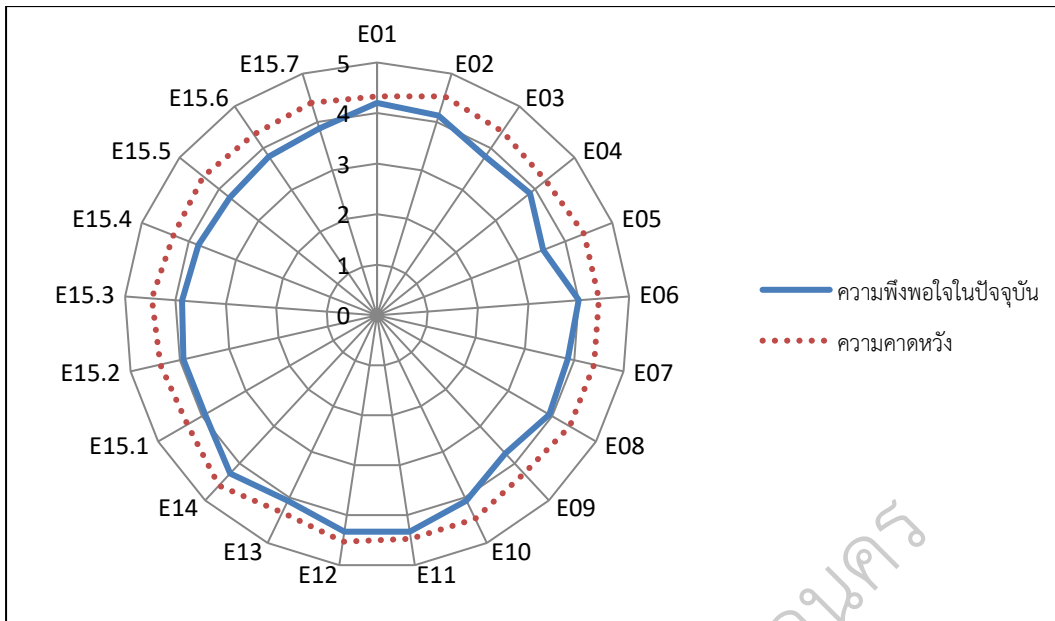


ตาราง 16 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความถาม	ระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน			ระดับความคาดหวัง			ระดับคุณภาพบริการ
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	
ด้านสภาพแวดล้อม	15. ความสะอาด							
	15.1 ห้องน้ำ	3.93	0.884	มาก	4.33	0.617	มาก	ยอมรับได้
	15.2 ห้องคั้นคั่ว	3.93	0.884	มาก	4.40	0.632	มาก	ยอมรับได้
	15.3 ห้องภูพาน	3.87	0.834	มาก	4.47	0.640	มาก	ยอมรับได้
	15.4 ห้องมินิเธียเตอร์	3.80	0.862	มาก	4.33	0.617	มาก	ยอมรับได้
	15.5 ห้องคูทิวี่	3.73	0.884	มาก	4.40	0.632	มาก	ยอมรับได้
	15.6 ห้องอินเทอร์เน็ต	3.80	0.862	มาก	4.33	0.617	มาก	ยอมรับได้
	15.7 บริเวณอ่านหนังสือ ชั้น 2,3	3.87	0.834	มาก	4.40	0.507	มาก	ยอมรับได้
	รวม	3.95	0.821	มาก	4.40	0.661	มาก	ยอมรับได้

จากตาราง 16 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการในปัจจุบันของผู้ให้บริการด้านสภาพแวดล้อม มีความพึงพอใจในการให้บริการมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 และมีระดับความคาดหวังในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.40 ซึ่งค่าความคาดหวังสูงกว่าค่าความพึงพอใจในการให้บริการ แสดงว่า ผู้ให้บริการยังไม่บรรลุเป้าหมายในการให้บริการด้านสภาพแวดล้อม

เพื่อให้สามารถมองเห็นระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการ ต่อบทบาทคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการในด้านสภาพแวดล้อมแต่ละปัจจัยได้ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงนำข้อมูลมาแสดงในรูปแบบของแผนภูมิเรดาร์แสดงผลดังภาพประกอบ 10



ภาพประกอบ 10 ระดับคุณภาพด้านสภาพแวดล้อมของผู้ให้บริการ

จากภาพประกอบ 10 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของผู้ให้บริการ ต่อการให้บริการด้านสภาพแวดล้อม มีระดับสูงกว่าความพึงพอใจในปัจจุบันของผู้ให้บริการ หมายความว่า ผู้ให้บริการยังไม่บรรลุเป้าหมายในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจัยย่อยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยที่ 1 สภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน สะอาดเป็นระบบ มีระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ ทำให้มีช่องว่างระหว่างความพึงพอใจในปัจจุบันและความคาดหวังแคบที่สุด หมายถึง บริการนั้นเกือบตรงกับความต้องการหรือเกือบเท่ากับที่คาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงก็จะถึงระดับบริการที่ผู้ให้บริการต้องการ

ปัจจัยย่อยที่มีระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ห่างจากตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับมากที่สุด คือ ปัจจัยย่อยที่ 5 สถานที่ที่มีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ หมายถึง บริการนั้นยังไม่ตรงกับความต้องการหรือตรงกับที่คาดหวังไว้ ควรได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงอย่างเอาใจใส่ให้มาก

ตาราง 17 ความพึงพอใจในการให้บริการ ความคาดหวังต่อการให้บริการ และระดับ  
คุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการที่มีต่อศูนย์วิทยบริการ ในด้านทรัพยากร  
สารสนเทศ

ปัจจัย	ข้อความถาม	ระดับความพึงพอใจใน ปัจจุบัน			ระดับความคาดหวัง			ระดับ คุณภาพ บริการ
		$\bar{x}$	S.D.	แปล ผล	$\bar{x}$	S.D.	แปล ผล	
ด้าน	1.ปริมาณทรัพยากรของศูนย์วิทยบริการ							
ทรัพยากร	1.1 วารสาร	4.07	0.704	มาก	4.33	0.724	มาก	ยอมรับได้
สารสนเทศ	1.2 หนังสือ	4.07	0.704	มาก	4.40	0.737	มาก	ยอมรับได้
	1.3 หนังสือพิมพ์	4.00	0.655	มาก	4.33	0.724	มาก	ยอมรับได้
	1.4 CD-ROM	3.87	1.302	มาก	4.20	1.373	มาก	ยอมรับได้
	2. สื่อโสตทัศน์และ อิเล็กทรอนิกส์ เช่น CD-ROM	4.00	0.655	มาก	4.27	0.704	มาก	ยอมรับได้
	3. ฐานข้อมูล ออนไลน์/ฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์	4.00	0.655	มาก	4.27	0.704	มาก	ยอมรับได้
	4. ความทันสมัยของ ทรัพยากร สารสนเทศ	4.13	0.743	มาก	4.40	0.737	มาก	ยอมรับได้
	4.1 วารสาร	4.33	0.724	มาก	4.60	0.507	มาก ที่สุด	ยอมรับได้
	4.2 หนังสือ	4.20	0.775	มาก	4.47	0.640	มาก	ยอมรับได้
	4.3 หนังสือพิมพ์	4.27	0.704	มาก	4.60	0.507	มาก ที่สุด	ยอมรับได้
	4.4 CD-ROM	4.13	0.834	มาก	4.33	0.617	มาก	ยอมรับได้
	5. ทรัพยากร สารสนเทศ หลากหลายในทุก หมวดหมู่	4.00	0.655	มาก	4.40	0.632	มาก	ยอมรับได้

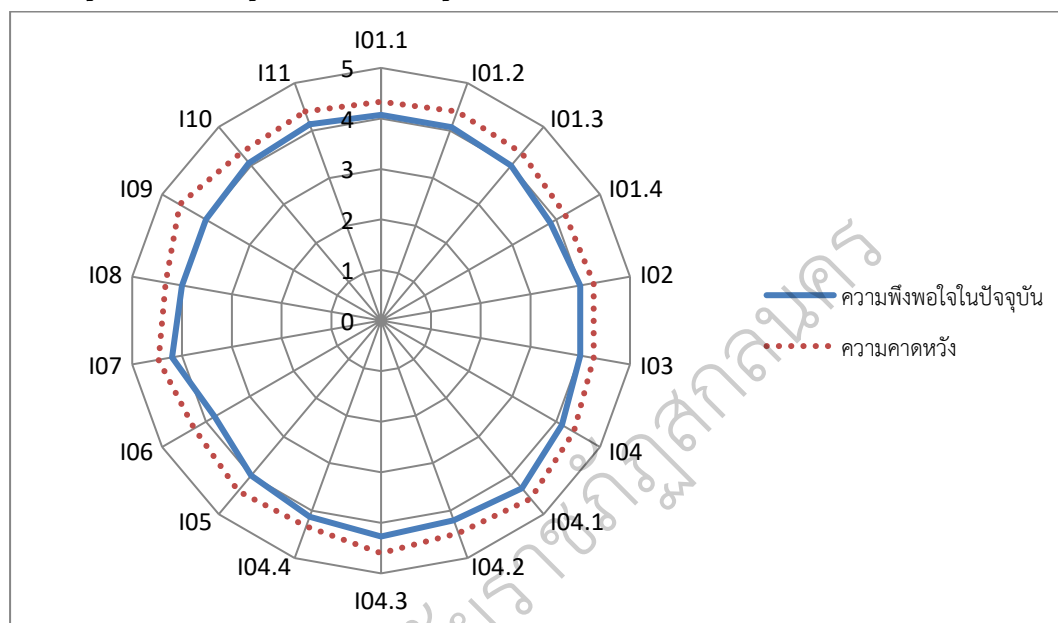
ตาราง 17 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความถาม	ระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน			ระดับความคาดหวัง			ระดับคุณภาพบริการ
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	
ด้าน ทรัพยากร สารสนเทศ	6. ทรัพยากรสารสนเทศมีความสมบูรณ์ไม่ฉีกขาด	3.80	0.775	มาก	4.27	0.704	มาก	ยอมรับได้
	7. ทรัพยากรมีสิ่งพิมพ์ที่น่าสนใจ	4.20	0.676	มาก	4.47	0.640	มาก	ยอมรับได้
	8. ความรวดเร็วในการนำทรัพยากรสารสนเทศออกบริการ	4.00	0.756	มาก	4.33	0.724	มาก	ยอมรับได้
	9. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น	4.00	0.756	มาก	4.60	0.507	มากที่สุด	ยอมรับได้
	10. ศูนย์วิทยบริการมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	4.07	0.704	มาก	4.33	0.617	มาก	ยอมรับได้
	11. ศูนย์วิทยบริการมีวารสารทั้งที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	4.13	0.640	มาก	4.40	0.507	มาก	ยอมรับได้
รวม		4.07	0.745	มาก	4.38	0.683	มาก	ยอมรับได้

จากตาราง 17 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการในปัจจุบันของผู้ให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีความพึงพอใจในการให้บริการมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 และมีระดับความคาดหวังในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.38 ซึ่งค่าความคาดหวังสูงกว่าค่าความ

พึงพอใจในการให้บริการ แสดงว่า ผู้ให้บริการยังไม่บรรลุเป้าหมายในการให้บริการด้าน  
ทรัพยากรสารสนเทศ

เพื่อให้สามารถมองเห็นระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการ ต่อบทบาทคุณภาพ  
การให้บริการศูนย์วิทยบริการในด้านทรัพยากรสารสนเทศแต่ละปัจจัยได้ชัดเจนยิ่งขึ้น จึง  
นำข้อมูลมาแสดงในรูปแบบของแผนภูมิเรดาร์แสดงผลดังภาพประกอบ 11



ภาพประกอบ 11 ระดับคุณภาพด้านทรัพยากรสารสนเทศของผู้ให้บริการ

จากภาพประกอบ 11 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของผู้ให้บริการ ต่อการ  
ให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีระดับสูงกว่าความพึงพอใจในปัจจุบันของผู้ให้บริการ  
หมายความว่า ผู้ให้บริการยังไม่บรรลุเป้าหมายในการให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ปัจจัยย่อยด้านทรัพยากรสารสนเทศ ปัจจัยที่ 4.4 ความทันสมัยของทรัพยากร  
สารสนเทศประเภท CD-ROM มีระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับตำแหน่งของระดับ  
บริการที่คาดหวังจะได้รับ ทำให้มีช่องว่างระหว่างความพึงพอใจในปัจจุบันและความ  
คาดหวังแคบที่สุด หมายถึง บริการนั้นเกือบตรงกับความต้องการหรือเกือบเท่ากับที่  
คาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงก็จะถึงระดับบริการที่ผู้ให้บริการต้องการ

ปัจจัยย่อยที่มีระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ห่างจากตำแหน่งของระดับบริการที่  
คาดหวังจะได้รับมากที่สุด คือ ปัจจัยย่อยที่ 9 มีการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น  
หมายถึง บริการนั้นยังไม่ตรงกับความต้องการหรือตรงกับที่คาดหวังไว้ ควรได้รับการ  
พัฒนาหรือปรับปรุงอย่างเอาใจใส่ให้มาก

## ตาราง 18 ความพึงพอใจในการให้บริการ ความคาดหวังต่อการให้บริการ และระดับ

คุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการที่มีต่อศูนย์วิทยบริการ ในด้านบุคลากร

ปัจจัย	ข้อความถาม	ระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน			ระดับความคาดหวัง			ระดับคุณภาพบริการ
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	
ด้านบุคลากร	1. ความรู้ของบุคลากร							
	1.1 มีความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น	4.00	0.926	มาก	4.07	1.280	มาก	ยอมรับได้
	1.2 ความรู้ในระบบฐานข้อมูลของศูนย์วิทยบริการ	3.80	0.941	มาก	4.00	1.254	มาก	ยอมรับได้
	1.3 มีความรู้เรื่องระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	4.00	0.926	มาก	4.00	1.254	มาก	บริการประทับใจ
	1.4 มีความรู้เรื่องเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต	3.93	0.961	มาก	4.00	1.309	มาก	ยอมรับได้
	1.5 มีความรู้เรื่องโปรแกรมสืบค้นออนไลน์	3.80	0.941	มาก	4.00	1.254	มาก	ยอมรับได้
	1.6 มีความรู้เรื่องประชาสัมพันธ์	3.13	1.125	ปานกลาง	3.40	1.549	ปานกลาง	ยอมรับได้
	1.7 มีความรู้เรื่องการวิจัย	3.07	1.100	ปานกลาง	3.73	1.280	มาก	ยอมรับได้
	1.8 มีความรู้เรื่องการวิจัย	3.13	1.187	ปานกลาง	3.67	1.175	มาก	ยอมรับได้
1.9 มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศและสามารถประยุกต์ใช้ได้	3.40	0.986	ปานกลาง	4.07	0.704	มาก	ยอมรับได้	

ตาราง 18 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความถาม	ระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน			ระดับความคาดหวัง			ระดับคุณภาพบริการ
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	
ด้านบุคลากร	1.10 มีความรู้เรื่อง การประเมิน ทรัพยากร สารสนเทศ	3.47	0.990	ปานกลาง	4.13	0.743	มาก	ยอมรับได้
	1.11 มีความรู้เรื่อง ทรัพยากร สารสนเทศที่ ทันสมัย	3.67	1.113	มาก	4.13	0.743	มาก	ยอมรับได้
	1.12 มีความรู้ เกี่ยวกับปัญหา และสระ อย่างน้อย 2 ภาษา เช่น ภาษาไทยและ ภาษาอังกฤษ	3.67	1.047	มาก	3.87	1.060	มาก	ยอมรับได้
	1.13 มีความ สามารถในการ ถ่ายทอดสิ่งที่ได้ เรียนรู้ให้กับผู้อื่น	3.87	0.743	มาก	4.00	0.756	มาก	ยอมรับได้
	1.14 มีการพัฒนา ตนเองอย่าง สม่ำเสมอและ แสวงหาความรู้ใหม่	4.07	0.704	มาก	4.33	0.724	มาก	ยอมรับได้
	รวม	3.64	0.977	มาก	3.95	1.077	มาก	ยอมรับได้
	2. ทักษะของบุคลากร							
	2.1 มีทักษะในการใช้ โปรแกรม คอมพิวเตอร์	3.53	1.060	มาก	3.93	0.704	มาก	ยอมรับได้

ตาราง 18 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความคำถาม	ระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน			ระดับความคาดหวัง			ระดับคุณภาพบริการ
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	
ด้านบุคลากร	2.2 มีทักษะในการจัดหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ	3.93	0.799	มาก	4.40	0.507	มาก	ยอมรับได้
	2.3 มีทักษะในการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติในการปฏิบัติงาน	3.87	1.060	มาก	4.60	0.632	มากที่สุด	ยอมรับได้
	2.4 มีทักษะในการใช้อินเทอร์เน็ตในการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์	3.80	1.082	มาก	4.47	0.640	มาก	ยอมรับได้
	2.5 มีทักษะในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการสืบค้นสารสนเทศ เช่น การค้นหาทรัพยากรบนชั้น	3.67	0.976	มาก	4.27	0.704	มาก	ยอมรับได้
	2.6 มีทักษะในการนำข้อมูลบรรณานุกรมวิทยานิพนธ์เข้าฐานข้อมูล ฉบับเต็ม (Thai Digital Collection (TDC)) ของโครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย (Thai Library Integrated System (Thailis))	3.33	0.976	ปานกลาง	4.07	0.799	มาก	ยอมรับได้



ตาราง 18 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความคำถาม	ระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน			ระดับความคาดหวัง			ระดับคุณภาพบริการ
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	
ด้านบุคลากร	2.7 บุคลากรสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศ	3.13	0.990	ปานกลาง	3.87	0.990	มาก	ยอมรับได้
	2.8 มีทักษะในการสื่อสารประสานงานร่วมมือกับหน่วยงานอื่น	3.60	0.910	มาก	4.20	0.862	มาก	ยอมรับได้
	2.9 มีทักษะในการพิมพ์สัมผัสภาษาไทย	3.60	0.910	มาก	4.07	0.884	มาก	ยอมรับได้
	2.10 มีทักษะในด้านการวิจัยในฐานะผู้วิจัย	3.07	1.033	ปานกลาง	3.87	0.990	มาก	ยอมรับได้
	2.11 มีทักษะในการวางแผนงาน	3.33	0.816	ปานกลาง	4.00	0.845	มาก	ยอมรับได้
	2.12 มีทักษะในการประเมินคุณภาพ	3.47	1.125	ปานกลาง	4.13	0.834	มาก	ยอมรับได้
	2.13 มีทักษะในการประเมินทรัพยากรสารสนเทศ	3.67	1.113	มาก	3.80	1.320	มาก	ยอมรับได้
	2.14 มีทักษะการคิดวิเคราะห์การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ	3.60	1.121	มาก	4.20	0.775	มาก	ยอมรับได้
	2.15 มีทักษะการจัดการเรียนรู้	3.60	1.056	มาก	4.20	0.676	มาก	ยอมรับได้
	รวม		3.54	1.001	มาก	4.13	0.810	มาก

ตาราง 18 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความคำถาม	ระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน			ระดับความคาดหวัง			ระดับคุณภาพบริการ
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	
ด้านบุคลากร	3. บุคลิกภายในและภายนอก							
	3.1 มีการบริการสื่อสารที่ชัดเจนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์	3.73	1.033	มาก	4.33	0.816	มาก	ยอมรับได้
	3.2 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.00	0.756	มาก	4.20	0.775	มาก	ยอมรับได้
	3.3 มีความมั่นใจในตนเอง	4.07	0.704	มาก	4.40	0.632	มาก	ยอมรับได้
	3.4 ซื่อสัตย์สุจริต	4.33	0.617	มาก	4.47	0.834	มาก	ยอมรับได้
	3.5 มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ	4.33	0.617	มาก	4.47	0.640	มาก	ยอมรับได้
	3.6 มีบุคลิกว่องไวและกระตือรือร้นในการทำงาน	4.20	0.775	มาก	4.53	0.516	มากที่สุด	ยอมรับได้
	3.7 มีความคิดในการริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน	4.07	0.704	มาก	4.53	0.640	มากที่สุด	ยอมรับได้
	3.8 มีความรับผิดชอบในการทำงาน	4.27	0.594	มาก	4.47	0.640	มาก	ยอมรับได้
	3.9 ตรงต่อเวลา	4.27	0.594	มาก	4.53	0.640	มากที่สุด	ยอมรับได้
	3.10 ยืดหยุ่นผ่อนปรน	3.80	0.775	มาก	4.27	0.704	มาก	ยอมรับได้
	3.11 มีความเสียสละ	3.87	0.640	มาก	4.33	0.617	มาก	ยอมรับได้
	3.12 อดทนอดกลั้น	3.87	0.640	มาก	4.40	0.507	มาก	ยอมรับได้

ตาราง 18 (ต่อ)

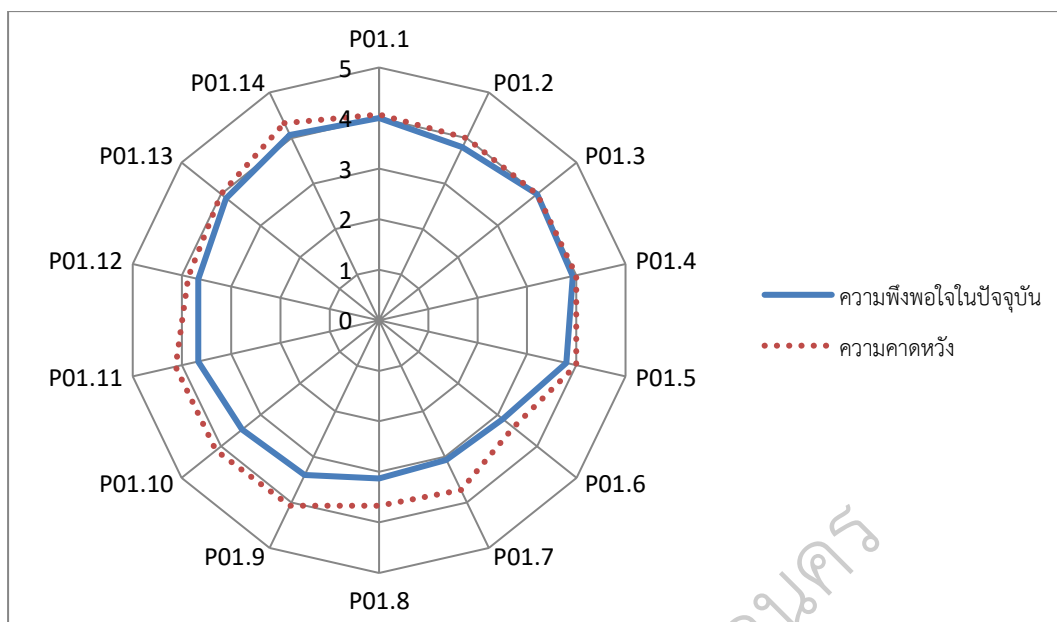
ปัจจัย	ข้อความคำถาม	ระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน			ระดับความคาดหวัง			ระดับคุณภาพบริการ
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	
ด้านบุคลากร	3.13 มีความละเอียดรอบคอบ	3.93	0.704	มาก	4.53	0.516	มากที่สุด	ยอมรับได้
	3.14 สามารถปรับตัวเองในการทำงาน	4.20	0.676	มาก	4.67	0.488	มากที่สุด	ยอมรับได้
	3.15 มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	3.93	0.704	มาก	4.33	0.724	มาก	ยอมรับได้
	3.16 มีการทำงานเป็นทีม	4.13	0.834	มาก	4.60	0.507	มากที่สุด	ยอมรับได้
	3.17 มีการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้	4.20	0.775	มาก	4.60	0.507	มากที่สุด	ยอมรับได้
	3.18 มีการเอาใจใส่และพัฒนาผู้อื่น	3.87	0.990	มาก	4.33	0.617	มาก	ยอมรับได้
	3.19 มีการสร้างสัมพันธภาพที่ดี	4.07	0.799	มาก	4.40	0.632	มาก	ยอมรับได้
	3.20 มีความเข้าใจผู้อื่น	3.93	0.884	มาก	4.27	0.704	มาก	ยอมรับได้
	3.21 มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร	4.20	0.775	มาก	4.47	0.640	มาก	ยอมรับได้
	3.22 มีความเข้าใจในองค์กร	3.87	0.640	มาก	4.13	0.640	มาก	ยอมรับได้
	3.23 มีอารมณ์ที่มั่นคง	3.80	0.941	มาก	4.40	0.507	มาก	ยอมรับได้
	3.24 มีความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม	3.80	0.862	มาก	4.20	0.676	มาก	ยอมรับได้

ตาราง 18 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความคำถาม	ระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน			ระดับความคาดหวัง			ระดับคุณภาพบริการ
		$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	
ด้านบุคลากร	3.25 มีความผูกพันที่ดีต่อองค์กร	4.20	0.775	มาก	4.40	0.737	มาก	ยอมรับได้
	3.26 มีภาวะผู้นำ	3.47	0.915	ปานกลาง	4.13	0.640	มาก	ยอมรับได้
	3.27 การแต่งกายสะอาด	4.00	0.845	มาก	4.47	0.640	มาก	ยอมรับได้
	3.28 พุดจาไฟเราะอ่อนหวาน	3.73	1.033	มาก	4.27	0.704	มาก	ยอมรับได้
	รวม	4.00	0.771	มาก	4.39	0.637	มาก	ยอมรับได้
รวม		3.79	0.882	มาก	4.22	0.791	มาก	ยอมรับได้

จากตาราง 18 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการในปัจจุบันของผู้ให้บริการด้านการบุคลากร มีความพึงพอใจในการให้บริการมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 และมีระดับความคาดหวังในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.22 ซึ่งค่าความคาดหวังสูงกว่าค่าความพึงพอใจในการให้บริการ แสดงว่า ผู้ให้บริการยังไม่บรรลุเป้าหมายในการให้บริการด้านบุคลากร

เพื่อให้สามารถมองเห็นระดับความคิดเห็นของผู้ให้บริการ ตอบทบาทคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการในด้านบุคลากรแต่ละปัจจัยได้ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงนำข้อมูลมาแสดงในรูปแบบของแผนภูมิเรดาร์แสดงผลดังภาพประกอบ 12 ถึง ภาพประกอบ 14



ภาพประกอบ 12 ระดับคุณภาพด้านบุคลากร (ความรู้ของบุคลากร) ของผู้ให้บริการ

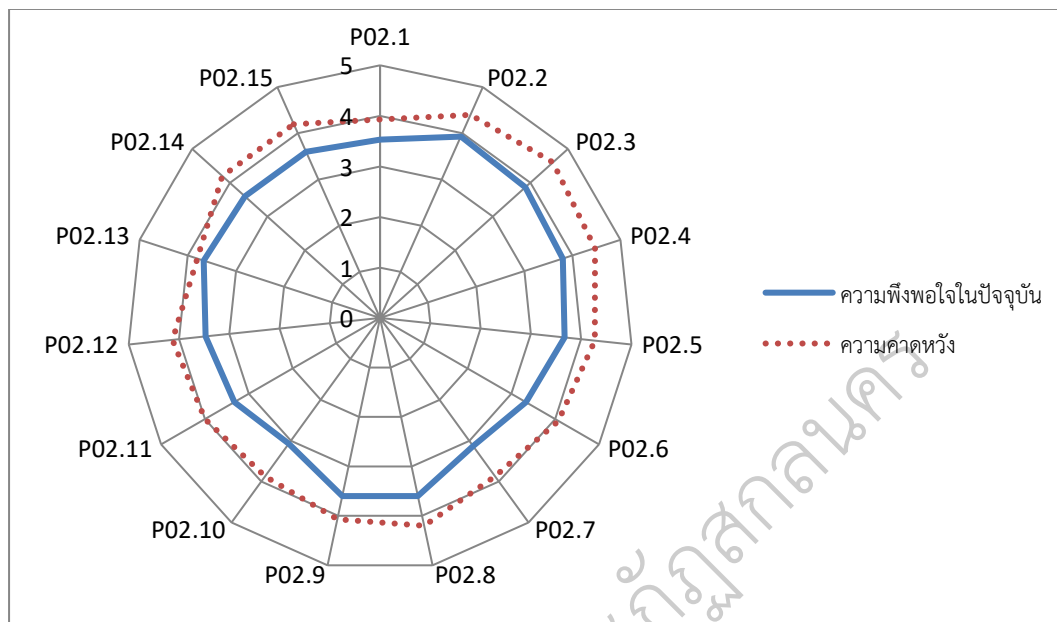
จากภาพประกอบ 12 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของผู้ให้บริการ ต่อการให้บริการด้านความรู้ของบุคลากร มีระดับสูงกว่าความพึงพอใจในปัจจุบันของผู้ให้บริการ โดยมีปัจจัย มีความรู้เรื่องระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และมีความรู้เรื่องเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าหรือเท่ากับระดับความคาดหวัง หมายความว่า ผู้ให้บริการบรรลุเป้าหมายในการให้บริการในปัจจุบันดังกล่าว แต่ยังไม่บรรลุเป้าหมายในการให้บริการด้านความรู้ของบุคลากรทั้งหมด

ปัจจัยย่อยด้านความรู้ของบุคลากร ปัจจัยที่ 1.3 มีความรู้เรื่องระบบห้องสมุดอัตโนมัติ มีระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ตำแหน่งเดียวกันกับตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ หมายถึง บริการนั้นตรงกับความต้องการหรือเท่ากับที่คาดหวังไว้

ปัจจัยย่อยด้านความรู้ของบุคลากร ปัจจัยที่ 1.4 มีความรู้เรื่องเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต มีระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ ทำให้มีช่องว่างระหว่างความพึงพอใจในปัจจุบันและความคาดหวังแคบที่สุด หมายถึง บริการนั้นเกือบตรงกับความต้องการหรือเกือบเท่ากับที่คาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงก็จะถึงระดับบริการที่ผู้ให้บริการต้องการ

ปัจจัยย่อยที่มีระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ห่างจากตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับมากที่สุด คือ ปัจจัยย่อยที่ 1.9 มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกฎหมายที่

เกี่ยวข้องกับสารสนเทศและสามารถประยุกต์ใช้ได้ หมายถึง บริการนั้นยังไม่ตรงกับความต้องการหรือตรงกับที่คาดหวังไว้ ควรได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงอย่างเอาใจใส่ให้มาก

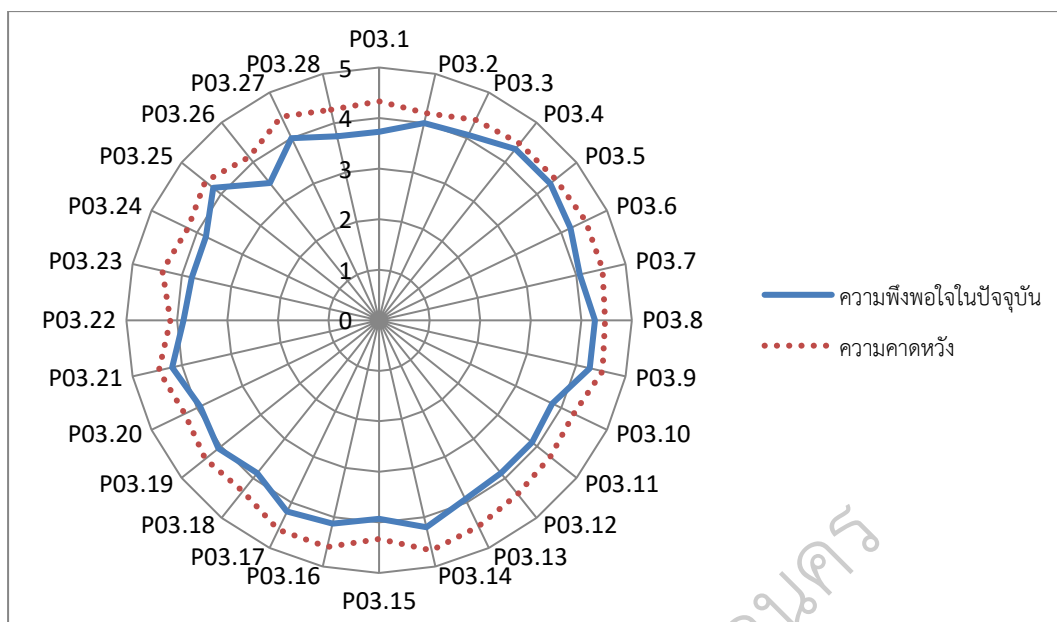


ภาพประกอบ 13 ระดับคุณภาพด้านบุคลากร (ทักษะของบุคลากร) ของผู้ให้บริการ

จากภาพประกอบ 13 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของผู้ให้บริการ ต่อการให้บริการด้านทักษะของบุคลากร มีระดับสูงกว่าความพึงพอใจในปัจจุบันของผู้ให้บริการ หมายความว่า ผู้ให้บริการยังไม่บรรลุเป้าหมายในการให้บริการด้านทักษะของบุคลากร

ปัจจัยย่อยด้านทักษะของบุคลากร ปัจจัยที่ 2.13 มีทักษะในการประเมินทรัพยากรสารสนเทศ มีระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ ทำให้มีช่องว่างระหว่างความพึงพอใจในปัจจุบันและความคาดหวังแคบที่สุด หมายถึง บริการนั้นเกือบตรงกับความต้องการหรือเกือบเท่ากับที่คาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงก็จะถึงระดับบริการที่ผู้ให้บริการต้องการ

ปัจจัยย่อยที่มีระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ห่างจากตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับมากที่สุด คือ ปัจจัยย่อยที่ 2.10 มีทักษะในด้านการวิจัยในฐานะผู้วิจัย หมายถึง บริการนั้นยังไม่ตรงกับความต้องการหรือตรงกับที่คาดหวังไว้ ควรได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงอย่างเอาใจใส่ให้มาก



ภาพประกอบ 14 ระดับคุณภาพด้านบุคลากร (บุคลิกภาพภายในและภายนอก)  
ของผู้ให้บริการ

จากภาพประกอบ 14 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของผู้ให้บริการ ต่อการให้บริการด้านบุคลิกภาพภายในและภายนอก มีระดับสูงกว่าความพึงพอใจในปัจจุบันของผู้ให้บริการ หมายความว่า ผู้ให้บริการยังไม่บรรลุเป้าหมายในการให้บริการด้านบุคลิกภาพภายในและภายนอก

ปัจจัยย่อยด้านทักษะของบุคลากร ปัจจัยที่ 3.4 ชื่อลัทธิสุจริต มีระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ ทำให้มีช่องว่างระหว่างความพึงพอใจในปัจจุบันและความคาดหวังแคบที่สุด หมายถึง บริการนั้นเกือบตรงกับความต้องการหรือเกือบเท่ากับที่คาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงก็จะถึงระดับบริการที่ผู้ให้บริการต้องการ

ปัจจัยย่อยที่มีระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ห่างจากตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับมากที่สุด คือ ปัจจัยย่อยที่ 3.26 มีภาวะผู้นำ หมายถึง บริการนั้นยังไม่ตรงกับความต้องการหรือตรงกับที่คาดหวังไว้ ควรได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงอย่างเอาใจใส่ให้มาก

## 2. ผู้ใช้บริการ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับผู้ให้บริการ จัดเรียงลำดับดังต่อไปนี้

2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ใช้บริการ

2.2 ความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์  
วิทยบริการศูนย์วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

2.3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ ศูนย์  
วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ใช้บริการ

ตาราง 19 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	56	20.9
หญิง	212	79.1
รวม	268	100

จากตาราง 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 212 คน ร้อยละ 79.1 เพศชาย จำนวน 56 คน ร้อยละ 20.9

ตาราง 20 สถานภาพของผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพของผู้ใช้บริการศูนย์บริการ		
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	237	88.4
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	82	30.6
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	31	11.5
คณะวิทยาการจัดการ	6	2.3
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	2	0.7
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	6	2.3
คณะครุศาสตร์	109	40.7



ตาราง 20 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
สำนักงานอธิการบดี	1	0.3
นักศึกษาระดับปริญญาโท	1	0.3
คณะครุศาสตร์	1	0.3
อาจารย์	15	5.6
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	2	0.7
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	2	0.7
คณะวิทยาการจัดการ	2	0.7
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	1	0.4
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	2	0.7
คณะครุศาสตร์	6	2.4
บุคลากรสายสนับสนุน	15	5.6
สถาบันภาษา ศิลปและวัฒนธรรม	4	1.4
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	6	2.3
คณะครุศาสตร์	5	1.9
รวม	268	100

จากตาราง 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพเป็นนักศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 237 คน ร้อยละ 88.4 อาจารย์ จำนวน 15 คน ร้อยละ 5.5 และเป็น บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 15 คน ร้อยละ 5.5

ตาราง 21 หน่วยงาน/คณะที่สังกัดของผู้ใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงาน/คณะที่สังกัด		
สำนักงานอธิการบดี	1	0.4
สถาบันภาษา ศิลปและวัฒนธรรม	4	1.4

ตาราง 21 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสายสนับสนุน	4	1.4
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	84	31.3
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	82	30.6
อาจารย์	2	0.7
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	39	14.7
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	31	11.5
บุคลากรสายสนับสนุน	6	2.5
อาจารย์	2	0.7
คณะวิทยาการจัดการ	8	3
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	6	2.3
อาจารย์	2	0.7
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	3	1.1
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	2	0.7
อาจารย์	1	0.4
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	8	3
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	6	2.3
อาจารย์	2	0.7
คณะครุศาสตร์	121	45.2
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	109	40.7
นักศึกษาระดับปริญญาโท	1	0.4
อาจารย์	6	2.3
บุคลากรสายสนับสนุน	5	1.8
รวม	268	100

จากตาราง 21 พบว่า หน่วยงานหรือคณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดอยู่มากที่สุด คือ คณะครุศาสตร์ จำนวน 121 คน ร้อยละ 45.2 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 84 คน ร้อยละ 31.3 และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 39 คน ร้อยละ 14.7

ตาราง 22 ความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์วิทยบริการของผู้ใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์วิทยบริการ		
ทุกวัน	10	3.7
สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	84	31.3
สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง	84	31.3
นานๆ ครั้ง	89	33.2
อื่นๆ	0	0
ไม่ระบุ	1	0.4
รวม	268	100

จากตาราง 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการเข้าใช้บริการศูนย์วิทยบริการเข้าใช้ นานๆ ครั้ง จำนวน 89 คน ร้อยละ 33.2 รองลงมาเข้าใช้ สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง จำนวน 84 คน ร้อยละ 31.3 และเข้าใช้ สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง จำนวน 84 คน ร้อยละ 31.3

ตาราง 23 ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
08.00 น. - 09.00 น.	18	6.7
09.01 น. - 10.00 น.	39	14.6
10.01 น. - 11.00 น.	80	29.9

ตาราง 23 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
11.01 น. - 12.00 น.	80	29.9
12.01 น. - 13.00 น.	132	49.3
13.01 น. - 14.00 น.	92	34.3
14.01 น. - 15.00 น.	82	30.6
15.01 น. - 16.30 น.	80	29.9
16.31 น. - 19.30 น.	26	9.7

จากตาราง 23 พบว่า ช่วงเวลาในการเข้าใช้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมเข้าใช้บริการ คือ ช่วง 12.01 น. - 13.00 น. จำนวน 132 คน ร้อยละ 49.3 รองลงมานิยมเข้าใช้ช่วง 13.01 น. - 14.00 น. จำนวน 92 คน ร้อยละ 34.3 และนิยมเข้าใช้ช่วง 14.01 น. - 15.00 น. จำนวน 82 คน ร้อยละ 30.6

ตาราง 24 บริการที่ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
บริการที่เข้ามาใช้		
บริการรับฝากสิ่งของ	21	7.8
บริการห้องสมุด(ศูนย์วิทยบริการ) สว่างสุข	53	19.8
บริการมุมเด็กและเยาวชน	30	11.2
บริการอ่านวารสารฉบับปัจจุบันและล่วงเวลา	19	7.1
บริการ SET CORNER	12	4.5
บริการอ่านหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบันและล่วงเวลา	18	6.7
บริการสืบค้นฐานข้อมูล	137	51.1
บริการยืม-คืน ทรัพยากร	95	35.4
บริการสมัครสมาชิก	29	10.8

ตาราง 24 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
บริการที่เข้ามาใช้		
บริการอ่านหนังสือ	142	53.0
บริการยืม-คืน CD-ROM	33	12.3
บริการปลดหนี้สิน	3	1.1
บริการห้องน้ำ	119	44.4
บริการน้ำดื่ม	37	13.8
บริการฐานข้อมูลออนไลน์	91	34.0
บริการยืม-คืน ระหว่างห้องสมุด(ศูนย์วิทยบริการ)	46	17.2
บริการห้องวิจัย	45	16.8
บริการห้องอ้างอิง	33	12.3
บริการพุทธทาส-พุทธธรรม	11	4.1
บริการห้องพระราชนิพนธ์	42	15.7
บริการห้องนวนิยาย	52	19.4
บริการห้องมินิเธียเตอร์	58	21.6
บริการห้องภาพยนตร์	16	6.0
บริการห้องสืบค้น	71	26.5
บริการห้องคู่มือ	79	29.5
บริการอินเทอร์เน็ต	122	45.5
บริการสัญญาณ Wi-Fi	116	43.3

จากตาราง 24 พบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ามาใช้มากที่สุด คือ บริการอ่านหนังสือ จำนวน 142 คน ร้อยละ 53.0 รองลงมาคือ บริการสืบค้นฐานข้อมูล จำนวน 137 คน ร้อยละ 51.1 และบริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 122 คน ร้อยละ 45.5

2.2 ความคาดหวังต่อการให้บริการของผู้ใช้บริการ ศูนย์วิทยบริการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ต่อบทบาท  
คุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ

ตาราง 25 ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ และระดับ  
บริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการด้านการให้บริการ

ปัจจัย	ข้อคำถาม	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้		ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ระดับคุณภาพบริการ
		$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	
ด้านการให้บริการ	1. จำนวนคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ	5.15	ปานกลาง	6.65	มาก	6.05	ปานกลาง	ยอมรับได้
	2. บริการสมัคร/ต่ออายุการเป็นสมาชิก	5.42	ปานกลาง	6.56	มาก	6.49	ปานกลาง	ยอมรับได้
	3. บริการยืมทรัพยากร	5.52	ปานกลาง	6.61	มาก	6.58	มาก	ยอมรับได้
	4. บริการคืนทรัพยากร	5.47	ปานกลาง	6.58	มาก	6.46	ปานกลาง	ยอมรับได้
	5. เวลาเปิด-ปิดบริการในเวลาราชการ (08.00-16.30) นอกเวลา (16.30-19.30น.)	5.41	ปานกลาง	6.77	มาก	6.49	ปานกลาง	ยอมรับได้
	6. บริการชำระค่าปรับ	5.18	ปานกลาง	6.28	ปานกลาง	6.26	ปานกลาง	ยอมรับได้
	7. บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	5.19	ปานกลาง	6.50	มาก	6.21	ปานกลาง	ยอมรับได้
	8. บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์	5.31	ปานกลาง	6.55	มาก	6.33	ปานกลาง	ยอมรับได้

ตาราง 25 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความคำถาม	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้		ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ระดับคุณภาพบริการ
		$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	
ด้านการให้บริการ	9. บริการสื่อการศึกษา เช่น CD/DVD/VIDEO	5.13	ปานกลาง	6.47	ปานกลาง	6.34	ปานกลาง	ยอมรับได้
	10. บริการแนะนำ/ฝึกอบรมการสืบค้นฐานข้อมูล	5.22	ปานกลาง	6.44	ปานกลาง	6.23	ปานกลาง	ยอมรับได้
	11. บริการจองหนังสือได้ด้วยตนเอง	5.15	ปานกลาง	6.39	ปานกลาง	6.21	ปานกลาง	ยอมรับได้
	12. บริการจองห้องได้ด้วยตนเอง	5.18	ปานกลาง	6.44	ปานกลาง	6.29	ปานกลาง	ยอมรับได้
	13. บริการยืมหนังสือต่อได้ด้วยตนเอง	5.47	ปานกลาง	6.67	มาก	6.51	มาก	ยอมรับได้
	14. ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลผ่านเว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	5.35	ปานกลาง	6.69	มาก	6.39	ปานกลาง	ยอมรับได้
	15. บริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการ	5.26	ปานกลาง	6.63	มาก	6.32	ปานกลาง	ยอมรับได้
	16. บริการสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์	5.29	ปานกลาง	6.65	มาก	6.32	ปานกลาง	ยอมรับได้
	17. ขั้นตอนในการบริการมีความสะดวกรวดเร็ว	5.46	ปานกลาง	6.80	มาก	6.42	ปานกลาง	ยอมรับได้

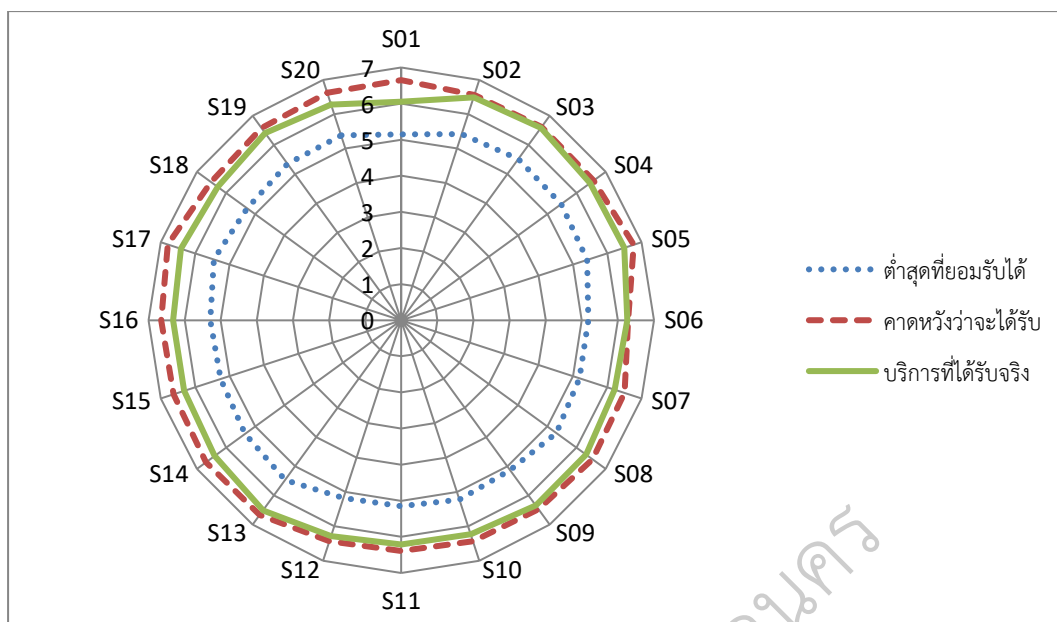
ตาราง 25 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อคำถาม	ระดับบริการ ต่ำสุดที่ ยอมรับได้		ระดับบริการที่ คาดหวังว่าจะ ได้รับ		ระดับบริการที่ ได้รับจริง		ระดับ คุณภาพ บริการ
		$\bar{x}$	แปล ผล	$\bar{x}$	แปล ผล	$\bar{x}$	แปล ผล	
ด้านการให้ บริการ	18. ระเบียบในการ ให้บริการมีการ เผยแพร่อย่างทั่วถึง	5.27	ปาน กลาง	6.51	มาก	6.28	ปาน กลาง	ยอมรับได้
	19. ระยะเวลาในการ บริการเยี่ยม – คิน ทรัพยากรสารสนเทศ	5.36	ปาน กลาง	6.58	มาก	6.41	ปาน กลาง	ยอมรับได้
	20. การจัดเรียง ทรัพยากรสารสนเทศ บนชั้นถูกต้องง่ายต่อ การค้นหา	5.38	ปาน กลาง	6.62	มาก	6.28	ปาน กลาง	ยอมรับได้
	รวม	5.30	ปาน กลาง	6.57	มาก	6.34	ปาน กลาง	ยอมรับได้

จากตาราง 25 แสดงระดับต่ำสุดของบริการที่สามารถยอมรับได้ของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 5.30 คือ มีระดับการยอมรับต่ำสุดในการใช้บริการปานกลาง ระดับความคาดหวังในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 6.57 คือ มีความคาดหวังในการใช้บริการมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจริง มีค่าเฉลี่ย 6.34 คือ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการปานกลาง ซึ่งค่าความพึงพอใจต่อการใช้บริการสูงกว่าค่าต่ำสุดที่สามารถยอมรับได้ แสดงว่า ผู้ใช้บริการยอมรับในการบริการ และค่าความคาดหวังสูงกว่าค่าความพึงพอใจในการใช้บริการ แสดงว่า ผู้ใช้บริการยังไม่ได้รับบริการในระดับที่คาดหวังในด้านการให้บริการ

เพื่อให้สามารถมองเห็นระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ต่อบทบาทคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการในด้านการบริการแต่ละปัจจัยได้ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงนำข้อมูลมาแสดงในรูปแบบของแผนภูมิเรดาร์แสดงผลดังภาพประกอบ 15





ภาพประกอบ 15 ระดับคุณภาพด้านการให้บริการของผู้ใช้บริการ

จากภาพประกอบ 15 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการด้านการให้บริการ มีระดับสูงกว่าความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการ หมายความว่า ผู้ใช้บริการยังไม่ได้รับบริการในระดับที่คาดหวังในด้านการให้บริการด้านการให้บริการ และระดับต่ำสุดที่สามารถยอมรับได้ มีระดับต่ำกว่าความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการ หมายความว่า แม้จะไม่ได้รับบริการในระดับที่คาดหวัง แต่สามารถยอมรับในบริการได้

ปัจจัยย่อยด้านการให้บริการ ปัจจัยที่ 6 การให้บริการชำระค่าปรับ มีระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ ทำให้มีช่องว่างระหว่างความพึงพอใจในปัจจุบันและความคาดหวังแคบที่สุด หมายถึง บริการนั้นเกือบตรงกับความต้องการหรือเกือบเท่ากับที่คาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงก็จะถึงระดับบริการที่ผู้บริการต้องการ

ปัจจัยย่อยที่มีระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ห่างจากตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับมากที่สุด คือ ปัจจัยย่อยที่ 1 จำนวนคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ หมายถึง บริการนั้นยังไม่ตรงกับความต้องการหรือตรงกับที่ผู้บริการคาดหวังไว้ ควรได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงอย่างเอาใจใส่ให้มาก

ตาราง 26 ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ และระดับบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจัย	ข้อคำถาม	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้		ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ระดับคุณภาพบริการ
		$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. จำนวนคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ	5.20	ปานกลาง	6.68	มาก	6.40	ปานกลาง	ยอมรับได้
	2. ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นด้วยคอมพิวเตอร์	5.42	ปานกลาง	6.60	มาก	6.43	ปานกลาง	ยอมรับได้
	3. จุดบริการเครือข่ายไร้สายมีจำนวนและประสิทธิภาพเพียงพอ	5.28	ปานกลาง	6.54	มาก	6.24	ปานกลาง	ยอมรับได้
	4. ผู้ใช้บริการสามารถสมัครสมาชิกออนไลน์	5.17	ปานกลาง	6.61	มาก	6.40	ปานกลาง	ยอมรับได้
	5. มีการบริการฐานข้อมูลออนไลน์/ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	5.22	ปานกลาง	6.58	มาก	6.40	ปานกลาง	ยอมรับได้
	6. มีบริการสื่อสตรีมมิ่ง และสื่ออิเล็กทรอนิกส์	5.15	ปานกลาง	6.52	มาก	6.26	ปานกลาง	ยอมรับได้
	7. เว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการเข้าถึงได้ง่ายสะดวกและรวดเร็ว	5.20	ปานกลาง	6.65	มาก	6.40	ปานกลาง	ยอมรับได้

ตาราง 26 (ต่อ)

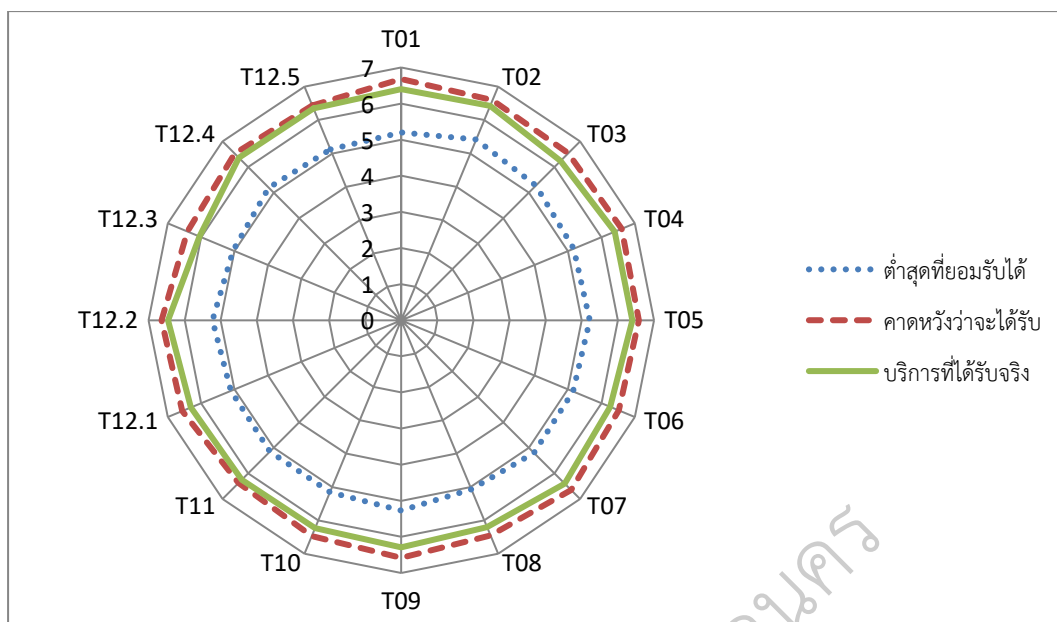
ปัจจัย	ข้อคำถาม	ระดับบริการ ต่ำสุดที่ ยอมรับได้		ระดับบริการที่ คาดหวังว่าจะ ได้รับ		ระดับบริการที่ ได้รับจริง		ระดับ คุณภาพ บริการ
		$\bar{x}$	แปล ผล	$\bar{x}$	แปล ผล	$\bar{x}$	แปล ผล	
ด้าน เทคโนโลยี สารสนเทศ	8. ผู้ใช้บริการ ได้รับ ข่าวสาร การ ประชาสัมพันธ์ อย่าง สม่ำเสมอ เช่น เว็บไซต์ Facebook	5.07	ปาน กลาง	6.45	ปาน กลาง	6.20	ปาน กลาง	ยอมรับได้
	9. ผู้ใช้บริการสามารถ เยี่ยมต่อ ทรัพยากร สารสนเทศด้วยระบบ ออนไลน์	5.27	ปาน กลาง	6.58	มาก	6.29	ปาน กลาง	ยอมรับได้
	10. ผู้ใช้บริการ สามารถเข้าถึง ทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ของ ศูนย์วิทยบริการจากที่ บ้านหรือจากที่ทำงาน ได้	5.16	ปาน กลาง	6.47	ปาน กลาง	6.23	ปาน กลาง	ยอมรับได้
	11. ศูนย์วิทยบริการมี เครื่องมือช่วยค้น สารสนเทศที่ใช้งาน ง่ายสามารถค้นหา สารสนเทศได้ด้วย ตนเอง	5.14	ปาน กลาง	6.37	ปาน กลาง	6.25	ปาน กลาง	ยอมรับได้
	12. ศูนย์วิทยบริการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากร สารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย เช่น							
	12.1 มีบริการ Tablet	5.11	ปาน กลาง	6.57	มาก	6.31	ปาน กลาง	ยอมรับได้

ตาราง 26 (ต่อ)

ปัจจัย	ชื่อคำถาม	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้		ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ระดับคุณภาพบริการ
		$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	12.2 มีบริการ PC	5.23	ปานกลาง	6.64	มาก	6.46	ปานกลาง	ยอมรับได้
	12.3 มีบริการ Notebook	5.04	ปานกลาง	6.41	ปานกลาง	6.05	ปานกลาง	ยอมรับได้
	12.4 มีจุดบริการสัญญาณ WIFI เช่น snru,AIS	5.19	ปานกลาง	6.53	มาก	6.36	ปานกลาง	ยอมรับได้
	12.5 มีระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST)	5.12	ปานกลาง	6.44	ปานกลาง	6.35	ปานกลาง	ยอมรับได้
รวม		5.18	ปานกลาง	6.54	มาก	6.31	ปานกลาง	ยอมรับได้

จากตาราง 26 แสดงระดับต่ำสุดของบริการที่สามารถยอมรับได้ของผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 5.18 คือ มีระดับการยอมรับต่ำสุดในการใช้บริการปานกลาง ระดับความคาดหวังในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 6.54 คือ มีความคาดหวังในการใช้บริการมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจริง มีค่าเฉลี่ย 6.31 คือ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการปานกลาง ซึ่งค่าความพึงพอใจต่อการใช้บริการสูงกว่าค่าต่ำสุดที่สามารถยอมรับได้ แสดงว่า ผู้ใช้บริการยอมรับในการบริการ และค่าความคาดหวังสูงกว่าค่าความพึงพอใจในการใช้บริการ แสดงว่า ผู้ใช้บริการยังไม่ได้รับบริการในระดับที่คาดหวังในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อให้สามารถมองเห็นระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ต่อบทบาทคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแต่ละปัจจัยได้ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงนำข้อมูลมาแสดงในรูปแบบของแผนภูมิเรดาร์แสดงผลดังภาพประกอบ 16



ภาพประกอบ 16 ระดับคุณภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้บริการ

จากภาพประกอบ 16 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีระดับสูงกว่าความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการ หมายความว่า ผู้ใช้บริการยังไม่ได้รับบริการในระดับที่คาดหวังในด้านการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และระดับต่ำสุดที่สามารถยอมรับได้ มีระดับต่ำกว่าความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการ หมายความว่า แม้จะไม่ได้รับบริการในระดับที่คาดหวัง แต่สามารถยอมรับในบริการได้

ปัจจัยย่อยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยที่ 12.5 มีระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST) มีระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ ทำให้มีช่องว่างระหว่างความพึงพอใจในปัจจุบันและความคาดหวังแคบที่สุด หมายถึง บริการนั้นเกือบตรงกับความต้องการหรือเกือบเท่ากับที่คาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงก็จะถึงระดับบริการที่ผู้บริการต้องการ

ปัจจัยย่อยที่มีระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ห่างจากตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับมากที่สุด คือ ปัจจัยย่อยที่ 12.3 มีบริการ Notebook หมายถึง บริการนั้นยังไม่ตรงกับความต้องการหรือตรงกับที่ผู้บริการคาดหวังไว้ ควรได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงอย่างเอาใจใส่ให้มาก

ตาราง 27 ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ และระดับบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการด้านสภาพแวดล้อม

ปัจจัย	ข้อคำถาม	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้		ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ระดับคุณภาพบริการ
		$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	
ด้านสภาพแวดล้อม	1. สภาพแวดล้อมภายนอกสะอาดเป็นระเบียบ	5.42	ปานกลาง	6.80	มาก	6.79	มาก	ยอมรับได้
	2. สภาพแวดล้อมภายในสะอาดเป็นระเบียบ	5.55	ปานกลาง	6.86	มาก	6.83	มาก	ยอมรับได้
	3. ที่นั่งอ่านจัดวางไว้เป็นระเบียบ	5.41	ปานกลาง	6.84	มาก	6.72	มาก	ยอมรับได้
	4. มีป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์และหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสืออย่างชัดเจน	5.45	ปานกลาง	6.77	มาก	6.58	มาก	ยอมรับได้
	5. มีจุดบริการน้ำดื่มเพียงพอ	5.10	ปานกลาง	6.43	ปานกลาง	6.14	ปานกลาง	ยอมรับได้
	6. สถานที่มีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ	5.33	ปานกลาง	6.73	มาก	6.51	มาก	ยอมรับได้
	7. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	5.45	ปานกลาง	6.81	มาก	6.65	มาก	ยอมรับได้
	8. มีการจัดภูมิทัศน์ที่สวยงาม	5.37	ปานกลาง	6.73	มาก	6.58	มาก	ยอมรับได้
	9. ความสะดวกในการเข้าออก	5.47	ปานกลาง	6.85	มาก	6.61	มาก	ยอมรับได้

ตาราง 27 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความคำถาม	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้		ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ระดับคุณภาพบริการ	
		$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล		
ด้านสภาพแวดล้อม	10. มีป้ายบอกทิศทางแหล่งสารสนเทศที่ชัดเจน	5.42	ปานกลาง	6.79	มาก	6.54	มาก	ยอมรับได้	
	11. มีห้องค้นคว้าเฉพาะกลุ่ม/รายบุคคล	5.36	ปานกลาง	6.70	มาก	6.60	มาก	ยอมรับได้	
	12. มีแสงสว่างเพียงพอ	5.59	ปานกลาง	6.92	มาก	6.72	มาก	ยอมรับได้	
	13. มีอุณหภูมิที่เหมาะสม	5.46	ปานกลาง	6.85	มาก	6.62	มาก	ยอมรับได้	
	14. สภาพแวดล้อมภายในศูนย์วิทยบริการบรรณาคาศนาศึกษาค้นคว้า	5.38	ปานกลาง	6.74	มาก	6.65	มาก	ยอมรับได้	
	15. สถานที่ให้บริการมีความปลอดภัย เช่น มีกล้องวงจรปิด และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการ ชั้น1-4	5.39	ปานกลาง	6.74	มาก	6.61	มาก	ยอมรับได้	
	16. ความสะอาด								
	16.1 ห้องน้ำ	5.34	ปานกลาง	6.83	มาก	6.61	มาก	ยอมรับได้	
	16.2 ห้องค้นคว้า	5.38	ปานกลาง	6.79	มาก	6.64	มาก	ยอมรับได้	
	16.3 ห้องภูพาน	5.28	ปานกลาง	6.74	มาก	6.57	มาก	ยอมรับได้	

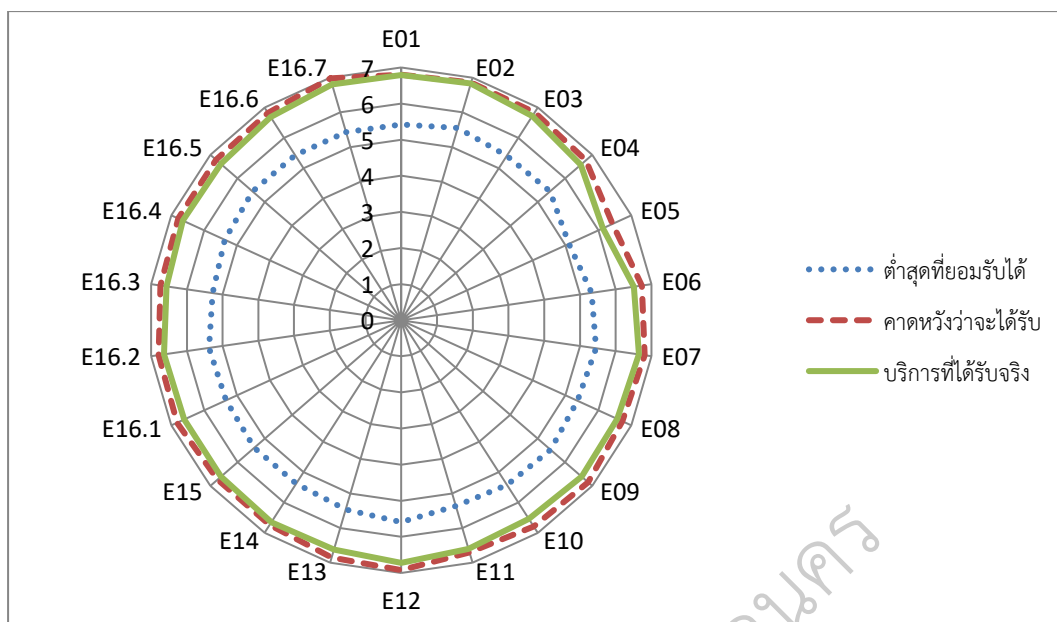
ตาราง 27 (ต่อ)

ปัจจัย	ชื่อคำถาม	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้		ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ระดับคุณภาพบริการ
		$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	
ด้านสภาพแวดล้อม	16.4 ห้องมินิเธียเตอร์	5.37	ปานกลาง	6.79	มาก	6.65	มาก	ยอมรับได้
	16.5 ห้องคูทิวี่	5.45	ปานกลาง	6.79	มาก	6.61	มาก	ยอมรับได้
	16.6 ห้องอินเทอร์เน็ต	5.43	ปานกลาง	6.83	มาก	6.69	มาก	ยอมรับได้
	16.7 บริเวณอ่านหนังสือ ชั้น 2,3	5.43	ปานกลาง	6.98	มาก	6.81	มาก	ยอมรับได้
	รวม	5.40	ปานกลาง	6.79	มาก	6.62	มาก	ยอมรับได้

จากตาราง 27 แสดงระดับต่ำสุดของบริการที่สามารถยอมรับได้ของผู้ใช้บริการด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 5.40 คือ มีระดับการยอมรับต่ำสุดในการใช้บริการปานกลาง ระดับความคาดหวังในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 6.79 คือ มีความคาดหวังในการใช้บริการมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจริง มีค่าเฉลี่ย 6.62 คือ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการมาก ซึ่งค่าความพึงพอใจต่อการใช้บริการสูงกว่าค่าต่ำสุดที่สามารถยอมรับได้ แสดงว่า ผู้ใช้บริการยอมรับในการบริการ และค่าความคาดหวังสูงกว่าค่าความพึงพอใจในการใช้บริการ แสดงว่า ผู้ใช้บริการยังไม่ได้รับบริการในระดับที่คาดหวังในด้านสภาพแวดล้อม

เพื่อให้สามารถมองเห็นระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ต่อบทบาทคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการในด้านสภาพแวดล้อมแต่ละปัจจัยได้ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงนำข้อมูลมาแสดงในรูปแบบของแผนภูมิเรดาร์แสดงผลดังภาพประกอบ 17





ภาพประกอบ 17 ระดับคุณภาพด้านสภาพแวดล้อมของผู้ใช้บริการ

จากภาพประกอบ 17 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการด้านสภาพแวดล้อม มีระดับสูงกว่าความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการ หมายความว่า ผู้ใช้บริการยังไม่ได้รับบริการในระดับที่คาดหวังในด้านการให้บริการด้านสภาพแวดล้อม และระดับต่ำสุดที่สามารถยอมรับได้ มีระดับต่ำกว่าความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการ หมายความว่า แม้จะไม่ได้รับบริการในระดับที่คาดหวัง แต่สามารถยอมรับในบริการได้

ปัจจัยย่อยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยที่ 1 สภาพแวดล้อมภายนอกสะอาด เบ้ระเบียบ มีระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ ทำให้มีช่องว่างระหว่างความพึงพอใจในปัจจุบันและความคาดหวังแคบที่สุด หมายถึง บริการนั้นเกือบตรงกับความต้องการหรือเกือบเท่ากับที่คาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงก็จะถึงระดับบริการที่ผู้บริการต้องการ

ปัจจัยย่อยที่มีระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ห่างจากตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับมากที่สุด คือ ปัจจัยย่อยที่ 5 มีจุดบริการน้ำดื่มเพียงพอ หมายถึง บริการนั้นยังไม่ตรงกับความต้องการหรือตรงกับที่ผู้บริการคาดหวังไว้ ควรได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงอย่างเอาใจใส่ให้มาก

ตาราง 28 ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ และระดับบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ปัจจัย	ข้อคำถาม	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้		ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ระดับคุณภาพบริการ	
		$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล		
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	1.ปริมาณทรัพยากรของศูนย์วิทยบริการ	5.34	ปานกลาง	6.74	มาก	6.62	มาก	ยอมรับได้	
	1.1 วารสาร	5.22	ปานกลาง	6.69	มาก	6.39	ปานกลาง	ยอมรับได้	
	1.2 หนังสือ	5.26	ปานกลาง	6.73	มาก	6.56	มาก	ยอมรับได้	
	1.3 หนังสือพิมพ์	5.23	ปานกลาง	6.66	มาก	6.52	มาก	ยอมรับได้	
	1.4. สื่อโสตทัศน์และอิเล็กทรอนิกส์ เช่น CD-ROM,DVD	5.25	ปานกลาง	6.74	มาก	6.57	มาก	ยอมรับได้	
	1.5. ฐานข้อมูลออนไลน์/ฐานข้อมูล	5.29	ปานกลาง	6.71	มาก	6.55	มาก	ยอมรับได้	
	2. ฐานข้อมูลออนไลน์/ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	5.33	ปานกลาง	6.78	มาก	6.59	มาก	ยอมรับได้	
	3. ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ								
	3.1 วารสาร	5.18	ปานกลาง	6.52	มาก	6.42	ปานกลาง	ยอมรับได้	
	3.2 หนังสือ	5.27	ปานกลาง	6.69	มาก	6.56	มาก	ยอมรับได้	
3.3 หนังสือพิมพ์	5.19	ปานกลาง	6.57	มาก	6.55	มาก	ยอมรับได้		

ตาราง 28 (ต่อ)

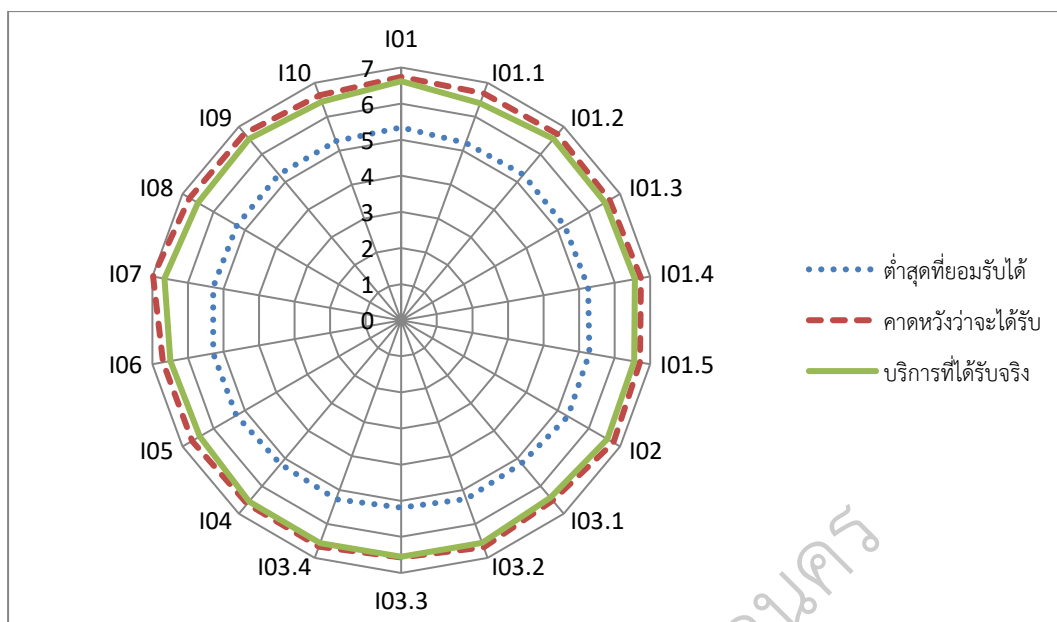
ปัจจัย	ข้อคำถาม	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้		ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ระดับคุณภาพบริการ
		$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	
ด้าน ทรัพยากร สารสนเทศ	3.4 สื่อโสตทัศนและอิเล็กทรอนิกส์ เช่น CD-ROM,DVD	5.28	ปานกลาง	6.67	มาก	6.57	มาก	ยอมรับได้
	4. ทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายในทุกหมวดหมู่	5.20	ปานกลาง	6.64	มาก	6.55	มาก	ยอมรับได้
	5. ทรัพยากรสารสนเทศมีความสมบูรณ์ไม่ล้าสมัย	5.28	ปานกลาง	6.69	มาก	6.44	ปานกลาง	ยอมรับได้
	6. ทรัพยากรมีสิ่งพิมพ์ที่น่าสนใจ	5.29	ปานกลาง	6.70	มาก	6.49	ปานกลาง	ยอมรับได้
	7. ความรวดเร็วในการนำทรัพยากรสารสนเทศออกบริการ	5.29	ปานกลาง	6.98	มาก	6.66	มาก	ยอมรับได้
	8. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น	5.26	ปานกลาง	6.77	มาก	6.50	มาก	ยอมรับได้
	9. ศูนย์วิทยบริการมีทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	5.27	ปานกลาง	6.75	มาก	6.56	มาก	ยอมรับได้

ตาราง 28 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความถาม	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้		ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ระดับคุณภาพบริการ
		$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	10. ศูนย์วิทยบริการมีวารสารทั้งที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์ และอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	5.28	ปานกลาง	6.63	มาก	6.44	ปานกลาง	ยอมรับได้
รวม		5.26	ปานกลาง	6.70	มาก	6.53	มาก	ยอมรับได้

จากตาราง 28 แสดงระดับต่ำสุดของบริการที่สามารถยอมรับได้ของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 5.26 คือ มีระดับการยอมรับต่ำสุดในการใช้บริการปานกลาง ระดับความคาดหวังในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 6.70 คือ มีความคาดหวังในการใช้บริการมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจริง มีค่าเฉลี่ย 6.53 คือ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการมาก ซึ่งค่าความพึงพอใจต่อการใช้บริการสูงกว่าค่าต่ำสุดที่สามารถยอมรับได้ แสดงว่า ผู้ใช้บริการยอมรับในการบริการ และค่าความคาดหวังสูงกว่าค่าความพึงพอใจในการใช้บริการ แสดงว่า ผู้ใช้บริการยังไม่ได้รับบริการในระดับที่คาดหวังในด้านทรัพยากรสารสนเทศ

เพื่อให้สามารถมองเห็นระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ต่อบทบาทคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการในด้านทรัพยากรสารสนเทศแต่ละปัจจัยได้ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงนำข้อมูลมาแสดงในรูปแบบของแผนภูมิเรดาร์แสดงผลดังภาพประกอบ 18



ภาพประกอบ 18 ระดับคุณภาพด้านทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการ

จากภาพประกอบ 18 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีระดับสูงกว่าความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการ หมายความว่า ผู้ใช้บริการยังไม่ได้รับบริการในระดับที่คาดหวังในด้านการให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ และระดับต่ำสุดที่สามารถยอมรับได้ มีระดับต่ำกว่าความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการ หมายความว่า แม้จะไม่ได้รับบริการในระดับที่คาดหวัง แต่สามารถยอมรับในบริการได้

ปัจจัยย่อยด้านการให้บริการ ปัจจัยที่ 3.3 ความทันสมัยของหนังสือพิมพ์ มีระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ ทำให้มีช่องว่างระหว่างความพึงพอใจในปัจจุบันและความคาดหวังแคบที่สุด หมายถึง บริการนั้นเกือบตรงกับความต้องการหรือเกือบเท่ากับที่คาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงก็จะถึงระดับบริการที่ผู้บริการต้องการ

ปัจจัยย่อยที่มีระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ห่างจากตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับมากที่สุด คือ ปัจจัยย่อยที่ 7 ความรวดเร็วในการนำทรัพยากรสารสนเทศออกบริการ หมายถึง บริการนั้นยังไม่ตรงกับความต้องการหรือตรงกับที่ผู้บริการคาดหวังไว้ ควรได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงอย่างเอาใจใส่ให้มาก

ตาราง 29 ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ และระดับบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการด้านบุคลากร

ปัจจัย	ข้อคำถาม	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้		ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ระดับคุณภาพบริการ
		$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	
ด้านบุคลากร	1. ความรู้ของบุคลากร	5.38	ปานกลาง	6.75	มาก	6.52	มาก	ยอมรับได้
	1.1 มีความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์	5.37	ปานกลาง	6.87	มาก	6.72	มาก	ยอมรับได้
	1.2 มีความรู้ในระบบฐานข้อมูลของศูนย์วิทยบริการ	5.41	ปานกลาง	6.80	มาก	6.54	มาก	ยอมรับได้
	1.3 มีความรู้เรื่องระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	5.41	ปานกลาง	6.81	มาก	6.57	มาก	ยอมรับได้
	1.4 มีความรู้เรื่องเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต	5.45	ปานกลาง	6.82	มาก	6.70	มาก	ยอมรับได้
	1.5 มีความรู้เรื่องโปรแกรมสื่อสังคมออนไลน์	5.45	ปานกลาง	6.86	มาก	6.75	มาก	ยอมรับได้
	1.6 มีความรู้เรื่องประชาสัมพันธ์	5.42	ปานกลาง	6.79	มาก	6.57	มาก	ยอมรับได้
	1.7 มีความรู้เกี่ยวกับการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน	5.43	ปานกลาง	7.04	มาก	6.91	มาก	ยอมรับได้
	1.8 มีความรู้เรื่องการวิจัย	5.34	ปานกลาง	6.78	มาก	6.47	ปานกลาง	ยอมรับได้
	1.9 มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ และสามารถประยุกต์ใช้ได้	5.36	ปานกลาง	6.81	มาก	6.60	มาก	ยอมรับได้

ตาราง 29 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความคำถาม	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้		ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ระดับคุณภาพบริการ
		$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	
ด้านบุคลากร	1.10 มีความรู้เรื่องการประเมินทรัพยากรสารสนเทศ	5.38	ปานกลาง	6.71	มาก	6.51	มาก	ยอมรับได้
	1.11 มีความรู้เรื่องทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย	5.41	ปานกลาง	6.71	มาก	6.63	มาก	ยอมรับได้
	1.12 มีความรู้เกี่ยวกับปัญหาและระบายน้อย 2 ภาษา เช่น ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ	5.27	ปานกลาง	6.56	มาก	6.42	ปานกลาง	ยอมรับได้
	1.13 มีความสามารถในการถ่ายทอดสิ่งที่ได้เรียนรู้ให้กับผู้อื่นได้	5.33	ปานกลาง	6.59	มาก	6.43	ปานกลาง	ยอมรับได้
	1.14 มีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอและแสวงหาความรู้ใหม่	5.29	ปานกลาง	6.64	มาก	6.55	มาก	ยอมรับได้
	รวม	5.38	ปานกลาง	6.76	มาก	6.59	มาก	ยอมรับได้
	2. ทักษะของบุคลากร	5.24	ปานกลาง	6.60	มาก	6.59	มาก	ยอมรับได้
2.1 มีทักษะในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์	5.24	ปานกลาง	6.75	มาก	6.65	มาก	ยอมรับได้	

ตาราง 29 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อคำถาม	ระดับบริการ ต่ำสุดที่ ยอมรับได้		ระดับบริการที่ คาดหวังว่าจะ ได้รับ		ระดับบริการที่ ได้รับจริง		ระดับ คุณภาพ บริการ
		$\bar{x}$	แปล ผล	$\bar{x}$	แปล ผล	$\bar{x}$	แปล ผล	
ด้าน บุคลากร	2.3 มีทักษะในการใช้ ระบบห้องสมุด อัตโนมัติในการ ปฏิบัติงาน	5.34	ปาน กลาง	6.77	มาก	6.63	มาก	ยอมรับได้
	2.4 มีทักษะในการใช้ อินเทอร์เน็ตในการ สืบค้นสารสนเทศ ออนไลน์	5.33	ปาน กลาง	6.71	มาก	6.60	มาก	ยอมรับได้
	2.5 มีทักษะในการ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ในการสืบค้น สารสนเทศเช่นการค้น หาทรัพยากรบนชั้น	5.39	ปาน กลาง	6.73	มาก	6.66	มาก	ยอมรับได้
	2.6 มีทักษะในการนำ ข้อมูลบรรณานุกรม วิทยานิพนธ์เข้า ฐานข้อมูล ฉบับเต็ม (Thai Digital Collection (TDC)) ของโครงการ เครือข่ายห้องสมุดใน ประเทศไทย (Thai Library Integrated System (Thailis))	5.19	ปาน กลาง	6.66	มาก	6.50	มาก	ยอมรับได้
	2.7 บุคลากรสามารถ สื่อสาร ภาษาต่างประเทศ	5.10	ปาน กลาง	6.57	มาก	6.37	ปาน กลาง	ยอมรับได้



ตาราง 29 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความถาม	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้		ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ระดับคุณภาพบริการ
		$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	
ด้านบุคลากร	2.8 มีทักษะในการสื่อสารประสานงานร่วมมือกับหน่วยงานอื่น	5.21	ปานกลาง	6.63	มาก	6.43	ปานกลาง	ยอมรับได้
	2.9 มีทักษะในการพิมพ์สัมผัสภาษาไทย	5.23	ปานกลาง	6.63	มาก	6.52	มาก	ยอมรับได้
	2.10 มีทักษะในการวิจัยในฐานะผู้วิจัย	5.22	ปานกลาง	6.66	มาก	6.50	มาก	ยอมรับได้
	2.11 มีทักษะในการวางแผนงาน	5.26	ปานกลาง	6.63	มาก	6.58	มาก	ยอมรับได้
	2.12 มีทักษะในการประเมินคุณภาพ	5.26	ปานกลาง	6.76	มาก	6.64	มาก	ยอมรับได้
	2.13 มีทักษะในการประเมินทรัพยากรสารสนเทศ	5.23	ปานกลาง	6.63	มาก	6.64	มาก	ประทับใจ
	2.14 มีทักษะการคิดวิเคราะห์การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ	5.31	ปานกลาง	6.64	มาก	6.63	มาก	ยอมรับได้
	2.15 มีทักษะการจัดการเรียนรู้	5.20	ปานกลาง	6.72	มาก	6.60	มาก	ยอมรับได้
	รวม	5.24	ปานกลาง	6.67	มาก	6.57	มาก	ยอมรับได้

ตาราง 29 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความคำถาม	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้		ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ระดับคุณภาพบริการ
		$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	
ด้านบุคลากร	3.บุคลิกภาพภายในและภายนอก							
	3.1 มีจิตบริการ เช่น บริการด้วยความเต็มใจ, ไม่เลือกปฏิบัติ	5.24	ปานกลาง	6.77	มาก	6.59	มาก	ยอมรับได้
	3.2 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	5.19	ปานกลาง	6.73	มาก	6.64	มาก	ยอมรับได้
	3.3 มีความมั่นใจในตนเอง	5.27	ปานกลาง	6.81	มาก	6.68	มาก	ยอมรับได้
	3.4 ซื่อสัตย์สุจริต	5.35	ปานกลาง	6.78	มาก	6.64	มาก	ยอมรับได้
	3.5 มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ	5.32	ปานกลาง	6.87	มาก	6.76	มาก	ยอมรับได้
	3.6 มีบุคลิกวงวៃและกระตือรือร้น	5.34	ปานกลาง	6.86	มาก	6.63	มาก	ยอมรับได้
	3.7 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน	5.24	ปานกลาง	6.80	มาก	6.62	มาก	ยอมรับได้
	3.8 มีความรับผิดชอบในการทำงาน	5.30	ปานกลาง	6.79	มาก	6.61	มาก	ยอมรับได้
	3.9 ตรงต่อเวลา	5.33	ปานกลาง	6.86	มาก	6.62	มาก	ยอมรับได้
	3.10 ยืดหยุ่นผ่อนปรน	5.39	ปานกลาง	6.78	มาก	6.62	มาก	ยอมรับได้
	3.11 มีความเสียสละ	5.37	ปานกลาง	6.87	มาก	6.73	มาก	ยอมรับได้

ตาราง 29 (ต่อ)

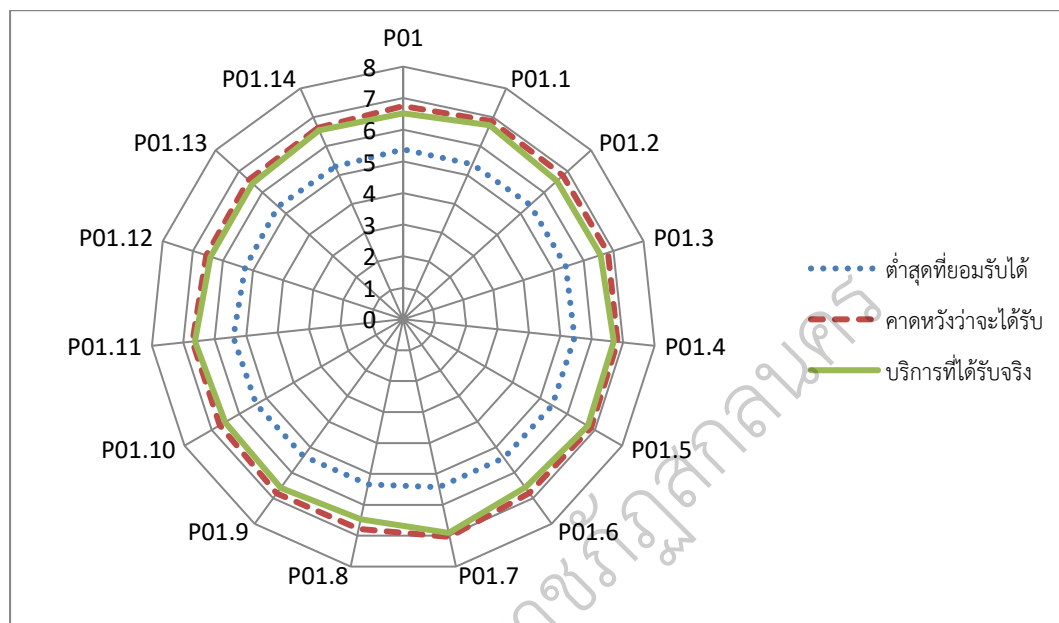
ปัจจัย	ข้อความคำถาม	ระดับบริการ ต่ำสุดที่ ยอมรับได้		ระดับบริการที่ คาดหวังว่าจะ ได้รับ		ระดับบริการที่ ได้รับจริง		ระดับ คุณภาพ บริการ
		$\bar{x}$	แปล ผล	$\bar{x}$	แปล ผล	$\bar{x}$	แปล ผล	
ด้าน บุคลากร	3.12 อดทนอดกลั้น	5.36	ปาน กลาง	6.88	มาก	6.67	มาก	ยอมรับได้
	3.13 มีความละเอียด รอบคอบ	5.36	ปาน กลาง	6.82	มาก	6.61	มาก	ยอมรับได้
	3.14 สามารถปรับตัว เองในการทำงาน	5.46	ปาน กลาง	6.80	มาก	6.67	มาก	ยอมรับได้
	3.15 มีแรงจูงใจไฟ ลัมฤทธิ์	5.35	ปาน กลาง	6.70	มาก	6.54	มาก	ยอมรับได้
	3.16 มีการทำงานเป็น ทีม (Team Work)	5.31	ปาน กลาง	6.71	มาก	6.52	มาก	ยอมรับได้
	3.17 มีการทำงาน ร่วมกับผู้อื่นได้	5.32	ปาน กลาง	6.85	มาก	6.67	มาก	ยอมรับได้
	3.18 มีการเอาใจใส่ และพัฒนาผู้อื่น	5.30	ปาน กลาง	6.78	มาก	6.67	มาก	ยอมรับได้
	3.19 มีการสร้าง สัมพันธภาพที่ดี	5.39	ปาน กลาง	6.77	มาก	6.78	มาก	ประทับใจ
	3.20 มีความเข้าใจ ผู้อื่น	5.39	ปาน กลาง	6.82	มาก	6.74	มาก	ยอมรับได้
	3.21 มีทัศนคติที่ดีต่อ องค์กร	5.43	ปาน กลาง	6.88	มาก	6.90	มาก	ประทับใจ
	3.22 มีความเข้าใจใน องค์กร	5.39	ปาน กลาง	6.85	มาก	6.77	มาก	ยอมรับได้
	3.23 มีอารมณ์ที่มั่นคง	5.46	ปาน กลาง	6.92	มาก	6.81	มาก	ยอมรับได้

ตาราง 29 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความคำถาม	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้		ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ		ระดับบริการที่ได้รับจริง		ระดับคุณภาพบริการ
		$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	$\bar{x}$	แปลผล	
ด้านบุคลากร	3.24 มีความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม	5.48	ปานกลาง	6.92	มาก	6.87	มาก	ยอมรับได้
	3.25 มีความผูกพันที่ดีต่อองค์กร	5.34	ปานกลาง	6.89	มาก	6.81	มาก	ยอมรับได้
	3.26 มีภาวะผู้นำ	5.40	ปานกลาง	6.92	มาก	6.85	มาก	ยอมรับได้
	3.27 การแต่งกายสะอาด	5.43	ปานกลาง	6.96	มาก	6.88	มาก	ยอมรับได้
	3.28 พุดจาไพเราะอ่อนหวาน	5.42	ปานกลาง	6.90	มาก	6.90	มาก	ตรงความต้องการ
	รวม	5.35	ปานกลาง	6.83	มาก	6.70	มาก	ยอมรับได้
รวม	รวม	5.33	ปานกลาง	6.77	มาก	6.64	มาก	ยอมรับได้

จากตาราง 29 แสดงระดับต่ำสุดของบริการที่สามารถยอมรับได้ของผู้ใช้บริการ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 5.33 คือ มีระดับการยอมรับต่ำสุดในการใช้บริการปานกลาง ระดับความคาดหวังในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 6.77 คือ มีความคาดหวังในการใช้บริการมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจริง มีค่าเฉลี่ย 6.64 คือ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการมาก ซึ่งค่าความพึงพอใจต่อการใช้บริการสูงกว่าค่าต่ำสุดที่สามารถยอมรับได้ แสดงว่า ผู้ใช้บริการยอมรับในการบริการ และค่าความคาดหวังสูงกว่าค่าความพึงพอใจในการใช้บริการ แสดงว่า ผู้ใช้บริการยังไม่ได้รับบริการในระดับที่คาดหวังในด้านบุคลากร

เพื่อให้สามารถมองเห็นระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ต่อบทบาทคุณภาพการใช้บริการศูนย์วิทยบริการในด้านบุคลากรแต่ละปัจจัยได้ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงนำข้อมูลมาแสดงในรูปแบบของแผนภูมิเรดาร์แสดงผลดังภาพประกอบ 19 ถึง ภาพประกอบ 21

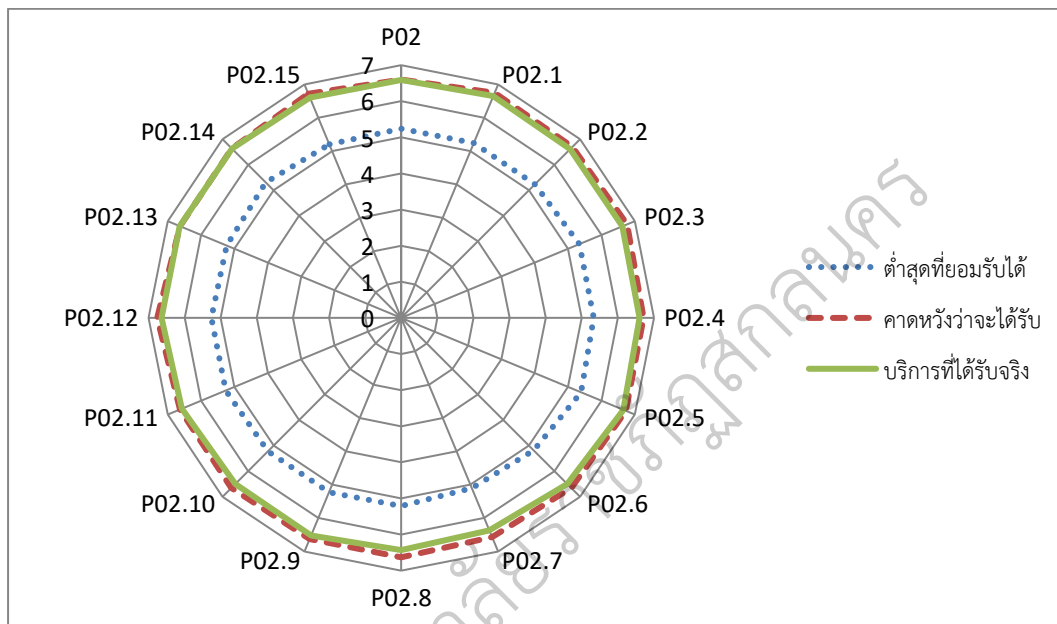


ภาพประกอบ 19 ระดับคุณภาพด้านบุคลากร (ความรู้ของบุคลากร) ของผู้ใช้บริการ

จากภาพประกอบ 19 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการด้านความรู้ของบุคลากร มีระดับสูงกว่าความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการ หมายความว่า ผู้ใช้บริการยังไม่ได้รับบริการในระดับที่คาดหวังในด้านการให้บริการด้านความรู้ของบุคลากร และระดับต่ำสุดที่สามารถยอมรับได้ มีระดับต่ำกว่าความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการ หมายความว่า แม้จะไม่ได้รับบริการในระดับที่คาดหวัง แต่สามารถยอมรับในบริการได้

ปัจจัยย่อยด้านความรู้ของบุคลากร ปัจจัยที่ 1.12 มีความรู้เกี่ยวกับพันธชนะ และสระ อย่างน้อย 2 ภาษา เช่น ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ มีระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ ทำให้มีช่องว่างระหว่างความพึงพอใจในปัจจุบันและความคาดหวังแคบที่สุด หมายถึง บริการนั้นเกือบตรงกับความต้องการหรือเกือบเท่ากับที่คาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงก็จะถึงระดับบริการที่ผู้ใช้บริการต้องการ

ปัจจัยย่อยที่มีระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ห่างจากตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับมากที่สุด คือ ปัจจัยย่อยที่ 1.9 มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศและสามารถประยุกต์ใช้ได้ หมายถึง บริการนั้นยังไม่ตรงกับความต้องการหรือตรงกับที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ ควรได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงอย่างเอาใจใส่ให้มาก



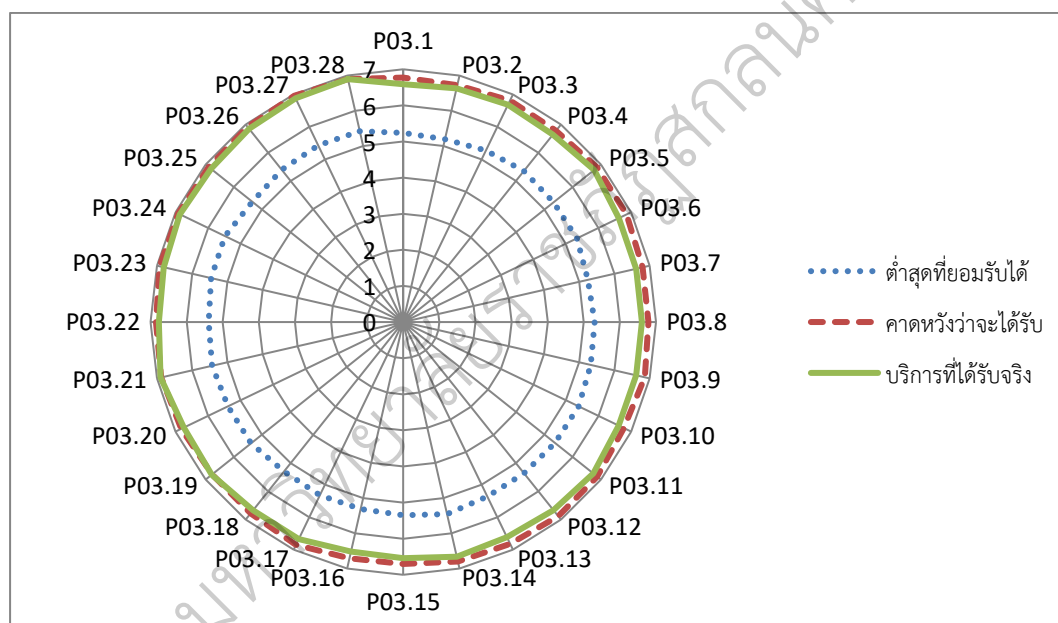
ภาพประกอบ 20 ระดับคุณภาพด้านบุคลากร (ทักษะของบุคลากร) ของผู้ใช้บริการ

จากภาพประกอบ 20 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการด้านทักษะของบุคลากร มีระดับสูงกว่าความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการ หมายความว่า ผู้ใช้บริการยังไม่ได้รับบริการในระดับที่คาดหวังในด้านการให้บริการด้านทักษะของบุคลากร และระดับต่ำสุดที่สามารถยอมรับได้ มีระดับต่ำกว่าความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการ หมายความว่า แม้จะไม่ได้รับบริการในระดับที่คาดหวัง แต่สามารถยอมรับในบริการได้

โดยปัจจัยย่อยด้านทักษะของบุคลากร ปัจจัยที่ 2.13 มีทักษะในการประเมินทรัพยากรสารสนเทศ มีระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่เหนือกว่าตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ ทำให้คุณภาพบริการของห้องสมุดเกินความคาดหวังในระดับดีเยี่ยม หมายถึง บริการนั้น ๆ ตอบสนองความต้องการได้เหนือความต้องการหรือเหนือความคาดหวังไว้เป็นอย่างมาก

ปัจจัยย่อยด้านทักษะของบุคลากร ปัจจัยที่ 2.14 มีทักษะการคิดวิเคราะห์การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ มีระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ ทำให้มีช่องว่างระหว่างความพึงพอใจในปัจจุบันและความคาดหวังแคบที่สุด หมายถึง บริการนั้นเกือบตรงกับความต้องการหรือเกือบเท่ากับที่คาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงก็จะถึงระดับบริการที่ผู้ใช้บริการต้องการ

ปัจจัยย่อยที่มีระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ห่างจากตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับมากที่สุด คือ ปัจจัยย่อยที่ 2.8 มีทักษะในการสื่อสารประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่น หมายถึง บริการนั้นยังไม่ตรงกับความต้องการหรือตรงกับที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ ควรได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงอย่างเอาใจใส่ให้มาก



ภาพประกอบ 21 ระดับคุณภาพด้านบุคลากร (บุคลิภาพภายในและภายนอก) ของผู้ใช้บริการ

จากภาพประกอบ 21 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการด้านบุคลิภาพภายในและภายนอก มีระดับสูงกว่าความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการ หมายความว่า ผู้ใช้บริการยังไม่ได้รับบริการในระดับที่คาดหวังในด้านการให้บริการด้านบุคลิภาพภายในและภายนอก และระดับต่ำสุดที่สามารถยอมรับได้ มีระดับต่ำกว่าความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจริงของผู้ใช้บริการ หมายความว่า แม้จะไม่ได้รับบริการในระดับที่คาดหวัง แต่สามารถยอมรับในบริการได้ และปัจจัยมีการสร้าง

สัมพันธภาพที่ดี, มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และพูดจาไพเราะอ่อนหวาน มีความพึงพอใจที่ได้รับจริงระดับสูงกว่าความคาดหวัง หมายถึงความที่ ผู้ใช้บริการประทับใจในการใช้บริการหรือการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง/เกินความคาดหวัง

โดยปัจจัยย่อยด้านบุคลิกภาพภายในและภายนอก ปัจจัยที่ 3.21 มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และ 3.19 มีการสร้างสัมพันธภาพที่ดี มีระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่เหนือกว่าตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ ทำให้คุณภาพบริการของห้องสมุดเกินความคาดหวังในระดับดีเยี่ยม หมายถึง บริการนั้น ๆ ตอบสนองความต้องการได้เหนือความต้องการหรือเหนือความคาดหวังไว้เป็นอย่างมาก

ปัจจัยย่อยด้านบุคลิกภาพภายในและภายนอก ปัจจัยที่ 3.28 พูดจาไพเราะอ่อนหวาน มีระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ตำแหน่งเดียวกันกับตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ หมายถึง บริการนั้นตรงกับความต้องการหรือเท่ากับที่คาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงก็จะถึงระดับบริการที่ผู้ใช้บริการต้องการ

ปัจจัยย่อยด้านบุคลิกภาพภายในและภายนอก ปัจจัยที่ 3.24 มีความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม มีระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ ทำให้มีช่องว่างระหว่างความพึงพอใจในปัจจุบันและความคาดหวังแคบที่สุด หมายถึง บริการนั้นเกือบตรงกับความต้องการหรือเกือบเท่ากับที่คาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงก็จะถึงระดับบริการที่ผู้ใช้บริการต้องการ

ปัจจัยย่อยที่มีระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ห่างจากตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับมากที่สุด คือ ปัจจัยย่อยที่ 3.9 ตรงต่อเวลา หมายถึง บริการนั้นยังไม่ตรงกับความต้องการหรือตรงกับที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ ควรได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงอย่างเอาใจใส่ให้มาก

## 2.3 การวิเคราะห์คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัย

### ราชภัฏสกลนคร

ประกอบด้วย ขอบเขตของการยอมรับ ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ และช่องว่างของบริการระดับสูง

ขอบเขตของการยอมรับ หมายถึง ช่องของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้และระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ (ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ (Desire level of service : DE) ลบด้วย ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum-acceptable service level : MIN))



$$ZOT = DE - MIN$$

ช่วงของขอบเขตของการยอมรับมีลักษณะกว้าง หมายถึง ผู้ใช้สามารถยอมรับ หรือเปิดใจต่อบริการของศูนย์วิทยบริการได้มาก ซึ่งเป็นลักษณะยึดหยุ่นทางความคิดจากการรับบริการของผู้ใช้ โดยเปิดโอกาสให้ศูนย์วิทยบริการได้มีการปรับปรุงหรือพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้น หากมีขอบเขตการยอมรับแคบ หมายถึงผู้ใช้อาจจะมีความมั่นใจว่าศูนย์วิทยบริการสามารถเตรียมการบริการให้ตรงตามที่ต้องการได้ ดังนั้น ศูนย์วิทยบริการต้องให้ความเอาใจใส่ต่อการให้บริการเป็นพิเศษและเป็นสัญญาณที่เตือนให้ศูนย์วิทยบริการได้ทราบว่าผู้ที่มีความคาดหวังต่อการให้บริการ เป็นอย่างมากว่าศูนย์วิทยบริการจะสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของตนได้

ตาราง 30 การวิเคราะห์คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
เกี่ยวกับขอบเขตของการยอมรับของผู้ใช้บริการ (ZOT) ด้านการให้บริการ

ปัจจัย	ข้อคำถาม	DE	MIN	ZOT (DE-MIN)	แปลผล	ลำดับ
ด้านการ ให้บริการ	1. จำนวนคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ	6.65	5.15	1.5	ยอมรับได้	1
	2. บริการสมัคร/ต่ออายุการเป็นสมาชิก	6.56	5.42	1.14	ยอมรับได้	17
	3. บริการยืมทรัพย์สิน	6.61	5.52	1.09	ยอมรับได้	20
	4. บริการคืนทรัพย์สิน	6.58	5.47	1.11	ยอมรับได้	18
	5. เวลาเปิด - ปิดบริการในเวลาราชการ (08.00 - 16.30) นอกเวลา (16.30 - 19.30น.)	6.77	5.41	1.36	ยอมรับได้	3
	6. บริการชำระค่าปรับ	6.28	5.18	1.1	ยอมรับได้	19
	7. บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	6.50	5.19	1.31	ยอมรับได้	8
	8. บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์	6.55	5.31	1.24	ยอมรับได้	10
	9. บริการสื่อการศึกษา เช่น CD/DVD/VIDEO	6.47	5.13	1.34	ยอมรับได้	5

ตาราง 30 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อคำถาม	DE	MIN	ZOT (DE-MIN)	แปลผล	ลำดับ
ด้านการให้บริการ	10. บริการแนะนำ/ฝึกอบรมการสืบค้นฐานข้อมูล	6.44	5.22	1.22	ยอมรับได้	14
	11. บริการจองหนังสือได้ด้วยตนเอง	6.39	5.15	1.24	ยอมรับได้	11
	12. บริการจองห้องได้ด้วยตนเอง	6.44	5.18	1.26	ยอมรับได้	9
	13. บริการยืมหนังสือต่อได้ด้วยตนเอง	6.67	5.47	1.2	ยอมรับได้	16
	14. ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลผ่านเว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว	6.69	5.35	1.34	ยอมรับได้	6
	15. บริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการ	6.63	5.26	1.37	ยอมรับได้	2
	16. บริการสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์	6.65	5.29	1.36	ยอมรับได้	4
	17. ขั้นตอนในการบริการมีความสะดวกรวดเร็ว	6.80	5.46	1.34	ยอมรับได้	7
	18. ระเบียบในการให้บริการมีการเผยแพร่อย่างทั่วถึง	6.51	5.27	1.24	ยอมรับได้	12
	19. ระยะเวลาในการบริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศ	6.58	5.36	1.22	ยอมรับได้	15
20. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ถูกต้องง่ายต่อการค้นหา	6.62	5.38	1.24	ยอมรับได้	13	
รวม		6.57	5.30	1.27	ยอมรับได้	

จากตาราง 30 แสดงคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ เกี่ยวกับขอบเขตของการยอมรับ ด้านการให้บริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ขอบเขตของการยอมรับของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการ คือ 1.27 ซึ่งเป็นขอบเขตที่ผู้ใช้ยอมรับและเต็มใจที่จะยอมรับในบริการที่หลากหลาย เมื่อพิจารณาจากระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ พบว่า ทุกข้อ

ในปัจจุบันอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับทั้งสิ้น ซึ่งหมายถึง ผู้ใช้บริการยอมรับคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการในระดับต่ำสุดได้และอดทนที่จะรอรับบริการของห้องสมุดตามที่ต้องการหรือคาดหวังไว้

ตาราง 31 การวิเคราะห์คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เกี่ยวกับขอบเขตของการยอมรับของผู้ใช้บริการ (ZOT) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจัย	ข้อความถาม	DE	MIN	ZOT (DE-MIN)	แปลผล	ลำดับ
ด้าน เทคโนโลยี สารสนเทศ	1. จำนวนคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการใช้บริการ	6.68	5.20	1.48	ยอมรับได้	1
	2. ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นด้วยคอมพิวเตอร์	6.60	5.42	1.18	ยอมรับได้	16
	3. จุดบริการ เครือข่ายไร้สายมีจำนวนและประสิทธิภาพเพียงพอ	6.54	5.28	1.26	ยอมรับได้	14
	4. ผู้ใช้บริการสามารถสมัครสมาชิกออนไลน์	6.61	5.17	1.44	ยอมรับได้	4
	5. มีการบริการฐานข้อมูลออนไลน์/ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	6.58	5.22	1.36	ยอมรับได้	9
	6. มีการบริการสื่อสื่อดิจิทัล และสื่ออิเล็กทรอนิกส์	6.52	5.15	1.37	ยอมรับได้	7
	7. เว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว	6.65	5.20	1.45	ยอมรับได้	3
	8. ผู้ใช้บริการ ได้รับข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ อย่างสม่ำเสมอ เช่น เว็บไซต์ Facebook	6.45	5.07	1.38	ยอมรับได้	6
	9. ผู้ใช้บริการสามารถเยี่ยมชมทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบออนไลน์	6.58	5.27	1.31	ยอมรับได้	12

ตาราง 31 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อคำถาม	DE	MIN	ZOT (DE-MIN)	แปลผล	ลำดับ
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	10. ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์วิทยบริการจากที่บ้านหรือจากที่ทำงานได้	6.47	5.16	1.31	ยอมรับได้	13
	11. ศูนย์วิทยบริการมีเครื่องมือช่วยค้นหาสารสนเทศที่ใช้งานง่ายสามารถค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	6.37	5.14	1.23	ยอมรับได้	15
	12. ศูนย์วิทยบริการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย เช่น					
	12.1 มีบริการ Tablet	6.57	5.11	1.46	ยอมรับได้	2
	12.2 มีบริการPC	6.64	5.23	1.41	ยอมรับได้	5
	12.3 มีบริการNotebook	6.41	5.04	1.37	ยอมรับได้	8
	12.4 มีจุดบริการสัญญาณ WIF เช่น snru,AIS	6.53	5.19	1.34	ยอมรับได้	10
	12.5 มีระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST)	6.44	5.12	1.32	ยอมรับได้	11
รวม		6.54	5.18	1.36	ยอมรับได้	

จากตาราง 31 แสดงคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ เกี่ยวกับขอบเขตของการยอมรับ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ขอบเขตของการยอมรับของผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ 1.36 ซึ่งเป็นขอบเขตที่ผู้ใช้ยอมรับและเต็มใจที่จะยอมรับในบริการที่หลากหลาย เมื่อพิจารณาจากระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ พบว่า ทุกข้อในปีปัจจัยอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับทั้งสิ้น ซึ่งหมายถึง ผู้ใช้บริการยอมรับคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการในระดับต่ำสุดได้และอดทนที่จะรอรับบริการของห้องสมุดตามที่ต้องการหรือคาดหวังไว้

ตาราง 32 การวิเคราะห์คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
เกี่ยวกับขอบเขตของการยอมรับของผู้ใช้บริการ (ZOT) ด้านสภาพแวดล้อม

ปัจจัย	ข้อความคำถาม	DE	MIN	ZOT (DE-MIN)	แปลผล	ลำดับ
ด้านสภาพ แวดล้อม	1. สภาพแวดล้อมภายนอกสะอาด เป็นระเบียบ	6.80	5.42	1.38	ยอมรับได้	10
	2. สภาพแวดล้อมภายในสะอาด เป็นระเบียบ	6.86	5.55	1.31	ยอมรับได้	22
	3. ที่นั่งอ่านจัดวางไว้เป็นระเบียบ	6.84	5.41	1.43	ยอมรับได้	4
	4. มีป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์และ หมวดหมู่ที่ชั้นหนังสืออย่างชัดเจน	6.77	5.45	1.32	ยอมรับได้	21
	5. มีจุดบริการน้ำดื่มเพียงพอ	6.43	5.10	1.33	ยอมรับได้	19
	6. สถานที่มีความกว้างขวาง เพียงพอต่อการให้บริการ	6.73	5.33	1.4	ยอมรับได้	7
	7. สถานที่มีความสะอาดเป็น ระเบียบเรียบร้อย	6.81	5.45	1.36	ยอมรับได้	13
	8. มีการจัดภูมิทัศน์ที่สวยงาม	6.73	5.37	1.36	ยอมรับได้	14
	9. ความสะดวกในการเข้าออก	6.85	5.47	1.38	ยอมรับได้	11
	10. มีป้ายบอกทิศทางแหล่ง สารสนเทศที่ชัดเจน	6.79	5.42	1.37	ยอมรับได้	12
	11. มีห้องค้นคว้าเฉพาะกลุ่ม/ รายบุคคล	6.70	5.36	1.34	ยอมรับได้	17
	12. มีแสงสว่างเพียงพอ	6.92	5.59	1.33	ยอมรับได้	20
	13. มีอุณหภูมิที่เหมาะสม	6.85	5.46	1.39	ยอมรับได้	9
	14. สภาพแวดล้อมภายในศูนย์วิทย บริการ บรรยากาศน่าศึกษาค้นคว้า	6.74	5.38	1.36	ยอมรับได้	15
	15. สถานที่ให้บริการมีความ ปลอดภัย เช่น กล้องวงจรปิด และมี เจ้าหน้าที่ให้บริการ ชั้น 1-4	6.74	5.39	1.35	ยอมรับได้	16
	16. ความสะอาด					
16.1 ห้องน้ำ		6.83	5.34	1.49	ยอมรับได้	2

ตาราง 32 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อคำถาม	DE	MIN	ZOT (DE-MIN)	แปลผล	ลำดับ
ด้านสภาพ แวดล้อม	16.2 ห้องคั่นคั่ว	6.79	5.38	1.41	ยอมรับได้	6
	16.3 ห้องภูพาน	6.74	5.28	1.46	ยอมรับได้	3
	16.4 ห้องมินิเธียเตอร์	6.79	5.37	1.42	ยอมรับได้	5
	16.5 ห้องคูทิวี่	6.79	5.45	1.34	ยอมรับได้	18
	16.6 ห้องอินเทอร์เน็ต	6.83	5.43	1.4	ยอมรับได้	8
	16.7 บริเวณอ่านหนังสือ ชั้น 2,3	6.98	5.43	1.55	ยอมรับได้	1
รวม		6.79	5.40	1.39	ยอมรับได้	

จากตาราง 32 แสดงคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ เกี่ยวกับขอบเขตของการยอมรับ ด้านสภาพแวดล้อม ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ขอบเขตของการยอมรับของผู้ใช้บริการด้านสภาพแวดล้อม คือ 1.39 ซึ่งเป็นขอบเขตที่ผู้ใช้ยอมรับและเต็มใจที่จะยอมรับในบริการที่หลากหลาย เมื่อพิจารณาจากระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ พบว่าทุกข้อในปัจจุบันอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับทั้งสิ้น ซึ่งหมายถึง ผู้ใช้บริการยอมรับคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการในระดับต่ำสุดได้และอดทนที่จะรอรับบริการของห้องสมุดตามที่ต้องการหรือคาดหวังไว้

ตาราง 33 การวิเคราะห์คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เกี่ยวกับขอบเขตของการยอมรับของผู้ใช้บริการ (ZOT) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ปัจจัย	ข้อคำถาม	DE	MIN	ZOT (DE-MIN)	แปลผล	ลำดับ
ด้าน ทรัพยากร สารสนเทศ	1.ปริมาณทรัพยากรของศูนย์วิทย บริการ	6.74	5.34	1.4	ยอมรับได้	14
	1.1 วารสาร	6.69	5.22	1.47	ยอมรับได้	5
	1.2 หนังสือ	6.73	5.26	1.47	ยอมรับได้	6
	1.3 หนังสือพิมพ์	6.66	5.23	1.43	ยอมรับได้	9

ตาราง 33 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความคำถาม	DE	MIN	ZOT (DE-MIN)	แปลผล	ลำดับ	
ด้าน ทรัพยากร สารสนเทศ	1.4. สื่อโสตทัศนและอิเล็กทรอนิกส์ เช่น CD-ROM,DVD	6.74	5.25	1.49	ยอมรับได้	3	
	1.5. ฐานข้อมูลออนไลน์/ฐานข้อมูล	6.71	5.29	1.42	ยอมรับได้	10	
	2. ฐานข้อมูลออนไลน์/ฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์	6.78	5.33	1.45	ยอมรับได้	7	
	3. ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ						
	3.1 วารสาร	6.52	5.18	1.34	ยอมรับได้	18	
	3.2 หนังสือ	6.69	5.27	1.42	ยอมรับได้	11	
	3.3 หนังสือพิมพ์	6.57	5.19	1.38	ยอมรับได้	16	
	3.4 สื่อโสตทัศนและอิเล็กทรอนิกส์ เช่น CD-ROM,DVD	6.67	5.28	1.39	ยอมรับได้	15	
	4. ทรัพยากรสารสนเทศ หลากหลายในทุกหมวดหมู่	6.64	5.20	1.44	ยอมรับได้	8	
	5. ทรัพยากรสารสนเทศมีความ สมบูรณ์ไม่ฉีกขาด	6.69	5.28	1.41	ยอมรับได้	12	
	6. ทรัพยากรมีสิ่งพิมพ์ที่น่าสนใจ	6.70	5.29	1.41	ยอมรับได้	13	
	7. ความรวดเร็วในการนำทรัพยากร สารสนเทศออกบริการ	6.98	5.29	1.69	ยอมรับได้	1	
	8. การจัดเรียงทรัพยากร สารสนเทศบนชั้น	6.77	5.26	1.51	ยอมรับได้	2	
9. ศูนย์วิทยบริการมีทรัพยากร สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ ผู้ใช้บริการต้องการ	6.75	5.27	1.48	ยอมรับได้	4		
10. ศูนย์วิทยบริการมีวารสารทั้งที่ อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์ และอิเล็กทรอนิกส์ ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	6.63	5.28	1.35	ยอมรับได้	17		
	รวม	6.70	5.26	1.44	ยอมรับได้		

จากตาราง 33 แสดงคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ เกี่ยวกับขอบเขตของการยอมรับ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ขอบเขตของการยอมรับของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ คือ 1.44 ซึ่งเป็นขอบเขตที่ผู้ใช้ยอมรับและเต็มใจที่จะยอมรับในบริการที่หลากหลาย เมื่อพิจารณาจากระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ พบว่า ทุกข้อในปัจจุบันอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับทั้งสิ้น ซึ่งหมายถึง ผู้ใช้บริการยอมรับคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการในระดับต่ำสุดได้และอดทนที่จะรอรับบริการของห้องสมุดตามที่ต้องการหรือคาดหวังไว้

ตาราง 34 การวิเคราะห์คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เกี่ยวกับขอบเขตของการยอมรับของผู้ใช้บริการ (ZOT) ด้านบุคลากร

ปัจจัย	ข้อความถาม	DE	MIN	ZOT (DE-MIN)	แปลผล	ลำดับ
ด้าน บุคลากร	1. ความรู้ของบุคลากร	6.75	5.38	1.37	ยอมรับได้	46
	1.1 มีความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์	6.87	5.37	1.5	ยอมรับได้	16
	1.2 มีความรู้ในระบบฐานข้อมูลของศูนย์วิทยบริการ	6.80	5.41	1.39	ยอมรับได้	42
	1.3 มีความรู้เรื่องระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	6.81	5.41	1.4	ยอมรับได้	38
	1.4 มีความรู้เรื่องเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต	6.82	5.45	1.37	ยอมรับได้	47
	1.5 มีความรู้เรื่องโปรแกรมสื่อสังคมออนไลน์	6.86	5.45	1.41	ยอมรับได้	37
	1.6 มีความรู้เรื่องประชาสัมพันธ์	6.79	5.42	1.37	ยอมรับได้	48
	1.7 มีความรู้เกี่ยวกับการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน	7.04	5.43	1.61	ยอมรับได้	1
	1.8 มีความรู้เรื่องการวิจัย	6.78	5.34	1.44	ยอมรับได้	30
	1.9 มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ และสามารถ ประยุกต์ใช้ได้	6.81	5.36	1.45	ยอมรับได้	28



ตาราง 34 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความถาม	DE	MIN	ZOT (DE-MIN)	แปลผล	ลำดับ
ด้าน บุคลากร	1.10 มีความรู้เรื่องการประเมิน ทรัพยากรสารสนเทศ	6.71	5.38	1.33	ยอมรับได้	55
	1.11 มีความรู้เรื่องทรัพยากรสารสนเทศ ที่ทันสมัย	6.71	5.41	1.3	ยอมรับได้	57
	1.12 มีความรู้เกี่ยวกับพยัญชนะและสระ อย่างน้อย 2 ภาษา เช่น ภาษาไทย และ ภาษาอังกฤษ	6.56	5.27	1.29	ยอมรับได้	58
	1.13 มีความสามารถในการถ่ายทอดสิ่ง ที่ได้เรียนรู้ให้กับผู้อื่นได้	6.59	5.33	1.26	ยอมรับได้	59
	รวม	6.77	5.38	1.39	ยอมรับได้	
	2. ทักษะของบุคลากร	6.60	5.24	1.36	ยอมรับได้	50
	2.1 มีทักษะในการใช้โปรแกรม คอมพิวเตอร์	6.75	5.24	1.51	ยอมรับได้	15
	2.2 มีทักษะในการจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรสารสนเทศ เช่น ระบบ ทศนิยมของดิวอี้ (DDC)	6.70	5.23	1.47	ยอมรับได้	22
	2.3 มีทักษะในการใช้ระบบห้องสมุด อัตโนมัติในการปฏิบัติงาน	6.77	5.34	1.43	ยอมรับได้	33
	2.4 มีทักษะในการใช้อินเทอร์เน็ตในการ สืบค้นสารสนเทศออนไลน์	6.71	5.33	1.38	ยอมรับได้	44
	2.5 มีทักษะในการประยุกต์ใช้ เทคโนโลยีในการสืบค้นสารสนเทศ เช่นการค้นหาทรัพยากรบนชั้น	6.73	5.39	1.34	ยอมรับได้	53
	2.6 มีทักษะในการนำข้อมูลบรรณานุกรม วิทยานิพนธ์เข้าฐานข้อมูลฉบับเต็ม (Thai Digital Collection (TDC)) ของ โครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย (Thai Library Integrated System (Thailis))	6.66	5.19	1.47	ยอมรับได้	23

ตาราง 34 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความคำถาม	DE	MIN	ZOT (DE-MIN)	แปลผล	ลำดับ	
ด้าน บุคลากร	2.7 บุคลากรสามารถสื่อสาร ภาษาต่างประเทศ	6.57	5.10	1.47	ยอมรับได้	24	
	2.8 มีทักษะในการสื่อสาร ประสานงานร่วมมือกับหน่วยงานอื่น	6.63	5.21	1.42	ยอมรับได้	36	
	2.9 มีทักษะในการพิมพ์สัมผัส ภาษาไทย	6.63	5.23	1.4	ยอมรับได้	39	
	2.10 มีทักษะในด้านการวิจัยในฐานะ ผู้วิจัย	6.66	5.22	1.44	ยอมรับได้	31	
	2.11 มีทักษะในการวางแผนงาน	6.63	5.26	1.37	ยอมรับได้	49	
	2.12 มีทักษะในการประเมินคุณภาพ	6.76	5.26	1.5	ยอมรับได้	17	
	2.13 มีทักษะในการประเมิน ทรัพยากรสารสนเทศ	6.63	5.23	1.4	ยอมรับได้	40	
	2.14 มีทักษะการคิดวิเคราะห์การ แก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ	6.64	5.31	1.33	ยอมรับได้	56	
	2.15 มีทักษะการจัดการเรียนรู้	6.72	5.20	1.52	ยอมรับได้	11	
	รวม	6.67	5.24	1.42	ยอมรับได้		
	3.บุคลิกภาพภายในและภายนอก						
	3.1 มีจิตบริการ เช่น บริการด้วย ความเต็มใจ, ไม่เลือกปฏิบัติ	6.77	5.24	1.53	ยอมรับได้	7	
	3.2 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	6.73	5.19	1.54	ยอมรับได้	5	
	3.3 มีความมั่นใจในตนเอง	6.81	5.27	1.54	ยอมรับได้	6	
	3.4 ซื่อสัตย์สุจริต	6.78	5.35	1.43	ยอมรับได้	34	
3.5 มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ	6.87	5.32	1.55	ยอมรับได้	3		
3.6 มีบุคลิกที่องไวและกระตือรือร้น ในการทำงาน	6.86	5.34	1.52	ยอมรับได้	12		
3.7 มีความคิดในการริเริ่มสร้างสรรค์ ในการทำงาน	6.80	5.24	1.56	ยอมรับได้	2		
3.8 มีความรับผิดชอบในการทำงาน	6.79	5.30	1.49	ยอมรับได้	19		
3.9 ตรงต่อเวลา	6.86	5.33	1.53	ยอมรับได้	8		

ตาราง 34 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อคำถาม	DE	MIN	ZOT (DE-MIN)	แปลผล	ลำดับ
ด้าน บุคลากร	3.10 ยึดหยุ่นผ่อนปรน	6.78	5.39	1.39	ยอมรับได้	43
	3.11 มีความเสียสละ	6.87	5.37	1.5	ยอมรับได้	18
	3.12 อดทนอดกลั้น	6.88	5.36	1.52	ยอมรับได้	13
	3.13 มีความละเอียดรอบคอบ	6.82	5.36	1.46	ยอมรับได้	25
	3.14 สามารถปรับตัวเองในการ ทำงาน	6.80	5.46	1.34	ยอมรับได้	54
	3.15 มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	6.70	5.35	1.35	ยอมรับได้	52
	3.16 มีการทำงานเป็นทีม (Team Work)	6.71	5.31	1.4	ยอมรับได้	41
	3.17 มีการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้	6.85	5.32	1.53	ยอมรับได้	9
	3.18 มีการเอาใจใส่และพัฒนาผู้อื่น	6.78	5.30	1.48	ยอมรับได้	20
	3.19 มีการสร้างสัมพันธภาพที่ดี	6.77	5.39	1.38	ยอมรับได้	45
	3.20 มีความเข้าใจผู้อื่น	6.82	5.39	1.43	ยอมรับได้	35
	3.21 มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร	6.88	5.43	1.45	ยอมรับได้	29
	3.22 มีความเข้าใจในองค์กร	6.85	5.39	1.46	ยอมรับได้	26
	3.23 มีอารมณ์ที่มั่นคง	6.92	5.46	1.46	ยอมรับได้	27
	3.24 มีความเข้าใจข้อแตกต่างทาง วัฒนธรรม	6.92	5.48	1.44	ยอมรับได้	32
	3.25 มีความผูกพันที่ดีต่อองค์กร	6.89	5.34	1.55	ยอมรับได้	4
	3.26 มีภาวะผู้นำ	6.92	5.40	1.52	ยอมรับได้	14
	3.27 การแต่งกายสะอาด	6.96	5.43	1.53	ยอมรับได้	10
	3.28 พุดจาไพเราะอ่อนหวาน	6.90	5.42	1.48	ยอมรับได้	21
รวม		6.83	5.35	1.47	ยอมรับได้	
	รวม	6.77	5.33	1.44	ยอมรับได้	

จากตาราง 34 แสดงคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ เกี่ยวกับขอบเขตของการยอมรับ ด้านบุคลากร ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ขอบเขตของการยอมรับของผู้ใช้บริการด้านบุคลากร คือ 1.44 ซึ่งเป็นขอบเขตที่ผู้ใช้ยอมรับและเต็มใจที่จะยอมรับในบริการที่หลากหลาย เมื่อพิจารณาจากระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ พบว่า ทุกข้อในปัจจุบันอยู่ในช่วงขอบเขตของการยอมรับทั้งสิ้น ซึ่งหมายถึง ผู้ใช้บริการยอมรับคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการในระดับต่ำสุดได้และอดทนที่จะรอรับบริการของห้องสมุดตามที่ต้องการหรือคาดหวังไว้

ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ หมายถึง ช่วงของบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริงและระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (ระดับบริการที่ได้รับจริง (Perceived level of service : PER) ลบด้วย ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ (Minimum-acceptable service level : MIN))

$$ADG = PER - MIN$$

ลักษณะของช่องว่างของบริการที่เพียงพอเชิงบวก ยิ่งกว้างเท่าไรยิ่งดีต่อห้องสมุด เนื่องจากระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ หมายความว่า บริการที่ผู้ใช้ได้รับนั้นตรงกับความต้องการหรือตรงกับที่คาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงให้มีคุณภาพสูงขึ้นอีกก็จะถึงระดับบริการที่ผู้ใช้ต้องการ

ตาราง 35 การวิเคราะห์คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เกี่ยวกับช่องว่างของบริการที่เพียงพอของผู้ใช้บริการ (ADG) ด้านการให้บริการ

ปัจจัย	ข้อคำถาม	PER	MIN	ADG (PER-MIN)	แปลผล	ลำดับ
ด้านการให้บริการ	1. จำนวนคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการใช้บริการ	6.05	5.15	0.9	ยอมรับได้	19
	2. บริการสมัคร/ต่ออายุการเป็นสมาชิก	6.49	5.42	1.07	ยอมรับได้	5
	3. บริการยืมทรัพยากร	6.58	5.52	1.06	ยอมรับได้	6
	4. บริการคืนทรัพยากร	6.46	5.47	0.99	ยอมรับได้	17

ตาราง 35 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อคำถาม	PER	MIN	ADG (PER-MIN)	แปลผล	ลำดับ
ด้านการให้บริการ	5. เวลาเปิด – ปิดบริการในเวลาราชการ (08.00 – 16.30) นอกเวลา (16.30 – 19.30น.)	6.49	5.41	1.08	ยอมรับได้	3
	6. บริการชำระค่าปรับ	6.26	5.18	1.08	ยอมรับได้	4
	7. บริการตอบคำถามและช่วยค้นหา	6.21	5.19	1.02	ยอมรับได้	13
	8. บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์	6.33	5.31	1.02	ยอมรับได้	14
	9. บริการสื่อการศึกษา เช่น CD/DVD/VIDEO	6.34	5.13	1.21	ยอมรับได้	1
	10. บริการแนะนำ/ฝึกอบรมการสืบค้นฐานข้อมูล	6.23	5.22	1.01	ยอมรับได้	15
	11. บริการจองหนังสือได้ด้วยตนเอง	6.21	5.15	1.06	ยอมรับได้	7
	12. บริการจองห้องได้ด้วยตนเอง	6.29	5.18	1.11	ยอมรับได้	2
	13. บริการยืมหนังสือต่อได้ด้วยตนเอง	6.51	5.47	1.04	ยอมรับได้	10
	14. ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลผ่านเว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว	6.39	5.35	1.04	ยอมรับได้	11
	15. บริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการ	6.32	5.26	1.06	ยอมรับได้	8
	16. บริการสื่อทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์	6.32	5.29	1.03	ยอมรับได้	12
	17. ขั้นตอนในการบริการมีความสะดวก รวดเร็ว	6.42	5.46	0.96	ยอมรับได้	18
	18. ระเบียบในการให้บริการมีการเผยแพร่อย่างทั่วถึง	6.28	5.27	1.01	ยอมรับได้	16
	19. ระยะเวลาในการบริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศ	6.41	5.36	1.05	ยอมรับได้	9

ตาราง 35 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อคำถาม	PER	MIN	ADG (PER-MIN)	แปลผล	ลำดับ
ด้านการให้บริการ	20. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้องง่ายต่อการค้นหา	6.28	5.38	0.9	ยอมรับได้	20
รวม		6.34	5.30	1.04	ยอมรับได้	

จากตาราง 35 แสดงคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ เกี่ยวกับช่องว่างของบริการที่เพียงพอ ด้านการให้บริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ช่องว่างของบริการที่เพียงพอของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการมีค่าเป็นบวก คือ 1.04 ซึ่งช่องว่างของบริการที่เพียงพอเชิงบวก หมายถึง คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้บริการยอมรับได้ แต่ยังไม่ตรงหรือใกล้เคียงกับความต้องการ หรือตรงกับความคาดหวังที่คาดหวังไว้

ตาราง 36 การวิเคราะห์คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เกี่ยวกับช่องว่างของบริการที่เพียงพอของผู้ใช้บริการ (ADG) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจัย	ข้อคำถาม	PER	MIN	ADG (PER-MIN)	แปลผล	ลำดับ
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. จำนวนคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการใช้บริการ	6.40	5.20	1.2	ยอมรับได้	4
	2. ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นด้วยคอมพิวเตอร์	6.43	5.42	1.01	ยอมรับได้	14
	3. จุดบริการ เครือข่ายไร้สายมีจำนวนและประสิทธิภาพเพียงพอ	6.24	5.28	0.96	ยอมรับได้	16
	4. ผู้ใช้บริการสามารถสมัครสมาชิกออนไลน์	6.40	5.17	1.23	ยอมรับได้	1

ตาราง 36 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อคำถาม	PER	MIN	ADG (PER-MIN)	แปลผล	ลำดับ	
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	5. มีการบริการฐานข้อมูลออนไลน์/ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	6.40	5.22	1.18	ยอมรับได้	7	
	6. มีการบริการสื่อสโตนท์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์	6.26	5.15	1.11	ยอมรับได้	10	
	7. เว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการเข้าถึงได้ง่ายสะดวกและรวดเร็ว	6.40	5.20	1.2	ยอมรับได้	5	
	8. ผู้ใช้บริการ ได้รับข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ อย่างสม่ำเสมอ เช่น เว็บไซต์ Facebook	6.20	5.07	1.13	ยอมรับได้	9	
	9. ผู้ใช้บริการสามารถเชื่อมต่อทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบออนไลน์	6.29	5.27	1.02	ยอมรับได้	13	
	10. ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์วิทยบริการจากที่บ้านหรือจากที่ทำงานได้	6.23	5.16	1.07	ยอมรับได้	12	
	11. ศูนย์วิทยบริการมีเครื่องมือช่วยค้นหาสารสนเทศที่ใช้งานง่าย สามารถค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	6.25	5.14	1.11	ยอมรับได้	11	
	12. ศูนย์วิทยบริการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย เช่น						
	12.1	มีบริการ Tablet	6.31	5.11	1.2	ยอมรับได้	6
	12.2	มีบริการPC	6.46	5.23	1.23	ยอมรับได้	2
	12.3	มีบริการNotebook	6.05	5.04	1.01	ยอมรับได้	15
	12.4	มีจุดบริการสัญญาณ WIF เช่น snru, AIS	6.36	5.19	1.17	ยอมรับได้	8

ตาราง 36 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อคำถาม	PER	MIN	ADG (PER-MIN)	แปลผล	ลำดับ
ด้าน เทคโนโลยี สารสนเทศ	12.5 มีระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST)	6.35	5.12	1.23	ยอมรับได้	3
รวม		6.31	5.18	1.13	ยอมรับได้	

จากตาราง 36 แสดงคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ เกี่ยวกับช่องว่างของบริการที่เพียงพอ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ช่องว่างของบริการที่เพียงพอของผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีค่าเป็นบวก คือ 1.13 ซึ่งช่องว่างของบริการที่เพียงพอเชิงบวก หมายถึง คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ใช้บริการยอมรับได้ แต่ยังไม่ตรงหรือใกล้เคียงกับความต้องการ หรือตรงกับความคาดหวังที่คาดหวังไว้

ตาราง 37 การวิเคราะห์คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เกี่ยวกับช่องว่างของบริการที่เพียงพอของผู้ใช้บริการ (ADG) ด้านสภาพแวดล้อม

ปัจจัย	ข้อคำถาม	PER	MIN	ADG (PER-MIN)	แปลผล	ลำดับ
ด้าน สภาพ แวดล้อม	1. สภาพแวดล้อมภายนอกสะอาด เป็นระเบียบ	6.79	5.42	1.37	ยอมรับได้	2
	2. สภาพแวดล้อมภายในสะอาด เป็นระเบียบ	6.83	5.55	1.28	ยอมรับได้	5
	3. ที่นั่งอ่านจัดวางไว้เป็นระเบียบ	6.72	5.41	1.31	ยอมรับได้	3
	4. มีป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์และ หมวดหมู่ที่ชั้นหนังสืออย่างชัดเจน	6.58	5.45	1.13	ยอมรับได้	19
	5. มีจุดบริการน้ำดื่มเพียงพอ	6.14	5.10	1.04	ยอมรับได้	22
	6. สถานที่มีความกว้างขวาง เพียงพอต่อการให้บริการ	6.51	5.33	1.18	ยอมรับได้	15



ตาราง 37 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อคำถาม	PER	MIN	ADG (PER-MIN)	แปลผล	ลำดับ	
ด้าน สภาพ แวดล้อม	7. สถานที่ที่มีความสะอาดเป็น ระเบียบเรียบร้อย	6.65	5.45	1.2	ยอมรับได้	14	
	8. มีการจัดภูมิทัศน์ที่สวยงาม	6.58	5.37	1.21	ยอมรับได้	13	
	9. ความสะดวกในการเข้าออก	6.61	5.47	1.14	ยอมรับได้	18	
	10. มีป้ายบอกทิศทางแหล่ง สารสนเทศที่ชัดเจน	6.54	5.42	1.12	ยอมรับได้	21	
	11. มีห้องค้นคว้าเฉพาะกลุ่ม/ รายบุคคล	6.60	5.36	1.24	ยอมรับได้	11	
	12. มีแสงสว่างเพียงพอ	6.72	5.59	1.13	ยอมรับได้	20	
	13. มีอุณหภูมิที่เหมาะสม	6.62	5.46	1.16	ยอมรับได้	16	
	14. สภาพแวดล้อมภายในศูนย์ วิทยบริการ บรรยายภาคนำศึกษา ค้นคว้า	6.65	5.38	1.27	ยอมรับได้	7	
	15. สถานที่ให้บริการมีความ ปลอดภัย เช่น มีกล้องวงจรปิด และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการ ชั้น 1-4	6.61	5.39	1.22	ยอมรับได้	12	
	16. ความสะอาด						
		16.1 ห้องน้ำ	6.61	5.34	1.27	ยอมรับได้	8
		16.2 ห้องค้นคว้า	6.64	5.38	1.26	ยอมรับได้	9
		16.3 ห้องภูพาน	6.57	5.28	1.29	ยอมรับได้	4
		16.4 ห้องมินิเธียเตอร์	6.65	5.37	1.28	ยอมรับได้	6
	16. ความสะอาด (ต่อ)						
		16.5 ห้องคูทิวี	6.61	5.45	1.16	ยอมรับได้	17
		16.6 ห้องอินเทอร์เน็ต	6.69	5.43	1.26	ยอมรับได้	10
	16.7 บริเวณอ่านหนังสือ ชั้น 2,3	6.81	5.43	1.38	ยอมรับได้	1	
รวม		6.62	5.40	1.22	ยอมรับได้		

จากตาราง 37 แสดงคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ เกี่ยวกับช่องว่างของบริการที่เพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อม ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ช่องว่างของบริการที่เพียงพอของผู้ใช้บริการด้านสภาพแวดล้อมมีค่าเป็นบวก คือ 1.22 ซึ่งช่องว่างของบริการที่เพียงพอเชิงบวก หมายถึง คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้บริการยอมรับได้ แต่ยังไม่ตรงหรือใกล้เคียงกับความต้องการ หรือตรงกับความคาดหวังที่คาดหวังไว้

ตาราง 38 การวิเคราะห์คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เกี่ยวกับช่องว่างของบริการที่เพียงพอของผู้ใช้บริการ (ADG) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ปัจจัย	ข้อคำถาม	PER	MIN	ADG (PER-MIN)	แปลผล	ลำดับ	
ด้าน ทรัพยากร สารสนเทศ	1.ปริมาณทรัพยากรของศูนย์วิทยบริการ	6.62	5.34	1.28	ยอมรับได้	10	
	1.1 วารสาร	6.39	5.22	1.17	ยอมรับได้	16	
	1.2 หนังสือ	6.56	5.26	1.3	ยอมรับได้	5	
	1.3 หนังสือพิมพ์	6.52	5.23	1.29	ยอมรับได้	6	
	1.4 สื่อโสตทัศนและอิเล็กทรอนิกส์ เช่น CD-ROM, DVD	6.57	5.25	1.32	ยอมรับได้	4	
	1.5. ฐานข้อมูลออนไลน์/ฐานข้อมูล	6.55	5.29	1.26	ยอมรับได้	11	
	2. ฐานข้อมูลออนไลน์/ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	6.59	5.33	1.26	ยอมรับได้	12	
	3. ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ						
	3.1 วารสาร	6.42	5.18	1.24	ยอมรับได้	13	
	3.2 หนังสือ	6.56	5.27	1.29	ยอมรับได้	7	
	3.3 หนังสือพิมพ์	6.55	5.19	1.36	ยอมรับได้	2	
	3.4 สื่อโสตทัศนและอิเล็กทรอนิกส์ เช่น CD-ROM, DVD	6.57	5.28	1.29	ยอมรับได้	8	

ตาราง 38 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อคำถาม	PER	MIN	ADG (PER-MIN)	แปลผล	ลำดับ
ด้าน ทรัพยากร สารสนเทศ	4. ทรัพยากรสารสนเทศ หลากหลายในทุกหมวดหมู่	6.55	5.20	1.35	ยอมรับได้	3
	5. ทรัพยากรสารสนเทศมีความ สมบูรณ์ไม่ล้าสมัย	6.44	5.28	1.16	ยอมรับได้	17
	6. ทรัพยากรมีสิ่งพิมพ์ที่น่าสนใจ	6.49	5.29	1.2	ยอมรับได้	15
	7. ความรวดเร็วในการนำ ทรัพยากรสารสนเทศออกบริการ	6.66	5.29	1.37	ยอมรับได้	1
	8. การจัดเรียงทรัพยากร สารสนเทศบนชั้น	6.50	5.26	1.24	ยอมรับได้	14
	9. ศูนย์วิทยบริการมีทรัพยากร สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ ผู้ใช้บริการต้องการ	6.56	5.27	1.29	ยอมรับได้	9
	10. ศูนย์วิทยบริการมีวารสารทั้งที่ อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์ และ อิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการ ต้องการ	6.44	5.28	1.16	ยอมรับได้	18
	รวม	6.53	5.26	1.27	ยอมรับได้	

จากตาราง 38 แสดงคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ เกี่ยวกับช่องว่างของบริการที่เพียงพอ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ช่องว่างของบริการที่เพียงพอของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศมีค่าเป็นบวก คือ 1.27 ซึ่งช่องว่างของบริการที่เพียงพอเชิงบวก หมายถึง คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ใช้บริการยอมรับได้ แต่ยังไม่ตรงหรือใกล้เคียงกับความต้องการ หรือตรงกับความคาดหวังที่คาดหวังไว้

ตาราง 39 การวิเคราะห์คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
เกี่ยวกับช่องว่างของบริการที่เพียงพอของผู้ใช้บริการ (ADG) ด้านบุคลากร

ปัจจัย	ข้อความถาม	PER	MIN	ADG (PER-MIN)	แปลผล	ลำดับ
ด้าน บุคลากร	1. ความรู้ของบุคลากร	6.52	5.38	1.14	ยอมรับได้	56
	1.1 มีความรู้เกี่ยวกับการใช้ คอมพิวเตอร์	6.72	5.37	1.35	ยอมรับได้	21
	1.2 มีความรู้ในระบบ ฐานข้อมูลของศูนย์วิทย บริการ	6.54	5.41	1.13	ยอมรับได้	57
	1.3 มีความรู้เรื่องระบบ ห้องสมุดอัตโนมัติ	6.57	5.41	1.16	ยอมรับได้	53
	1.4 มีความรู้เรื่องเกี่ยวกับ อินเทอร์เน็ต	6.70	5.45	1.25	ยอมรับได้	44
	1.5 มีความรู้เรื่องโปรแกรม สื่อสังคมออนไลน์	6.75	5.45	1.3	ยอมรับได้	33
	1.6 มีความรู้เรื่อง ประชาสัมพันธ์	6.57	5.42	1.15	ยอมรับได้	54
	1.7 มีความรู้เกี่ยวกับการ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน	6.91	5.43	1.48	ยอมรับได้	1
	1.8 มีความรู้เรื่องการวิจัย	6.47	5.34	1.13	ยอมรับได้	58
	1.9 มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับสารสนเทศและสามารถ ประยุกต์ใช้ได้	6.60	5.36	1.24	ยอมรับได้	46
	1.10 มีความรู้เรื่องการ ประเมินทรัพยากรสารสนเทศ	6.51	5.38	1.13	ยอมรับได้	59
1.11 มีความรู้เรื่องทรัพยากร สารสนเทศที่ทันสมัย	6.63	5.41	1.22	ยอมรับได้	48	

ตาราง 39 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความถาม	PER	MIN	ADG (PER-MIN)	แปลผล	ลำดับ
ด้าน บุคลากร	1.12 มีความรู้เกี่ยวกับ พัญชนะและสระ อย่างน้อย 2 ภาษา เช่น ภาษาไทยและ ภาษาอังกฤษ	6.42	5.27	1.15	ยอมรับได้	55
	1.13 มีความสามารถในการ ถ่ายทอดสิ่งที่ได้เรียนรู้ให้กับ ผู้อื่นได้	6.43	5.33	1.1	ยอมรับได้	60
	1.14 มีการพัฒนาตนเองอย่าง สม่ำเสมอและแสวงหาความรู้ ใหม่	6.55	5.29	1.26	ยอมรับได้	43
	รวม	6.59	5.38	1.21	ยอมรับได้	
	2. ทักษะของบุคลากร	6.59	5.24	1.35	ยอมรับได้	22
	2.1 มีทักษะในการใช้ โปรแกรมคอมพิวเตอร์	6.65	5.24	1.41	ยอมรับได้	9
	2.2 มีทักษะในการจัด หมวดหมู่ทรัพยากร สารสนเทศ เช่น ระบบ ทศนิยมของดิวอี้ (DDC)	6.61	5.23	1.38	ยอมรับได้	15
	2.3 มีทักษะในการใช้ระบบ ห้องสมุดอัตโนมัติในการ ปฏิบัติงาน	6.63	5.34	1.29	ยอมรับได้	34
	2.4 มีทักษะในการใช้ อินเทอร์เน็ตในการสืบค้น สารสนเทศออนไลน์	6.60	5.33	1.27	ยอมรับได้	40
	2.5 มีทักษะในการ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการ สืบค้นสารสนเทศ เช่นการ ค้นหาทรัพยากรบนชั้น	6.66	5.39	1.27	ยอมรับได้	41

## ตาราง 39 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความถาม	PER	MIN	ADG (PER-MIN)	แปลผล	ลำดับ	
ด้าน บุคลากร	2.6 มีทักษะในการนำข้อมูล บรรณานุกรม วิทยานิพนธ์ เข้าฐานข้อมูล ฉบับเต็ม (Thai Digital Collection (TDC)) ของ โครงการเครือข่ายห้องสมุด ในประเทศไทย (Thai Library Integrated System (Thailis))	6.50	5.19	1.31	ยอมรับได้	29	
	2.7 บุคลากรสามารถสื่อสาร ภาษาต่างประเทศ	6.37	5.10	1.27	ยอมรับได้	42	
	2.8 มีทักษะในการสื่อสาร ประสานงานร่วมมือกับ หน่วยงานอื่น	6.43	5.21	1.22	ยอมรับได้	49	
	2.9 มีทักษะในการพิมพ์ สัมผัสภาษาไทย	6.52	5.23	1.29	ยอมรับได้	35	
	2.10 มีทักษะในด้านการวิจัย ในฐานะผู้วิจัย	6.50	5.22	1.28	ยอมรับได้	39	
	2.11 มีทักษะในการวางแผน งาน	6.58	5.26	1.32	ยอมรับได้	27	
	2.12 มีทักษะในการประเมิน คุณภาพ	6.64	5.26	1.38	ยอมรับได้	16	
	2.13 มีทักษะในการประเมิน ทรัพยากรสารสนเทศ	6.64	5.23	1.41	ยอมรับได้	10	
	2.14 มีทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ไขปัญหาและการ ตัดสินใจ	6.63	5.31	1.32	ยอมรับได้	28	
	2.15 มีทักษะการจัดการ เรียนรู้	6.60	5.20	1.4	ยอมรับได้	12	
	รวม		6.57	4.24	1.32	ยอมรับได้	

ตาราง 39 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความคำถาม	PER	MIN	ADG (PER-MIN)	แปลผล	ลำดับ
ด้าน บุคลากร	3.บุคลิกภาพภายในและภายนอก					
	3.1 มีจิตบริการ เช่น บริการด้วยความเต็มใจ, ไม่เลือกปฏิบัติ	6.59	5.24	1.35	ยอมรับได้	23
	3.2 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	6.64	5.19	1.45	ยอมรับได้	5
	3.3 มีความมั่นใจในตนเอง	6.68	5.27	1.41	ยอมรับได้	11
	3.4 ซื่อสัตย์สุจริต	6.64	5.35	1.29	ยอมรับได้	36
	3.5 มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ	6.76	5.32	1.44	ยอมรับได้	8
	3.6 มีบุคลิกว่องไวและกระตือรือร้นในการทำงาน	6.63	5.34	1.29	ยอมรับได้	37
	3.7 มีความคิดในการริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน	6.62	5.24	1.38	ยอมรับได้	17
	3.8 มีความรับผิดชอบในการทำงาน	6.61	5.30	1.31	ยอมรับได้	30
	3.9 ตรงต่อเวลา	6.62	5.33	1.29	ยอมรับได้	38
	3.10 ยืดหยุ่นผ่อนปรน	6.62	5.39	1.23	ยอมรับได้	47
	3.11 มีความเสียสละ	6.73	5.37	1.36	ยอมรับได้	20
	3.12 อดทนอดกลั้น	6.67	5.36	1.31	ยอมรับได้	31
	3.13 มีความละเอียดรอบคอบ	6.61	5.36	1.25	ยอมรับได้	45
	3.14 สามารถปรับตัวเองในการทำงาน	6.67	5.46	1.21	ยอมรับได้	50
	3.15 มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	6.54	5.35	1.19	ยอมรับได้	52
	3.16 มีการทำงานเป็นทีม (Team Work)	6.52	5.31	1.21	ยอมรับได้	51
	3.17 มีการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้	6.67	5.32	1.35	ยอมรับได้	24
	3.18 มีการเอาใจใส่และพัฒนาผู้อื่น	6.67	5.30	1.37	ยอมรับได้	19

ตาราง 39 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความถาม	PER	MIN	ADG (PER-MIN)	แปลผล	ลำดับ
ด้าน บุคลากร	3.19 มีการสร้างสัมพันธภาพ ที่ดี	6.78	5.39	1.39	ยอมรับได้	13
	3.20 มีความเข้าใจผู้อื่น	6.74	5.39	1.35	ยอมรับได้	25
	3.21 มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร	6.90	5.43	1.47	ยอมรับได้	3
	3.22 มีความเข้าใจในองค์กร	6.77	5.39	1.38	ยอมรับได้	18
	3.23 มีอารมณ์ที่มั่นคง	6.81	5.46	1.35	ยอมรับได้	26
	3.24 มีความเข้าใจข้อ แตกต่างทางวัฒนธรรม	6.87	5.48	1.39	ยอมรับได้	14
	3.25 มีความผูกพันที่ดีต่อ องค์กร	6.81	5.34	1.47	ยอมรับได้	4
	3.26 มีภาวะผู้นำ	6.85	5.40	1.45	ยอมรับได้	6
	3.27 การแต่งกายสะอาด	6.88	5.43	1.45	ยอมรับได้	7
	3.28 พุดจาไพเราะอ่อนหวาน	6.90	5.42	1.48	ยอมรับได้	2
	รวม	6.70	5.35	1.35	ยอมรับได้	
รวม	6.64	5.33	1.31	ยอมรับได้	32	

จากตาราง 39 แสดงคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ เกี่ยวกับช่องว่างของบริการที่เพียงพอ ด้านบุคลากร ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ช่องว่างของบริการที่เพียงพอของผู้ใช้บริการด้านบุคลากรมีค่าเป็นบวก คือ 1.31 ซึ่งช่องว่างของบริการที่เพียงพอเชิงบวก หมายถึง คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้บริการยอมรับได้ แต่ยังไม่ตรงหรือใกล้เคียงกับความต้องการ หรือตรงกับความคาดหวังที่คาดหวังไว้

ช่องว่างของบริการระดับสูง หมายถึง ช่วงของระดับบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริงและระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ (ระดับบริการที่ได้รับจริง (Perceived level of service : PER) ลบด้วย ระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ (Desire level of service : DE))

$$SUG = PER - DE$$



ช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงบวก หมายถึง คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการเกินความคาดหวังในระดับดีเยี่ยม ลักษณะของช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงบวก ยิ่งกว้างเท่าไรยิ่งดีต่อศูนย์วิทยบริการ เนื่องจากว่าถ้าระดับบริการที่ได้รับจริงยิ่งอยู่ห่างกับตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ หมายความว่า ผู้ใช้ได้รับบริการนั้น ๆ ที่เหนือความต้องการหรือเหนือความคาดหวังไว้เป็นอย่างมาก

ช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงลบ หมายถึง คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการอยู่ในเกณฑ์ดี แต่ยังไม่ตรงหรือใกล้เคียงกับความต้องการ หรือตรงกับความคาดหวัง เนื่องจากระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับ หมายความว่า บริการที่ผู้ใช้ได้รับนั้นเกือบตรงกับความต้องการหรือเกือบเท่ากับที่คาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงก็จะถึงระดับบริการที่ผู้ใช้ต้องการ

ตาราง 40 การวิเคราะห์คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
เกี่ยวกับช่องว่างของบริการระดับสูงของผู้ใช้บริการ (SUG) ด้านการให้บริการ

ปัจจัย	ข้อคำถาม	PER	DE	SUG (PER-DE)	แปลผล	ลำดับ
ด้านการให้บริการ	1. จำนวนคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ	6.05	6.65	-0.6	ยอมรับได้	20
	2. บริการสมัคร/ต่ออายุการเป็นสมาชิก	6.49	6.56	-0.07	ยอมรับได้	3
	3. บริการยืมทรัพยากร	6.58	6.61	-0.03	ยอมรับได้	2
	4. บริการคืนทรัพยากร	6.46	6.58	-0.12	ยอมรับได้	4
	5. เวลาเปิด - ปิดบริการในเวลาราชการ (08.00 - 16.30) นอกเวลา (16.30 - 19.30น.)	6.49	6.77	-0.28	ยอมรับได้	13
	6. บริการชำระค่าปรับ	6.26	6.28	-0.02	ยอมรับได้	1
	7. บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	6.21	6.50	-0.29	ยอมรับได้	14
	8. บริการวารสาร/หนังสือพิมพ์	6.33	6.55	-0.22	ยอมรับได้	11
	9. บริการสื่อการศึกษา เช่น CD/DVD/VIDEO	6.34	6.47	-0.13	ยอมรับได้	5

ตาราง 40 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความถาม	PER	DE	SUG (PER-DE)	แปลผล	ลำดับ
ด้านการให้บริการ	10. บริการแนะนำ/ฝึกอบรมการสืบค้นฐานข้อมูล	6.23	6.44	-0.21	ยอมรับได้	10
	11. บริการจองหนังสือได้ด้วยตนเอง	6.21	6.39	-0.18	ยอมรับได้	9
	12. บริการจองห้องได้ด้วยตนเอง	6.29	6.44	-0.15	ยอมรับได้	6
	13. บริการยืมหนังสือต่อได้ด้วยตนเอง	6.51	6.67	-0.16	ยอมรับได้	7
	14. ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลผ่านเว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว	6.39	6.69	-0.3	ยอมรับได้	15
	15. บริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการ	6.32	6.63	-0.31	ยอมรับได้	16
	16. บริการสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์	6.32	6.65	-0.33	ยอมรับได้	17
	17. ขั้นตอนในการบริการมีความสะดวกรวดเร็ว	6.42	6.80	-0.38	ยอมรับได้	19
	18. ระเบียบในการให้บริการมีการเผยแพร่อย่างทั่วถึง	6.28	6.51	-0.23	ยอมรับได้	12
	19. ระยะเวลาในการบริการยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศ	6.41	6.58	-0.17	ยอมรับได้	8
20. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้องง่ายต่อการค้นหา	6.28	6.62	-0.34	ยอมรับได้	18	
รวม		6.34	6.57	-0.23	ยอมรับได้	

จากตาราง 40 แสดงคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ เกี่ยวกับช่องว่างของบริการระดับสูง ด้านการให้บริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า มีระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ ทำให้เกิดเป็นช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงลบ มีค่า  $-0.23$  หมายถึง คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการอยู่ในเกณฑ์ดี แต่ยังไม่

ตรงหรือใกล้เคียงกับความต้องการ หรือตรงกับความต้องการเนื่องจากระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับหมายความว่า บริการที่ผู้ใช้ได้รับนั้นเกือบตรงกับความต้องการหรือเกือบเท่ากับที่คาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงก็จะถึงระดับบริการที่ผู้ใช้ต้องการ

ตาราง 41 การวิเคราะห์คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
เกี่ยวกับช่องว่างของบริการระดับสูงของผู้ใช้บริการ (SUG) ด้านเทคโนโลยี  
สารสนเทศ

ปัจจัย	ข้อความคำถาม	PER	DE	SUG (PER-DE)	แปลผล	ลำดับ
ด้าน เทคโนโลยี สารสนเทศ	1. จำนวนคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อ การใช้บริการ	6.40	6.68	-0.28	ยอมรับได้	13
	2. ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นด้วย คอมพิวเตอร์	6.43	6.60	-0.17	ยอมรับได้	3
	3. จุดบริการ เครือข่ายไร้สายมี จำนวนและประสิทธิภาพเพียงพอ	6.24	6.54	-0.3	ยอมรับได้	15
	4. ผู้ใช้บริการสามารถสมัครสมาชิก ออนไลน์	6.40	6.61	-0.21	ยอมรับได้	7
	5. มีการบริการฐานข้อมูลออนไลน์/ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	6.40	6.58	-0.18	ยอมรับได้	5
	6. มีการบริการสื่อโสตทัศน์ และสื่อ อิเล็กทรอนิกส์	6.26	6.52	-0.26	ยอมรับได้	11
	7. เว็บไซต์ศูนย์วิทยบริการเข้าถึงได้ ง่ายสะดวกและรวดเร็ว	6.40	6.65	-0.25	ยอมรับได้	9
	8. ผู้ใช้บริการ ได้รับข่าวสาร การ ประชาสัมพันธ์ อย่างสม่ำเสมอ เช่น เว็บไซต์ Facebook	6.20	6.45	-0.25	ยอมรับได้	10
	9. ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อ ทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบ ออนไลน์	6.29	6.58	-0.29	ยอมรับได้	14

ตาราง 41 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความถาม	PER	DE	SUG (PER-DE)	แปลผล	ลำดับ
ด้าน เทคโนโลยี สารสนเทศ	10. ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึง ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของคุณวิทยบริการจากที่บ้านหรือ จากที่ทำงานได้	6.23	6.47	-0.24	ยอมรับได้	8
	11. คุณวิทยบริการมีเครื่องมือช่วย ค้นหาสารสนเทศที่ใช้งานง่ายสามารถ ค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	6.25	6.37	-0.12	ยอมรับได้	2
	12. คุณวิทยบริการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากร สารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย เช่น					
	12.1 มีบริการ Tablet	6.31	6.57	-0.26	ยอมรับได้	12
	12.2 มีบริการPC	6.46	6.64	-0.18	ยอมรับได้	6
	12.3 มีบริการNotebook	6.05	6.41	-0.36	ยอมรับได้	16
	12.4 มีจุดบริการสัญญาณ WIF เช่น snru,AIS	6.36	6.53	-0.17	ยอมรับได้	4
	12.5 มีระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST)	6.35	6.44	-0.09	ยอมรับได้	1
รวม		6.31	6.54	-0.23	ยอมรับได้	

จากตาราง 41 แสดงคุณภาพบริการของคุณวิทยบริการ เกี่ยวกับช่องว่างของ  
บริการระดับสูง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า มีระดับบริการที่  
ผู้ใช้ได้รับจริงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ ทำให้เกิดเป็นช่องว่างของบริการ  
ระดับสูงเชิงลบ มีค่า -0.23 หมายถึง คุณภาพบริการของคุณวิทยบริการอยู่ในเกณฑ์ดี  
แต่ยังไม่ตรงหรือใกล้เคียงกับความต้องการ หรือตรงกับความต้องการเนื่องจากระดับ  
บริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับหมายความว่า  
บริการที่ผู้ใช้ได้รับนั้นเกือบตรงกับความต้องการหรือเกือบเท่ากับที่คาดหวังไว้ หากได้รับ  
การพัฒนาหรือปรับปรุงก็จะถึงระดับบริการที่ผู้ใช้ต้องการ

ตาราง 42 การวิเคราะห์คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
เกี่ยวกับช่องว่างของบริการระดับสูงของผู้ใช้บริการ (SUG) ด้านสภาพแวดล้อม

ปัจจัย	ข้อความคำถาม	PER	DE	SUG (PER-DE)	แปลผล	ลำดับ
ด้าน สภาพ แวดล้อม	1. สภาพแวดล้อมภายนอกสะอาด เป็นระเบียบ	6.79	6.80	-0.01	ยอมรับได้	1
	2. สภาพแวดล้อมภายในสะอาดเป็น ระเบียบ	6.83	6.86	-0.03	ยอมรับได้	2
	3. ที่นั่งอ่านจัดวางไว้เป็นระเบียบ	6.72	6.84	-0.12	ยอมรับได้	5
	4. มีป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์และ หมวดหมู่ที่ชั้นหนังสืออย่างชัดเจน	6.58	6.77	-0.19	ยอมรับได้	15
	5. มีจุดบริการน้ำดื่มเพียงพอ	6.14	6.43	-0.29	ยอมรับได้	22
	6. สถานที่มีความกว้างขวางเพียงพอ ต่อการให้บริการ	6.51	6.73	-0.22	ยอมรับได้	17
	7. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย	6.65	6.81	-0.16	ยอมรับได้	11
	8. มีการจัดภูมิทัศน์ที่สวยงาม	6.58	6.73	-0.15	ยอมรับได้	9
	9. ความสะดวกในการเข้าออก	6.61	6.85	-0.24	ยอมรับได้	20
	10. มีป้ายบอกทิศทางแหล่ง สารสนเทศที่ชัดเจน	6.54	6.79	-0.25	ยอมรับได้	21
	11. มีห้องค้นคว้าเฉพาะกลุ่ม/ รายบุคคล	6.60	6.70	-0.1	ยอมรับได้	4
	12. มีแสงสว่างเพียงพอ	6.72	6.92	-0.2	ยอมรับได้	16
	13. มีอุณหภูมิที่เหมาะสม	6.62	6.85	-0.23	ยอมรับได้	19
	14. สภาพแวดล้อมภายในศูนย์วิทย บริการ บรรยากาศน่าศึกษาค้นคว้า	6.65	6.74	-0.09	ยอมรับได้	3
	15. สถานที่ให้บริการมีความ ปลอดภัย เช่น มีกล้องวงจรปิด และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการ ชั้น 1-4	6.61	6.74	-0.13	ยอมรับได้	6
	16. ความสะอาด					
	16.1 ห้องน้ำ	6.61	6.83	-0.22	ยอมรับได้	18
	16.2 ห้องค้นคว้า	6.64	6.79	-0.15	ยอมรับได้	10

ตาราง 42 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อคำถาม	PER	DE	SUG (PER-DE)	แปลผล	ลำดับ
ด้าน สภาพ แวดล้อม	16.3 ห้องภูพาน	6.57	6.74	-0.17	ยอมรับได้	12
	16.4 ห้องมินิเธียเตอร์	6.65	6.79	-0.14	ยอมรับได้	7
	16.5 ห้องคูทิวี่	6.61	6.79	-0.18	ยอมรับได้	14
	16.6 ห้องอินเทอร์เน็ต	6.69	6.83	-0.14	ยอมรับได้	8
	16.7 บริเวณอ่านหนังสือ ชั้น 2,3	6.81	6.98	-0.17	ยอมรับได้	13
รวม		6.62	6.79	-0.17	ยอมรับได้	

จากตาราง 42 แสดงคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ เกี่ยวกับช่องว่างของบริการระดับสูง ด้านสภาพแวดล้อม ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า มีระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ ทำให้เกิดเป็นช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงลบ มีค่า  $-0.17$  หมายถึง คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการอยู่ในเกณฑ์ดี แต่ยังไม่ตรงหรือใกล้เคียงกับความต้องการ หรือตรงกับความคาดหวังเนื่องจากระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับหมายความว่า บริการที่ผู้ใช้ได้รับนั้นเกือบตรงกับความต้องการหรือเกือบเท่ากับที่คาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงก็จะถึงระดับบริการที่ผู้ใช้ต้องการ

ตาราง 43 การวิเคราะห์คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร  
เกี่ยวกับช่องว่างของบริการระดับสูงของผู้ใช้บริการ (SUG) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ปัจจัย	ข้อคำถาม	PER	DE	SUG (PER-DE)	แปลผล	ลำดับ
ด้าน ทรัพยากร สารสนเทศ	1.ปริมาณทรัพยากรของศูนย์ วิทยบริการ	6.62	6.74	-0.12	ยอมรับได้	5
	1.1 วารสาร	6.39	6.69	-0.3	ยอมรับได้	17
	1.2 หนังสือ	6.56	6.73	-0.17	ยอมรับได้	9
	1.3 หนังสือพิมพ์	6.52	6.66	-0.14	ยอมรับได้	7

ตาราง 43 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความถาม	PER	DE	SUG (PER-DE)	แปลผล	ลำดับ	
ด้าน ทรัพยากร สารสนเทศ	1.4. สื่อโสตทัศนและอิเล็กทรอนิกส์ เช่น CD-ROM, DVD	6.57	6.74	-0.17	ยอมรับได้	10	
	1.5. ฐานข้อมูลออนไลน์/ฐานข้อมูล	6.55	6.71	-0.16	ยอมรับได้	8	
	2. ฐานข้อมูลออนไลน์/ฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์	6.59	6.78	-0.19	ยอมรับได้	11	
	3. ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ						
	3.1 วารสาร	6.42	6.52	-0.1	ยอมรับได้	3	
	3.2 หนังสือ	6.56	6.69	-0.13	ยอมรับได้	6	
	3.3 หนังสือพิมพ์	6.55	6.57	-0.02	ยอมรับได้	1	
	3.4 สื่อโสตทัศนและอิเล็กทรอนิกส์ เช่น CD-ROM, DVD	6.57	6.67	-0.1	ยอมรับได้	4	
	4. ทรัพยากรสารสนเทศหลากหลาย ในทุกหมวดหมู่	6.55	6.64	-0.09	ยอมรับได้	2	
	5. ทรัพยากรสารสนเทศมีความ สมบูรณ์ไม่ีบกขาด	6.44	6.69	-0.25	ยอมรับได้	15	
	6. ทรัพยากรมีสิ่งพิมพ์ที่น่าสนใจ	6.49	6.70	-0.21	ยอมรับได้	14	
	7. ความรวดเร็วในการนำทรัพยากร สารสนเทศออกบริการ	6.66	6.98	-0.32	ยอมรับได้	18	
	8. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ บนชั้น	6.50	6.77	-0.27	ยอมรับได้	16	
	9. ศูนย์วิทยบริการมีทรัพยากร สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ ผู้ใช้บริการต้องการ	6.56	6.75	-0.19	ยอมรับได้	12	
9. ศูนย์วิทยบริการมีทรัพยากร สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ ผู้ใช้บริการต้องการ	6.56	6.75	-0.19	ยอมรับได้	12		
10. ศูนย์วิทยบริการมีวารสารทั้งที่ อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์ และอิเล็กทรอนิกส์ ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	6.44	6.63	-0.19	ยอมรับได้	13		

ตาราง 43 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความถาม	PER	DE	SUG (PER-DE)	แปลผล	ลำดับ
	รวม	6.53	6.70	-0.17	ยอมรับได้	

จากตาราง 43 แสดงคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ เกี่ยวกับช่องว่างของบริการระดับสูง ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า มีระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ ทำให้เกิดเป็นช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงลบ มีค่า  $-0.17$  หมายถึง คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการอยู่ในเกณฑ์ดี แต่ยังไม่ตรงหรือใกล้เคียงกับความต้องการ หรือตรงกับความคาดหวังเนื่องจากระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับหมายความว่าบริการที่ผู้ใช้ได้รับนั้นเกือบตรงกับความต้องการหรือเกือบเท่ากับที่คาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงก็จะถึงระดับบริการที่ผู้ใช้ต้องการ

ตาราง 44 การวิเคราะห์คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เกี่ยวกับช่องว่างของบริการระดับสูงของผู้ใช้บริการ (SUG) ด้านบุคลากร

ปัจจัย	ข้อความถาม	PER	DE	SUG (PER-DE)	แปลผล	ลำดับ
ด้าน บุคลากร	1. ความรู้ของบุคลากร	6.52	6.75	-0.23	ยอมรับได้	54
	1.1 มีความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์	6.72	6.87	-0.15	ยอมรับได้	36
	1.2 มีความรู้ในระบบฐานข้อมูลของศูนย์วิทยบริการ	6.54	6.80	-0.26	ยอมรับได้	58
	1.3 มีความรู้เรื่องระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	6.57	6.81	-0.24	ยอมรับได้	56
	1.4 มีความรู้เรื่องเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต	6.70	6.82	-0.12	ยอมรับได้	26
	1.5 มีความรู้เรื่องโปรแกรมสื่อสังคมออนไลน์	6.75	6.86	-0.11	ยอมรับได้	20



ตาราง 44 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความถาม	PER	DE	SUG (PER-DE)	แปลผล	ลำดับ
ด้าน บุคลากร	1.6 มีความรู้เรื่องประชาสัมพันธ์	6.57	6.79	-0.22	ยอมรับได้	53
	1.7 มีความรู้เกี่ยวกับการจัดทำคู่มือ การปฏิบัติงาน	6.91	7.04	-0.13	ยอมรับได้	29
	1.8 มีความรู้เรื่องการวิจัย	6.47	6.78	-0.31	ยอมรับได้	59
	1.9 มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ และสามารถประยุกต์ใช้ได้	6.60	6.81	-0.21	ยอมรับได้	50
	1.10 มีความรู้เรื่องการประเมิน ทรัพยากรสารสนเทศ	6.51	6.71	-0.2	ยอมรับได้	47
	1.11 มีความรู้เรื่องทรัพยากร สารสนเทศที่ทันสมัย	6.63	6.71	-0.08	ยอมรับได้	11
	1.12 มีความรู้เกี่ยวกับพยัญชนะและ สระ อย่างน้อย 2 ภาษา เช่น ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ	6.42	6.56	-0.14	ยอมรับได้	32
	1.13 มีความสามารถในการถ่ายทอด สิ่งที่ได้เรียนรู้ให้กับผู้อื่นได้	6.43	6.59	-0.16	ยอมรับได้	37
	1.14 มีการพัฒนาตนเองอย่าง สม่ำเสมอและแสวงหาความรู้ใหม่	6.55	6.64	-0.09	ยอมรับได้	16
	รวม	6.59	6.76	-0.17	ยอมรับได้	
	2. ทักษะของบุคลากร	6.59	6.60	-0.01	ยอมรับได้	5
	2.1 มีทักษะในการใช้โปรแกรม คอมพิวเตอร์	6.65	6.75	-0.1	ยอมรับได้	19
	2.2 มีทักษะในการจัดหมวดหมู่ ทรัพยากรสารสนเทศ เช่น ระบบ ทศนิยมของดิวอี้ (DDC)	6.61	6.70	-0.09	ยอมรับได้	17
	2.3 มีทักษะในการใช้ระบบห้องสมุด อัตโนมัติในการปฏิบัติงาน	6.63	6.77	-0.14	ยอมรับได้	33
2.4 มีทักษะในการใช้อินเทอร์เน็ตใน การสืบค้นสารสนเทศออนไลน์	6.60	6.71	-0.11	ยอมรับได้	21	

ตาราง 44 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความถาม	PER	DE	SUG (PER-DE)	แปลผล	ลำดับ	
ด้าน บุคลากร	2.5 มีทักษะในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการสืบค้นสารสนเทศ เช่นการค้นหาทรัพยากรบนชั้น	6.66	6.73	-0.07	ยอมรับได้	9	
	2.6 มีทักษะในการนำข้อมูลบรรณานุกรม วิทยานิพนธ์เข้าฐานข้อมูล ฉบับเต็ม (Thai Digital Collection (TDC)) ของโครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย (Thai Library Integrated System (Thailis))	6.50	6.66	-0.16	ยอมรับได้	38	
	2.7 บุคลากรสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศ	6.37	6.57	-0.2	ยอมรับได้	48	
	2.8 มีทักษะในการสื่อสารประสานงานร่วมมือกับหน่วยงานอื่น	6.43	6.63	-0.2	ยอมรับได้	49	
	2.9 มีทักษะในการพิมพ์สัมผัสภาษาไทย	6.52	6.63	-0.11	ยอมรับได้	22	
	2.10 มีทักษะในด้านการวิจัยในฐานะผู้วิจัย	6.50	6.66	-0.16	ยอมรับได้	39	
	2.11 มีทักษะในการวางแผนงาน	6.58	6.63	-0.05	ยอมรับได้	7	
	2.12 มีทักษะในการประเมินคุณภาพ	6.64	6.76	-0.12	ยอมรับได้	27	
	2.13 มีทักษะในการประเมินทรัพยากรสารสนเทศ	6.64	6.63	0.01	ประทับใจ	2	
	2.14 มีทักษะการคิดวิเคราะห์การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ	6.63	6.64	-0.01	ยอมรับได้	6	
	2.15 มีทักษะการจัดการเรียนรู้	6.60	6.72	-0.12	ยอมรับได้	28	
	รวม	6.57	6.67	-0.10	ยอมรับได้		
	3.บุคลิกภาพภายในและภายนอก						
	3.1 มีจิตบริการ เช่น บริการด้วยความเต็มใจ, ไม่เลือกปฏิบัติ	6.59	6.77	-0.18	ยอมรับได้	42	

ตาราง 44 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความถาม	PER	DE	SUG (PER-DE)	แปลผล	ลำดับ
ด้าน บุคลากร	3.2 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	6.64	6.73	-0.09	ยอมรับได้	18
	3.3 มีความมั่นใจในตนเอง	6.68	6.81	-0.13	ยอมรับได้	30
	3.4 ซื่อสัตย์สุจริต	6.64	6.78	-0.14	ยอมรับได้	34
	3.5 มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ	6.76	6.87	-0.11	ยอมรับได้	23
	3.6 มีบุคลิกที่องไวและกระตือรือร้น ในการทำงาน	6.63	6.86	-0.23	ยอมรับได้	55
	3.7 มีความคิดในการริเริ่ม สร้างสรรค์ในการทำงาน	6.62	6.80	-0.18	ยอมรับได้	43
	3.8 มีความรับผิดชอบในการทำงาน	6.61	6.79	-0.18	ยอมรับได้	44
	3.9 ตรงต่อเวลา	6.62	6.86	-0.24	ยอมรับได้	57
	3.10 ยืดหยุ่นผ่อนปรน	6.62	6.78	-0.16	ยอมรับได้	40
	3.11 มีความเสียสละ	6.73	6.87	-0.14	ยอมรับได้	35
	3.12 อดทนอดกลั้น	6.67	6.88	-0.21	ยอมรับได้	51
	3.13 มีความละเอียดรอบคอบ	6.61	6.82	-0.21	ยอมรับได้	52
	3.14 สามารถปรับตัวเองในการ ทำงาน	6.67	6.80	-0.13	ยอมรับได้	31
	3.15 มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	6.54	6.70	-0.16	ยอมรับได้	41
	3.16 มีการทำงานเป็นทีม	6.52	6.71	-0.19	ยอมรับได้	46
	3.17 มีการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้	6.67	6.85	-0.18	ยอมรับได้	45
	3.18 มีการเอาใจใส่และพัฒนาผู้อื่น	6.67	6.78	-0.11	ยอมรับได้	24
	3.19 มีการสร้างสัมพันธภาพที่ดี	6.78	6.77	0.01	ประทับใจ	3
	3.20 มีความเข้าใจผู้อื่น	6.74	6.82	-0.08	ยอมรับได้	12
	3.21 มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร	6.90	6.88	0.02	ประทับใจ	1
	3.22 มีความเข้าใจในองค์กร	6.77	6.85	-0.08	ยอมรับได้	13
	3.23 มีอารมณ์ที่มั่นคง	6.81	6.92	-0.11	ยอมรับได้	25
	3.24 มีความเข้าใจข้อแตกต่างทาง วัฒนธรรม	6.87	6.92	-0.05	ยอมรับได้	8
	3.25 มีความผูกพันที่ดีต่อองค์กร	6.81	6.89	-0.08	ยอมรับได้	14
	3.26 มีภาวะผู้นำ	6.85	6.92	-0.07	ยอมรับได้	10

ตาราง 44 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อความถาม	PER	DE	SUG (PER-DE)	แปลผล	ลำดับ
ด้านบุคลากร	3.27 การแต่งกายสะอาด	6.88	6.96	-0.08	ยอมรับได้	15
	3.28 พุดจาโพเราะอ่อนหวาน	6.90	6.90	0	ประทับใจ	4
	รวม	6.70	6.83	-0.12	ประทับใจ	
รวม		6.64	6.77	-0.13	ยอมรับได้	

จากตาราง 44 แสดงคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ เกี่ยวกับช่องว่างของบริการระดับสูง ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า มีระดับบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงอยู่ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ ทำให้เกิดเป็นช่องว่างของบริการระดับสูงเชิงลบ มีค่า  $-0.13$  หมายถึง คุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการอยู่ในเกณฑ์ดี แต่ยังไม่ตรงหรือใกล้เคียงกับความต้องการ หรือตรงกับความคาดหวังเนื่องจากระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ใกล้กับตำแหน่งของระดับบริการที่คาดหวังจะได้รับหมายความว่า บริการที่ผู้ใช้ได้รับนั้นเกือบตรงกับความต้องการหรือเกือบเท่ากับที่คาดหวังไว้ หากได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงก็จะถึงระดับบริการที่ผู้ใช้ต้องการ

#### 2.4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

จากการแจกแบบสอบถามผู้ใช้ในส่วนข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้ได้แสดงความคิดเห็น และผู้วิจัยได้สรุป แจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ดังแสดงตามตาราง 45 มีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 45 สรุปข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ปัจจัย	ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านการให้บริการ	1. ปรับปรุงบริการของเจ้าหน้าที่/การประจำเคาท์เตอร์	26	13
	2. อยากรให้มีพื้นที่กว้างขวางมากกว่านี้	21	10.5
	3. ปรับปรุงบริการด้านการยืม-คืน	19	9.5

ตาราง 45 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	4. ควรเพิ่มช่วงเวลาในการให้บริการ	13	6.5
	5. อยากให้มีมุมกาแฟ	7	3.5
	6. การจัดหมวดหมู่หนังสือ	6	3
	7. ปรับปรุงบริการด้านสัญญาณ WiFi	4	2
	8. ปรับปรุงบริการด้านคอมพิวเตอร์	4	2
	9. ปรับปรุงบริการ/เพิ่มบริการเครื่องถ่ายเอกสาร	4	2
	10. ปรับปรุงลิฟต์ให้ใช้งานได้	2	1
	11. ควรมีเสียงตามสายประชาสัมพันธ์	1	0.5
ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ	1. ปรับปรุงด้านการบริการWiFi	23	11.5
	2. ปรับปรุงหนังสือและสื่อต่างๆให้ทันสมัยอยู่เสมอ	10	5
	3. ปรับปรุงด้านเทคโนโลยีต่างให้ดีขึ้น หลากหลาย และทันสมัย	10	5
	4. ปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ต	10	5
	5. ปรับปรุงด้านการบริการ E-book	2	1
ด้าน สภาพแวดล้อม	1. เพิ่มแสงสว่างให้เพียงพอ	5	2.5
	2. ควรเพิ่มต้นไม้สีเขียวประดับ	2	1
ด้านทรัพยากร สารสนเทศ	1. เพิ่มทรัพยากรประเภทหนังสือ	62	31
	2. เพิ่มทรัพยากรประเภท CD-ROM	22	11
	3. เพิ่มทรัพยากรประเภทวารสาร	22	11
	4. เพิ่มทรัพยากรประเภทคอมพิวเตอร์	7	3.5
	5. เพิ่มทรัพยากรประเภทวิจัย	5	2.5
ด้านบุคลากร ศูนย์วิทย บริการ	ไม่มีข้อเสนอแนะ (มีคำชมเชยเท่านั้น)	-	-
	1. ยิ้มแย้มแจ่มใส	82	41
	2. พุดจาดี ไพเราะ	45	22.5
	3. ใส่ใจในการบริการ	87	43.5
	4. บุคลิกดี	23	11.5
	5. มีระเบียบวินัย	21	10.5

จากตาราง 45 แสดงข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ด้านการให้บริการ ผู้ใช้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงมากที่สุด ได้แก่ ปรับปรุงบริการของเจ้าหน้าที่/การประจำเคาท์เตอร์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ใช้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงมากที่สุด ได้แก่ ปรับปรุงด้านการบริการ WiFi ด้านสภาพแวดล้อม ผู้ใช้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงมากที่สุด ได้แก่ เพิ่มแสงสว่างให้เพียงพอ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงมากที่สุด ได้แก่ เพิ่มทรัพยากรประเภทหนังสือ

## **ระยะที่ 2 เพื่อร่างแนวทางคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**

วิธีการดำเนินการวิจัย โดยนำข้อมูลที่ได้จากระยะที่ 1 ร่างแนวทางคุณภาพการให้บริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จากนั้นนำร่างที่ได้ไปยืนยันด้วยวิธีการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 30 คน

### **1. ร่างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร**

การร่างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จากผลแบบประเมินของผู้ใช้บริการในแต่ละปัจจัย (การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ สภาพแวดล้อม ทรัพยากรสารสนเทศ และบุคลากร) เนื่องจากช่วงของบริการที่อยู่ระหว่างระดับบริการที่ได้รับจริงและระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้นั้น มีลักษณะเป็นช่องว่างของบริการที่เพียงพอเชิงบวก ซึ่งหมายถึงช่วงของบริการที่เพียงพออยู่เหนือกว่าระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ แต่ต่ำกว่าระดับบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับ แสดงว่าคุณภาพบริการของศูนย์วิทยบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ใช้รับได้ แต่ยังไม่ตรงกับความต้องการที่คาดหวังไว้ โดยลักษณะของช่องว่างของบริการที่เพียงพอเชิงบวกยิ่งกว้างเท่าไร ยิ่งดีต่อศูนย์วิทยบริการ จึงคัดเลือกข้อคำถามที่มีช่องว่างของบริการที่เพียงพอแคบที่สุดในแต่ละปัจจัยมาจัดทำเป็นร่างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ

## ตาราง 46 ร่างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้านการให้บริการ จากความเห็นของผู้ใช้บริการ

ข้อคำถาม	ระดับบริการที่ ได้รับจริง	ระดับบริการ ต่ำสุดที่ยอมรับได้	ช่องว่างของ บริการที่เพียงพอ	ร่างแนวทางการพัฒนา
1. จำนวนคอมพิวเตอร์ มีเพียงพอต่อการใช้ บริการ	6.05	5.15	0.9	1. ประชุมและจัดทำแผนบริการของศูนย์วิทย บริการในการปรับปรุงบริการคอมพิวเตอร์ 2. ดำเนินการแผนการบริการ 3. จัดทำแบบสำรวจ และสำรวจความ ต้องการใช้บริการคอมพิวเตอร์ของ ผู้ให้บริการศูนย์วิทยบริการฯ รวมถึงปัญหา และอุปสรรคต่างๆที่
				เกิดขึ้นและเป็นสาเหตุให้จำนวนคอมพิวเตอร์ ไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ รวมทั้งจัดทำ แบบประเมิน และประเมินความพึงพอใจต่อ การใช้บริการคอมพิวเตอร์ 4. สรุปความต้องการใช้บริการคอมพิวเตอร์ ของผู้ให้บริการศูนย์วิทยบริการฯ และ สรุปผลแบบประเมินเพื่อนำไปปรับปรุง บริการเพิ่มเติม
20. การจัดเรียง ทรัพยากรสารสนเทศ บนชั้นถูกต้องง่ายต่อ การค้นหา	6.28	5.38	0.9	1. ประชุมและจัดทำแผนบริการของศูนย์วิทย บริการในการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ 2. ปรับปรุง/จัดทำขั้นตอนการจัดเรียง ทรัพยากรสารสนเทศ เช่น จัดทำป้าย หมวดหมู่หนังสือตามชั้นหนังสือให้ชัดเจน, เจ้าหน้าที่ต้องจัดเรียงชั้นหนังสือให้เป็น ระเบียบ และตรงตามระบบทศนิยมดิวอี้, จัดทำประกาศชี้แจงหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

ตาราง 46 (ต่อ)

ชื่อคำถาม	ระดับบริการที่ได้รับจริง	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้	ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ	ร่างแนวทางการพัฒนา
				3. ประชุมชี้แจง/แนะนำ/แก้ปัญหาการ จัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศให้กับบุคลากร ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะบุคลากรใหม่ 4. จัดทำการวิเคราะห์/ประเมินปัญหาและ อุปสรรคของการจัดเรียงทรัพยากร สารสนเทศบนชั้น รวมทั้งจัดทำแบบประเมิน และประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ต่อการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ทุกภาคเรียน 5. สรุปผลแบบประเมินเพื่อนำไปปรับปรุง การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ
17. ขั้นตอนในการ บริการสารสนเทศมี ความสะดวก รวดเร็ว	6.42	5.46	0.96	1. วางแผนการบริการในแต่ละปีงบประมาณ โดยใช้ผลประเมินจากแบบประเมินและการ ประชุมของงานบริการสารสนเทศ 2. ปรับปรุงแนวปฏิบัติที่จะทำให้ขั้นตอนการ บริการมีความสะดวก รวดเร็วมากขึ้น 3. ประชุมชี้แจงแนวปฏิบัติขั้นตอนการ บริการใหม่/ปรับปรุง ให้กับบุคลากรศูนย์ วิทยบริการที่เกี่ยวข้องได้รับทราบและถือ ปฏิบัติ 4. จัดทำแบบประเมิน และประเมินความพึง พอใจของผู้ใช้บริการต่อขั้นตอนในการ บริการว่ามีความสะดวก รวดเร็วมากขึ้น หรือไม่ 5. สรุปผลแบบประเมินเพื่อวิเคราะห์ปัญหา และอุปสรรค นำไปปรับปรุงบริการที่มี ปัญหาหรือยังไม่มีประสิทธิภาพ



จากตาราง 46 ร่างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้านการให้บริการ มีร่างแนวทางการพัฒนาคุณภาพ ดังนี้

- 1) จัดทำแผนบริการของศูนย์วิทยบริการในการปรับปรุงบริการคอมพิวเตอร์ และดำเนินการตามแผนบริการอยู่เสมอ
- 2) จัดทำแผนบริการของศูนย์วิทยบริการในการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ ปรับปรุง/จัดทำขั้นตอนการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ และ
- 3) ปรับปรุงแนวปฏิบัติที่จะทำให้ขั้นตอนการบริการมีความสะดวกรวดเร็ว

ตาราง 47 ร่างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จากความเห็น  
ของผู้ใช้บริการ

ข้อคำถาม	ระดับบริการที่ได้รับจริง	ระดับบริการที่คาดหวังเมื่อรับได้	ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ	ร่างแนวทางการพัฒนา
3. จุดบริการ เครื่องถ่ายไร้สายมีจำนวนและประสิทธิภาพเพียงพอ	6.24	5.28	0.96	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดทำแผนพัฒนา และจัดหางบประมาณพัฒนา/ปรับปรุงเครื่องถ่ายไร้สาย โดยใช้ผลจากการประเมินประสิทธิภาพของจุดบริการ และการประชุมคณะทำงาน</li> <li>2. มอบหมายบุคลากรศูนย์วิทยบริการ ตรวจเช็คจุดบริการที่มีอยู่เสมอ ว่าทำงานได้ตามปกติ หรือทำงานได้เต็มประสิทธิภาพหรือไม่ เป็นประจำทุกสัปดาห์ เพื่อให้อยู่สถานะพร้อมใช้งาน</li> <li>3. จัดทำช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ</li> <li>4. จัดทำแบบประเมิน และประเมินความพึงพอใจต่อจุดบริการเครื่องถ่ายไร้สายของบุคลากร</li> <li>5. สรุปผลแบบประเมินเพื่อนำไปปรับปรุงจุดบริการเครื่องถ่ายไร้สาย</li> </ol>

ตาราง 47 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับบริการที่ได้รับจริง	ระดับบริการล่าสุดที่ยอมรับได้	ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ	ร่างแนวทางการพัฒนา
12.3 มีบริการ Notebook (ศูนย์วิทยบริการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย)	6.05	5.04	1.01	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประชุมและจัดทำแผนบริการของศูนย์วิทยบริการในการบริการ Notebook</li> <li>2. ดำเนินการตามแผน เช่น จัดทำ Notebook เพิ่ม, ปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการ</li> <li>3. จัดทำแบบสำรวจ และสำรวจความต้องการใช้บริการคอมพิวเตอร์ Notebook ของผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการฯ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้นในการเข้าถึงสารสนเทศ รวมทั้งจัดทำแบบประเมินและประเมินความพึงพอใจต่อบริการคอมพิวเตอร์ Notebook</li> <li>4. สรุปผลแบบประเมินเพื่อนำไปปรับปรุงบริการ Notebook</li> </ol>
2. ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นด้วยคอมพิวเตอร์	6.43	5.42	1.01	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประชุมและจัดทำแผนงานการอบรมการสืบค้นด้วยสารสนเทศ โดยใช้ข้อมูลผลการประเมิน</li> <li>2. จัดทำปฏิทินการอบรมการสืบค้นสารสนเทศ, จัดเตรียมสถานที่ และเอกสารการอบรม</li> <li>3. ดำเนินการอบรมตามปฏิทิน</li> <li>4. จัดทำแบบประเมิน และประเมินทักษะการสืบค้นด้วยตนเองของผู้ใช้บริการผ่านระบบการสืบค้นด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ</li> <li>5. สรุปผลแบบประเมินเพื่อนำไปปรับปรุงการอบรมการสืบค้นสารสนเทศ</li> </ol>

จากตาราง 47 ร่างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีร่างแนวทางการพัฒนาคุณภาพ ดังนี้ 1) จัดทำแผนพัฒนา และจัดหางบประมาณพัฒนา/ปรับปรุงเครือข่ายไร้สาย โดยใช้ผลจากการประเมินประสิทธิภาพของจุดบริการ 2) มอบหมายบุคลากรศูนย์วิทยบริการ ตรวจสอบเช็คจุดบริการที่มีอยู่เสมอ 3) จัดทำช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะการบริการ 4) จัดทำแผนบริการของศูนย์วิทยบริการในการบริการ Notebook 5) จัดทำแผนงานการอบรมการสืบค้นด้วยสารสนเทศ และ 6) ประเมินทักษะการสืบค้นด้วยตนเองของผู้ใช้บริการผ่านระบบการสืบค้นด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

ตาราง 48 ร่างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้านสภาพแวดล้อม จากความเห็นของผู้ใช้บริการ

ข้อคำถาม	ระดับบริการที่ได้รับจริง	ระดับบริการสูงสุดที่ยอมรับได้	ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ	ร่างแนวทางการพัฒนา
5. มีจุดบริการน้ำดื่มเพียงพอ	6.14	5.1	1.04	<ol style="list-style-type: none"> <li>ประชุมและจัดทำแผนบริการในประเด็นจุดบริการน้ำดื่ม โดยใช้ข้อมูลจากผลการประเมิน</li> <li>ดำเนินการตามแผน เช่น ควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม, ควรเปลี่ยนจากแก้วน้ำพลาสติกเป็นแก้วหรือกรวยกระดาษแบบใช้แล้วทิ้ง, มุมขายน้ำ เป็นต้น</li> <li>จัดทำแบบสำรวจ และสำรวจความต้องการใช้บริการจุดน้ำดื่ม รวมถึงสำรวจปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับจุดบริการน้ำดื่ม รวมทั้งจัดทำแบบประเมินและประเมินความพึงพอใจต่อจุดบริการน้ำดื่มของผู้ใช้บริการ</li> <li>สรุปผลแบบประเมินเพื่อนำไปปรับปรุงจุดบริการน้ำดื่ม</li> </ol>

## ตาราง 48 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับบริการที่ได้รับจริง	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้	ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ	ร่างแนวทางการพัฒนา
10. มีป้ายบอกทิศทางแหล่งสารสนเทศที่ชัดเจน	6.54	5.42	1.12	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประชุมและจัดทำแผนบริการในประเด็นป้ายบอกทิศทางแหล่งสารสนเทศ โดยใช้ข้อมูลจากผลการประเมิน</li> <li>2. ดำเนินตามแผน เช่น เพิ่มป้ายบอกทิศทาง เป็นต้น</li> <li>3. จัดทำแบบสำรวจ และสำรวจปัญหาและความต้องการป้ายบอกทิศทางของผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการรวมทั้งจัดทำแบบประเมิน และประเมินความพึงพอใจต่อการเปลี่ยนแปลงของป้ายบอกทิศทางของผู้ใช้บริการ ทุกภาคเรียน</li> <li>4. สรุปผลแบบประเมินเพื่อนำไปปรับปรุงบริการป้ายบอกทิศทางแหล่งสารสนเทศ</li> </ol>
12. มีแสงสว่างเพียงพอ	6.72	5.59	1.13	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประชุมและจัดทำแผนบริการในประเด็นแสงสว่าง โดยใช้ข้อมูลจากผลการประเมิน</li> <li>2. ดำเนินตามแผน เช่น เพิ่มหลอดไฟ/ปรับปรุงให้มีแสงสว่างเพียงพอต่อพื้นที่, ตัดแต่งกิ่งไม้ เป็นต้น</li> <li>3. จัดทำแบบสำรวจ และสำรวจปัญหาและความต้องการหลอดไฟ/แสงสว่างในพื้นที่ให้บริการของศูนย์วิทยบริการ รวมทั้งจัดทำแบบประเมิน และประเมินความพึงพอใจต่อการเปลี่ยนแปลงของป้ายบอกทิศทางของผู้ใช้บริการ</li> <li>4. สรุปผลแบบประเมินเพื่อนำไปปรับปรุงบริการ</li> </ol>

จากตาราง 48 ร่างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้านสภาพแวดล้อม มีร่างแนวทางการพัฒนาคุณภาพ ดังนี้

- 1) จัดทำแผนบริการในประเด็นจุดบริการน้ำดื่ม โดยใช้ข้อมูลจากผลการประเมิน และดำเนินการตามแผน
- 2) จัดทำแผนบริการในประเด็นป้ายบอกทิศทางแหล่งสารสนเทศ และ
- 3) จัดทำแผนบริการในประเด็นแสงสว่าง โดยใช้ข้อมูลจากผลการประเมิน และดำเนินการตามแผน

ตาราง 49 ร่างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้านทรัพยากรสารสนเทศ จากความเห็นของผู้ใช้บริการ

ข้อคำถาม	ระดับบริการที่ได้รับจริง	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้	ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ	ร่างแนวทางการพัฒนา
10. ศูนย์วิทยบริการมีวารสารทั้งที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์ และอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ใช้บริการต้องการ	6.44	5.28	1.16	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประชุมและจัดทำแผนบริการวารสาร โดยใช้ข้อมูลจากผลการประเมิน</li> <li>2. ดำเนินตามแผน เช่น เพิ่มชื่อเรื่องวารสารให้หลากหลายต่อการใช้บริการ ทั้งแบบสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์</li> <li>3. จัดทำแบบสำรวจ และสำรวจความต้องการวารสารของผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ รวมทั้งจัดทำแบบสำรวจ และสำรวจความพึงพอใจในปริมาณวารสารของผู้ใช้บริการ</li> <li>5. สรุปผลแบบประเมินเพื่อนำไปปรับปรุง</li> </ol>
5. ทรัพยากรสารสนเทศมีความสมบูรณ์ไม่ฉีกขาด	6.44	5.28	1.16	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประชุมและจัดทำแผนบริการทรัพยากรสารสนเทศ โดยใช้ข้อมูลจากผลการประเมิน</li> <li>2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการอยู่ในศูนย์วิทยบริการ ดูว่าเล่มใดขาด เพื่อตัดแยกทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่สมบูรณ์หรือฉีกขาด นำมาทำการซ่อมแซม</li> </ol>

ตาราง 49 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ระดับบริการที่ได้รับจริง	ระดับบริการล่าสุดที่ยอมรับได้	ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ	ร่างแนวทางการพัฒนา
				3. ดำเนินการซ่อมแซมทรัพยากรสารสนเทศ โดยงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ 4. นำทรัพยากรสารสนเทศออกบริการ 5. จัดทำแบบสำรวจ และสำรวจความพึงพอใจต่อความสมบูรณ์ของทรัพยากรสารสนเทศ 6. สรุปผลแบบประเมินเพื่อนำไปปรับปรุง
1.1 วารสาร (ปริมาณทรัพยากรของศูนย์วิทยบริการ)	6.39	5.22	1.17	1. ประชุมและจัดทำแผนบริการวารสาร โดยใช้ข้อมูลจากผลการประเมิน 2. ดำเนินตามแผน เช่น สำรวจรายชื่อวารสารที่ต้องการผู้ใช้โดยตรง, ดำเนินการสั่งซื้อเพิ่ม เป็นต้น 3. จัดทำแบบสำรวจ และสำรวจความต้องการวารสารของผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ รวมทั้งจัดทำแบบสำรวจ และสำรวจความพึงพอใจในปริมาณวารสารของผู้ใช้บริการ 5. สรุปผลแบบประเมินเพื่อนำไปปรับปรุง

จากตาราง 49 ร่างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีร่างแนวทางการพัฒนาคุณภาพ ดังนี้ 1) จัดทำแผนบริการวารสาร เพิ่มวารสารให้หลากหลาย 2) จัดทำแผนบริการทรัพยากรสารสนเทศ ซ่อมแซมทรัพยากรสารสนเทศ และ 3) จัดทำแผนบริการวารสาร เพิ่มจำนวนวารสารให้เพียงพอต่อความต้องการ

ตาราง 50 ร่างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏสกลนคร ด้านบุคลากร จากความเห็นของผู้ใช้บริการ

ข้อคำถาม	ระดับบริการที่ ได้รับจริง	ระดับบริการ ต่ำสุดที่ยอมรับได้	ช่องว่างของ บริการที่เพียงพอ	ร่างแนวทางการพัฒนา
1.13 มีความสามารถในการถ่ายทอดสิ่งที่ได้เรียนรู้ให้กับผู้อื่นได้	6.43	5.33	1.1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประชุมและจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล และสำนักวิทยบริการ</li> <li>2. ดำเนินการตามแผน เช่น จัดทำโครงการอบรมกระบวนการถ่ายทอดความรู้ และการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ติดต่อวิทยากรผู้มีความรู้ เพื่อทำการอบรมให้บุคลากร, จัดอบรมให้กับบุคลากร เรื่อง กระบวนการถ่ายทอดความรู้ และการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>3. บุคลากรที่เข้าผ่านการอบรมต้องจัดทำข้อสรุปขององค์ความรู้ที่ได้จากการอบรม เช่น จัดทำไฟล์ pdf เพื่อเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ KM, จัดทำคลิปสรุปความรู้ เป็นต้น</li> <li>4. ให้บุคลากรนำความรู้ในการปฏิบัติงานของตนเอง มาถ่ายทอดให้ผู้ใช้บริการและบุคลากรได้รับฟัง เพื่อฝึกฝนการถ่ายทอดความรู้</li> </ol>
1.10 มีความรู้เรื่องการประเมินทรัพยากรสารสนเทศ	6.51	5.38	1.13	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประชุมและจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล และสำนักวิทยบริการ</li> <li>2. ดำเนินการตามแผน เช่น จัดทำโครงการอบรมความรู้เรื่องการประเมินทรัพยากรสารสนเทศ ติดต่อวิทยากรผู้มีความรู้ เพื่อทำการอบรมให้บุคลากร, จัดอบรมให้กับบุคลากร เรื่อง การประเมินทรัพยากรสารสนเทศ</li> </ol>

## ตาราง 50 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ระดับบริการที่ได้รับจริง	ระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้	ช่องว่างของบริการที่เพียงพอ	ร่างแนวทางการพัฒนา
				3. ให้บุคลากรได้ทำการทดสอบประเมินทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง 4. สรุปผลแบบประเมินเพื่อนำไปปรับปรุง
1.8 มีความรู้เรื่องการวิจัย	6.47	5.34	1.13	1. ประชุมและจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล และสำนักวิทยบริการ 2. ดำเนินการตามแผน เช่น จัดทำโครงการอบรมความรู้เรื่องการวิจัย ติดต่อวิทยากรผู้มีความรู้ เพื่อทำการอบรมให้บุคลากร, จัดอบรมให้กับบุคลากร เรื่อง การทำวิจัย, บุคลากรเสนอหัวข้อวิจัย เพื่อขอทุนหน่วยงานหรือมหาวิทยาลัย 3. จัดหาแหล่งทุนวิจัยภายนอก เช่น สกอ., สกว., ศูนย์เทคโนโลยีแห่งชาติ เป็นต้น 4. สนับสนุนและจัดหาแหล่งตีพิมพ์ผลงานวิจัยให้กับบุคลากร 5. ส่งเสริมการนำผลวิจัยมาใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือใช้ขอเลื่อนตำแหน่ง/วิทยฐานะ 6. จัดทำแบบสอบถาม และสอบถามความต้องการเกี่ยวกับการวิจัยของบุคลากร 7. สรุปผลแบบประเมินเพื่อนำไปปรับปรุง

จากตาราง 50 ร่างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้านบุคลากร มีร่างแนวทางการพัฒนาคุณภาพ ดังนี้

- 1) จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล และสำนักวิทยบริการ
- 2) อบรมพัฒนากระบวนการถ่ายทอดความรู้ และการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) พัฒนาความสามารถในการ



ประเมินทรัพยากรสารสนเทศ และ 4) สนับสนุนบุคลากรทำการวิจัย เพื่อนำผลวิจัยมาใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงาน

## 2. การประเมิน/ยืนยันร่างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ ของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ผู้วิจัยได้จัดทำร่างแนวทางแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ตามผลแบบประเมินของผู้ใช้บริการในแต่ละปีวิจัย โดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีช่องว่างของบริการที่เพียงพอแคบที่สุดในแต่ละปีวิจัยมาจัดทำเป็นร่างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ

ผู้วิจัยได้ส่งร่างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร พร้อมแบบประเมินร่างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 30 คน ซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์การทำงานเกี่ยวกับด้านบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์ อย่างน้อย 5 ปี

จากผลประเมินร่างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 30 คน มีผลการประเมินแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร แสดงดังตาราง 51

ตาราง 51 ผลการประเมินแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ปัจจัย	แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์ วิทยบริการ	ความคิดเห็นจาก ผู้เชี่ยวชาญ	
		เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย
ด้านการให้บริการ			
ศูนย์วิทยบริการมีจำนวนคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้บริการ		29 (96.7)	1 (3.3)

ตาราง 51 (ต่อ)

ปัจจัย	แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์ วิทยบริการ	ความคิดเห็นจาก ผู้เชี่ยวชาญ	
		เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย
ศูนย์วิทยบริการมีการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้อง ง่ายต่อการค้นหา		29 (96.7)	1 (3.3)
ขั้นตอนในการบริการสารสนเทศของศูนย์วิทยบริการมีความ สะดวก รวดเร็ว		29 (96.7)	1 (3.3)
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ			
ศูนย์วิทยบริการมีจุดบริการ เครือข่ายไร้สายที่มีจำนวนและ ประสิทธิภาพเพียงพอ		29 (96.7)	1 (3.3)
ศูนย์วิทยบริการมีบริการ Notebook ที่ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากร สารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย		29 (96.7)	1 (3.3)
ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นด้วยคอมพิวเตอร์		29 (96.7)	1 (3.3)
ด้านสภาพแวดล้อม			
ศูนย์วิทยบริการมีจุดบริการน้ำดื่มเพียงพอ		29 (96.7)	1 (3.3)
ศูนย์วิทยบริการมีป้ายบอกทิศทางแหล่งสารสนเทศที่ชัดเจน		29 (96.7)	1 (3.3)
ศูนย์วิทยบริการมีแสงสว่างเพียงพอ		29 (96.7)	1 (3.3)
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ			
ศูนย์วิทยบริการมีวารสารทั้งที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์ และอิเล็กทรอนิกส์ ที่ผู้ใช้บริการต้องการ		29 (96.7)	1 (3.3)
ทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์วิทยบริการมีความสมบูรณ์ไม่ล้าสมัย		29 (96.7)	1 (3.3)

ตาราง 51 (ต่อ)

ปัจจัย	แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์ วิทยบริการ	ความคิดเห็นจาก ผู้เชี่ยวชาญ	
		เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย
ปริมาณวารสารของศูนย์วิทยบริการ		29 (96.7)	1 (3.3)
ด้านบุคลากร			
บุคลากรมีความสามารถในการถ่ายทอดสิ่งที่ได้เรียนรู้ให้กับผู้อื่น ได้		29 (96.7)	1 (3.3)
บุคลากรมีความรู้เรื่องการประเมินทรัพยากรสารสนเทศ		29 (96.7)	1 (3.3)
บุคลากรมีความรู้เรื่องการวิจัย		29 (96.7)	1 (3.3)

จากตาราง 51 ผลการประเมินร่างแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร พบว่า ผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่เห็นด้วยต่อแนวทางทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ โดยผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็น เห็นด้วย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 96.67 และไม่เห็นด้วย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33

### 3. แนวทางการทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

จากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญด้านบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์ จำนวน 30 คน ผู้วิจัยสรุปแนวทางการทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ดังนี้

ตาราง 52 สรุปแนวทางการทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์วิทยบริการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ปัจจัย	แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการตามปัจจัย	แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการโดยรวม
ด้านการให้บริการ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดทำแผนบริการของศูนย์วิทยบริการในการให้บริการ</li> <li>2. ดำเนินการตามแผนปรับปรุงบริการคอมพิวเตอร์</li> <li>3. ดำเนินการตามแผนปรับปรุงการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ ปรับปรุง/จัดทำขั้นตอนการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ</li> <li>4. ปรับปรุงแนวปฏิบัติที่จะทำให้ขั้นตอนการบริการมีความสะดวกรวดเร็ว</li> <li>5. ประเมินความพึงพอใจต่อการปรับปรุงการให้บริการ</li> <li>6. สรุปผลแบบประเมินเพื่อนำไปปรับปรุงจุดบริการ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดทำแผนบริการของศูนย์วิทยบริการ จัดหางบประมาณพัฒนา/ปรับปรุงในการให้บริการ</li> <li>2. ปรับปรุงบริการคอมพิวเตอร์</li> <li>3. ปรับปรุงการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ ปรับปรุง/จัดทำขั้นตอนการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ</li> <li>4. ปรับปรุงแนวปฏิบัติที่จะทำให้ขั้นตอนการบริการมีความสะดวกรวดเร็ว</li> <li>5. ปรับปรุงเครือข่ายไร้สาย</li> </ol>
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดทำแผนพัฒนา และจัดหางบประมาณพัฒนา/ปรับปรุงการบริการ โดยใช้ผลจากการประเมิน</li> <li>2. ปรับปรุงเครือข่ายไร้สาย โดยใช้ผลจากการประเมินประสิทธิภาพของจุดบริการ</li> <li>3. มอบหมายบุคลากรศูนย์วิทยบริการตรวจเช็คจุดบริการที่มีอยู่เสมอ</li> <li>4. จัดทำช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะการบริการ</li> <li>5. ปรับปรุงการบริการ Notebook ของศูนย์วิทยบริการ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. มอบหมายบุคลากรศูนย์วิทยบริการตรวจเช็คจุดบริการที่มีอยู่เสมอ</li> <li>7. จัดทำช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะการบริการ</li> <li>8. ปรับปรุงการบริการ Notebook ของศูนย์วิทยบริการ</li> </ol>

ตาราง 52 (ต่อ)

ปัจจัย	แนวทางการพัฒนาคุณภาพ การบริการตามปัจจัย	แนวทางการพัฒนาคุณภาพ การบริการโดยรวม
ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ	<p>6. อบรมการสืบค้นด้วยสารสนเทศ</p> <p>7. ประเมินทักษะการสืบค้นด้วยตนเองของผู้ใช้บริการผ่านระบบการสืบค้นด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ</p> <p>8. ประเมินความพึงพอใจต่อการปรับปรุงการให้บริการ</p> <p>9. สรุปผลแบบประเมินเพื่อนำไปปรับปรุงจุดบริการ</p>	<p>9. อบรมการสืบค้นด้วย สารสนเทศ</p> <p>10. ประเมินทักษะการสืบค้นด้วยตนเองของผู้ใช้บริการผ่านระบบการสืบค้นด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ</p> <p>11. ปรับปรุงบริการด้านจุดบริการน้ำดื่ม โดยใช้ข้อมูลจากผลการประเมิน</p>
ด้าน สภาพแวดล้อม	<p>1. จัดทำแผนบริการของศูนย์วิทยบริการในการให้บริการ</p> <p>2. ปรับปรุงบริการด้านจุดบริการน้ำดื่ม โดยใช้ข้อมูลจากผลการประเมิน</p> <p>3. ปรับปรุงบริการด้านป้ายบอกทิศทางแหล่งสารสนเทศ</p> <p>4. ปรับปรุงบริการด้านแสงสว่าง โดยใช้ข้อมูลจากผลการประเมิน</p> <p>5. ประเมินความพึงพอใจต่อการปรับปรุงการให้บริการ</p> <p>6. สรุปผลแบบประเมินเพื่อนำไปปรับปรุงจุดบริการ</p>	<p>12. ปรับปรุงบริการด้านป้ายบอกทิศทางแหล่งสารสนเทศ</p> <p>13. ปรับปรุงบริการด้านแสงสว่าง โดยใช้ข้อมูลจากผลการประเมิน</p> <p>14. ปรับปรุงบริการวารสารเพิ่มวารสารให้หลากหลาย</p> <p>15. ปรับปรุงบริการทรัพยากรสารสนเทศ ซ่อมแซมทรัพยากรสารสนเทศ</p> <p>16. ปรับปรุงบริการวารสาร เพิ่มจำนวนวารสารให้เพียงพอต่อความต้องการ</p>
ด้านทรัพยากร สารสนเทศ	<p>1. จัดทำแผนบริการของศูนย์วิทยบริการในการให้บริการ</p> <p>2. ปรับปรุงบริการวารสาร เพิ่มวารสารให้หลากหลาย</p> <p>3. ปรับปรุงบริการทรัพยากรสารสนเทศ ซ่อมแซมทรัพยากรสารสนเทศ</p> <p>4. ปรับปรุงบริการวารสาร เพิ่มจำนวนวารสารให้เพียงพอต่อความต้องการ</p>	<p>17. อบรมพัฒนากระบวนการถ่ายทอดความรู้ และการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>18. พัฒนาศักยภาพในการประเมินทรัพยากรสารสนเทศ</p>

## ตาราง 52 (ต่อ)

ปัจจัย	แนวทางการพัฒนาคุณภาพ การบริการตามปัจจัย	แนวทางการพัฒนาคุณภาพ การบริการโดยรวม
ด้านทรัพยากร สารสนเทศ	5. ประเมินความพึงพอใจต่อการปรับปรุง การให้บริการ 6. สรุปผลแบบประเมินเพื่อนำไปปรับปรุงจุด บริการ	19. สนับสนุนบุคลากรทำการ วิจัย เพื่อนำผลวิจัยมาใช้ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน 20. ส่งเสริมการเผยแพร่ ผลงานของบุคลากร/การนำ ความสามารถมาใช้ให้เกิด ประโยชน์กับองค์กร 21. ประเมินความพึงพอใจต่อ การปรับปรุงการให้บริการ 22. สรุปผลแบบประเมินเพื่อ นำไปปรับปรุงจุดบริการ
ด้านบุคลากร	1. จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล และ สำนักวิทยบริการ 2. อบรมพัฒนากระบวนการถ่ายทอดความรู้ และการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ 3. พัฒนาความสามารถในการประเมิน ทรัพยากรสารสนเทศ 4. สนับสนุนบุคลากรทำการวิจัย เพื่อนำผล วิจัยมาใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงาน 5. ส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานของบุคลากร/ การนำความสามารถมาใช้ให้เกิดประโยชน์ กับองค์กร	

จากตาราง 52 ผู้วิจัยสรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริการ  
ของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เป็นภาพรวมของแนวทาง  
ดังภาพประกอบ 22

## แนวทางส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ

### มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

#### แผนพัฒนาคุณภาพบริการ

- จัดทำแบบสำรวจและประเมินคุณภาพบริการ
- ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน
- ประชุมบุคลากรเพื่อจัดทำแผนพัฒนา
- สร้างคุณภาพการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ

การให้บริการ	เทคโนโลยีสารสนเทศ	สภาพแวดล้อม	ทรัพยากรสารสนเทศ	บุคลากร
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปรับปรุงบริการคอมพิวเตอร์</li> <li>- ปรับปรุงการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ ปรับปรุง/จัดทำขั้นตอนการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ</li> <li>- ปรับปรุงแนวปฏิบัติที่จะทำให้ขั้นตอนการบริการมีความสะดวกรวดเร็ว</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปรับปรุงเครือข่ายไร้สาย โดยใช้ผลจากการประเมินประสิทธิภาพของจุดบริการ</li> <li>- มอบหมายบุคลากรศูนย์วิทยบริการตรวจเช็คจุดบริการ</li> <li>- จัดทำช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะการบริการ</li> <li>- ปรับปรุงการบริการ Notebook ของศูนย์วิทยบริการ</li> <li>- อบรมการสืบค้นด้วยสารสนเทศ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปรับปรุงบริการด้านจุดบริการน้ำดื่ม โดยใช้ข้อมูลจากผลการประเมิน</li> <li>- ปรับปรุงบริการด้านป้ายบอกทิศทางแหล่งสารสนเทศ</li> <li>- ปรับปรุงบริการด้านแสงสว่าง โดยใช้ข้อมูลจากผลการประเมิน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปรับปรุงบริการวารสาร เพิ่มวารสารให้หลากหลาย</li> <li>- ปรับปรุงบริการทรัพยากรสารสนเทศ ซ่อมแซมทรัพยากรสารสนเทศ</li> <li>- ปรับปรุงบริการวารสาร เพิ่มจำนวนวารสารให้เพียงพอต่อความต้องการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อบรมพัฒนาระบบงานการถ่ายทอดความรู้ และการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>- พัฒนาความสามารถในการประเมินทรัพยากรสารสนเทศ</li> <li>- สนับสนุนบุคลากรทำการวิจัย เพื่อนำผลวิจัยมาใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงาน</li> <li>- ส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานของบุคลากร/การนำความสามารถมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กร</li> </ul>