

หนังสือด่วนทันใจผู้ใช้ Express Books Service

อรุษา หล้าวงศ์ ประนอม นามขร นันทนิจ ศรีหานารณ
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม e-mail: uriaporn.t@msu.ac.th

บทคัดย่อ

บริการหนังสือด่วน คือ บริการที่ผู้ใช้สามารถขอใช้หนังสือก่อนนำออกให้บริการบนชั้น โดยให้บริการ 2 กรณีได้แก่ กรณีหนังสือผู้แนะนำสั่งซื้อใช้ด่วน และกรณีหนังสืออยู่ระหว่างดำเนินการสถิติการให้บริการในปีงบประมาณ 2559 มีการใช้บริการจำนวน 372 ครั้ง โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ ใช้บริการจำนวน 189 ครั้ง จากการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการหนังสือด่วน พบว่า ผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อประกอบการค้นคว้าวิจัย ร้อยละ 47.37 รองลงมาใช้เพื่อประกอบการศึกษาและการสอน ร้อยละ 31.58 โดยผู้ใช้มีความพึงพอใจในด้านความสะดวกในการขอใช้บริการมากที่สุด ร้อยละ 73.33 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของบรรณารักษ์ ร้อยละ 66.67 การให้บริการหนังสือด่วนที่ผ่านมาสามารถจัดส่งหนังสือให้ผู้ใช้บริการได้ตามความต้องการทุกครั้ง ทำให้ผู้ใช้บริการได้ใช้หนังสือรวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมาขอรับบริการที่สำนักวิทยบริการ อีกทั้งยังสามารถระบุสถานที่รับหนังสือ ณ หน่วยบริการของสำนักวิทยบริการ

คำสำคัญ:

บริการหนังสือด่วน, หนังสือแนะนำสั่งซื้อ, หนังสืออยู่ระหว่างดำเนินการ

Abstract

Express books is a service where users can request books before service on shelf. The service is divided in two cases, the book which the recommender requested to use immediately, and the book was during processing in technical section. According to the statistics of the service provided in the fiscal year 2015 was found that there were a total of 372 requests. The majority of users who use this service were teachers there were of 189 requests. In the survey of satisfaction in using Express book service found that user's purpose of using this service is to support researching (at 47.37%). The second purpose was to engage in studying and teaching (at 31.58%). Users were satisfied in the ease of requesting to use the service with the highest level (at 73.33 %), followed by satisfied in the services of librarians (at 66.67%). Books can be delivered to the users' needs at all requests. The users can use the book quickly,

therefore, users can specified the locations of the Academic Resource Center where they can get the book easily.

Keyword:

Express Books, Order Books, Fast Book, On Process Book

บทนำ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามเป็นแหล่งสารสนเทศที่สำคัญที่สุดในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และถือว่าเป็นหัวใจของสถาบันอุดมศึกษา มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานเพื่อเป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการ ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้าวิจัยของมหาวิทยาลัยและสังคม (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สำนักวิทยบริการ, 2558) มีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญในการจัดเก็บ รวบรวม วิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการ จัดเก็บวัสดุสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ ต่อการเรียนการสอน และการค้นคว้าวิจัยของนิสิต อาจารย์ นักเรียน และบุคลากรให้เพียงพอต่อความต้องการ รวมทั้งเผยแพร่ทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายประเภทไปสู่ผู้ใช้บริการ

ก่อนนำทรัพยากรสารสนเทศออกเผยแพร่จะต้องดำเนินการจัดเตรียมทรัพยากรให้พร้อมต่อการให้บริการ ด้วยการดำเนินการทางเทคนิคหลายขั้นตอน ได้แก่กระบวนการจัดซื้อ การประทับตรา การบันทึกรายการ บรรณานุกรม การวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการ การเตรียมตัวเล่มออกบริการ ทำให้หนังสือถึงมือผู้ใช้ล่าช้า เป็นสาเหตุให้มีผู้แนะนำสั่งซื้อหนังสือขอใช้หนังสือที่ได้แนะนำสั่งซื้อเข้ามา สอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ ประจำปีการศึกษา 2558 (น้ำลิน เทียมแก้ว, 2558) พบว่าผู้ใช้บริการมีความเห็นวาระยะเวลาการรอหนังสือหลังจากการแนะนำสั่งซื้อใช้เวลานาน รวมถึงมีผู้ใช้บริการบางส่วนขอใช้หนังสือที่กำลังดำเนินการเข้ามาด้วย

ดังนั้นกลุ่มงานเทคนิคสารสนเทศได้ตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจึงได้มีการหารือถึงประเด็นปัญหาดังกล่าว พร้อมทั้งกำหนดแนวทางและขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงหนังสือที่ต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ โดยจัดให้มีบริการหนังสือด่วนซึ่งเป็นบริการที่ผู้ใช้สามารถขอใช้หนังสือก่อนนำออกให้บริการบนชั้น

วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาการให้บริการหนังสือด่วนให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นของปัญหาและความต้องการใช้บริการหนังสือด่วนของผู้ใช้บริการ จากการ KM ของบรรณารักษ์บริการตอบคำถาม จากประเด็นการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ และการบริการที่ตระหว่างสำนักวิทยบริการกับคณะ และผลจากเอกสารการวิจัยที่เกี่ยวข้องในการให้บริการหนังสือด่วน

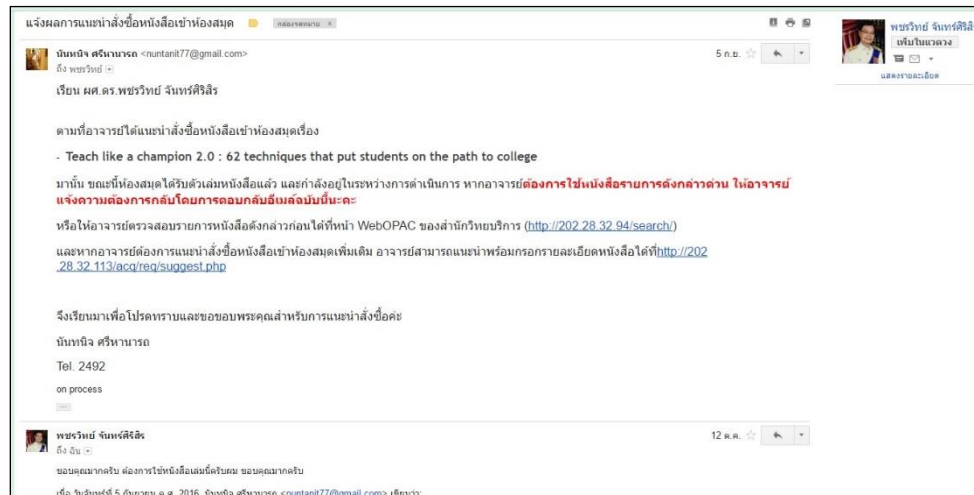
2. สรุปประเด็นปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการที่ต้องการใช้หนังสือด่วนก่อนนำออกให้บริการบนชั้นได้ประเด็นปัญหา 2 ข้อ คือ

- 2.1 ผู้ใช้บริการต้องการใช้หนังสือที่แนะนำสั่งซื้อทันทีเมื่อได้จัดซื้อมาแล้ว
- 2.2 หนังสือที่จัดซื้อมาแล้วแต่อยู่ระหว่างดำเนินการทางเทคนิคหลายขั้นตอนทำให้ผู้ใช้ได้ใช้หนังสือล่าช้า
3. กำหนดรูปแบบและขั้นตอนการให้บริการหนังสือด่วนที่ผู้ใช้บริการต้องการใช้ก่อนนำออกให้บริการบนชั้นจากประเด็นปัญหาเป็น 2 กรณี ได้แก่ กรณีหนังสือผู้แนะนำสั่งซื้อขอใช้ด่วน และกรณีหนังสืออยู่ระหว่างดำเนินการ ซึ่งมีรูปแบบการดำเนินการดังนี้

3.1 กรณีหนังสือผู้แนะนำสั่งซื้อขอใช้ด่วน

หนังสือผู้แนะนำสั่งซื้อขอใช้ด่วน คือหนังสือที่ดำเนินการจัดซื้อเรียบร้อยแล้วและมีการขอใช้บริการหนังสือด่วนจากผู้แนะนำสั่งซื้อ มีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

- 3.1.1 ส่งอีเมลแจ้งผลการจัดซื้อหนังสือไปยังผู้ใช้บริการที่แนะนำสั่งซื้อ
- 3.1.2 ผู้ใช้บริการที่แนะนำสั่งซื้อแจ้งความประสงค์ขอใช้บริการหนังสือด่วน
- 3.1.3 นัดหมายผู้ใช้บริการที่แนะนำสั่งซื้อมารับหนังสือ



ภาพที่ 1 แจ้งผลการแนะนำสั่งซื้อ

- 3.1.4 ดำเนินการประทับตรา และบันทึกรายการบรรณานุกรมหนังสือในฐานข้อมูลห้องสมุดอัตโนมัติ
- 3.1.5 ทำการวิเคราะห์หมวดหมู่ และกำหนดหัวเรื่อง
- 3.1.6 เตรียมตัวเล่มออกบริการ ผู้ใช้สามารถตรวจสอบรายชื่อหนังสือที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้วสถานะ (CHECK SHELVES) จาก Web OPAC

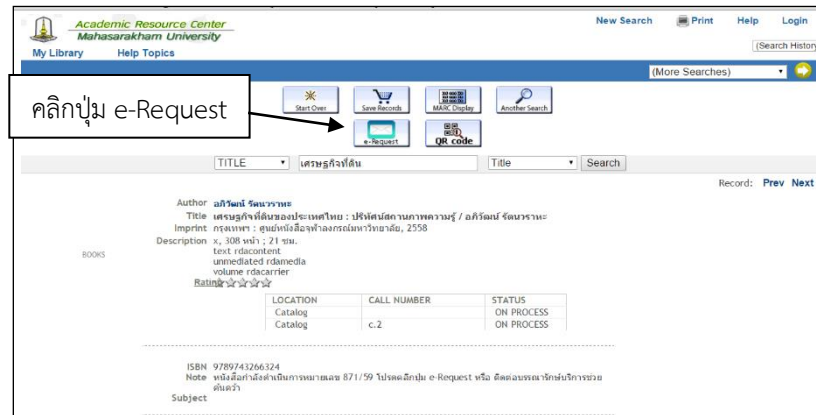
3.1.7 นำตัวเล่มส่งงานบริการยืม-คืน ณ หน่วยบริการที่ผู้ใช้ต้องการมารับหนังสือ หากผู้ใช้ไม่มารับหนังสือภายใน 7 วัน จะนำหนังสือขึ้นชั้นบริการตามปกติ

3.2 กรณีหนังสืออยู่ระหว่างดำเนินการ

หนังสืออยู่ระหว่างดำเนินการ คือหนังสือที่จัดซื้อเรียบร้อยแล้วไม่ได้มีการขอใช้บริการหนังสือด่วนจากผู้แนะนำสั่งซื้อ จะดำเนินการประทับตราและบันทึกรายการบรรณานุกรมหนังสือในฐานข้อมูลห้องสมุดอัตโนมัติ พร้อมทั้งเพิ่มข้อมูลในเขตข้อมูลหมายเหตุ (tag 500) “หนังสือกำลังดำเนินการหมายเลข (หมายเลขดำเนินการ) โปรดคลิกปุ่ม e-Request หรือ ติดต่อบรรณารักษ์บริการช่วยค้นหา” และกำหนดสถานะหนังสือเป็น ON PROCESS เพื่อให้

ผู้ใช้บริการที่สืบข้อมูลจาก Web OPAC ได้ทราบว่าหนังสือที่ต้องการอยู่ในขั้นตอนกำลังดำเนินการ จากนั้นนำหนังสือขึ้นชั้นรอวิเคราะห์หมวดหมู่และกำหนดหัวเรื่องโดยจัดเรียงตามหมายเลขดำเนินการ ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถขอใช้บริการได้ดังนี้

3.2.1 ผู้ใช้บริการค้นหาหนังสือจาก Web OPAC พบว่าหนังสือที่ต้องการอยู่ระหว่างดำเนินการ (STATUS ON PROCESS) จะคลิกที่ปุ่ม e-Request เพื่อส่งคำขอใช้บริการ ดังภาพประกอบที่ 2



ภาพที่ 2 หนังสือที่อยู่ระหว่างดำเนินการใน Web OPAC

3.2.2 ผู้ใช้บริการส่งคำขอตามขั้นตอนการให้บริการในระบบศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ ดังภาพประกอบที่ 3

ภาพที่ 3 ส่งคำขอใช้บริการในระบบศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ

3.2.3 ผู้ให้บริการตรวจสอบคำขอใช้บริการหนังสือในระบบบริการเบ็ดเสร็จ ดังภาพประกอบที่ 4 เมื่อพบคำขอใช้บริการจะดำเนินการตามข้อ 3.2.4 -3.2.7 ต่อไป เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับหนังสือภายในระยะเวลา 3 ชั่วโมง จากการส่งคำขอใช้บริการ

บริการเบ็ดเสร็จ One Stop Service Online
by Academic Resource Center, Mahasarakham University

ระบบเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

One Stop Service

- คำขอใหม่ (4)
- กำลังดำเนินการ (3)
- รอการชำระ (1)
- รวมเข้าเอกสาร (0)
- เสร็จสิ้น (1,632)
- ประวัติการชำระ
- รายงาน
- กลืน

คำขอที่ 1861

ส่งคำขอเมื่อ: 15:05 6/พฤศจิกายน/2559

ผู้ส่งคำขอ: พนิดา พลเสนา

Title: ศิลปะสำหรับเด็กปฐมวัย / สิริพรรณ ดันดิรัตน์ไพศาล

Author: สิริพรรณ ดันดิรัตน์ไพศาล

Detail: 707.02 ส74ค, กรุงเทพฯ : ชมรมเด็ก, 2545

ใบัด/ข้อความถึงบรรณารักษ์: As appear in WebOPAC

ทรัพยากรของ: รับด้วยตนเองที่ สำนักวิทยบริการ (ศรีสวัสดิ์)

การรับเอกสาร: New

สถานะปัจจุบัน: New => Processing

กรุณากำหนดสถานะ:

พบ: หนังสือกำลังดำเนินการหมายเลข 1272/59 โปรดคลิกปุ่ม e-Request หรือ ติดต่อบรรณารักษ์บริการช่วยค้นคว้า

ค่าใช้จ่าย: 0.00 บาท

บันทึก

ภาพที่ 4 คำขอใช้บริการจากระบบศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ

3.2.4 นำตัวเล่มจากชั้นรวีเคราะห์ตามหมายเลขดำเนินการที่ผู้ใช้บริการต้องการ

3.2.5 ดำเนินการวิเคราะห์หมวดหมู่ และกำหนดหัวเรื่อง

3.2.6 เตรียมตัวเล่มออกบริการพร้อมทั้งลบเขตข้อมูลหมายเหตุ (tag 500) “หนังสือกำลังดำเนินการ หมายเลข (หมายเลขดำเนินการ) โปรดคลิกปุ่ม e-Request หรือ ติดต่อบรรณารักษ์บริการช่วยค้นคว้า” ซึ่งผู้ใช้สามารถตรวจสอบรายชื่อหนังสือที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว และพร้อมให้บริการสถานะ (CHECK SHELVES) จาก Web OPAC ดังภาพประกอบที่ 5

Academic Resource Center Mahasarakham University

My Library Help Topics

Search History (More Searches)

Start Over Limit/Sort Search Another Search

AUTHOR: อภิวัฒน์ รัตนารักษ์ Title: Sort: Search

Save All On Page

AUTHORS (1-2 of 2)

1 อภิวัฒน์ รัตนารักษ์, ความเห็นส่วนตัว: ความเห็นส่วนตัวในการเข้าถึงทรัพยากรและบริการพื้นฐานของประเทศไทย กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ราชบัณฑิตยสถาน, 2556. หน้า 1-10

Copies	LOCATION	CALL NUMBER	STATUS
	General Book Floor 3	301.44 ค56ค	CHECK SHELVES
	College of Politics and Governance	301.44 ค56ค c.2	CHECK SHELVES
	College of Politics and Governance	301.44 ค56ค c.3	CHECK SHELVES

2 เสริมสร้างทัศนคติของประเทศไทย : ปรีดีพิตรัฐกิจปาณกุล กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2558

ภาพที่ 5 หน้าจอหนังสือพร้อมให้บริการสถานะ CHECK SHELVES

3.2.7 นำตัวเล่มส่งงานบริการยืม-คืน ณ หน่วยบริการที่ผู้ใช้ต้องการมารับหนังสือ หากผู้ใช้ไม่มารับหนังสือภายใน 7 วัน จะนำหนังสือขึ้นชั้นบริการตามปกติ

4. จัดประชุมชี้แจงบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้ทราบถึงรูปแบบและขั้นตอนการให้บริการหนังสือด่วน
5. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบถึงรูปแบบและขั้นตอนการให้บริการหนังสือด่วน
6. ให้บริการหนังสือด่วนกับผู้ใช้บริการตามรูปแบบและขั้นตอนที่กำหนด
7. ประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการหนังสือด่วนโดยใช้แบบสอบถาม
8. นำผลจากการประเมินมาดำเนินการจัดการความรู้ (KM) ระหว่างผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการเพื่อให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีในการพัฒนาการให้บริการหนังสือด่วนให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

ผลการศึกษา และอภิปรายผล

1. จากสถิติการให้บริการหนังสือด่วนในปีงบประมาณ 2559 มีการให้บริการจำนวน 372 ครั้ง โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ใช้บริการจำนวน 189 ครั้ง รองลงมาเป็นนิสิตระดับปริญญาโทใช้บริการ 79 ครั้ง นิสิตปริญญาตรีใช้บริการจำนวน 65 ครั้ง สาเหตุที่กลุ่มผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นอาจารย์เพราะการให้บริการหนังสือผู้แนะนำสั่งซื้อขอใช้ด่วนจะดำเนินการกับกลุ่มผู้แนะนำสั่งซื้อหนังสือที่เป็นอาจารย์เป็นหลัก
2. จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหนังสือด่วนจำนวน 50 คน จากการให้บริการจำนวน 372 ครั้ง พบว่า ผู้ใช้บริการหนังสือด่วนมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อประกอบการค้นคว้าวิจัย ร้อยละ 47.37 รองลงมาใช้เพื่อประกอบการศึกษาและการสอน ร้อยละ 31.58 โดยผู้ที่มีความพึงพอใจในด้านความสะดวกในการขอใช้บริการมากที่สุด ร้อยละ 73.33 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของบรรณารักษ์ ร้อยละ 66.67 สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะการให้บริการหนังสือผู้แนะนำสั่งซื้อขอใช้ด่วนจะดำเนินการแจ้งผลการจัดซื้อหนังสือไปยังผู้ใช้บริการที่แนะนำสั่งซื้อทันทีที่ได้รับหนังสือ และหากผู้ใช้บริการต้องการใช้หนังสือสามารถแจ้งความประสงค์ขอใช้บริการได้ ส่วนการขอใช้บริการหนังสือระหว่างดำเนินการ ผู้ใช้บริการสามารถขอใช้บริการผ่าน Web OPAC ซึ่งมีความสะดวกต่อผู้ใช้บริการโดยไม่ต้องกรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการที่สำนักวิทยบริการ และจากการสำรวจความพึงพอใจต่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สำนักวิทยบริการ งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ, 2559) พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการ หนังสือผู้แนะนำสั่งซื้อขอใช้ด่วนในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.03) และมีความพึงพอใจต่อการบริการ หนังสืออยู่ระหว่างดำเนินการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.13) การให้บริการหนังสือด่วนที่ผ่านมาสามารถจัดส่งหนังสือให้ผู้ใช้บริการได้ตามความต้องการทุกครั้ง ทำให้ผู้ใช้บริการได้ใช้หนังสือรวดเร็ว โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมาขอรับบริการที่สำนักวิทยบริการ อีกทั้งยังสามารถระบุสถานที่รับหนังสือ ณ หน่วยบริการของสำนักวิทยบริการ
3. ได้แนวปฏิบัติที่ดีในการให้บริการหนังสือด่วน คือ การพัฒนาฐานข้อมูลควบคุมการดำเนินการให้บริการหนังสือด่วนเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินการว่าอยู่ในขั้นตอนใดผ่านทางออนไลน์ได้

ข้อเสนอแนะ

1. ควรทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการหนังสือด่วนไปยังผู้ใช้บริการได้ทราบอย่างทั่วถึง
3. ควรพัฒนาฐานข้อมูลควบคุมการดำเนินการให้บริการหนังสือด่วนเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบได้ว่าหนังสือด่วนดำเนินการอยู่ในขั้นตอนใด

การนำไปใช้ประโยชน์

1. ผู้ใช้บริการได้ใช้หนังสือรวดเร็วตามความต้องการ อีกทั้งมีความสะดวกสบายในการขอใช้บริการได้ทุกที่ทุกเวลา และสามารถกำหนดเวลา สถานที่ ที่จะมารับหนังสือได้เอง
2. ผู้ปฏิบัติงานสามารถลดขั้นตอนการนำส่งแบบฟอร์มการขอใช้บริการจากงานกลุ่มงานบริการสู่กลุ่มงานเทคนิคสารสนเทศ ทำให้ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังลดความเสี่ยงต่อการอ่านแบบฟอร์มขอใช้บริการที่เป็นลายมือผู้ให้บริการได้ด้วย โดยกลุ่มงานเทคนิคสารสนเทศสามารถตรวจสอบคำขอใช้บริการผ่านระบบ One stop service ได้เมื่อมีการขอใช้บริการ ทำให้สามารถนำหนังสือที่ได้มีการจัดเรียงลำดับหมายเลขดำเนินการไว้แล้วมาดำเนินการกับตัวเล่มให้พร้อมส่งให้กับผู้ให้บริการให้ได้ตามระยะเวลาไม่เกิน 3 ชั่วโมงนับจากเวลาที่ส่งคำขอใช้บริการ
3. หน่วยงานบริการสารสนเทศอื่นสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการหนังสือด่วนที่ผู้บริการต้องการใช้ก่อนนำออกให้บริการบนชั้น แต่ในการให้บริการต้องคำนึงถึงการประสานงานระหว่างผู้มีหน้าที่จัดเตรียมหนังสือออกบริการกับผู้มีหน้าที่ติดต่อประสานงานกับผู้บริการ และประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานบริการสารสนเทศต้องเอื้อต่อการติดต่อประสานงานกับผู้บริการ

รายการอ้างอิง

- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2558). *ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2558*. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สำนักวิทยบริการ งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ. (2559). *สรุปผลความพึงพอใจต่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สำนักวิทยบริการ. (2558). *รายงานประจำปี 2558 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.