

# ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555

## The Satisfactions toward the Library Service Quality of Academic Resource Center at Mahasarakham University 2012

นำลิน เทียมแก้ว (Namlin Tiemkaew)<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรห้องสมุด ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 จำนวน 786 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .87 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยปรากฏ ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่

<sup>1</sup> บรรณารักษ์ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยสรุปเป็นประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้าน ได้ดังนี้

1.1 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว รองลงมา ได้แก่ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีและมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ และผู้ให้บริการมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.2 ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นที่หลากหลายอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ เอกสารแนะนำการใช้บริการมีความครบถ้วนชัดเจน และเว็บไซต์สำนักวิทยบริการ เข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว

1.3 ด้านการบริการและขั้นตอนกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รองลงมา ได้แก่ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศและบริการศูนย์สารสนเทศอีสานสิรินธร

1.4 ด้านทรัพยากรห้องสมุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเอกสารวิจัย รองลงมา คือ หนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย

1.5 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ มีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ และหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสืออย่างชัดเจน รองลงมาได้แก่ สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในสะอาดเป็นระเบียบและมีจุดให้บริการน้ำดื่มที่เพียงพอ

2. ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักวิทยบริการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เพียงพอ กับความต้องการ โดยเฉพาะสาขาปฐมวัย และประวัติศาสตร์ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้บริการหาหนังสือบนชั้นไม่พบและการยืมระหว่างห้องสมุดควรใช้บัตรประจำตัวนิสิตหรือบัตรนักศึกษาของสถาบันนั้น ๆ ได้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มจำนวนคนและเครื่อง ถ่ายเอกสาร เพิ่มที่นั่งอ่านในช่วงก่อนสอบ ประตูด่านเข้า-ออก ไม่อ่านบัตร คอมพิวเตอร์สำหรับค้นคว้าขาดประสิทธิภาพและขยายจุดบริการเครือข่ายไร้สาย ด้านการประชาสัมพันธ์ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับห้องสมุดให้เร็วมากขึ้น

คำสำคัญ :-

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการห้องสมุด, บริการสารสนเทศ

### Abstract

The purposes of this research were to study the users satisfaction toward the service quality of Academic Resource Center Mahasarakham University in 5 aspects in terms of library resource, library service and its process, library staffs, library location and facilities, and library public relation and to study problems and user suggestion toward the service quality. The study sample included 786 user of Academic Resource Center Mahasarakham University in academic year 2012 by accidental sampling. The tools employed for this study was questionnaire with a reliability value of 0.87. The collected data were analyzed by percentage, means and standard deviation.

The following results were obtained:

1. The overall result of satisfaction of users toward Academic Resource Center Mahasarakham University were in highest level. The highest level were library staff aspect and the high level were library public relations, and library service and its process. Each aspect are as follows:

1.1 Library staff; the overall of satisfaction of users toward library staff were at the highest level. When each aspect were considered, it was found that the highest level were fast service and the second were nice courtesy of staff and they were enthusiastic about service and understand users need.

1.2 Library public relations; the overall of satisfaction of users toward library public relation were in the highest level. The highest level were providing multi channels for users to give suggestion. The respectively library service introduction documents and library website was convenient to access.

1.3 Services and its process; the overall of satisfaction of users toward services and its process were in the highest level. The users were satisfied with reference service most and the second level were circulation service and ISAN Sirindhon information Center service.

1.4 Library sources; the overall of satisfaction of users toward library sources were in at high level. The users satisfied with research documents most and followed by books and update information source.

1.5 Library location and facilities; the overall of satisfaction of users toward library location and facilities were at high level. The users satisfied with clearness sign board of printed and book shelves most followed by a good environment of library and enough drinking water point service.

2. Problems and users suggestions on library sources; the results revealed that the users need more information resources especially the field of elementary and history. For the service process, the users could not find the books on shelves and had suggestion about interlibrary loan service that they should be allowed to use their student ID cards for borrowing books. In aspect of library location and facilities, they suggested that the library should provide photo-copying service and reading area more during university examination period. Other problems were unavailable automatic doors and ineffective computers. The users suggest that the library should provide more Wi-Fi service points and promote about library more.

**Keywords :-**

Satisfactions toward the Library Service Quality, Information services

## ความสำคัญและปัญหาการวิจัย

การปฏิรูปการศึกษาไทยตามแนวพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ตามมาตรา 25 ได้กำหนดแนวทางการจัดการศึกษาซึ่งเน้นความสำคัญของแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต ได้แก่ ห้องสมุดประชาชน พิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ สวนสัตว์ สวนสาธารณะ สวนพฤกษศาสตร์ อุทยาน วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์การกีฬาและนันทนาการ แหล่งข้อมูล และแหล่งการเรียนรู้อื่น ๆ ที่รัฐต้องส่งเสริมการดำเนินงานและการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงถือได้ว่าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เป็นแหล่งการเรียนรู้อีกองค์หนึ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาการเรียนรู้อย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานในการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ให้ประสบผลสำเร็จ จะเห็นได้ว่าสถาบันแต่ละแห่งมุ่งสอนให้นักศึกษา คิดอย่างมีวิจารณญาณ คิดเป็น ทำเป็น และฝึกการเรียนรู้อย่างเป็นระบบเพื่อที่จะให้ออกไปเป็นพลเมืองที่ดี และจรรโลงสังคม (สุจิน บุตรดีสุวรรณ, 2550 : 75)

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้าวิจัย ของอาจารย์ บุคลากร และนิสิต ถือเป็นแหล่งสารสนเทศต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างยิ่ง การจัดการศึกษาในปัจจุบันเน้นการส่งเสริมให้นิสิตศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ตามแนวคิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต จัดหาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งบริการต่าง ๆ ที่หลากหลายและทันสมัย จะเห็นว่าทรัพยากรสารสนเทศ เป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ เนื่องจากทรัพยากรสารสนเทศ เป็นสื่อที่บันทึกข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ความคิด ประสบการณ์ต่าง ๆ หากสำนักวิทยบริการ มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดี ในเวลาที่ผู้ใช้ต้องการ จะช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาตนเอง (ศิริพร เรื่องสินชัชวานิช, 2546 : 16) สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีนโยบายในการให้บริการที่เป็นเลิศได้พัฒนาบริการสารสนเทศต่าง ๆ ที่หลากหลายทั้งบริการเชิงรุก และเชิงรับโดยนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาอำนวยความสะดวก รวมไปถึงการจัดหา

ทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้พึงพอใจ และเกิดความพึงพอใจในบริการของสำนักวิทยบริการ

แม้ว่าสำนักวิทยบริการจะมีการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง และมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นประจำทุกปี แต่ก็ยังพบข้อเสนอแนะรวมไปถึงปัญหาต่าง ๆ ในการบริการ โดยในปีการศึกษา 2554 ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการเสนอแนะให้สำนักวิทยบริการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้ (รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว, 2554 : 48)

1. ด้านทรัพยากรห้องสมุด ควรเพิ่มจำนวนหนังสือในการให้บริการ
2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ควรขยายเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ ในช่วงก่อนสอบ ควรพัฒนาการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นคั่นให้พบง่ายและรวดเร็ว เป็นระบบระเบียบ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ปรับปรุงเครื่องรับคืนหนังสืออัตโนมัติให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เพิ่มสิทธิการยืมหนังสือได้มากขึ้น และควรมีการปรับปรุงผู้ให้บริการให้มีจิตบริการ เช่น การสื่อสาร การพูด เป็นต้น
3. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก เพิ่มจำนวนที่นั่งอ่าน ปรับปรุงจุดบริการเครือข่ายไร้สายให้เพียงพอเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพเพื่อการสืบค้น และบริการอินเทอร์เน็ตมากขึ้น
4. ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรประชาสัมพันธ์ข่าวสารการให้บริการต่าง ๆ ไปยังคณะต่าง ๆ ให้ทั่วถึง และจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ให้ดึงดูดและน่าสนใจ

จากเหตุผลและปัญหาที่ได้กล่าวมาข้างต้นจะเห็น คุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการยังคงได้รับการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นเพื่อให้สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดำเนินการด้านการให้บริการสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 เพื่อจะได้นำข้อมูลจากการศึกษาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพงานบริการสารสนเทศ และการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ 5 ด้าน ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แก่ ด้านทรัพยากรห้องสมุด ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์

2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

## วิธีวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้จากจำนวนผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการในปีการศึกษา 2555 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยใน 1 เดือน จำนวนทั้งสิ้น 68,439 คน (สถิติผู้เข้าใช้บริการ ตั้งแต่ 1 มิถุนายน 2554 – 31 พฤษภาคม 2555) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1.1 บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 2,554 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 2,110 คน ทั้งหมดจำนวน 4,664 คน

1.2 นิสิต นักเรียนโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาเอก จำนวน 293 คน นิสิตระดับปริญญาโท จำนวน 904 คน และนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 53,298 คน และนักเรียนโรงเรียนสาธิต จำนวน 405 คน ทั้งหมดจำนวน 54,900 คน

1.3 บุคคลภายนอกจำนวน 8,875 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งได้จากการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้ที่เข้ามาใช้บริการจริง จำนวน 786 คน จำแนกเป็นบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 354 คน นิสิต จำนวน 381 คน และบุคคลภายนอก จำนวน 51 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 40 ข้อ และคำถามเกี่ยวกับปัญหา ข้อเสนอแนะ โดยข้อคำถามลักษณะปลายเปิด

4. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2555 – 31 มกราคม 2556
5. การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 786 คน สถานภาพโดยเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 37.91 รองลงมาคือบุคลากรสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 24.05 และบุคลากรสายสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 20.99 ความถี่ในการใช้บริการต่อระยะเวลา 1 เดือน ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการมากกว่า 15 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 41.98 รองลงมาคือเข้าใช้ 11-15 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 30.92 และเข้าใช้ 6-10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.48 ลักษณะของการเข้าใช้บริการ พบว่า เข้าใช้บริการทั้งสองลักษณะ คิดเป็นร้อยละ 85.24 รองลงมาคือ ใช้บริการภายในสำนักวิทยบริการ คิดเป็นร้อยละ 11.32 และใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต คิดเป็น ร้อยละ 3.44 ช่วงเวลาของการใช้งานเข้าใช้บริการมากที่สุดคือช่วงเวลา 12.01 น. – 16.00 น. คิดเป็นร้อยละ 47.84 รองลงมาคือช่วงเวลา 16.01 น. – 20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 27.23 และช่วงเวลา 8.00 น. – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 21.77 ประเภทของบริการที่ใช้เป็นบริการพิมพ์-คั่น คิดเป็นร้อยละ 41.35 บริการอินเทอร์เน็ต/WiFi คิดเป็นร้อยละ 36.13 และบริการอ่าน คิดเป็นร้อยละ 30.15

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ ) และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสามารถสรุปความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยตามลำดับ โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดเป็นลำดับแรกคือด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.62$ ) รองลงมาได้แก่ด้านประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 4.56$ ) ด้านการบริการและขั้นตอนกระบวนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.55$ ) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ( $\bar{X} = 4.46$ ) และด้านสิ่งแวดล้อม ( $\bar{X} = 4.38$ ) โดยสรุปเป็นประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านทรัพยากรห้องสมุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเอกสารวิจัยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ ) รองลงมาคือหนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย ( $\bar{X} = 4.52$ ) และสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.49$ )

2.2 ด้านขั้นตอนการบริการและขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับแรก ( $\bar{X} = 4.66$ ) รองลงมาได้แก่ บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศและบริการศูนย์สารสนเทศอีสานสิรินธรอยู่ในระดับเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.65$ ) และบริการวารสาร จุลสาร หนังสือพิมพ์ และระเบียบในการใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.60$ )

2.3 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถีบไวอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.68$ ) รองลงมาได้แก่ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีและมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ( $\bar{X} = 4.67$ ) และผู้ให้บริการมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.65$ )

2.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการมีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ และหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสืออย่างชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.51$ ) รองลงมาได้แก่สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในสะอาดเป็นระเบียบ ( $\bar{X} = 4.49$ ) และมีจุดให้บริการน้ำดื่มที่เพียงพอและเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.47$ )

2.5 ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นหลากหลายอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ ) รองลงมาได้แก่ เอกสารแนะนำการให้บริการมีความครบถ้วนชัดเจน ( $\bar{X} = 4.54$ ) และเว็บไซต์สำนักวิทยบริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.53$ )

## อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด การที่ผลการวิจัย

เป็นเช่นนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการได้มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ โดยได้นำผลการวิจัยมาจัดทำแผนปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาการให้บริการเพื่อให้เกิดคุณภาพสูงสุดต่อผู้ใช้บริการ ตลอดจนการดำเนินงานกลุ่มงานต่าง ๆ ได้มีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการ เนื่องจากคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กัน ดังผลการวิจัยของ หวัง และ เชียะ (Wang and Shieh, 2006 : Abstract) ที่ได้การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ : กรณีศึกษาห้องสมุดมหาวิทยาลัยจางตุง คริสเตียน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการ ส่งผลทางด้านบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจผู้ใช้บริการ ซึ่งนอกจากนี้สำนักวิทยบริการยังมีคณะกรรมการพัฒนาบริการของสำนักวิทยบริการเพื่อช่วยเหลือและให้คำปรึกษาในการพัฒนาอย่างชัดเจน ตลอดจนดำเนินงานตอบสนองต่อนโยบายการบริหารงานของมหาวิทยาลัย เมื่อพิจารณาทางด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านทรัพยากรห้องสมุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเอกสารวิจัย รองลงมา คือหนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย และสื่อโสตทัศนศึกษาและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการจัดให้บริการเอกสารวิจัยในลักษณะของรูปเล่ม และในลักษณะของอิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งยังได้พัฒนาฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์และงานวิจัยของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องเดินทางมาที่สำนักวิทยบริการก็สามารถดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็ม (fulltext) ได้โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไทเลอร์ และ แฮสติงส์ (Tyler and Hastings, 2011 : 1 - 34) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการทรัพยากรห้องสมุดเสมือน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดออนไลน์อยู่ในระดับมาก อีกทั้งสำนักวิทยบริการได้มีการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการเสนอรายชื่อทรัพยากรที่มีความจำเป็นในการเรียนการสอน รวมถึงทรัพยากรที่ผู้ใช้บริการมีความสนใจ ทั้งในลักษณะของการแนะนำจากอาจารย์ผู้สอนแต่ละรายวิชาและจากผู้ใช้บริการทั่วไปที่สนใจแนะนำสั่งซื้อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา จันทร์สิงห์ และรุ่งรุจี ศรีดาเดช (2553 : 48) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผลการวิจัยด้านทรัพยากร

สารสนเทศ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ จำนวนและความทันสมัยของเนื้อหา คือ หนังสือ รองลงมาคือวารสาร และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

2. ด้านการบริการและขั้นตอนกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจาก สำนักวิทยบริการได้พัฒนาบริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้าและบริการยืม-คืน โดยการรวมจุดบริการให้เป็นบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วต่อการใช้บริการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวงเดือน เจริญ (2553 : 100 - 101) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการยืม-คืน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และได้มีการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามในด้านการให้บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้าและบริการยืม-คืน เพื่อนำผลการพัฒนามาปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยความรวดเร็ว จับใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีและมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ และผู้ให้บริการมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการได้มีการประชุม อบรม การศึกษาดูงานด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย อีกทั้งยังมีการจัดการและแลกเปลี่ยนความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการจากบุคลากรที่มีโอกาสไปศึกษาอบรมจากภายนอก เพื่อปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับรุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว (2554 : 51) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554 ผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว จับใจ และให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการใช้บริการ

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการมีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ และหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสือ อย่างชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในสะอาด เป็นระเบียบและมีจุดให้บริการน้ำดื่มที่เพียงพอและเหมาะสม การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ เนื่องจากสำนักวิทยบริการ ได้ดำเนินโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อมของ สำนักวิทยบริการ การจัดทำป้ายหน้าชั้นทรัพยากรสารสนเทศที่มีความเด่นชัด รวมถึงจัดพื้นที่ อ่านสร้างสรรค์เพิ่มขึ้น เพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับปิยะนุช สุจิต (2553 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก

5. ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นหลากหลายอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ เอกสารแนะนำการให้บริการมีความครบถ้วนชัดเจนและเว็บไซต์ สำนักวิทยบริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ เนื่องจากสำนักวิทยบริการ ได้มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านรูปแบบต่าง ๆ ที่หลากหลาย ได้แก่ จดหมายข่าว เว็บไซต์ Facebook เว็บบอร์ด วิทยุออนไลน์ เป็นต้น ตลอดจนการปรับปรุงเว็บไซต์และเครื่องแม่ข่ายให้มีประสิทธิภาพในการใช้งานสูงสุด ปรับปรุงคุณสมบัติของเว็บเพจให้สามารถเรียกดูได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้ง โครงการพัฒนาเว็บเพจให้รองรับกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ คือ IPAD IPONE อีกด้วย เพื่อให้ผู้บริการได้รับข่าวสาร และส่ง คำเสนอแนะได้ทางหลายช่องทาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อากาศ ชาติโลหะ, สายสุณี กุฑริรงค์ และอุพาริน เญยศิริ (2553 : 37) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคปลาย ปีการศึกษา 2552 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ของสำนักหอสมุดเนื่องจากมีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

#### 1.1 ด้านทรัพยากรห้องสมุด

1.1.1 ทรัพยากรสารสนเทศบางสาขาวิชาไม่เพียงพอกับความต้องการของนิสิต เช่น การศึกษาเกี่ยวกับปฐมวัย ประวัติศาสตร์ เป็นต้น

1.1.2 ควรนำหนังสือเกี่ยวกับสาขาวิชาประวัติศาสตร์ที่ให้บริการ ณ ห้องคลังหนังสือกลับมาให้บริการที่ชั้น 3 อีกครั้ง เนื่องจากสาขาดังกล่าวขาดแคลนมากและมีจำนวนน้อย

1.1.3 ทรัพยากรสารสนเทศที่หน่วยบริการศรีสวัสดิ์มีจำนวนน้อยเกินไป ไม่เพียงพอกับความต้องการของนิสิตที่มีการเรียนการสอน ณ ที่ตั้งเดิม

1.1.4 ทรัพยากรสารสนเทศที่แนะนำสั่งซื้อและที่ทันสมัยออกให้บริการล่าช้า อยากให้มีการดำเนินการให้เร็วกว่านี้

#### 1.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

1.2.1 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นไม่ถูกต้องและไม่ง่ายต่อการค้นหา

1.2.2 อยากให้สำนักวิทยบริการทบทวนการต่ออายุเป็นรายปี เพื่อความสะดวกในการยืม

1.2.3 การยืมระหว่างสถาบันควรใช้บัตรประจำตัวนิสิตหรือบัตรนักศึกษาของสถาบันนั้น ๆ ได้เลย เพื่อเกิดความสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องมีขั้นตอนมากมาย

#### 1.3 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ประตูเข้า-ออก ควรได้รับการพัฒนาด้านการให้ข้อมูล และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับผู้มาใช้บริการได้

#### 1.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4.1 จำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นมีจำนวนเพียงพอ แต่ขาดประสิทธิภาพการทำงานไม่ดีเท่าที่ควร ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข

1.4.2 ควรเพิ่มจำนวนคนและเครื่องถ่ายเอกสารให้มากกว่านี้ โดยเฉพาะช่วงที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อให้เกิดความสะดวกเพียงพอต่อผู้ให้บริการ

1.4.3 การจัดระบบอาคารดี แต่เนื่องจากทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทจัดรวมไว้ที่ชั้นเดียว ทำให้บรรยากาศในการค้นหาพลุกพล่านเกินไป

1.4.4 ขยายจุดบริการเครือข่ายไร้สาย และการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไม่ควรจะให้หลุดบ่อยมากเกินไป

1.4.5 ควรเพิ่มที่นั่งอ่านในช่วงก่อนสอบ

1.4.6 ประตูเข้า – ออกไม่อ่านบัตร ทำให้ไม่สะดวก ต้องเสียเวลารอและทดลองอ่านบัตรชนิดหลายครั้ง

1.4.7 ปลั๊กไฟไม่เพียงพอ เมื่อนำคอมพิวเตอร์ส่วนตัวมาใช้ในสำนักวิทยบริการ

## 1.5 ด้านการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์ยังล่าช้า ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับห้องสมุดให้เร็วมากขึ้น

## 1.6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1.6.1 การสืบค้นบทความวารสารมีความยุ่งยากมาก ไม่เหมือนกับหนังสือ ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงตัวเล่มได้ยาก เนื่องจากมีการสืบค้นที่สลับซับซ้อนหลายชั้นต่อหากไม่ได้รับคำแนะนำจากบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่ก็จะไม่ทราบขั้นตอนการค้นหา

1.6.2 เครื่องคืนอัตโนมัติไม่อ่านหนังสือทุกเล่มที่ได้ส่งผ่านตู้ ทำให้ผู้ใช้บริการไม่มั่นใจ ต้องกลับมาสอบถามเจ้าหน้าที่ที่เคาน์เตอร์บริการเพื่อให้ตรวจสอบอีกครั้ง เพราะบางครั้งส่งไปแล้วก็เกิดค่าปรับต้องไปหาหนังสือมาคืนด้วยตนเอง

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ของหนังสือ วารสาร และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ได้จัดทำว่าผู้ใช้บริการมีการใช้คุ้มค่าคุ้มทุนหรือไม่ เพื่อนำผลมาพิจารณา การจัดซื้อ จัดหา

2.2 ควรศึกษาความพึงพอใจ ปัญหาและอุปสรรคของผู้ปฏิบัติงานในการบริการของห้องสมุด

2.3 ควรมีการศึกษาการติดตามผลการดำเนินงานจากปัญหาและข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ใช้บริการ ที่สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามได้นำมาพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง

2.4 ควรมีศึกษาการจัดทำและประเมินผลแผนการปฏิบัติงาน ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และการนำแผนปฏิบัติงานที่จัดทำขึ้นไปปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

### กิตติกรรมประกาศ

โครงการวิจัยฉบับนี้ได้รับการสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ 2556 ผู้วิจัยขอขอบพระคุณสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นอย่างสูงที่ทำให้การสนับสนุนการวิจัยฉบับนี้ รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องที่ช่วยให้งานวิจัย สำเร็จลุล่วงด้วยดี

### บรรณานุกรม

- กาญจนา จันทร์สิงห์ และรุ่งรุจี ศรีดาเดช. (2553). รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. กำแพงเพชร : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- ปิยะนุช สัจจิต. (2550). รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการใช้ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว. (2554). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วงเดือน เจริญ. (2553). ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการสารสนเทศสำนักหอสมุด. ชลบุรี : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริพร เรื่องสินชัยวานิช. (2546). การใช้ทรัพยากรสารสนเทศของอาจารย์และนักศึกษาในหอสมุด คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.



สุจิน บุตรดีสุวรรณ. (2550). “การรู้สารสนเทศ (Information Literacy) สำหรับนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา,” วารสารห้องสมุด. 51(2), 73 – 80.

อากาศร ชาติโลหะ, สายสุณี ฤทธิรงค์ และอุพาริน เฉยศิริ. (2553). การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาภาคปลาย ปีการศึกษา 2552. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

Wang, I.-M. and Shieh, C.– J. (2006). “The relationship between service quality and customer satisfaction: the example of CJCUC library,” Journal of Information & Optimization Sciences. 27(1), 193 - 209.

Tyler, K. and Hastings, N. (2011). “Factors influencing virtual patron satisfaction with online library resources and services,” Journal of Educators Online, 8(2), 1 - 34.