

# ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2553

## The Satisfaction of Library Service Quality of Academic Resource Center Mahasarakham University in Academic year 2010.

รุจิรา เหลืองอุบล<sup>1</sup>

Rujira Luang-Ubol<sup>1</sup>

---

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากร นิสิต นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม และบุคคลภายนอกที่เข้าใช้บริการ ประจำปีการศึกษา 2553 จำนวน 751 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ เฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการของสำนักวิทยบริการโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.88$ ,  $S = 0.68$ ) โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.96$ ,  $S = 0.62$ ) ด้านการประชาสัมพันธ์

---

<sup>1</sup> บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ, สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

<sup>1</sup> Librarian, Academic Resource Center (AREC), Mahasarakham University

( $\bar{x}$  = 3.92, S = 0.68) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ( $\bar{x}$  = 3.91, S = 0.64) ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ, คุณภาพของการให้บริการ, สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

### Abstract

The research aims to investigate the users' satisfactions toward the information service quality of Academic Resource Center (AREC), Mahasarakham University in the five aspects: library materials, process of information service, library staff, place/facility and public relation. The sample consisted of 751 library users who walk into the library. The study was carried by the questionnaire. The statistics used to data analyses were percentage, mean, and standard deviation. The results of the study were: The level of library users' satisfactions toward the information service quality of AREC as a whole were at the high level ( $\bar{x}$  = 3.88, S = 0.68) and the 3 aspects were the most satisfactions of users were library staff ( $\bar{x}$  = 3.96, S = 0.62), public relation ( $\bar{x}$  = 3.92, S = 0.68) and process of information ( $\bar{x}$  = 3.91, S = 0.64), respectively.

**Keywords:** Satisfactions, Service quality, Academic Resource Center (AREC), Mahasarakham University

### บทนำ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย

โดยมุ่งเน้นให้บริการสารสนเทศแก่นิสิต อาจารย์ นักวิจัย บุคลากรของมหาวิทยาลัย ทุกสาขาวิชาและทุกระดับการศึกษาที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน ตลอดจนให้บริการสารสนเทศเพื่อพัฒนาความ

เข้มแข็งแก่ชุมชน ทรัพยากรสารสนเทศ มีความครอบคลุมทุกสาขาวิชาและบริการต่าง ๆ ที่จัดให้บริการแก่ผู้ใช้งาน 40 บริการ (สำนักวิทยบริการ. 2552 : 33) ซึ่งในการจัดให้บริการแก่ผู้ให้บริการนั้น มีข้อที่ควรคำนึงถึงและยึดถือปฏิบัติ คือ ต้องให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก โดยนำความต้องการของผู้ใช้มาเป็นเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้จะเห็นว่า การให้บริการมีความเหมาะสมแล้วก็ตาม และต้องให้บริการซึ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เนื่องจากคุณภาพของการบริการ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (สมิต สัชฌกร. 2543 : 173 - 174)

ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการเป็นตัวกำหนดลักษณะของการบริการ ผู้บริการจึงมีความจำเป็นต้องศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการนอกจากจะเป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของการบริการแล้วยังเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อการประเมินคุณภาพของการบริการ

อีกด้วย (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2542 : 59) แม้ว่าสำนักวิทยบริการได้มีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและนำมาพัฒนาคุณภาพการบริการตลอดอย่างต่อเนื่องทุกปีก็ตาม แต่ด้วยกระแสแห่งความเปลี่ยนแปลง ประกอบกับผู้ให้บริการที่หมุนเวียนเข้ามาใช้บริการนั้นได้เปลี่ยนไปตามกาลเวลา อีกทั้งมีการให้บริการ ในรูปแบบที่เปลี่ยนไป ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ รวมไปถึงปัญหาและข้อเสนอจากผู้ใช้บริการ โดยผลที่ได้จากการประเมินสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการสำนักวิทยบริการ รวมทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และใช้ในการวางแผนพัฒนาการดำเนินงานและการให้บริการ ของสำนักวิทยบริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

## วิธีการศึกษา

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 3,055 คน และนิสิตระดับปริญญาเอก นิสิตระดับปริญญาโท และนิสิตระดับปริญญาตรีที่เข้าใช้บริการ ทั้งหมดจำนวน 47,988 คนในปีการศึกษา 2553 ภาคเรียนที่ 2

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งได้จากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณโดยใช้สูตรครนีย์ที่ทราบจำนวนประชากร กำหนดระดับความคาดเคลื่อนที่ระดับ ความเชื่อมั่นที่ .95 ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5 จำนวน 751 คน และการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) จากผู้ที่เข้ามาใช้บริการจริงในปีการศึกษา 2553 ภาคเรียนที่ 2

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะการใช้งาน คือ จำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการต่อระยะเวลา 1 เดือน ลักษณะของการเข้าใช้บริการ ช่วงเวลาของการใช้งาน และประเภทของบริการที่ใช้

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากร ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการประชาสัมพันธ์

ส่วนที่ 4 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

แบบสอบถามทั้งฉบับผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน และทดสอบความเที่ยง (Reliability) กับผู้ให้บริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน

30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (coefficient) เท่ากับ 0.83

การเก็บข้อมูลผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการในสำนักวิทยบริการ ในระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2553 - 31 มกราคม 2554 จำนวน 751 ชุด และได้รับตอบกลับ จำนวน 751 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 หลังจากได้แบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับ จากนั้นนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดคะแนนการตอบความพึงพอใจ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหา ร้อยละ เฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 พึงพอใจระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 พึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 พึงพอใจระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 พึงพอใจระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 พึงพอใจระดับน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

## ผลการศึกษา

สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี รองลงมาคือ นิสิตระดับปริญญาโท บุคคลภายนอก บุคลากรสายวิชาการและนิสิตระดับปริญญาเอกซึ่งตรงตามสภาพที่เป็นจริง ตามจำนวนประชากรของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ ,  $S = 0.68$ ) โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.96$ ,  $S = 0.62$ ) ด้านประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 3.92$ ,  $S = 0.68$ ) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.91$ ,  $S = 0.64$ ) เมื่อพิจารณาทางด้านผลปรากฏดังนี้

ด้าน	$\bar{X}$	S	แปลความหมาย
1. ทรัพยากรห้องสมุด	3.88	0.64	มาก
2. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.91	0.64	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.96	0.62	มาก
4. สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	3.78	0.64	มาก
5. การประชาสัมพันธ์	3.92	0.68	มาก

ด้านที่ 1 ทรัพยากรห้องสมุด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.88$ ,  $S=0.64$ ) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับ คือ ฐานข้อมูลออนไลน์ครอบคลุมกับความต้องการ ( $\bar{X}=3.98$ ,  $S=0.76$ ) หนังสือ ตำรา ผลงานทางวิชาการ ครอบคลุมกับความต้องการ ( $\bar{X}=3.93$ ,  $S=0.78$ ) วารสารและหนังสือพิมพ์ ที่บอกรับครอบคลุมกับความต้องการ ( $\bar{X}=3.93$ ,  $S=0.74$ ) สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมกับความต้องการ ( $\bar{X}=3.81$ ,  $S=0.78$ )

ด้านที่ 2 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.91$ ,  $S=0.64$ ) โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับ คือ สิทธิในการเข้าใช้บริการ ( $\bar{X}=4.30$ ,  $S=0.73$ ) มีระบบที่ทำให้บริการสะดวกและรวดเร็ว ( $\bar{X}=4.12$ ,  $S=0.73$ ) มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ ( $\bar{X}=4.09$ ,  $S=0.73$ )

ด้านที่ 3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.96$ ,  $S=0.62$ ) โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับ คือ ให้บริการด้วยความยุติธรรม ( $\bar{X}=4.08$ ,  $S=0.67$ ) มีความรู้เพียงพอในการให้บริการ ( $\bar{X}=4.05$ ,  $S=0.70$ ) และมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ ( $\bar{X}=4.00$ ,  $S=0.72$ )

ด้านที่ 4 สถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมาก ( $\bar{X}=3.78$ ,  $S=0.64$ ) โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับ คือ สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในสะอาดเป็นระเบียบ ( $\bar{X}=4.13$ ,  $S=0.74$ ) มีแผ่นป้ายบอกประเภทของสิ่งพิมพ์ที่ชัดเจนเป็นระเบียบ ( $\bar{X}=3.92$ ,  $S=0.81$ ) มีแผ่นป้ายบอกหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสือ สะดวกต่อการค้นหา ( $\bar{X}=3.91$ ,  $S=0.80$ )

ด้านที่ 5 การประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ ,  $S = 0.68$ ) โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับ คือ เว็บไซต์สำนักวิทยบริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.04$ ,  $S = 0.81$ ) เว็บไซต์สำนักวิทยบริการมีข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน ( $\bar{X} = 4.03$ ,  $S = 0.78$ ) เอกสารแนะนำการใช้บริการมีความครบถ้วนชัดเจน ( $\bar{X} = 3.93$ ,  $S = 0.78$ )

### สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งนี้จากการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา สำนักวิทยบริการมุ่งเน้นให้บริการในเชิงรุกเพื่อพัฒนาการบริการของสำนักวิทยบริการอยู่เสมอ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ นำข้อร้องเรียนข้อที่ผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจน้อยมาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอ ตลอดจนบุคลากรของสำนักวิทยบริการมีการจัดความรู้ ประชุม ปรึกษาหารือ และพูดคุยถึงปัญหา และความต้องการใช้บริการ เพื่อหาแนวทางปรับปรุงร่วมกันอยู่ตลอดเวลา เพื่อสร้างเสริมให้เกิดคุณภาพ ซึ่งนอกจากนี้สำนักวิทยบริการ

ยังมีคณะกรรมการพัฒนาบริการของสำนักวิทยบริการเพื่อช่วยดูแลและให้คำปรึกษาในการพัฒนาอย่างชัดเจน ตลอดจนดำเนินงานตอบสนองต่อนโยบายการบริหารงานของมหาวิทยาลัย เมื่อพิจารณารายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

#### ด้านที่ 1 ทรัพยากรห้องสมุด

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการด้านทรัพยากรห้องสมุดอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเฉพาะการมีทรัพยากรสารสนเทศไม่ว่าจะเป็นฐานข้อมูลออนไลน์ หนังสือ ตำรา ผลงานทางวิชาการ และวารสารและหนังสือพิมพ์ที่มีความครอบคลุมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการได้รับงบประมาณสนับสนุนในการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทุกปีและได้รับการจัดสรรงบประมาณจากทางคณะต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อจัดให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้ อย่างครอบคลุมทุกสาขาวิชา ตลอดจนการจัดสรรงบประมาณส่วนกลางไว้สำหรับจัดหาทรัพยากรที่ผู้ให้บริการทั่วไปแนะนำ ทั้งผ่านแบบฟอร์มและผ่านเว็บไซต์อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับประภาวดี สืบสนธิ์ (2547 : 135) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของ

นักศึกษาและคณาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่านักศึกษาและคณาจารย์ มีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ บริการสารสนเทศ และผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ทุกด้านและสอดคล้องกับ อัมรัตน์ อนวัช (2550 : 80) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก

### **ด้านที่ 2 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ**

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งข้อที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด 3 ลำดับ คือ สิทธิในการเข้าใช้บริการ มีระบบที่ทำให้บริการสะดวกและรวดเร็ว และมีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ ทั้งนี้เนื่องจาก สำนักวิทยบริการได้มีการประกาศสิทธิในการใช้บริการที่ชัดเจน ทั้งที่เป็นเอกสารตีพิมพ์ประกาศแจ้งภายในสำนักวิทยบริการ แผ่นพับประชาสัมพันธ์ อีกทั้งยังมีการประกาศบนเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการ รวมถึงการมีแผนผัง ขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนแจ้งให้ผู้ให้บริการได้รับทราบถึงกระบวนการเข้ารับบริการ

ณ จุดต่าง ๆ อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปิยะนุช สุจิต (2550 : 91) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก อัมรัตน์ อนวัช (2550 : 80) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการอยู่ในระดับมากและนัยนา ตรีเนตรสัมพันธ์ (2551 : 34) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของสำนักหอสมุดอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

### **ด้านที่ 3 ผู้ให้บริการ**

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการด้านผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด 3 ลำดับ คือ ให้บริการด้วยความยุติธรรม มีความรู้เพียงพอในการให้บริการ และมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการได้มีการ



ประชุม อบรม การศึกษาดูงานด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งจากหน่วยงานภายในและหน่วยงานนอกมหาวิทยาลัย อีกทั้งยังมีการจัดการและแลกเปลี่ยนความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการจากบุคลากรที่มีโอกาสไปศึกษาอบรมจากภายนอก เพื่อปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปิยะนุช สุจิต (2550 : 91) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่บริการอยู่ในระดับมาก และ นัยนา ตริเนตรสัมพันธ์ (2551 : 33) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรสำนักหอสมุดอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

#### **ด้านที่ 4 สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก**

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับคือ สภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน สะอาดเป็นระเบียบ มีแผ่นป้ายบอก

ประเภทของสิ่งพิมพ์ที่ชัดเจน เป็นระเบียบ และมีแผ่นป้ายบอกหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสือสะดวกต่อการค้นหา ทั้งนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการ ได้ดำเนินโครงการห้องสมุดสีเขียว (Green Library) ที่มุ่งเน้นปรับปรุงภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการ โดยการเพิ่มพื้นที่สีเขียว เพื่อสร้างความรื่นรมย์ เพิ่มบรรยากาศที่ดีในการศึกษาค้นคว้า และสวยงามน่าใช้บริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นัยนา ตริเนตรสัมพันธ์ (2551 : 34) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมในระดับพึงพอใจมาก ปิยะนุช สุจิต (2550 : 91) ได้ศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก และอัมรัตน์ อนวัช (2550 : 80) ได้ทำการศึกษาเรื่องการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพของห้องสมุดอยู่ในระดับมาก

### ด้านที่ 5 การประชาสัมพันธ์

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่ผู้ใช้มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ด้าน คือ เว็บไซต์สำนักวิทยบริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว เว็บไซต์สำนักวิทยบริการมีข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและเอกสารแนะนำการใช้บริการมีความครบถ้วนสมบูรณ์ ทั้งนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการได้มีการปรับปรุงเว็บไซต์และเครื่องแม่ข่ายให้มีประสิทธิภาพในการใช้งานสูงสุด ปรับปรุงคุณสมบัติของเว็บเพจให้สามารถเรียกดูได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งมีการเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นจดหมายข่าว อิเล็กทรอนิกส์ เครื่องช่วยสังคมออนไลน์ เว็บบอร์ด เมลล์กรุ๊ป เป็นต้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข่าวสาร และส่งคำเสนอแนะได้หลายช่องทาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อัจฉราภรณ์ เฟิงสถาน (2545 : 170) ที่ได้ทำการประเมินความ

พึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการสื่อสารมากที่สุด คือการประชาสัมพันธ์มีความหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ จดหมายข่าว การจัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น

### ข้อเสนอแนะ

#### เสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรกำหนดกรอบการวิจัย

ที่แน่ชัด เพื่อควบคุมการสร้างแบบสอบถามที่มีมาตรฐาน สามารถใช้ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการได้ทุกปี ทั้งนี้เพื่อความสะดวกและคุณภาพในการเปรียบเทียบผลของการศึกษาในแต่ละครั้ง

ควรทำการประเมินด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการมากที่สุด

## เอกสารอ้างอิง

- จินดารัตน์ เบอร์พันธุ์. (2543). คุณภาพในงานบริการสาธารณสุข. *วารสารบรรณารักษศาสตร์*, 20, 23 - 49.
- เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์. (2547). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *อินฟอร์เมชั่น*, 11, 28-35.
- นัยนา ตรีเนตรสัมพันธ์. (2550). ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2547). ความพึงพอใจของนักศึกษาและคณาจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีต่อการใช้ทรัพยากรและบริการสารสนเทศของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา. นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ปิยะนุช สุจิต. (2550). ความพึงพอใจในการใช้ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- สมิต สัชฌุกร. (2544). คุณภาพบริการ (1). *ฟอร์คลอลิตี*. 8(47) : 173-174.
- สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2553). *แผนปฏิบัติการราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กระทรวงศึกษาธิการ*. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- สุนทรี ตระการสุข. (2550). ความพึงพอใจในการให้บริการสารสนเทศของสำนักบรรณสารการพัฒนาห้องสมุด. (การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนศาสตร์.
- อัจฉราภรณ์ เฟ็งสถาน. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ. สงขลา: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล. (2539). ไปดูเขาพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลในแคนาดา โดยกระบวนการ Accreditation. *วารสารการวิจัยสาธารณสุข*. 2(4) : 196.

- อัมรัตน์ อนวัช. (2550). *การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Goog, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. 3<sup>rd</sup> ed. New York: McGraw-Hill.
- I-Ming Wang and Chich-Jen Shieh. (2006). The relationship between service quality and customer Satisfaction: the example of CJKU library. *Journal of Information & Optimization Sciences*. 27 : 193-209.
- Millet, John D. (1954). *Management in Public Service*. New York: McGraw-Hill.
- Morse, Nancy C. (1958). *Satisfaction in the White Collar Job*. Michigan: University of Michigan.
- Newcumer, Mabel. (1995). *The Big Business Executive*. New York: Columbia University.