



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ

สารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ประจำปีการศึกษา 2563

โดย

น้ำลิน เทียมแก้ว

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2564

รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ
สารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ประจำปีการศึกษา 2563

โดย

น้ำลิน เทียมแก้ว

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2564

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ได้ให้การสนับสนุนการจัดพิมพ์ต้นฉบับรายงานการวิจัย และให้ความอนุเคราะห์วัสดุสำนักงานสำหรับการทำวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ นางพรพิมล มโนชัย บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดร. มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และนางรุ่งเรือง สิทธิจันทร์ บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการและประกันคุณภาพ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ อีกทั้งยังกรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำอย่างดียิ่ง และเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือในการวิจัยจนสำเร็จ

ขอขอบคุณบุคลากรทุกกลุ่มงาน สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ปฏิบัติหน้าที่ตามจุดบริการต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการสนับสนุน และให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตลอดระยะเวลาการทำวิจัย และเป็นกำลังใจในการทำวิจัยจนแล้วเสร็จ

น้ำลิน เทียมแก้ว

ชื่อเรื่อง	การศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2563
ชื่อผู้วิจัย	น้ำลิน เทียมแก้ว
หน่วยงาน	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ปีที่พิมพ์	2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจ ความคาดหวัง และศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 410 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการสารสนเทศผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมาได้แก่ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.22$) จำแนกตามด้านบริการสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการออนไลน์ผ่าน Facebook Fanpage, LINE ฯลฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) รองลงมาได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ($\bar{X} = 4.39$) และบริการ Digital Learning Park ($\bar{X} = 4.34$) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมาได้แก่ มีระบบการจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย ($\bar{X} = 4.24$) และทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความหลากหลาย ($\bar{X} = 4.22$)
2. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ค้นหาง่ายและสะดวก รวดเร็วมากที่สุดเป็นลำดับแรก ($\bar{X} = 4.70$) รองลงมาได้แก่ ผู้ใช้บริการได้รับความช่วยเหลือทันทีเมื่อประสบปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.64$) และมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอนการวิจัยของมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 4.62$)

3. ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักวิทยบริการจัดหาหนังสือหมวด 900 และหนังสือเกี่ยวกับการท่องเที่ยว และการโรงแรม ประวัติศาสตร์ จิตวิทยา รัฐศาสตร์ หนังสือนวนิยาย และจัดหาฐานข้อมูลออนไลน์เพิ่มมากขึ้น จัดพื้นที่นั่งอ่าน จัดหนังสือให้ตรงกับหมวดหมู่ และต้องการให้ซ่อมหนังสือที่ชำรุด ด้านบริการสารสนเทศ ควรปรับปรุงระบบ WiFi ให้ครอบคลุมและทั่วถึง ปรับปรุงเครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ เพิ่มปลั๊กไฟบริเวณหน้าห้องศูนย์สารนิเทศอีสานสิรินธร และขยายที่นั่งหรือเพิ่มโต๊ะที่ห้องประวัติศาสตร์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1	บทนำ 1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1
	จุดมุ่งหมายของการวิจัย 2
	ขอบเขตของการวิจัย 3
	นิยามศัพท์เฉพาะ 4
	ประโยชน์ของการวิจัย 5
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 6
	แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ 6
	แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง 15
	แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ 17
	บริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ 25
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 32
3	วิธีการดำเนินการวิจัย 37
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 37
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 38
	การเก็บรวบรวมข้อมูล 39
	การวิเคราะห์ข้อมูล 39
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 40
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 41
	ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล 41
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 41

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	48
สรุปผลการวิจัย	48
อภิปรายผล	49
ปัญหาและข้อเสนอแนะ	50
บรรณานุกรม	53
ภาคผนวก	58
แบบสอบถามสำหรับการวิจัย	69
ประวัติย่อของผู้วิจัย	62

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ.....	41
2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเป็นสมาชิกห้องสมุด	42
3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความสะดวก	41
ในการติดตามหรือรับข่าวสารจากสำนักวิทยบริการผ่านช่องทางใด	
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ	43
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของผู้ใช้บริการฯ	45

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เมื่อโลกก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล การเรียนรู้ของผู้เรียนไม่ได้จำกัดอยู่แค่ในห้องเรียน แต่ผู้เรียนสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลและแหล่งความรู้ในรูปแบบที่หลากหลาย ถือเป็น การสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมการเรียนรู้ด้วยตนเอง เปิดโอกาสและช่องทางการเรียนรู้ให้ผู้เรียนได้เข้าถึงสารสนเทศและประสบการณ์จากกิจกรรมการเรียนรู้ ทำให้สถาบันอุดมศึกษาต้องปรับกระบวนการเรียนการสอน จัดสภาพแวดล้อม การเรียนรู้ที่สอดคล้องกับโลกดิจิทัล (รุจโรจน์ แก้วอุไร และชโรชนี ชัยมินทร์. 2562 : 366) ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นหน่วยงานสำคัญที่ทำหน้าที่ในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย มีโครงสร้างพื้นฐานที่จะสร้างความแข็งแกร่งทางวิชาการที่มีความสำคัญ และมีบทบาทสำคัญต่อการจัดการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาชั้นสูงให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย ทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม และการบริการวิชาการแก่สถาบันอุดมศึกษาทุกระบบ การศึกษาและสังคม ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต (เปรมปรีดี บุญรังสี. 2554 : 3) เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูล ข่าวสาร ความรู้และวิชาการต่าง ๆ ที่นักศึกษาและบุคลากร สามารถค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมได้ตลอดเวลา สามารถเลือกหาความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ได้อย่างหลากหลาย ตามความสนใจและความต้องการของตนเอง และเนื่องจากในปัจจุบันข้อมูล ข่าวสาร ความรู้และวิชาการต่างๆ เกิดขึ้นใหม่ตลอดเวลา ห้องสมุดจึงมีหน้าที่ช่วยสนับสนุนให้นักศึกษาและบุคลากรเป็นผู้ที่ทันสมัยทันต่อเหตุการณ์ เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เกิดนิสัยรักการอ่าน และการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เกิดความรู้อันเป็นรากฐานในการค้นคว้าวิจัยสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ (มัลลิกา ทองแถม. 2559 :1) ดังนั้นห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในฐานะที่เป็นแหล่งสารสนเทศเพื่อการศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนการให้บริการ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้าวิจัย ของอาจารย์ บุคลากร และนิสิตของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ถือได้ว่าเป็นแหล่งสารสนเทศที่มีบทบาทต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างดี โดยการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งบริการต่าง ๆ ที่หลากหลายและทันสมัย ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ไม่จำกัดเวลาและสถานที่ และมีนโยบายในการให้บริการที่เป็นเลิศได้พัฒนาบริการสารสนเทศต่าง ๆ ที่หลากหลายทั้งบริการเชิงรุกและเชิงรับโดยนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาอำนวยความสะดวก รวมไปถึงการจัดหาทรัพยากร

สารสนเทศ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้เพื่อให้
 ผู้ใช้บริการได้พึงพิง และเกิดความพึงพอใจในบริการ สำนักวิทยบริการได้ดำเนินการสำรวจความ
 ต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นประจำต่อเนื่องทุกปีเพื่อนำผลการศึกษ
 มาจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) เพื่อปรับปรุงและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น
 ในปีการศึกษา 2562 สำนักวิทยบริการได้ศึกษาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ
 การให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2562 ซึ่งยังพบปัญหา
 และข้อเสนอแนะจากผู้บริการในด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้เพิ่มจำนวน
 ทรัพยากรสารสนเทศให้มีความหลากหลายรวมทั้งสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพิ่มจำนวน และ
 ปรับปรุงเครื่องยืมอัตโนมัติให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปรับปรุงแก้ไขหนังสือที่มีสภาพเก่าให้มีสภาพดี
 พัฒนาการจัดชั้นหนังสือให้เข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว มีการแจ้งเตือนการคืนหนังสือก่อนวันกำหนดส่งผ่าน
 SMS ปรับปรุงคอมพิวเตอร์และ Wi-Fi ให้มีประสิทธิภาพครอบคลุมทุกพื้นที่ จัดการเรื่องการจองพื้นที่
 ของผู้บริการ และประชาสัมพันธ์บริการหรือกิจกรรมของสำนักวิทยบริการ ไปยังคณะต่าง ๆ ภายใน
 มหาวิทยาลัย เป็นต้น (น้ำลิน เทียมแก้ว. 2563 : 50-52)

ด้วยเหตุผลที่ได้กล่าวมาข้างต้น แม้ว่าสำนักวิทยบริการ ได้มีการดำเนินการสำรวจความ
 พึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ของผู้บริการและนำมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการตลอด
 อย่างต่อเนื่องทุกปีก็ตาม แต่ด้วยกระแสแห่งความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน
 ประกอบกับผู้บริการที่หมุนเวียนเข้ามาใช้บริการนั้นได้เปลี่ยนไปตามกาลเวลา อีกทั้งมีการให้บริการใน
 รูปแบบที่เปลี่ยนไป ทำให้ผู้วิจัยในฐานะ ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการสารสนเทศมีความสนใจที่จะ
 ศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ
 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2563 เพื่อสอบถามความคิดเห็น ความต้องการหรือ
 ความคาดหวังของผู้บริการ และเพื่อให้ทราบถึงปัญหาในการให้บริการของผู้บริการสำนักวิทย
 บริการ รวมทั้งศึกษาเปรียบเทียบผลการสำรวจในปีที่ผ่านมาด้วย ผลที่ได้จากการประเมินสามารถใช้เป็น
 แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ รวมทั้งพัฒนาบุคลากร
 ผู้ให้บริการ และใช้ในการวางแผนพัฒนาการดำเนินงานการให้บริการสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพมาก
 ยิ่งขึ้นต่อไป

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ
 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ
 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2563 เป็นผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการจริงและ หรือเป็นสมาชิกของสำนักวิทยบริการ ประจำปีการศึกษา 2563 แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1.1 บุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 984 คน และบุคลากรสายสนับสนุน สังกัด มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 523 คน รวมทั้งหมด จำนวน 1,507 คน

1.2 นิสิต นักเรียนโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาเอก จำนวน 155 คน นิสิตระดับปริญญาโท จำนวน 247 คน และนิสิตระดับปริญญาตรีจำนวน 9,015 คน และนักเรียนโรงเรียนสาธิต จำนวน 140 คน รวมทั้งหมดจำนวน 9,557 คน

1.3 บุคคลภายนอก จำนวน 95 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งได้จากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยโดยคำนวณสัดส่วนจากตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (บุญชม ศรีสะอาด. 2553 : 43) และเลือกสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้ที่เข้ามาใช้บริการจริง จำนวน 410 คน ดังนี้

2.1 บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 100 คน ได้แก่

2.1.1 บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 65 คน

2.1.2 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 35 คน

2.2 นิสิต จำนวน 310 คน

2.2.1 นิสิตปริญญาตรี จำนวน 190 คน

2.2.2 นิสิตปริญญาโท จำนวน 55 คน

2.2.3 นิสิตปริญญาเอก จำนวน 40 คน

2.2.4 นักเรียนโรงเรียนสาธิต จำนวน 15 คน

2.3 บุคคลภายนอก จำนวน 10 คน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2563 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านบริการสารสนเทศ

3. ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2563 ครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2563 - 30 พฤษภาคม 2564 จำนวน 410 ชุด

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในเชิงบวก ความรู้สึกพอใจ ชอบและประทับใจ ที่ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อมาใช้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประกอบไปด้วย 2 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง ทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นหนังสือ ตำรา เอกสารงานวิจัย วารสาร จุลสารและหนังสือพิมพ์ ฐานข้อมูลออนไลน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทรัพยากรสารสนเทศภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และสื่อสตัททัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีความทันสมัยเพียงพอกับความต้องการ

1.2 ด้านบริการสารสนเทศ หมายถึง บริการที่สำนักวิทยบริการจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกและให้คำแนะนำ ช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการในบริการต่าง ๆ ดังนี้ บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการศูนย์สารสนเทศอีสานสิรินธร บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ บริการ Digital Learning Park บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการห้องศึกษาค้นคว้า บริการพื้นที่อ่านบริการ อินเทอร์เน็ต/ WiFi บริการฐานข้อมูลออนไลน์ บริการสารสนเทศผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการ (e-service) บริการสารสนเทศออนไลน์ผ่าน Facebook Fanpage, LINE ฯลฯ บริการประชาสัมพันธ์ และแนะนำการบริการสำนักวิทยบริการ

2. ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศและบริการต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

3. ผู้ใช้บริการ หมายถึง บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม นิสิตระดับปริญญาเอก นิสิตระดับปริญญาโท นิสิตระดับปริญญาตรี นักเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย

4. ห้องสมุด หมายถึง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หน่วยงานเทียบเท่าคณะตาม พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีภารกิจในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ จัดเก็บสารสนเทศและให้บริการสารสนเทศแก่ผู้มาใช้บริการ

5. ปัญหาและอุปสรรค หมายถึง สิ่งที่ขัดขวางที่ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการได้

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. ได้ทราบผลความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3. ได้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
4. ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและสนับสนุนการเรียนการสอน ค้นคว้า วิจัย ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นกรอบและแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า ในหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
3. บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” โดยทั่วไปนิยมทำการศึกษาความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ

สุรางค์ โค้วตระกูล (2541 : 9) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

อารี พันธุ์มณี (2546 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ และความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ถ้าหากความต้องการหรือเป้าหมายนั้นไม่รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกัน ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ

เน่งน้อย พงษ์สามารถ (2549 : 259) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึงท่าที่ต่อสิ่งต่าง ๆ 3 อย่าง คือ ปัจจัยเกี่ยวกับงานโดยตรง ลักษณะเฉพาะเจาะจงของแต่ละคน และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มในสิ่งที่ยอยู่นอกหน้าที่การงาน

พรรณี ชูทัยเจนจิต (2550 : 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกที่ดี ที่ประทับใจต่อสิ่งเร้าต่างๆไม่ว่าจะเป็นสินค้าและบริการ ราคา การจัดจำหน่าย และ

การส่งเสริมการตลาด

ปารีชาติ สังข์ขาว (2551 : 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทางบวกความชอบความสบายใจความสุขต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือ เป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบความสบายใจและเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความ ต้องการ

คูลเลน (Cullen. 2001 : 664) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรับรู้ ของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ ทั้งในระดับแคบ ที่เกี่ยวกับลักษณะบริการ ที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจ ของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่ นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้าน ต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของ ตนเอง

2. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์การ ที่จัดให้ผู้รับบริการอย่างเท่า เทียมกัน วีเบอร์ (Weber. 1966 : 340 ; อ้างอิงมาจาก อภากร ธาตุโลหะ และคณะ. 2553 : 10-11) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุดคือ การให้บริการโดยไม่ คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ ซึ่งทำ ให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการทุกระดับความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญในการ ดำเนินงาน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ (สิริกัญญา พัฒนภูทอง. 2546 : 9-10)

2.1 ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล ต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น ๆ และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันออกไป ในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกัน บุคคล รับรู้สิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับ สิ่งที่คาดหวังทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่าง สิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้ รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมารับบริการก็ตาม มักจะมีมาตรฐาน การบริการนั้นอยู่ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นแหล่งอ้างอิงคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ

ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าจากผู้อื่น การรับทราบการประกันข้อมูลจากที่ต่าง ๆ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรการให้บริการตลอดช่วงเวลาเผชิญความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อนมาใช้บริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาเผชิญความจริง หรือพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง หากสิ่งที่รับเป็นไปตามที่คาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจสูงเกินกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

2.3 ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งที่บุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นการรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

3. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการห้องสมุด พบว่า สามารถจำแนกผลการวิจัย ตามลักษณะเนื้อหาออกเป็นด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้ (นพพร เพียรพิกุล. 2547 : 112-120 ; สุรีย์ บุหงามงคลและคณะ. 2546 : 53-61 ; เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์. 2547 : 28-36)

1. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในเรื่องการจัดและตกแต่งภายใน ความเพียงพอและความสะดวกสบายของที่นั่งอ่านหนังสือที่จอทรยนต์และจักรยานยนต์ ที่รับฝากของก่อนเข้าห้องสมุด แสงสว่างภายในอาคารห้องสมุด การถ่ายเทอากาศภายในห้องสมุด อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศ ความเงียบสงบ บรรยากาศเหมาะสำหรับการศึกษาเรียนรู้ ความพอเพียงและประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ จำนวนเครื่องพิมพ์ที่ให้บริการ ความพอเพียงของบริการถ่ายสำเนาเอกสาร ความสะอาดของห้องน้ำ ป้ายประชาสัมพันธ์และบอร์ดข่าวสารต่างๆ และเอกสาร/ แผ่นพับแนะนำการใช้บริการห้องสมุด

2. ด้านทรัพยากร ประกอบด้วย ความพอเพียงของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ความพอเพียงของทรัพยากรสารสนเทศ

ประเภทสื่อโสตทัศน ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศน ความพอเพียงของฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการ เนื้อหาของฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการ และความทันสมัยของฐานข้อมูลออนไลน์ที่ให้บริการ

3. ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ ประกอบด้วย การสืบค้นจาก WebOPAC การสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์ ข้อมูลที่สืบค้นตรงต่อความต้องการ ความเหมาะสมของเวลา เปิด-ปิดบริการของห้องสมุด

4. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจและความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ ท่าทีที่เต็มใจของบุคลากรผู้ให้บริการความกระตือรือร้นในการให้บริการ อธิษาศัยไมตรี ความมีมนุษยสัมพันธ์การพูดจาและมารยาทของผู้ให้บริการ การให้ความสำคัญต่อคำถามของผู้ใช้บริการ ความอดทนและการพยายามค้นหาคำตอบของผู้ให้บริการ และความสามารถในการแนะนำวิธีการสืบค้นสารสนเทศ

5. ด้านการบริการ พบว่า มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด เช่น บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการซีดี-รอม บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ บริการยืมหนังสือใหม่ระหว่างวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการ บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นต้น

4. หลักการให้บริการและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550 : 27) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอบริการนั้นจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช่มองเห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการถึงความเอาใจใส่ และความจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้เกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการหรือผู้ใช้

3. สถานที่บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของ การบริการ ผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมการให้บริการ และนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัวก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการ และสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้อีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามาร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้น ต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

ชวงค์ ฉายะบุตร (2536 : 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการที่เรียกว่า การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package service) ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรคือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้ใช้บริการ ทั้ง ผู้ที่มาติดต่อและมาขอรับบริการ ผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1.1 ผู้ให้บริการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มาใช้บริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้นอาจกระทำได้ 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่ทนายอยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้ระยะเวลาในการให้บริการให้สั้นที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง นอกจากนี้ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อใช้บริการสมควรจะได้รับด้วย เช่น มีผู้มีข้อจดเครื่องหมายการค้า หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าผู้มาใช้บริการลืมนำเอกสารบัตรประชาชนมา ก็ดำเนินการถ่ายเอกสารบัตรประชาชนให้โดยทันที

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก หากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ผู้มาใช้บริการก็จะเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผลและคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก และจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของผู้ใช้บริการในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบาย ระเบียบแบบแผน และถูกต้องในเชิงศิลปธรรมจรรยาด้วย

6. ความสุภาพอ่อนน้อมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดี อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายขึ้น

7. ความเสมอภาค การให้บริการ จะต้องให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งจะต้องเป็นไปภายใต้เงื่อนไขดังต่อไปนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้ใช้บริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการบริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ เพราะว่าประชาชนบางกลุ่มของประเทศมีข้อจำกัดในการที่จะมาติดต่อขอใช้บริการ เช่น รายได้น้อยไม่สามารถเข้ามาติดต่อได้ ขาดความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

กุลธน ธนาพงศธร (2533 : 303-304) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่
2. หลักความสม่ำเสมอ
3. หลักความเสมอภาค
4. หลักความประหยัด

5. หลักความสะดวก

พาราซูรามาน (Parasuraman. et al. 1990 ; Parasuraman and Grewal. 2000) ได้กล่าวไว้ว่าการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยจำแนกคุณลักษณะคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) คือ สิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ วัสดุ เป็นต้น

2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) คือ การให้บริการต้องตรงตามการสื่อสารที่นำเสนอแก่ผู้รับบริการ งานบริการที่มอบหมายให้แก่ผู้รับบริการทุกครั้งต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ ที่สามารถสร้างความเชื่อถือไว้วางใจในงานบริการจากผู้รับบริการ

3. การตอบสนองลูกค้า (Responsive) คือ การให้บริการ ผู้ให้บริการมีหน้าที่ให้บริการผู้รับบริการด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการผู้รับบริการได้ทันที และผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) คือ การบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงาน ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและสร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการได้รับบริการที่ดี

5. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Empathy) คือ ผู้ให้บริการที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่ ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทางในการให้บริการผู้รับบริการแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

5. แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550 : 28) ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการ และจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้ โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถามโดยตรง การสำรวจความคิดเห็น เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจในการบริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการ ร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมาย และทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั่นคือ มีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ และความพร้อมของผู้ให้บริการ ที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถเข้าถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้จำนวนมากได้

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคนมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ ความทุ่มเทในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติและประเมินผลผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจน รวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

6. วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

วิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ในการวัดนั้นอาจใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่ง หรือใช้หลายวิธีประกอบกัน เพื่อให้ผลที่แน่นอนขึ้น นักวิชาการได้ให้เสนอแนวคิดในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ไว้ดังนี้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532 : 138 - 140) ได้กล่าวไว้ว่าการวัดความพึงพอใจแบ่งแบบวัดตามลักษณะข้อความที่ถามออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. แบบสำรวจปรนัย เป็นแบบวัดที่มีคำถามและคำตอบให้เลือกตอบ โดยที่ผู้ตอบตอบตามที่ตนเองมีความคิดเห็นและความรู้สึกเป็นข้อมูลที่มีการวิเคราะห์ด้วยเชิงปริมาณ

2. แบบสำรวจเชิงพรรณนา เป็นแบบสอบถามที่ผู้ตอบตอบด้วยคำพูดและข้อเขียนของตนเอง เป็นแบบสัมภาษณ์หรือคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบโดยอิสระเป็นข้อมูลที่ได้ในเชิงคุณภาพแบบวัดยังสามารถแบ่งได้ตามคุณลักษณะของงานเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 แบบวัดความพึงพอใจงานโดยทั่วไป เป็นแบบวัดที่วัดความพึงพอใจของบุคคลที่มีความสุขอยู่กับงานโดยส่วนรวม ตัวอย่างแบบวัดชนิดนี้ ได้แก่ แบบวัดของแฮคแมน และ

โอมแฮม (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2532 : 138 ; อ้างอิงมาจาก Hackman and Oldham. 1975 : unpagged) ซึ่งมีข้อคำถามเพียง 5 ข้อ เป็นลักษณะแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่ามีข้อ 2 และข้อ 5 เป็นคำถามนิเสธ

2.2 แบบวัดความพึงพอใจเฉพาะเกี่ยวกับงานของแบบวัดนี้เป็นการวัดความพึงพอใจในแต่ละด้าน ตัวอย่างแบบวัดชนิดนี้ ได้แก่ แบบวัดของแฮคแมนและโอมแฮม แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า มีข้อความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรายได้ ความมั่นคงในงาน มิตรสัมพันธ์ ผู้บังคับบัญชา และความก้าวหน้า

สาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 39) ได้กล่าวไว้ว่าวิธีการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ อาจกระทำได้หลายวิธีต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำตอบที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะตั้งใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการได้รับการบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จิรวรรณ ภัคติบุตร (2540 : 183-184) ได้กล่าวไว้ว่าวิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธีต่อไปนี้

1. การศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์จากเอกสาร หนังสือ บทความ รายงานการวิจัย และวิทยานิพนธ์ ที่ได้มีการศึกษาวิเคราะห์ไว้แล้ว ผู้ที่ศึกษาต่อมาเอาข้อมูลเหล่านี้มาศึกษาพิจารณาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่เหมือนและแตกต่างกัน ถ้าต้องทำการศึกษาใหม่จะใช้วิธีการศึกษาวิธีใดที่เหมาะสม และได้ผลการศึกษาที่เป็นจริงและน่าเชื่อถือได้

2. ศึกษาจากสถิติการใช้บริการสารสนเทศ โดยนำสถิติผู้ใช้บริการของห้องสมุดนั้น ๆ มาวิเคราะห์ เพื่อให้ทราบความพึงพอใจหรือความต้องการ เพื่อจะได้จัดหาและวางแผนให้บริการสารสนเทศตามที่ใช้ต้องการ

3. การสังเกตผู้ใช้ โดยบรรณารักษ์ผู้ใช้ให้บริการอาจสังเกตอย่างใกล้ชิด ตั้งแต่ผู้ใช้เข้ามาในสถาบันบริการสารสนเทศแห่งนั้น วิธีการนี้อาจให้ข้อมูลได้ไม่ชัดเจนและผู้ใช้อาจรู้สึกรำคาญที่ถูกสังเกตอยู่ตลอดเวลา

4. การสัมภาษณ์ผู้ใช้โดยตรง อาจแบ่งประเภทเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ประเภทที่เป็นทางการคือ การสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามเป็นแนวซึ่งอาจสัมภาษณ์ผู้ใช้แบบตัวต่อตัวหรือแบบกลุ่มก็ได้ ประเภทที่ไม่เป็นทางการ คือการที่ผู้ใช้ให้บริการสนทนาพูดคุยซักถามกับผู้ใช้เพื่อถามถึงความต้องการ ความพึงพอใจ ปัญหาที่ประสบ และต้องการให้มีการปรับปรุง

5. การสำรวจและวิจัยตามหลักวิชาการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นแนวทางหรืออาจผสมผสานกับรูปแบบและวิธีการข้างต้น ในการศึกษาการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้นั้นควรมีการวางแผนการสำรวจ ตลอดจนการออกแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และสามารถวิเคราะห์นำเอาผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ได้

สรุปได้ว่าวิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทำได้หลายวิธี ซึ่งประกอบไปด้วยวิธีต่าง ๆ ดังนี้ การศึกษาค้นคว้าจากการวิเคราะห์ สังเคราะห์ สถิติการใช้บริการ การสอบถาม สัมภาษณ์ และการสังเกต อาจจะใช้กระบวนการศึกษาอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้ผลความพึงพอใจที่น่าเชื่อถือ

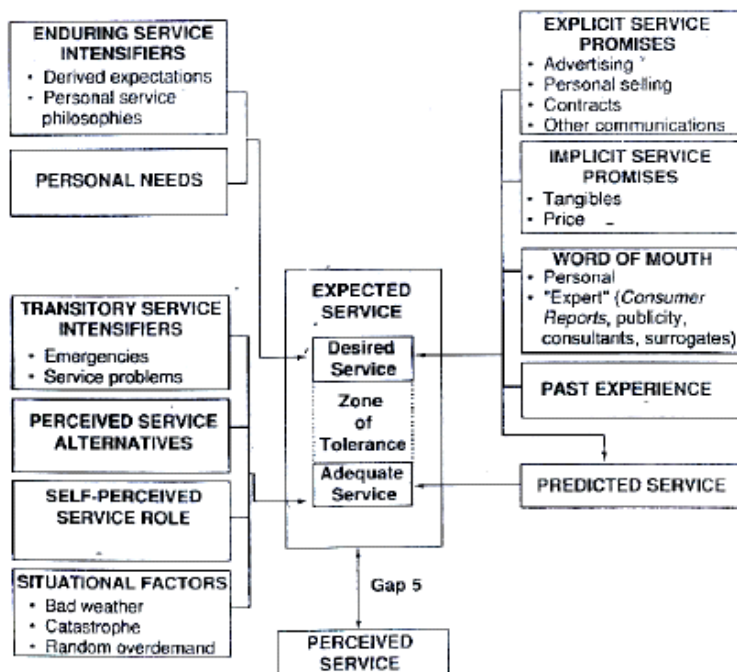
แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความคาดหวัง (Expectation) หมายถึง สภาวะทางจิตซึ่งเป็นความรู้สึกนึกคิดอย่างมีวิจลณญาณของบุคคล โดยเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าต่อกิจกรรมหรือบริการบางอย่างว่าควรจะมี ควรจะเป็นหรือควรจะเกิดขึ้น หรือการคาดการณ์ในอนาคตในสิ่งที่เชื่อว่าจะเกิดขึ้นและควรจะเป็นไปตามความต้องการที่คาดหวังไว้ (สุภารักษ์ เมินกระโทก และคณะ. 2555 : 9) โดยความคาดหวังของผู้ใช้บริการสารสนเทศทุกคนจะมีสภาพอยู่ในใจก่อนที่จะมาทำการติดต่อขอใช้บริการ ภาพในใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศเกิดได้จากหลายปัจจัย โดยเฉพาะประสบการณ์ส่วนตัว เช่น การได้ยินเกี่ยวกับสถาบันและบริการสารสนเทศจากการประชาสัมพันธ์ การสนทนาแลกเปลี่ยนความรู้ และที่สำคัญคือประสบการณ์ส่วนตัว เช่น ประสบการณ์ของผู้ใช้บริการสารสนเทศที่เคยได้รับบริการจากครั้งก่อน ๆ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการสร้างความคาดหวังในการใช้บริการต่อผู้ขอใช้บริการ ไม่เพียงแค่ว่าประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการจากครั้งก่อน ๆ เท่านั้น แต่ยังรวมถึงผู้ให้บริการที่เป็นคู่แข่งชั้นในการบริการอย่างเดียวกันและผู้ให้บริการด้านอื่น ๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงซึ่งผู้ให้บริการสามารถเทียบเคียงและนำมาสร้างเป็นความคาดหวังขึ้นได้ (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2546) ความคาดหวังต่อคุณภาพของบริการสามารถแบ่งได้เป็น 2 ระดับคือ

1. บริการที่พึงประสงค์ (Desired Service) เป็นระดับบริการที่ลูกค้าเชื่อว่าผู้ให้บริการสามารถให้บริการ

ได้ ปัจจัยที่เป็นตัวหนุนให้ระดับบริการนี้สูงขึ้น คือ ประสบการณ์ของลูกค้า ถ้าลูกค้ามีประสบการณ์มาก่อน ความคาดหวังที่มีต่อบริการจะสูงขึ้นกว่าเดิม

2. บริการที่พอเพียง (Adequate Service) เป็นระดับบริการต่ำสุดที่ผู้ให้บริการนำเสนอต่อลูกค้าและลูกค้ายอมรับได้ แม้ว่าจะไม่ถึงระดับที่พึงประสงค์ก็ตาม ซึ่งทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการประเมินของลูกค้าว่าบริการเป็นอย่างไร ปัจจัยที่ทำให้ระดับบริการนี้สูงขึ้น คือ การที่ลูกค้ามีทางเลือกหลายทางในการรับบริการ ซึ่งผู้ใช้บริการสารสนเทศใช้เป็นมาตรฐานในการประเมินคุณภาพบริการ สรุปบริการที่พึงประสงค์ หมายถึง ระดับการบริการที่ผู้ใช้บริการปรารถนาและคาดหวังว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการ ในขณะที่บริการที่พอเพียง หมายถึง ระดับการบริการที่ต่ำที่สุดของผู้ใช้บริการที่จะยอมรับได้ โดยช่วงต่างระหว่างการบริการที่พึงประสงค์และบริการที่พอเพียง เรียกว่า เขตของความอดทน (Zone of Tolerance) ซึ่งหมายถึงช่วงที่ผลงานบริการสามารถสร้างความพอใจให้กับผู้ใช้บริการโดยเสนอได้ดังภาพประกอบนี้



ภาพประกอบ 1 แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังคุณภาพบริการ (Nature and Determinants of Customer Expectations of Service)

ที่มา : Parasuraman, Berry, and Zeithaml (1993)

เนื่องจากความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีบทบาทสำคัญต่อการรับรู้ถึงคุณภาพบริการ ดังนั้นองค์กรผู้ให้บริการควรทำความเข้าใจกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ ว่าจะสามารถคาดหวังสิ่งใดได้บ้างจากการบริการและสิ่งใดบ้างที่ไม่สามารถเป็นจริงได้ พร้อมทั้งให้เหตุผลว่าเป็นเพราะสาเหตุใด การบริหารจัดการความคาดหวังของลูกค้าจึงเป็นแนวทางที่สามารถเพิ่มการรับรู้คุณภาพบริการได้อย่างมีคุณภาพ กล่าวคือลูกค้าต้องทราบอย่างแน่ชัดว่า พวกเขากำลังจะใช้บริการอะไร ลักษณะองค์ประกอบและ

ขั้นตอนของการบริการเป็นอย่างไร รวมถึงบริการนั้นสามารถให้อะไรกับเขาได้บ้าง ซึ่งองค์กรผู้ให้บริการต้องประสบกับความลำบากเพราะนอกจากจะต้องส่งมอบบริการให้ตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการแล้วยังต้องหาข้อมูลให้พบเกี่ยวกับความคาดหวังเพื่อส่งมอบบริการตามคาดหวังของผู้ใช้บริการที่ไม่ได้เปิดเผยของผู้ใช้บริการอีกด้วย ซึ่งตัวผู้ให้บริการเองอาจจะยังไม่แน่ใจว่าพวกเขาคาดหวังสิ่งใดบ้าง

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

คุณภาพบริการ (Service Quality) เป็นแนวคิดด้านการจัดการ ที่เปลี่ยนจากการเน้นความ เป็นเลิศด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์มาเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นแนวคิดที่เกิดจาก ความต้องการของภาคธุรกิจที่จะหาทางเพื่อให้องค์กรของตนแข่งขันได้ในตลาด โดยให้ความสำคัญต่อ ผู้บริโภคมากขึ้น

1. ความหมายของคุณภาพการบริการ

มีผู้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพบริการ ไว้หลายทัศนะ ดังต่อไปนี้

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศากุล (2546 : 20) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ คือ การดำเนินให้บริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า (หรือเกิดความคาดหวังของลูกค้าในการ ดำเนินการของคุณภาพการบริการนั้นต้องดำเนินการในพื้นที่ที่สำคัญที่สุดขององค์กรซึ่งก็คือพื้นที่ที่ลูกค้า หรือผู้รับบริการขององค์กร เป็นผู้บอกที่ดีหรือไม่ดี ควรใช้บริการต่อหรือไม่

วรัชยา ศิริวัฒน์ (2547 : 149) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง ความรู้ ความเชี่ยวชาญของการให้บริการ ความถูกต้องแม่นยำของการให้บริการ ได้รับความน่าเชื่อถือและ ไว้วางใจจากผู้ให้บริการ ให้บริการตรงต่อเวลา ให้บริการที่รวดเร็ว ระบบการให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์ และทันสมัยในการบริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2549 : 109) ได้กล่าวถึงคุณภาพบริการคือ บริการที่มาจาก ผู้ให้บริการที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถดี เครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย และมีคุณภาพ จะส่งผล ให้บริการนั้นมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้ต้นทุนของการบริการสูงตามไปด้วย

นายิกา เด็ดขุนทด (2549 : 70-84) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพบริการ ว่า หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับ บริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550 : 11) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง การส่ง มอบบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อ สอนงตอบความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจาก การใช้บริการ มีความประทับใจด้านบวก และอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งอยากบอกต่อไปถึงผู้อื่น ในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบด้านบวกต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย

ไสว ชัยบุญเรือง (2555 : 10) ได้สรุปคุณภาพการบริการ หมายถึง ระดับความสามารถของผลิตผลหรือบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าที่มีคุณลักษณะได้มาตรฐานปราศจากข้อบกพร่อง และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าถึงขั้นเป็นที่พึงพอใจ

คอร์รอล และเบเวอร์ตัน (Corral & Brewerton. 1999 : 16) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการไว้ว่า หมายถึง ลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับข้อกำหนด หรือความคาดหวัง หรือความต้องการของผู้ใช้บริการอันจะนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 438) กล่าวว่าคุณภาพการบริการเป็นการแข่งขันทางธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมกันหรือมากกว่าคุณภาพที่ผู้รับคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการมาจากประสบการณ์เดิม เมื่อผู้รับบริการมาบริการจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า คุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ของการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจริง โดยผู้ใช้บริการสามารถวิเคราะห์และรู้สึกถึงความต้องการ ความคาดหวัง และการบริการที่ได้รับจากการตัดสินใจในส่วนที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้บริการตรงต่อเวลา ให้บริการที่รวดเร็ว มีระบบการให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์ และความทันสมัย มีรูปแบบตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากที่สุด ซึ่งผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก

2. ประเภทของคุณภาพบริการห้องสมุด

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องและแนวคิดจากผู้เชี่ยวชาญต่างๆ พบว่า คุณภาพของบริการห้องสมุด สามารถจำแนกออกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้ (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2542 : 17)

2.1 ด้านอาคารสถานที่ ประกอบด้วย มีอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมปลอดภัย และเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น ที่นั่งอ่านหนังสือ แสงสว่าง อุณหภูมิห้อง ความสะอาด และเป็นระเบียบของห้องสมุด เป็นต้น นอกจากนี้ยังมี สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ได้แก่ ห้องน้ำ ที่จอดรถ ตู้น้ำดื่ม ตลอดจน เครื่องหมายชี้ทาง ป้ายนิเทศต่างๆ ฯลฯ

2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วย มีทรัพยากรสารสนเทศทั้งสื่อตีพิมพ์ สื่อไม่ตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสม เพียงพอ และตรงต่อความต้องการ นอกจากนี้ ทรัพยากรสารสนเทศต้องอยู่ในที่ที่ควรอยู่ มีวัสดุอุปกรณ์พร้อมมูล และอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ

2.3 ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วย มีระบบห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพ การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศได้ตามต้องการและรวดเร็ว เช่น ระบบ OPAC สามารถบอกแหล่งสารสนเทศของห้องสมุดได้อย่างถูกต้อง และสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ไม่จำกัดเวลาและสถานที่

2.4 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถและทักษะในการให้บริการบริการอย่างเชี่ยวชาญและเหมาะสม นอกจากนี้ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการยังมีผลต่อความประทับใจของผู้ใช้บริการในด้านความน่าเชื่อถือด้วย ความเป็นมิตร ความมีมารยาทที่ดี และมีความพร้อมที่จะให้บริการ นอกจากนี้ผู้ให้บริการยังต้องมีทักษะในการสื่อสารกับผู้ให้บริการด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย และสร้างความรู้สึกปลอดภัย รวมทั้งส่งมอบบริการที่มีข้อผิดพลาดน้อยที่สุดแก่ผู้ให้บริการ

2.5 ด้านบริการ ประกอบด้วย มีบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งในด้านเวลาและความถูกต้องของข้อมูล ลดระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ นอกจากนี้ ยังมีบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด แก่สมาชิกใหม่ เพื่อให้ทราบวิธีการใช้บริการที่ถูกต้อง มีบริการที่สนับสนุนการเข้าถึงสารสนเทศได้ไม่จำกัดสถานที่และเวลา

2.6 ด้านระบบการจัดการห้องสมุด ประกอบด้วย มีระบบการจัดการห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพ โดยการสร้างระบบตรวจสอบและประเมินผล ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีระบบร้องเรียนจากผู้ให้บริการโดยนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ไปปรับปรุงแก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนมีระบบการรับประกันคุณภาพที่ผู้ให้บริการจะได้รับตามมาตรฐานที่ตั้งไว้

2.7 ด้านภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือขององค์กร ประกอบด้วย องค์กรที่ให้บริการสารสนเทศควรมีความน่าเชื่อถือ มีภาพลักษณ์ที่ดี มีชื่อเสียง มีความพร้อมในการให้บริการ

3. องค์ประกอบคุณภาพบริการ

องค์ประกอบหลักที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งเป็นหัวใจของคุณภาพบริการประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก ๆ รวม 4 เป็นปัจจัย กล่าวคือ ส่วนแรก เป็นส่วนของผู้ให้บริการซึ่งสะท้อนถึงลักษณะการให้บริการมี 3 ปัจจัย คือ 1) ด้านระบบการให้บริการ 2) ด้านกระบวนการให้บริการ 3) ด้านพฤติกรรมของผู้ให้บริการ และส่วนที่สองเป็นส่วนของผู้รับบริการซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ปัจจัยที่ 4) ด้านภูมิหลังของ ผู้รับบริการความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อความต้องการจำเป็นผู้รับบริการได้รับการตอบสนองได้อย่างเหมาะสมปราศจากข้อบกพร่องในสภาพแวดล้อมที่น่าพึงพอใจ ดังนั้น กลยุทธ์ในการบริหารคุณภาพบริการของผู้บริหารคือการถ่ายทอดองค์ประกอบหลักของคุณภาพ บริการดังกล่าวให้เป็นรูปธรรม เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดความเข้าใจและสามารถเห็นแนวทางในการปฏิบัติได้ โดยเริ่มด้วยการกำหนดประเด็นหรือจุดเน้นเพื่อผู้ให้บริการตระหนักและเข้าใจว่า การให้บริการที่มีคุณภาพจะต้องเป็นไปอย่างถูกต้องตามเทคนิควิธี มีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา เป็นมิตรและเป็นกันเองกับผู้รับบริการ เสริมสร้างทักษะและความรู้ในการให้บริการเพื่อให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าตัวผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญ มีการพัฒนาปรับปรุงสถานที่ให้เป็นที่ประทับใจของผู้มารับบริการ พัฒนามาตรฐาน

และทักษะในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ทุกคนให้ข้อมูลข่าวสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตนของผู้รับบริการหลังจากการรับบริการ กำหนดหรือให้ทางเลือกต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการเป็นผู้ตัดสินใจว่าจะรับบริการหรือไม่และถ้าต้องการรับจะรับบริการชนิดใด สรุปการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจะต้องมีการเพิ่มเติมหรือการเปลี่ยนแปลงในทิศทางเพื่อสอดคล้องกับการกิจด้วยความสะดวก รวดเร็วปลอดภัยและเป็นธรรม เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ (ไสว ชัยบุญเรือง 2555 : 12)

เบอร์ลี (Berry, 1988 อ้างถึงใน ชูลีวรรณ บัวอินทร์, 2551 : 56) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ คุณภาพของงานบริการเพื่อค้นคว้าว่าปัจจัยอะไรที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า โดยสรุปแล้วมีปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างอิงถึงอยู่ 10 ปัจจัย คือ

- 1.1 Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ
- 1.2 Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
- 1.3 Competence ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้เหมาะสมและเชี่ยวชาญจริงจัง (มือถึง)
- 1.4 Access การเข้าถึงง่ายใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
- 1.5 Courtesy ความสุภาพ เคารพนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ
- 1.6 Communication ความสามารถในการสื่อสาร และสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ลูกค้าทราบเข้าใจและได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
- 1.7 Creditability ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
- 1.8 Security ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
- 1.9 Customer Understanding ความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
- 1.10 Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ จะเห็นได้ว่า เป็นการมองคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งตัวผู้ให้บริการที่ต้องมีความรู้ความสามารถที่ดีเพียงพอที่จะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและลักษณะของบริการจะต้องเป็นบริการที่สะดวกและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ

4. ลักษณะของคุณภาพการบริการ

นักวิชาการทางด้านบริการ ได้นำเอาคำว่า “Service” มาประยุกต์เป็นหลักการพื้นฐานของการบริการซึ่งบางครั้งก็เรียกว่า “หัวใจของการบริการ” โดยเน้นไปที่พฤติกรรมบริการของผู้ให้บริการที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการ โดยแยกออกตามตัวอักษร ดังนี้ คือ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (S = Satisfaction) คือ เป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการที่ดีก็คือ การสร้างความพึงพอใจ ให้ผู้รับบริการอย่างสูงสุด ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพยายามหาทุกสิ่งทุกอย่างตามหน้าที่ เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด

เท่าที่จะทำได้ สมมติคำที่ว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” (Customer is the God) และก็จะทำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีกตลอดไป ความคาดหวังของผู้รับบริการ ($E = \text{Expectation}$) การที่ผู้รับบริการไปใช้บริการ ณ ที่แห่งใดก็ตาม เขามักจะมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ลักษณะของการคาดหวังของผู้รับบริการ จะมีอยู่ 3 ระดับ คือ

1. การให้บริการหลัก (Core Service) เป็นบริการที่ให้ตามลักษณะงานหรือธุรกิจ เช่น โรงพยาบาลต้องให้บริการรักษาพยาบาล โรงแรมต้องให้บริการห้องพัก เป็นต้น

2. การให้บริการตามที่คาดหวัง (Expected Service) เป็นบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับอยู่แล้ว เช่น ถ้ามาโรงพยาบาลต้องได้รับการรักษาพยาบาลจากแพทย์ที่เก่ง ๆ ถ้ามาพักโรงแรมคาดหวังว่าจะต้องมีอาหารที่อร่อยให้รับประทาน เป็นต้น

3. การบริการพิเศษที่เหนือความคาดหวัง (Exceeded Service) บางครั้งก็มักเรียกกันว่า “บริการเหนือเมฆ” หรือ “บริการเป็นเลิศ” เช่น พนักงานโรงแรมมีกิริยาที่สุภาพใสใจ พูดจาดี สุภาพ มีไมตรีจิตหรือสิ่งของมีค่าไว้ ก็สามารถได้รับคืนโดยบริการส่งคืนให้ถึงบ้าน เป็นต้น ความพร้อมในให้บริการ ($R = \text{Readiness}$) โดยทั่วไปสิ่งที่ผู้รับบริการปรารถนาที่สุดในการไปใช้บริการที่ใดก็ตาม คือ ต้องการความสะดวกรวดเร็ว ทันใจ ปลอดภัย ไม่รอนานและความสบายได้แก่ มีคนคอยดูแล ช่วยเหลือ ทำให้ด้วยอัธยาศัยที่ดีและไม่ตรีจิตที่อบอุ่น อย่างเต็มใจและใส่ใจ ดังนั้นความพร้อมในการให้บริการจะมีความสำคัญอย่างมากต่อมาตรฐานและคุณภาพของการบริการ ทุกหน่วยบริการต้องมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา ทั้งด้านกำลังคน อุปกรณ์ สิ่งของเครื่องใช้ และเทคโนโลยีต่าง ๆ

ความมีคุณค่าของการบริการ ($V = \text{Value}$) การที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าการที่เขาได้รับเป็นบริการที่มีคุณภาพอย่างตรงไปตรงมา และคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป หรือสิทธิที่เขาพึงมี ไม่ถูกเอาเปรียบ ย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและรู้สึกประทับใจ

ความสนใจต่อการบริการ ($I = \text{Interest}$) ผู้ให้บริการต้องให้ความสนใจและใส่ใจต่อผู้รับบริการที่มารับบริการอย่างจริงจังกับทุกคนด้วยความยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็ใครก็ตามย่อมได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น อย่างสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติตลอดเวลาและถ้าหากว่าผู้รับบริการมาพร้อมกันทีเดียวหลาย ๆ คนก็ควรลำดับก่อนหลังตามคิว หรือให้บริการแก่เด็ก คนพิการ คนชรา สตรีมีครรภ์ และสุขภาพสตรี ก่อนเป็นอันดับแรก โดยพูดขออนุญาตคนอื่น ๆ อย่างสุภาพที่สุด

ความมีไมตรีจิตในการบริการ ($C = \text{Courtesy}$) ผู้ให้บริการต้องบริการผู้รับบริการทุกคนอย่างสุภาพ อ่อนโยน ด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีชีวิตชีวา ด้วยอัธยาศัยไมตรีที่อบอุ่น เป็นมิตร รวมไปถึงกิริยามารยาทเล็ก ๆ น้อย เช่น การกล่าวขอโทษ ขอบคุน เป็นต้น

ประสิทธิภาพของการให้บริการ ($E = \text{Efficiency}$) ประสิทธิภาพของการให้บริการต้องเริ่มจากการทำงานที่เป็นระบบ มีหลักการและขั้นตอนที่ชัดเจน มีการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย

ในการทางาน เช่น ศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้รับบริการ การปฏิบัติงานของพนักงานหรือข้าราชการการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร การกำหนดนโยบายและเป้าหมายขององค์กรเป็นต้น จะต้องพัฒนาปรับปรุงให้ทันสมัยและทันเหตุการณ์ต่อการเปลี่ยนแปลงในโลกที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

5. การวัดคุณภาพการบริการ

พาราซูแมน และคณะ (Parasuraman and et. At., 1990 : 21 – 22) ได้กำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการไว้ 10 ด้าน ได้แก่

5.1 ด้านความรู้ความชำนาญ (Competence) หมายถึง มีทักษะและความรู้ที่จะทำงานบริการนั้นๆ อย่างที่ควรจะเป็น เช่น ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้ในวิชาการที่จะบริการ ความชำนาญที่จะติดต่อกับลูกค้าและหน่วยงานที่ใช้ในการสนับสนุนกับงานบริการ

5.2 ด้านอัยยาศัยไมตรี(Courtesy)หมายถึง การแสดงความสุภาพ การให้เกียรติต่อผู้ใช้บริการให้การต้อนรับที่เหมาะสม การคำนึงถึงความรู้ของลูกค้า ความเอาใจใส่ ความเป็นมิตรของพนักงานให้บริการ การรู้จักสร้างมิตรภาพและมนุษยสัมพันธ์ให้เกิดขึ้น

5.3 ด้านความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความไว้วางใจได้ในมาตรฐาน และบริการที่จะเกี่ยวข้องกับผลงานและความพร้อมให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ หมายความว่า องค์กรจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก และหมายถึงองค์กรนั้นรักษาสัญญาที่รับปากกับลูกค้าไว้ เช่น ออกใบเสร็จเรียกเก็บเงินถูกต้อง การเก็บข้อมูลถูกต้อง ให้บริการตามเวลากำหนด

5.4 ด้านการเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อต่าง ๆ ที่สามารถทำได้ง่าย และมีความคล่องตัว เช่น ติดต่อบริการโทรศัพท์ได้โดยง่าย ช่วงเวลารอรับบริการต้องไม่นานเกินไป มีเวลาปิดเปิดบริการและเปิดบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า สถานที่ติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก

5.5 ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาสุภาพที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ พร้อมทั้งยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า และอาจหมายถึงพนักงานจำเป็นต้องปรับภาษาที่ใช้กับลูกค้าต่างกลุ่ม เช่น เพิ่มระดับความรู้ลึกซึ้งและซับซ้อนมากขึ้น เมื่อติดต่อกับลูกค้าที่มีความรอบรู้ในบริการนั้น ๆ อย่างดี และใช้ภาษาง่าย ๆ เรียบ ๆ โต้ตอบกับลูกค้า การติดต่อสื่อสารยังเกี่ยวข้องกับการอธิบายรายละเอียดวิธีการใช้บริการ อธิบายว่าลูกค้าต้องจ่ายมากแค่ไหน สำหรับงานบริการนั้น ต้องให้ความมั่นใจกับผู้ใช้บริการว่าความต้องการนั้น ๆ ต้องได้รับการตอบสนอง

5.6 ด้านการเข้าใจรู้จักลูกค้าจริง (Understanding Knowing Customer) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการของลูกค้าโดยเกี่ยวพันถึงการศึกษาความคาดหวังและความต้องการของลูกค้าเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ต้องจาลูกค้าประจำของตนเองได้

5.7 ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกาย เครื่องมือ เจ้าหน้าที่และอุปกรณ์สื่อสารเงื่อนไขของสิ่งแวดล้อมทางกาย คือ หลักฐานที่แท้จริงของการดูแลเอาใจใส่ต่อรายละเอียดที่นำมาแสดงโดยบุคคลที่ให้บริการ

5.8 ด้านความปลอดภัย (Security) หมายถึง ปราศจากซึ่งอันตราย ความเสี่ยงและข้อสงสัยความไม่มั่นใจต่าง ๆ

5.9 ด้านการตอบสนอง ความเต็มใจและความพร้อมในการบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการในทันที การทำให้ลูกค้าต้องรอ โดยเฉพาะเนื่องจากไม่มีเหตุผลที่ชัดเจน สร้างความเข้าใจที่ไม่จำเป็นและมีผลลบต่อคุณภาพ

5.10 ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความมีคุณค่า น่าเชื่อถือ และความซื่อสัตย์สิ่งเอื้อประโยชน์ต่อการมีความน่าเชื่อถือ เช่น ชื่อเสียงของบริษัท บุคลิกภาพส่วนตัวของพนักงาน ความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ให้บริการ องค์กรและพนักงานต้องสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ

6. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ

บริการ (Service) เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การที่ทําขึ้นและส่งมอบแก่ผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและเกิดความพึงพอใจจากการกระทำนั้นแก่ผู้รับบริการ ผู้รับบริการสัมผัสและใช้บริการนั้น ๆ ในเวลาเดียวกัน ดังนั้น ตลอดกระบวนการให้บริการทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่างมีบทบาทในกิจกรรมบริการนั้นเป็นอย่างมาก การควบคุมคุณภาพบริการจึงต้องควบคุมกระบวนการให้บริการคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับองค์ประกอบตัวแปรและปัจจัยที่เกี่ยวข้องสำคัญ 3 ด้าน คือ ทรัพยากรบุคคล เครื่องมืออุปกรณ์และระบบบริหารจัดการ

6.1 ทรัพยากรบุคคล ตัวแปรที่เกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ (1) ผู้ให้บริการ (2) ผู้บริหาร และ (3) ผู้รับบริการ

6.1.1 ผู้ให้บริการในองค์กรยุคใหม่ผู้ให้บริการมีฐานะเป็นลูกค้าภายในองค์กร คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้บริการมีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการ กล่าวคือ พนักงาน ผู้ให้บริการทุกระดับจะต้องมีจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการ มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีท่าทีที่ดีต่อลูกค้า มีความสามารถในการสื่อสารเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อเพิ่มพูนทั้งองค์ความรู้ และ ทักษะ ในการปฏิบัติงานให้บริการนั้น มีความรับผิดชอบในหน่วยของตนและตำแหน่งของตนที่มีต่อผู้อื่น และหน่วยอื่นในองค์กรเดียวกัน โดยยึดแนวทางการให้บริการที่เป็นเลิศแก่กันและกันทุกขั้นตอน โดยตระหนักรู้ว่ากระบวนการถัดไปเป็นลูกค้าของตนจนกระทั่งได้ผลผลิตของกระบวนการสุดท้ายส่งมอบให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจทุกช่วงสัมผัสบริการ การผูกต่อกันเป็นสายของความตระหนักรู้ทฤษฎี 3 ไอ (Theory of Triple I) กล่าวถึงสาเหตุแห่งการให้บริการที่ด้อยคุณภาพเพราะบุคคลผู้ให้บริการไว้ 3 ประการ คือ

1) Innocence คือ ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการเพราะขาดทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงานส่งผลให้ปฏิบัติงานผิดพลาด

2) Ignorance คือ ความละเลยเป็นความมั่งง่ายของตัวผู้ให้บริการและขาดความระมัดระวัง ปฏิบัติการไปทั้ง ๆ ที่รู้ว่าไม่ควรกระทำเพราะอาจก่อให้เกิดปัญหาต่อไป

3) Intention คือ ความจงใจกระทำเป็นการกระทำของผู้ให้บริการโดยรู้และใจ ถึงสาระของสิ่งที่กระทำไปนั้นว่าเป็นสิ่งที่ไม่พึงกระทำ

6.1.2 ผู้บริหาร เป็นอีกกลุ่มบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพของบริการเพราะเป็นผู้บริหารโอกาสและความเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นผู้บูรณาการ (Integrated) ใน 3 องค์ประกอบ สำคัญขององค์กร คือ คน (Person) กระบวนการ (Process) และเทคโนโลยี (Technology) กลยุทธ์ที่สำคัญของผู้บริหารในการบริหารคุณภาพบริการ คือ การถ่ายทอดองค์ประกอบหลัก 4 ประการ ของความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการออกมาให้เป็นรูปธรรมเพื่อให้ผู้ให้บริการเข้าใจและสามารถเห็นแนวทางในการปฏิบัติได้

6.1.3 ผู้รับบริการถือว่าเป็นลูกค้าภายนอก เป็นผู้สัมผัสบริการซึ่งเป็น Out Put ของกระบวนการสุดท้าย มีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการด้วยเช่นกัน ปัจจัยด้านภูมิหลังของผู้รับบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการที่เข้าใจบทบาทมีความสามารถในการสื่อสารมีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เข้าใจในบริการความไม่พึงพอใจในบริการของผู้รับบริการที่สะท้อนออกมาในรูปแบบต่างๆ เช่น ข้อร้องเรียน ข้อเสนอให้ปรับปรุงบริการ ล้วนมีส่วนสำคัญต่อคุณภาพบริการ

6.1.4 เครื่องมืออุปกรณ์ ประกอบด้วย สถานที่ ยานพาหนะและอุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการให้บริการในทุกวงจรบริการเป็นปัจจัยภายในที่สำคัญตัวหนึ่งของกระบวนการให้บริการที่สามารถควบคุมได้ไม่ยาก มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อคุณภาพบริการ เช่น สถานที่ให้บริการที่สะอาด สะดวก ปลอดภัยและเป็นส่วนตัว ภายใต้ภาวะแวดล้อม อุณหภูมิ แสง สี เสียง สะอาด สะดวก เหมาะสม เครื่องสื่อสารและอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยในจำนวนที่เพียงพอ

6.1.5 ระบบบริหารจัดการ เป็นวิธีบริหารงานในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้แต่ละระบบย่อย คือ ระบบบริการ และระบบสนับสนุนบริการ ดำเนินการอย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพและสามารถเชื่อมประสานจนส่งผลให้ทุกจุดสัมผัสบริการ ซึ่งเป็นจุดสถานที่ บริเวณที่ผู้ให้บริการส่งมอบบริการแก่ผู้รับบริการได้สัมผัสกับบริการที่พึงพอใจ เกิดความประทับใจ แก่ผู้รับบริการการมีระบบบริหารจัดการที่เหมาะสมจึงส่งผลอย่างสำคัญต่อคุณภาพบริการ

บริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สำนักวิทยบริการ มีกิจกรรมจัดบริการต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน และเอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการดังนี้

บริการสารสนเทศ	ลักษณะของบริการ
1. บริการยืม-คืน (Circulation Service)	บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ โดยมีเจ้าหน้าที่คอยให้แนะนำช่วยเหลือที่เคาน์เตอร์บริการสำหรับอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการ โดยทรัพยากรสารสนเทศที่สามารถยืม-คืนได้ ประกอบด้วย หนังสือภาษาไทย ภาษาต่างประเทศ สิ่งพิมพ์รัฐบาล รายงาน การวิจัย วิทยานิพนธ์/วิทยานิพนธ์ สื่อโสตทัศน์
2. บริการยืม-คืนด้วยเครื่องอัตโนมัติ	บริการที่ผู้ใช้สามารถยืม-คืนด้วยตนเอง ผ่านเครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยไม่ต้องรอหรือติดต่อเจ้าหน้าที่ จัดไว้สำหรับบริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ ชั้น 2
3. บริการยืม-คืนกรณีพิเศษ (Borrow Special case)	บริการยืม-คืนเป็นกรณีพิเศษสำหรับทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการมีความจำเป็นต้องใช้ประกอบการเรียนการสอน เช่น หนังสืออ้างอิง วารสาร โดยกำหนดให้ส่งคืนภายในวันที่ยืมก่อนห้องสมุดปิดบริการ โดยผู้ใช้ติดต่อขอใช้บริการได้ที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
4. บริการยืมต่อ (Renew Service)	เป็นบริการที่ให้ผู้ยืมสามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศที่ครบกำหนดส่ง แต่ยังไม่จำเป็นต้องใช้ต่อ โดยยืมต่อได้ไม่จำกัดจำนวนครั้งด้วยตนเองผ่านฐานข้อมูลห้องสมุด Web OPAC ได้ที่ https://lib3.msu.ac.th/patroninfo~S0 หรือนำทรัพยากรสารสนเทศมายืมต่อที่เครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ หรือ เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ที่สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
5. บริการหนังสือสำรอง (Reserve Service)	บริการพิเศษสำหรับอาจารย์ที่เปิดสอนรายวิชาต่าง ๆ ในแต่ละภาคการศึกษา สามารถส่งหนังสือภายในสำนักวิทยบริการ เพื่อจัดเป็นหนังสือสำรองให้นิสิตทุกคนที่เรียนได้อ่าน โดยนิสิตยืมได้เพียง 1 วัน เพื่อหนังสือจะหมุนเวียน ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ติดต่อขอใช้บริการได้ที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน
6. บริการจองหนังสือ (Hold)	เป็นบริการในกรณีที่ผู้ใช้บริการตรวจสอบแล้วว่าหนังสือที่ต้องการยืมมีผู้อื่นยืมไป สามารถแจ้งความจำนงขอจองหนังสือเล่มนั้น ๆ ได้ผ่านฐานข้อมูลห้องสมุด Web OPAC (https://lib3.msu.ac.th/) และติดต่อขอรับได้ที่เคาน์เตอร์บริการ

บริการสารสนเทศ	ลักษณะของบริการ
	ยืม-คืน ภายใน 2 วันนับจากวันที่ระบุไว้ หากเกินกำหนดดังกล่าว จะถือว่าสละสิทธิ์และจะนำหนังสือกลับขึ้นชั้นตามปกติ
7. บริการเรียกคืนหนังสือ (Recall)	บริการที่ผู้ใช้บริการต้องการใช้หนังสือด่วนแต่มีผู้ใช้คนอื่นยืมไปแล้วมีกำหนดส่งเป็นระยะเวลานาน สำนักวิทยบริการมีบริการเรียกคืนหนังสือรายการ นั้น ๆ ให้หากผู้ใช้บริการมีความจำเป็นใช้เร่งด่วน ติดต่อได้ที่เคาน์เตอร์บริการยืมคืนหรือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
8. บริการตู้รับคืนหนังสือด้วยตนเอง (Book Drop)	บริการที่อำนวยความสะดวกรวดเร็วให้กับผู้ใช้บริการที่ยืมหนังสือไปเพื่อให้สามารถคืนได้ด้วยตนเองตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ ตามจุดบริการต่าง ๆ ได้แก่ บริเวณ ตลาดน้อย มมส ใหม่, อาคารบริการกลาง/ปลาซ่า อาคารราชนครินทร์ (RN), และคณะมนุษยศาสตร์ ฯ
9. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Service)	บริการแนะนำและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการในการสืบค้นสารสนเทศและการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ รวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้ใช้บริการ โดยมีบรรณารักษ์รับข้อความและแนะนำการใช้บริการให้แก่ผู้ใช้บริการ
10. บริการหาหนังสือไม่พบบนชั้น (Books could not be found on shelves)	เป็นบริการช่วยเหลือเมื่อผู้ใช้บริการหาหนังสือบนชั้นไม่พบ โดยมีเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และบรรณารักษ์เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือ
11. บริการหนังสือห้องคลัง (Warehouse 3)	บริการช่วยหยิบหนังสือมาให้กับผู้ใช้บริการตามความต้องการ โดยจัดเก็บไว้ที่ห้องคลัง ณ สำนักวิทยบริการ B
12. บริการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relation Management)	เป็นบริการที่สำนักวิทยบริการพัฒนาขึ้นเพื่อจัดกระบวนการหรือกิจกรรม ที่นำมาสร้างความสัมพันธ์ ความพึงพอใจ ความประทับใจต่อการบริการให้กับผู้ใช้บริการ
13. บริการแอปพลิเคชัน MSU Library Go. App	บริการที่สำนักวิทยบริการพัฒนาขึ้นมาเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการอย่างครบวงจร ประกอบด้วย การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ การเตือนกำหนดส่ง การตรวจสอบการยืมและค่าปรับ และการรับข่าวสารความเคลื่อนไหวต่าง ๆ จากสำนักวิทยบริการ โดยผู้ใช้บริการสามารถดาวน์โหลดแอปผ่านโทรศัพท์มือถือ ค้นคำว่า MSULibraryGoSmart
บริการ e-Service	
14. บริการสมัครสมาชิก	เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ ในกรณีที่ไม่สามารถเดินทาง

บริการสารสนเทศ	ลักษณะของบริการ
ออนไลน์	มาที่สำนักวิทยบริการได้ โดยผู้ใช้บริการสามารถสมัครสมาชิกผ่านระบบออนไลน์ได้ที่ http://golden.msu.ac.th/register/public/
15. บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Load Service)	บริการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศฉบับจริง หรือ สำเนาเอกสาร จากเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอื่น ๆ ซึ่งมีบรรณารักษ์ให้คำแนะนำและดำเนินการให้ โดยคิดค่าใช้จ่ายในอัตราค่าบริการที่แต่ละห้องสมุดหรือสถาบันกำหนด ผู้ใช้บริการสามารถขอใช้บริการผ่านออนไลน์โดยสืบค้นสารสนเทศที่ต้องการผ่านระบบ EDS (EBSCO Discovery Service) http://golden.msu.ac.th/researchsupport/pulinet_search.php หรือฐานข้อมูลสหบรรณานุกรมห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (UCTAL) http://uc.thailis.or.th/main/index.aspx
16. บริการสารสนเทศออนไลน์ (e-service online)หรือ บรรณารักษ์เสมือน	บริการที่บรรณารักษ์คอยให้คำแนะนำและตอบคำถามปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการผ่านออนไลน์ หรือผ่านเครือข่าย ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ได้แก่ บริการตอบคำถามผ่าน Facebook Fanpage ที่ https://www.facebook.com/librarymsu e-mail : library@msu.ac.th , LINE@, LINE groups, Instagram Webboard และโทรศัพท์
17. บริการตรวจสอบคุณภาพวารสาร (Journal Quality Service)	บริการช่วยตรวจสอบคุณภาพวารสาร ประกอบด้วย impact factor ,Journal Quartile h-index SNIP ฯลฯ จากฐานข้อมูลต่าง ๆ ได้แก่ TCI (Thai Journal Citation Index-TCI),Web of Science Scopus, SCImago ฯลฯ ผู้ใช้บริการสามารถขอใช้บริการอ่านออนไลน์ได้ที่ http://golden.msu.ac.th/researchsupport/frm_ResearchSupport.php
18. บริการ Research Support Specialist	บริการช่วยสืบค้นสารสนเทศตามชื่อเรื่องที่ใช้บริการต้องการจากฐานข้อมูลออนไลน์ ได้แก่ ฐานข้อมูล e-book ฐานข้อมูล e-Journal โดยจัดส่งเอกสารฉบับเต็ม (full text) ให้กับผู้ใช้บริการผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) หรือ ช่องทางออนไลน์อื่น ๆ เช่น LINE, Facebook ผู้ใช้บริการสามารถขอใช้บริการอ่านออนไลน์ได้ที่ http://golden.msu.ac.th/researchsupport/frm_Specialist.php
19. บริการรวบรวมบรรณานุกรม	บริการช่วยรวบรวมรายการข้อมูลบรรณานุกรมจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ตามหัวข้อวิจัยของผู้รับบริการ จากฐานข้อมูลห้องสมุด Web OPAC หรือฐานออนไลน์

บริการสารสนเทศ	ลักษณะของบริการ
(Bibliography Service)	ต่าง ๆ ในสาขาที่เกี่ยวข้อง เช่น ฐานข้อมูล ฐานข้อมูลออนไลน์ในศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการชี้แนะแหล่งข้อมูลที่ทำให้บริการเอกสารฉบับเต็มที่ผู้รับบริการจะเข้าถึงต่อไป ผู้ใช้บริการสามารถขอใช้บริการอ่านออนไลน์ได้ที่ http://golden.msu.ac.th/researchsupport/frm_BibliographyService.php
20. บริการอบรมการรู้สารสนเทศ (Information Literacy)	บริการฝึกอบรมการรู้สารสนเทศให้แก่อาจารย์ นิสิต และบุคลากร มหาวิทยาลัย เพื่อให้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงตามความต้องการ และสามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพื่อเป็นประโยชน์ในการสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และประกอบผลงานวิชาการ ต่อไป นอกจากนี้หากอาจารย์ นิสิต หรือบุคลากร ต้องการระบุนั้น เวลาในการอบรมด้วยตนเอง สามารถติดต่อบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและ ช่วยค้นคว้าชั้น 2 หรือ สมัครออนไลน์ได้ทันทีโดยการคลิกที่หัวข้อที่สนใจด้านล่าง http://golden.msu.ac.th/il/Table-Traningcourse.php
21. บริการหนังสือที่ยังไม่ออกบริการ (Book on Process)	บริการที่ผู้ที่มีความต้องการใช้หนังสือที่อยู่ในระหว่างดำเนินการ โดยที่ยังไม่นำไปขึ้นชั้น โดยมีบรรณารักษ์งานบริการสารสนเทศเป็นผู้ดำเนินการและประสานงาน และส่งมอบหนังสือให้กับผู้ใช้บริการเพื่อยืมต่อไป สามารถใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ได้ที่ http://lib3.msu.ac.th/
22. บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ (Book Delivery Service)	บริการที่อาจารย์หรือนักวิจัย ต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ แต่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาในการเดินทางมาใช้บริการด้วยตนเอง โดยเจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะดำเนินการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศไปยังคณะ/ภาควิชาตามที่ใช้บริการร้องขอ และรับคืนทรัพยากรสารสนเทศ กรณีที่ผู้ใช้บริการต้องการส่งคืน สามารถใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ได้ที่ http://metal.msu.ac.th/OSS2/OSS/newuser.php?dest=new
23. บริการแบบเบ็ดเสร็จออนไลน์ (One Stop Service online)	บริการขอใช้ทรัพยากรสารสนเทศระหว่างหน่วยบริการ (มมส ที่ดั้งเดิม และ มมส ที่ดั้งใหม่) โดยผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ http://metal.msu.ac.th/OSS2/OSS/newuser.php?dest=new โดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้ดำเนินการและประสานงานเพื่อแจ้งผลให้กับผู้ใช้บริการทราบ และรับทรัพยากรสารสนเทศต่อไป
24. บริการแนะนำสิ่งซื้อ	บริการที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการที่ต้องการให้สำนักวิทยบริการ

บริการสารสนเทศ	ลักษณะของบริการ
ทรัพยากรสารสนเทศ	จัดซื้อ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศมาไว้สำหรับให้บริการ โดยผู้ใช้บริการสามารถแนะนำสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบออนไลน์ได้ที่ http://ilib.msu.ac.th/acq/req/suggest/
บริการเผยแพร่สารสนเทศออนไลน์	
25. บริการบรรณนิทัศน์ออนไลน์	บริการแนะนำหนังสือใหม่ที่น่าสนใจ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ติดตามหนังสือใหม่กับสำนักวิทยบริการ โดยออกให้บริการทุกสัปดาห์ สามารถเข้าดูได้ที่ https://bibliographymsu.blogspot.com/
26. บริการสารสนเทศชวนรู้ สู่นักวิจัย	บริการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์สารสนเทศสู่นักวิจัยผ่านระบบบริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย http://golden.msu.ac.th/researchsupport/InformationResearch.php
27. บริการฐานข้อมูลใช้ฟรี (Open Access)	บริการแนะนำฐานข้อมูลใช้ฟรีที่รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ประกอบฐานข้อมูล e-book, e-Journal ผ่านเว็บไซต์ให้กับผู้ใช้บริการได้ใช้บริการที่ http://golden.msu.ac.th/researchsupport/OpenAccess.php
28. บริการวารสารออนไลน์ ประกอบหลักสูตร	เป็นบริการรายชื่อวารสารจากฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สอดคล้องกับหลักสูตรการจัดการเรียนการสอน โดยสามารถสืบค้นได้ที่ https://library.msu.ac.th/?p=366
29. บริการข้อมูลทรัพยากร ประกอบหลักสูตร	บริการข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษาในระดับหลักสูตรและระดับคณะวิชา โดยผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ที่ https://library.msu.ac.th/?p=359
บริการคอลเลคชันพิเศษ	
30. บริการสารสนเทศภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ ศูนย์สารนิเทศอีสานสิรินธร	เป็นศูนย์กลางบริการสารสนเทศที่เกี่ยวกับภูมิภาคอีสาน สารสนเทศอีสาน มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน ดังนี้ 1. เพื่อจัดหา รวบรวม และให้บริการสารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับภาคอีสาน ทุกประเภททั้งวัสดุตีพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์ โดยรวบรวมเนื้อหาอีสานในทุก ๆ ด้าน ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมพื้นบ้าน ความเป็นอยู่และประเพณี การศึกษา ความเชื่อ วรรณกรรม ภาษา ศิลปะ การละเล่นพื้นบ้าน การพัฒนาชนบท และการเมืองการปกครอง 2. เพื่อจัดระบบการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ โดยให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาสารสนเทศเกี่ยวกับอีสานได้ตรงตามความต้องการอย่างสะดวกและ

บริการสารสนเทศ	ลักษณะของบริการ
	<p>รวดเร็ว</p> <p>3. เพื่อเป็นแหล่งสารสนเทศให้นักเรียน นิสิต นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และประชาชน ผู้สนใจทั่วไป ได้ศึกษาเรื่องราวของภาคอีสาน อันก่อให้เกิดประโยชน์ ต่อการศึกษาค้นคว้า</p> <p>4. เป็นศูนย์กลางการศึกษาค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับภาคอีสานในทุก ๆ ด้าน</p> <p>5. เพื่อดำรงรักษาเรื่องราวของชาวอีสานไว้ให้อนุชนรุ่นหลังได้ศึกษาต่อไป</p> <p>6. เพื่อเผยแพร่และแลกเปลี่ยนสารสนเทศระหว่าง ภาคอีสานกับภาคอื่น ๆ ทั้งในประเทศไทย และต่างประเทศ</p>
31. บริการสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์	<p>จัดให้บริการสารสนเทศประเภทวัสดุไม่ตีพิมพ์และบริการต่าง ๆ ดังนี้ บริการชุดศึกษาวิดีโอทัศน์เพื่อการศึกษา บริการชุดการศึกษา เทปบันทึกเสียง บริการชุดศึกษาเสียงดิจิทัล บริการห้องศึกษาค้นคว้า บริการเครื่องอ่าน ไมโครฟิช บริการชุดคอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย บริการห้องศึกษารายการโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม บริการสำเนารายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษา บริการห้องประชุมสัมมนา โดยจัดให้บริการ ณ ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park อาคารวิทยบริการ B ชั้น 2</p>
32. บริการจดหมายเหตุและสารสนเทศมหาวิทยาลัย	<p>บริการจัดเก็บ รวบรวมประวัติมหาวิทยาลัย ประวัติอธิการบดีและผลงาน ผู้ที่ได้รับรางวัลพระธาตุนาดูนทองคำ ผู้ที่ได้รับรางวัลดุษฎีบัณฑิตกิตติมศักดิ์ ฐานข้อมูลจดหมายเหตุและสารสนเทศมหาวิทยาลัย ห้องแสดงนิทรรศการ รวมทั้งเอกสารที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์จัดเก็บทั้งรูปสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อดิจิทัล โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาจัดการโดยให้บริการที่ชั้น 4 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สืบค้นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้ที่ http://archives.msu.ac.th/home/</p>
33. ห้องศาสตราจารย์บุญชนะ อัตถากร	<p>เป็นแหล่งสารสนเทศสาขาเศรษฐศาสตร์และวิทยาการจัดการ ให้บริการแก่ อาจารย์ นิสิต นักศึกษา และผู้ที่สนใจ และการรวบรวมเกียรติประวัติของ ศาสตราจารย์บุญชนะ อัตถากร ที่ควรศึกษา และยกย่อง โดยมีทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับบริจาคจากศาสตราจารย์บุญชนะ อัตถากร เกี่ยวกับการเงิน การคลัง (ด้านเศรษฐศาสตร์และวิทยาการจัดการ) โดยให้บริการที่ชั้น 4 สำนักวิทยบริการ</p>
34. บริการมูมนั่งสื่อนานาชาติ	<p>บริการหนังสือและสื่อสารสนเทศภาษาต่างประเทศที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน จำนวน 6 ภาษา ได้แก่ จีน เวียดนาม เขมร ลาว ญี่ปุ่น และเกาหลี</p>

บริการสารสนเทศ	ลักษณะของบริการ
	โดยจัดบรรยายภาค และสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภาษาที่ชั้น 4 ห้องศาสตราจารย์บุญชนะ อตถการ
35. บริการมุมสารสนเทศอาเซียน	จัดให้บริการหนังสือและสื่อสารสนเทศเกี่ยวกับอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ 3 สาขาหลัก จัดนิทรรศการให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอาเซียน สัญลักษณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และของที่ระลึกจากประเทศต่างๆ ในอาเซียน จัดให้บริการที่ชั้น 4 ห้องศาสตราจารย์บุญชนะ อตถการ
36. มุมภาษาและวัฒนธรรมเกาหลี (Sejong Corner)	สำนักวิทยบริการได้มอบอุปกรณ์และครุภัณฑ์ จากศูนย์เซจง คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จัดแสดงให้ความแก่นิสิตเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนสาขาวิชาเกาหลี และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการที่สนใจภาษาและวัฒนธรรมเกาหลี โดยจัดให้บริการที่บริเวณชั้น 4 ห้องศาสตราจารย์บุญชนะ อตถการ
37. มุมความรู้ตลาดหลักทรัพย์ (Set Corner)	สร้างเสริมกิจกรรมของห้องสมุดที่ให้บริการ “มุมความรู้ตลาดทุน” สร้างนิสัยและสร้างวัฒนธรรมรักการอ่าน สำหรับผู้ใช้บริการของสำนักวิทยบริการ กระตุ้นและสร้างแรงจูงใจในการเข้าให้ห้องสมุดให้มากขึ้น และเผยแพร่ความรู้ด้านตลาดทุนออกสู่ชุมชน ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลความรู้ได้อย่างรวดเร็ว โดยให้บริการที่ชั้น 3 สำนักวิทยบริการ
38. มุมรักสุขภาพ (Love Your Health Corner)	เป็นมุมที่จัดเผยแพร่สารสนเทศด้านการรักษาสุขภาพด้วยตนเอง เครื่องออกกำลังกายอย่างง่าย เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ใช้ประโยชน์สำหรับการพักผ่อนแบบสบายๆ ผ่อนคลายจากการศึกษาค้นคว้าภายในสำนักวิทยบริการ โดยจัดให้บริการบริเวณ ชั้น 2 สำนักวิทยบริการ
39. มุมคุณธรรม (Moral Corner)	จัดให้บริการซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการสารสนเทศด้านการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมแก่ผู้ใช้บริการทั่วไป โดยได้รับความอนุเคราะห์ จากศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาพลังแผ่นดินเชิงคุณธรรม (ศูนย์คุณธรรม) สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน) จัดส่งทรัพยากรสารสนเทศสำหรับจัดให้บริการ งบประมาณในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม จัดให้บริการบริเวณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ชั้น 3 สำนักวิทยบริการ
40. ห้องศึกษาค้นคว้า	บริการห้องสำหรับประชุม ทำรายงานหรือค้นคว้าวิจัยเป็นรายบุคคลเดี่ยว และกลุ่มตั้งแต่ 3-8 คน สำหรับนิสิตและบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม สถานที่ติดต่อขอใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ได้ที่ http://golden.msu.ac.th/self_study/ และติดต่อเคาน์เตอร์บริการยิ้ม-คืน

บริการสารสนเทศ	ลักษณะของบริการ
	ชั้น 2 เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่ในขอรับกุญแจ โดยให้บริการที่ชั้น 4 สำนักวิทยบริการ
41. บริการห้องละหมาด (Muslim Praying Room)	เป็นบริการที่จัดให้กับผู้ใช้บริการที่เป็นชาวมุสลิมเพื่ออำนวยความสะดวกในการประกอบพิธีทางศาสนา โดยจัดให้บริการบริเวณชั้น 4 ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ห้อง ได้แก่ ห้องสำหรับผู้ชาย และห้องสำหรับผู้หญิง
42. บริการห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง	เป็นบริการที่อำนวยความสะดวก แก่นิสิตของมหาวิทยาลัยจะได้มีพื้นที่ศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ด้วยตนเองตลอด 24 ชั่วโมง มีบรรยากาศเย็นสบายสงบเงียบเอื้อต่อการเรียนรู้และคิดงานสร้างสรรค์อย่างต่อเนื่อง สามารถนำคอมพิวเตอร์ Notebook มาสืบค้นฐานข้อมูล ทำการบ้านและใช้บริการ Wireless โดยสำนักวิทยบริการได้จัดบริการความปลอดภัยของผู้ใช้บริการตลอด 24 ชั่วโมง บริเวณให้บริการประกอบด้วย ห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง 1 และ 2 จัดให้บริการ ณ สำนักวิทยบริการ อาคาร A และห้องอ่าน 24 ชั่วโมง 3 จัดให้บริการ ณ สำนักวิทยบริการ อาคาร B

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

วงเดือน เจริญ (2553 : 100-103) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการวิจัย พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้าน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการหนังสืออ้างอิง ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนรายด้าน ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังมากที่สุดต่อการจัดบริการที่นั่งอ่าน รองลงมาคือ บริการหนังสือจองและบริการยืม-คืน

สุดาวดี ชัยเดชทยากุล และยุวดี เพชระ (2555 : 62) ได้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของอาจารย์และนักศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์ในการใช้ห้องสมุดคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อห้องสมุดคณะสาธารณสุขศาสตร์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุดมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของบุคลากรห้องสมุด และด้านสภาพบริการของห้องสมุดส่วนการรับรู้ พบว่า ผู้ใช้บริการรับรู้ต่อการใช้ห้องสมุดคณะสาธารณสุขศาสตร์ อยู่ใน

ระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของบุคลากรห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดรองลงมาคือ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุดและด้านสภาพบริการของห้องสมุด

พรชนิตรี ลีนาราช และคณะ (2557 : 31-45) ได้ศึกษาความคาดหวังของอาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการบริการห้องสมุดเพื่อสนับสนุนงานวิจัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการสามารถสรุปได้ 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านบริการสนับสนุนการวิจัย กลุ่มตัวอย่าง ต้องการให้จัดการบริการแนะนำ/อบรมการสืบค้นข้อมูลหรือการใช้โปรแกรมอย่างต่อเนื่อง และมีการประชาสัมพันธ์สม่ำเสมอ 2) ด้านบริการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่สนับสนุนการวิจัย พบว่า บริการสนับสนุนการวิจัยตามความเห็นของของอาจารย์ และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาคาดหวังมากที่สุดคือ บริการรายชื่อทรัพยากรใหม่ของห้องสมุดส่งถึงตัวผู้รับบริการ ส่วน บริการที่มีความคาดหวังน้อยที่สุดคือ บริการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศแก่ผู้รับบริการ 3) ด้านบริการการถ่ายภาพ และ พื้นที่ให้บริการอ่านที่สนับสนุนการทวิวิจัย พบว่าอาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีความคาดหวังมากที่สุดคือ การเพิ่ม จำนวนโต๊ะอ่านหนังสือและเพิ่มพื้นที่ศึกษาส่วนตัว ส่วนบริการที่มีความคาดหวังน้อยที่สุดคือ การขยายระยะเวลาให้บริการ เพิ่มวันยืมหนังสือ และขยายบริการรับ-ส่งทรัพยากรภายในมหาวิทยาลัย

จุฑารัตน์ ปานผดุง (2559 : 123-132) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริการของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการบริการของหอสมุดฯ ในภาพรวม และรายด้าน อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อการบริการของหอสมุดฯ ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูงสุดด้านบุคลากร เรื่องความสุภาพของบุคลากรและความกระตือรือร้นของบุคลากร มีความพึงพอใจสูงสุดด้านสภาพแวดล้อม ด้านบริการของห้องสมุด และด้านบุคลากร และมีความพึงพอใจต่ำสุด ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เรื่องความทั่วถึงของจุดบริการ Wi-Fi ภายในห้องสมุด ส่วนการประเมินตามสภาพการให้บริการของหอสมุดฯ ในภาพรวม พบว่า การดำเนินงานทั้ง 8 ด้าน มีผลการดำเนินงานที่เป็นปกติ

เอมอร พิทยายน (2557 : 31) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบริการ ด้านห้องสมุด ในฐานะแหล่งค้นคว้า ด้านการควบคุมสารสนเทศ และด้านทักษะการรู้สารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่ความต้องการพัฒนาบริการของห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดา พบว่าอาจารย์และบุคลากรต้องการพัฒนาบริการทุกด้านเพื่อมุ่งเน้นการทำวิจัยและการปฏิบัติงาน บุคลากรห้องสมุดควรทำงานร่วมมือกับอาจารย์และนักวิจัย ช่วยสนับสนุนด้านข้อมูลสารสนเทศ ในขณะที่นักศึกษาต้องการพัฒนาบริการที่เน้นให้ความช่วยเหลือนักศึกษาพิการด้วยการใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก (Assistive technology) และการสนับสนุนจากบุคลากรห้องสมุดในบทบาทของเพื่อนช่วยเพื่อน (Peer to peer)

กาญจนา หทัย ศรีบุญเรือง ไผสน พระกา และสุวิชา ศรีวิชัย (2561 : 5-13) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ 2561 พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มี ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบริการ ความคาดหวัง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อบริการต่างๆของสำนักหอสมุดมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น ใน 3 อันดับแรก พบว่า บริการห้องศึกษากลุ่ม (Study Room) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ บริการห้องอ่านส่วนบุคคล และบริการห้องศึกษาค้นคว้าสำหรับ อาจารย์ นักวิจัย

ปรีชา อาษาวัง (2554 : 90) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจ และศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เข้ามาใช้บริการ จำนวน 313 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ทรัพยากรสารสนเทศ รองลงมา คือ ด้านบุคลากรให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับข้อเสนอแนะ พบว่า สำนักวิทยบริการควรเพิ่มเอกสารตำราเรียน หนังสืออ้างอิง หนังสือวิจัย ลดขั้นตอนการให้บริการยืม-คืน การบริการสมัครสมาชิกห้องสมุด โดยนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ เจ้าหน้าที่ควรให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ และควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้นเพียงพอต่อการให้บริการ และควรพัฒนาเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการให้ทันสมัย

จิณาภา ไคร้มา และประภัส สุขอิน (2557 : 40-41) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 377 คน เครื่องมือที่ใช้บริการ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการใช้บริการยืม-คืนมากที่สุด ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากเป็นลำดับแรก ได้แก่ด้านบุคลากรห้องสมุด พบว่า บุคลากรแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า การบริการมีความถูกต้อง และรวดเร็ว ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ พบว่า ช่องทางการประชาสัมพันธ์หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ อีเมล หนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ เป็นต้น ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการ พบว่า ทรัพยากรมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ห้องสมุดมีความสะอาด สำหรับข้อเสนอแนะ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการ พบว่า หนังสือ

หายาก หนังสือเก่าไม่มีการอัปเดต ชั้นหนังสือแน่น ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าการวางบัตรใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ตทำให้เสียเวลา ชั้น 1 ควรเปิดประตูทางออกห้องประชุม ด้านบุคลากร พบว่า บุคลากรไม่ใส่ใจผู้ใช้บริการ ไม่เต็มใจให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อินเทอร์เน็ตช้า ห้องสมุดเสียงดัง ควรมีการแบ่งพื้นที่การอ่าน หูฟังไม่มีประสิทธิภาพ ปลั๊กไฟไม่เพียงพอ ร้านถ่ายเอกสารไม่เพียงพอ และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ พบว่า วิธีการสืบค้นข้อมูลซับซ้อน การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง มีป้ายมากเกินไป

วารุณี คุ่มบัว และคณะ (2557 : 82-83) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือผู้ใช้บริการ จำนวน 2,400 คน ได้จากการสุ่มอย่างง่ายของยามานะ (Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาตรี เข้ามาใช้ห้องสมุดเดือนละ 1-5 ครั้ง โดยใช้ช่วงเวลา 13.00 – 16.30 น. สำหรับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านบุคลากรอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. งานวิจัยต่างประเทศ

Boris S. and Zdenka, P. (2001 : Abstract) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพของห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ และห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัย Maribor ประเทศสโลเวเนีย โดยการประเมินคุณภาพ 5 ด้าน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์ นักศึกษา และบุคคลภายนอก จำนวน 393 คน ผลการวิจัยพบว่า ด้านผู้ให้บริการ คาดหวังผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญ ความสามารถในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ และการแสดงออกกับผู้ใช้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ คาดหวังจำนวนหนังสือที่เพียงพอกับความต้องการ ความทันสมัย ความสะดวกในการเข้าถึงตัวเล่มของหนังสือและวารสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คาดหวังข้อมูลมีการเชื่อมต่อกับเครือข่ายห้องสมุดอื่น ๆ ความสะดวกในการติดต่อผู้ใช้บริการ และความสะดวกในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์

Posey (2009 : Abstract) ได้ทำการศึกษาคาดหวัง ความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุด วิทยาลัยชุมชนวอลเตอร์สเทท โดยใช้ LibQUAL+(TM) ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ผลการให้บริการ, ทรัพยากรสารสนเทศ และสถานที่ สอบถามถึงระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการได้รับ และระดับบริการที่ได้รับจริงจากห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ นักศึกษาจำนวน 666 คน วิเคราะห์ผลโดยใช้ t - test โดยสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการ ศึกษาเพศหญิงและเพศชาย และศึกษาช่วงอายุนักศึกษาที่อายุตั้งแต่ 22 ปี และต่ำกว่าอายุ 22 ปี นอกจากนั้นได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างงบประมาณของห้องสมุด

และการบริการของห้องสมุด ผลการศึกษาพบว่า เพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน ช่วงอายุของนักศึกษาอายุตั้งแต่ 22 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจสูงกว่าอายุต่ำกว่า 22 ปี นอกจากนี้งบประมาณของห้องสมุดมีความสัมพันธ์กับการบริการของห้องสมุด

I-Ming Wang and Chich-Jen Shieh (2006 : Abstract) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ : กรณีศึกษาห้องสมุดมหาวิทยาลัยฉางตุง คริสเตียน ซึ่งใช้แบบสอบถามคุณภาพการบริการ 5 มิติ ได้แก่ การจับต้องได้ การตอบสนองความต้องการ ความเชื่อมั่น ความแน่นอน และความรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการ ส่งผลทางด้านบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจผู้ใช้บริการ โดยบริการที่ได้รับความพึงพอใจมาก 5 อันดับ ได้แก่ ด้านทรัพยากร ด้านบริการยืม-คืน ด้านบรรยากาศ ด้านระบบฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ และการจองและยืมต่อออนไลน์

Yler, K., & Hastings, N (2011 : 1-34) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการทรัพยากรห้องสมุดเสมือน วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้เพื่อตรวจสอบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการทรัพยากรห้องสมุดเสมือนหรือไม่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดเสมือน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนสหสัมพันธ์และสถิติเชิงพรรณนาผลการศึกษา พบว่า อายุ และเพศมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้แหล่งข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุดปัจจัยหนึ่งที่มีประสบการณ์คอมพิวเตอร์ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุด ออนไลน์อยู่ในระดับมาก ด้านข้อเสนอแนะต้องการให้ปรับปรุงเกี่ยวกับพื้นที่ในการบริการโดยให้ผู้ดูแลห้องสมุดสู่แนวทางในการพัฒนาเพื่อเพิ่มความตระหนักในการให้บริการห้องสมุดเน้นการปรับปรุงในระบบและเพิ่มความพึงพอใจของศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะเห็นว่า วิธีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีหลายวิธีและมีองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาที่เหมือนกันหรือแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับบริบทของแต่ละห้องสมุดนั้น ๆ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อนำผลการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2562 โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2563 เป็นผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการจริงและ หรือเป็นสมาชิกของสำนักวิทยบริการ ประจำปีการศึกษา 2563 แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1.1 บุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 984 คน และบุคลากรสายสนับสนุน สังกัด มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 523 คน รวมทั้งหมดจำนวน 1,507 คน

1.2 นิสิต นักเรียนโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาเอก จำนวน 155 คน นิสิตระดับปริญญาโท จำนวน 247 คน และนิสิตระดับปริญญาตรีจำนวน 9,015 คน และนักเรียนโรงเรียนสาธิต จำนวน 140 คน รวมทั้งหมดจำนวน 9,557 คน

1.3 บุคคลภายนอก จำนวน 95 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งได้จากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยโดยคำนวณสัดส่วนจากตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (บุญชม ศรีสะอาด. 2553 : 43) และเลือกสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้ที่เข้ามาใช้บริการจริง จำนวน 410 คน ดังนี้

2.1 บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 100 คน ได้แก่

2.1.1 บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 65 คน

2.1.2 บุคลากรสายสนับสนุน	จำนวน	35 คน
2.2 นิสิต	จำนวน	310 คน
2.2.1 นิสิตปริญญาตรี	จำนวน	190 คน
2.2.2 นิสิตปริญญาโท	จำนวน	55 คน
2.2.3 นิสิตปริญญาเอก	จำนวน	40 คน
2.2.4 นักเรียนโรงเรียนสาธิต	จำนวน	15 คน
2.3 บุคคลภายนอก	จำนวน	10 คน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2563 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านบริการสารสนเทศ

3. ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยการศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2563 ครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2563 - 30 พฤษภาคม 2564 จำนวน 410 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดที่ได้พัฒนาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป และลักษณะการใช้บริการของห้องสมุด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม รวมทั้งสิ้นจำนวน 18 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามจำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการห้องสมุด เป็นคำถามที่มีลักษณะปลายเปิด ให้ผู้ใช้บริการสามารถเสนอแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วปรับปรุงให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา และความถูกต้องทางภาษา

3. นำคำตอบของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่า IOC พบว่าข้อคำถามทุกข้อมีค่าเกิน 0.6 ขึ้นไป แต่อย่างไรก็ตามผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อเสนอแนะให้ปรับแก้ประโยคที่ใช้ในข้อคำถามหรือ

ข้อความให้เหมาะสมมีความชัดเจนสมบูรณ์ขึ้น เช่น การสอบถามด้านการบริการควรเพิ่มบริการต่าง ๆ ที่สำนักวิทยบริการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ควรปรับข้อความใหม่ให้ครอบคลุม

4. นำข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมก่อนนำไปทดลองใช้

(Try Out)

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงไปทดลองใช้กับผู้ใช้บริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน มาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2553 : 96) พบว่า มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .93

6. ดำเนินการสำเนาแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยเก็บข้อมูลรวบรวมจากผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการในสำนักวิทยบริการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการภายในสำนักวิทยบริการ ในระหว่างวันที่ วันที่ 1 พฤศจิกายน 2563 - 30 พฤษภาคม 2564 จำนวน 410 ชุด
2. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์
3. นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
4. ข้อมูลเชิงคุณภาพตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดคะแนนการตอบความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับน้อยที่สุด	กำหนดให้ 1 คะแนน
ระดับน้อย	กำหนดให้ 2 คะแนน
ระดับปานกลาง	กำหนดให้ 3 คะแนน
ระดับมาก	กำหนดให้ 4 คะแนน
ระดับมากที่สุด	กำหนดให้ 5 คะแนน

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2553 : 103)

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	แปลความได้ว่า	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	แปลความได้ว่า	มีความพึงพอใจระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	แปลความได้ว่า	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	แปลความได้ว่า	มีความพึงพอใจระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	แปลความได้ว่า	มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

4. นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางและอธิบายความ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ ใช้สถิติดังนี้

1.1 การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตรดัชนีค่าความสอดคล้อง IOC (สมบัติ ท้ายเรือคำ. 2552 : 79)

1.2 การวิเคราะห์เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกโดยใช้สัมประสิทธิ์อย่างง่าย (Simple Correlation) ของ เพียร์สัน (Pearson) ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total Correlation) (บุญชม ศรีสะอาด. 2553 : 106)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ร้อยละ (Percentage)

2.2 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) (\bar{X})

2.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ความคาดหวัง และศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตอนที่ 3 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตาราง 1-3

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสายวิชาการ	65	15.85
บุคลากรสายสนับสนุน	35	14.35
นิสิตระดับปริญญาตรี	190	46.34

ตาราง 1 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นิสิตระดับปริญญาโท	55	13.41
นิสิตระดับปริญญาเอก	40	9.75
นักเรียนสาธิต	15	3.65
บุคคลภายนอก	10	2.43
รวม	410	100.00

จากตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนิสิตปริญญาตรีมากที่สุดเป็นลำดับแรก จำนวน 190 คน (ร้อยละ 46.34) รองลงมา ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 65 คน (ร้อยละ 15.85) และนิสิตปริญญาโทจำนวน 55 คน (ร้อยละ 13.41)

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเป็นสมาชิกห้องสมุด

การเป็นสมาชิกห้องสมุด	จำนวน	ร้อยละ
เป็นสมาชิก	373	90.97
ไม่เป็นสมาชิก	37	9.03
รวม	410	100.00

จากตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเป็นสมาชิก พบว่า ผู้ใช้บริการมีเป็นสมาชิกห้องสมุดมากที่สุดจำนวน 373 คน (ร้อยละ 90.97) รองลงมาไม่ได้เป็นสมาชิกจำนวน 37 คน (ร้อยละ 9.03)

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความสะดวกในการติดตามหรือรับข่าวสารจากสำนักวิทยบริการผ่านช่องทางใด

ความสะดวกในการติดตามหรือรับข่าวสารจากสำนักวิทยบริการผ่านช่องทางใด	จำนวน	ร้อยละ
ป้ายประชาสัมพันธ์ภายในห้องสมุด	80	19.52

ตาราง 3 (ต่อ)

ความสะดวกในการติดตามหรือรับข่าวสารจากสำนัก วิทยบริการผ่านช่องทางใด	จำนวน	ร้อยละ
facebook fanpage	149	36.34
Website : www.library@msu.ac.th	97	23.66
e-mail : library@msu.ac.th	38	9.27
LINE :	27	6.58
Instagram :	19	4.63
รวม	410	100.00

จากตาราง 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความสะดวกในการติดตามหรือรับข่าวสารจากสำนักวิทยบริการผ่านช่องทางใด พบว่า ผู้ใช้บริการใช้บริการผ่าน facebook fanpage มากที่สุดเป็นลำดับแรก จำนวน 149 คน (ร้อยละ 36.34) รองลงมาได้แก่ Website : www.library@msu.ac.th จำนวน 97 คน (ร้อยละ 23.66) และป้ายประชาสัมพันธ์ภายในห้องสมุด จำนวน 80 คน (ร้อยละ 19.52)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2563

ตาราง 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ			
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีความน่าเชื่อถือ และทันสมัย	4.21	0.67	มาก
1.2 ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	4.30	0.71	มาก
1.3 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการครอบคลุมทุกหลักสูตร	4.17	0.76	มาก
1.4 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความหลากหลาย	4.22	0.73	มาก
1.5 มีระบบการจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย	4.24	0.73	มาก
รวม	4.22	0.58	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
2. ด้านบริการสารสนเทศ			
2.1 บริการยืม-คืน	4.31	0.70	มาก
2.2 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	4.39	0.68	มาก
2.3 บริการศูนย์สารนิเทศอีสานสิรินธร	4.28	0.71	มาก
2.4 บริการวารสารและหนังสือพิมพ์	4.26	0.66	มาก
2.5 บริการ Digital Learning Park	4.34	0.69	มาก
2.6 บริการยืมระหว่างห้องสมุด	4.27	0.71	มาก
2.7 บริการห้องศึกษาค้นคว้า (Study Room)	4.33	0.70	มาก
2.8 บริการพื้นที่อ่าน	4.25	0.81	มาก
2.9 บริการอินเทอร์เน็ต/ WiFi	4.15	0.86	มาก
2.10 บริการฐานข้อมูลออนไลน์	4.19	0.78	มาก
2.11 บริการสารสนเทศผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการ (e-service)	4.24	0.70	มาก
2.12 บริการสารสนเทศออนไลน์ผ่าน Facebook Fanpage, LINE ฯลฯ	4.57	0.64	มากที่สุด
2.13 บริการประชาสัมพันธ์ และแนะนำบริการสำนักวิทย บริการ	4.21	0.72	มาก
รวม	4.31	0.70	มาก
โดยรวม	4.26	0.64	มาก

จากตาราง 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการสารสนเทศผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมาได้แก่ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.22$) จำแนกตามรายด้านบริการสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการออนไลน์ผ่าน Facebook Fanpage, LINE ฯลฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) รองลงมาได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ($\bar{X} = 4.39$) และบริการ Digital Learning Park ($\bar{X} = 4.34$) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมาได้แก่ มีระบบการจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย ($\bar{X} = 4.24$) และทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความหลากหลาย ($\bar{X} = 4.22$)

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2563

ตาราง 5 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ	\bar{X}	SD	ระดับความคาดหวัง
1. มีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอนการวิจัยของมหาวิทยาลัย	4.62	0.50	มากที่สุด
2. ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	4.53	0.50	มากที่สุด
3. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงกับความต้องการ	4.58	0.49	มากที่สุด
4. มีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.52	0.50	มากที่สุด
5. มีฐานข้อมูลออนไลน์เพียงพอต่อการเรียน การสอน และการวิจัย	4.56	0.50	มากที่สุด
6. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (WebOPAC) สืบค้น ได้ง่าย	4.55	0.51	มากที่สุด
7. เว็บไซต์สำนักวิทยบริการมีการปรับปรุงให้ทันสมัย เข้าถึงได้สะดวก	4.51	0.51	มากที่สุด
8. ความสะดวกรวดเร็วในการขอใช้บริการสารสนเทศผ่านออนไลน์ เช่น Facebook, LINE เป็นต้น	4.52	0.51	มากที่สุด
9. การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ได้ภายนอกมหาวิทยาลัย เช่น ที่บ้าน ที่ทำงาน และอื่น ๆ เป็นต้น	4.58	0.50	มากที่สุด
10. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ค้นหาง่ายและสะดวก รวดเร็ว	4.70	0.47	มากที่สุด
11. สภาพแวดล้อมสะอาด มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้	4.61	0.51	มากที่สุด
12. ผู้ใช้บริการได้รับความช่วยเหลือทันทีเมื่อประสบปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศ	4.64	0.49	มากที่สุด
รวม	4.57	0.33	มากที่สุด

จากตาราง 5 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ค้นหาง่ายและสะดวก รวดเร็ว มากที่สุดเป็นลำดับแรก ($\bar{X} = 4.70$) รองลงมาได้แก่ ผู้ใช้บริการได้รับความช่วยเหลือทันทีเมื่อประสบ ปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.64$) และมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตรงกับหลักสูตร การเรียนการสอนการวิจัยของมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 4.62$)

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการ

4.1 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา

4.1.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1) ต้องการให้สำนักวิทยบริการจัดหาหนังสือหมวด 900 หนังสือเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการโรงแรม ประวัติศาสตร์ จิตวิทยา และรัฐศาสตร์ เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากหนังสือให้ เพียงพอกับความต้องการ และไม่ทันสมัย

2) เพิ่มหนังสือนวนิยาย หนังสืออ่านเล่น

3) ต้องการให้จัดพื้นที่นั่งอ่านที่มีความหลากหลาย

4) ต้องการให้จัดหนังสือให้ตรงกับหมวดหมู่ เนื่องจากพบปัญหาค้นหาหนังสือ ไม่พบบนชั้น

5) ต้องการให้จัดหาฐานข้อมูลออนไลน์มาเพิ่ม เช่น PubMed, Uptodate

6) ควรสแกน PDF หนังสือเก่าๆ ไว้ เนื่องจากมีหนังสือชำรุด และเพื่อให้บริการ download ได้

7) ต้องการให้ซ่อมหนังสือที่ชำรุด

4.1.2 ด้านบริการสารสนเทศ

1) ปรับปรุงระบบ WiFi ให้ครอบคลุมและทั่วถึง

2) ปรับปรุงเครื่องยืมอัตโนมัติ

3) เพิ่มปลั๊กไฟบริเวณหน้าห้องศูนย์สารสนเทศอีสานสิรินธร

4) ซ่อมแซมห้องน้ำหญิงที่ชำรุด

5) เพิ่มพื้นที่ห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง

6) ต้องการให้ทำความสะอาดห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมงทุกวัน

7) ควรขยายที่นั่งหรือเพิ่มโต๊ะที่ห้องประวัติศาสตร์เพิ่ม เนื่องจากมาหาหนังสือ และอยากนั่งอ่านในห้องแต่มีที่นั่งไม่เพียงพอ

8) ต้องการให้สำนักวิทยบริการมีการให้ยืมปลั๊กสามตา อุปกรณ์ต่างๆ

4.2 ขอเสนอแนะในเชิงบวก (สิ่งที่ชื่นชม)

- 1) บุคลากรผู้ให้บริการ บริการดีมาก ๆ น่ารัก เอาใจใส่ และช่วยเหลือในการค้นหาบทความได้เป็นอย่างดี
- 2) บริการดีทุกอย่าง
- 3) บริการและให้ข้อมูล และคำปรึกษาดีเยี่ยม
- 4) บรรณารักษ์ให้คำแนะนำ และให้บริการช่วยเหลือดีมาก ขอบพระคุณเป็นอย่างสูง
- 5) สำนักวิทยบริการเป็นหน่วยงานที่มีศักยภาพให้การให้ข้อมูลสนับสนุนทางการศึกษา วิจัย และเป็นหน่วยที่มีพื้นที่ให้บริการที่ดีมาก สะอาด และมีบุคลากรที่มีความสามารถและเป็นมิตร สุภาพ และกัลยาณมิตรต่อผู้มาติดต่อเสมอทุกครั้ง แม้จะถูกจำกัดด้วยงบประมาณที่จะทำให้ไม่สามารถเข้าถึงทุกฐานข้อมูลที่ต้องการได้ แต่บรรณารักษ์ก็มีใจในการให้บริการ และมีความสามารถในงานที่เยี่ยมยอด ช่วยให้เราสามารถลดจุดอ่อนด้านนั้นได้ ซึ่งที่ผ่านมาสักนักวิทยบริการทำได้ดีมาก ๆ ผากขอบคุณน้องๆทุกท่านที่คอยให้บริการด้วยดีเสมอมา

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2563 ผู้วิจัยได้นำเสนอตามขั้นตอน ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 410 คน สถานภาพ พบว่า เป็นนิสิตปริญญาตรีมากที่สุดเป็นลำดับแรก จำนวน 190 คน (ร้อยละ 46.34) รองลงมาได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 65 คน (ร้อยละ 15.85) และนิสิตปริญญาโทจำนวน 55 คน (ร้อยละ 13.41) การเป็นสมาชิก พบว่า ผู้ใช้บริการมีเป็นสมาชิกห้องสมุดมากที่สุดจำนวน 373 คน (ร้อยละ 90.97) รองลงมาไม่ได้เป็นสมาชิกจำนวน 37 คน (ร้อยละ 9.03) และความสะดวกในการติดตามหรือรับข่าวสารจากสำนักวิทยบริการผ่านช่องทางใด พบว่า ผู้ใช้บริการใช้บริการผ่าน facebook fanpage มากที่สุดเป็นลำดับแรก จำนวน 149 คน (ร้อยละ 36.34) รองลงมาได้แก่ Website : www.library@msu.ac.th จำนวน 97 คน (ร้อยละ 23.66) และป้ายประชาสัมพันธ์ภายในห้องสมุด จำนวน 80 คน (ร้อยละ 19.52)

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการสารสนเทศผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมาได้แก่ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.22$) จำแนกตามรายด้านบริการสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการออนไลน์ผ่าน Facebook Fanpage, LINE ฯลฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) รองลงมาได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ($\bar{X} = 4.39$) และบริการ Digital Learning Park ($\bar{X} = 4.34$) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมาได้แก่ มีระบบการจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย ($\bar{X} = 4.24$) และทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความหลากหลาย ($\bar{X} = 4.22$)

3. ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ค้นหาง่ายและสะดวกรวดเร็วมากที่สุดเป็นลำดับแรก ($\bar{X} = 4.70$) รองลงมาได้แก่ ผู้ใช้บริการได้รับความช่วยเหลือทันทีเมื่อประสบปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.64$) และมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอนการวิจัยของมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 4.62$)

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2563 ผู้วิจัยอภิปรายผลในประเด็นที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ด้านบริการสารสนเทศ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการออนไลน์ผ่าน Facebook Fanpage, LINE ฯลฯ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากว่า สำนักวิทยบริการได้รับผลกระทบการแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID-19 จึงได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อให้ตอบสนองการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ของมหาวิทยาลัย โดยการนำเอาเทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) มาประยุกต์ใช้กับการบริการสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้บริการทุกประเภทเข้าถึงการสื่อสารข้อมูลบริการของห้องสมุดโดยการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ผ่าน Facebook Fanpage จากการปรับรูปแบบการให้บริการดังกล่าว สำนักวิทยบริการได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การให้บริการในประเด็นต่าง ๆ อาทิเช่น การวิเคราะห์ข้อคำถาม คำตอบ การสื่อสาร การค้นหาแหล่งสารสนเทศ และอื่น ๆ เพื่อนำมาวางแผนการให้บริการ นอกจากนี้ยังได้มีการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และมีข้อเสนอแนะให้สำนักวิทยบริการพัฒนาบริการบรรณารักษ์เสมือนต่อไป เนื่องจากเป็นบริการที่ดีที่มีความสะดวกรวดเร็วสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที ซึ่งสอดคล้องกับ yler, K., & Hastings, N (2011 : 1-34) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการทรัพยากรห้องสมุดเสมือน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดออนไลน์อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ มีระบบการจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากว่า สำนักวิทยบริการมีระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้

สามารถสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศทั้งหมด ที่มีให้บริการในสำนักวิทยบริการ รวมไปถึงการเข้าถึงเอกสารฉบับเต็ม (fulltext) ได้ทุกที่ทุกเวลาโดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาใช้บริการที่สำนักวิทยบริการ

2. ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ค้นหาง่ายและสะดวก รวดเร็วมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ผู้ใช้บริการได้รับความช่วยเหลือทันทีเมื่อประสบปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศ การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจาก สำนักวิทยบริการมีการจัดให้บริการทรัพยากรสารสนเทศครอบคลุมทุกประเภท ซึ่งมีจำนวนมาก มีการจัดให้บริการทุกชั้นของสำนักวิทยบริการ ประกอบกับมีการให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศ เช่น หนังสือ ตำรา นวนิยาย วิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นต้น พร้อมทั้งมีการขยายระยะเวลาการให้ยืมทำให้มีการใช้งาน และมีการเคลื่อนไหวของทรัพยากรสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง อาจส่งผลกระทบต่อการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิทยบริการได้มีการพัฒนาการจัดชั้นหนังสือทุกปี โดยการสำรวจหนังสือประจำปี การติดสัญลักษณ์ประจำหมวดหมู่ การมอบหมายบุคลากรประจำหมวดของหนังสือ และการให้บริการช่วยเหลือหรือค้นหาหนังสือให้กับผู้ใช้บริการผ่านทุกช่องทาง ได้แก่ Facebook Fanpage, LINE, โทรศัพท์ ฯลฯ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความช่วยเหลือทันทีเมื่อประสบปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับ Boris S. and Zdenka, P. (2001 : Abstract) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพของห้องสมุดคณะเศรษฐศาสตร์ และห้องสมุดคณะบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัย Maribor ประเทศสโลเวเนีย ผู้ให้บริการคาดหวังความสะดวกในการเข้าถึงตัวเล่มของหนังสือ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1) ต้องการให้สำนักวิทยบริการจัดหาหนังสือหมวด 900 หนังสือเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการโรงแรม ประวัติศาสตร์ จิตวิทยา และรัฐศาสตร์ เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากหนังสือให้เพียงพอกับความต้องการ และไม่ทันสมัย

2) เพิ่มหนังสือนวนิยาย หนังสืออ่านเล่น

3) ต้องการให้จัดพื้นที่นั่งอ่านที่มีความหลากหลาย

4) ต้องการให้จัดหนังสือให้ตรงกับหมวดหมู่ เนื่องจากพบปัญหาค้นหาหนังสือ

ไม่พบบนชั้น

5) ต้องการให้จัดหาฐานข้อมูลออนไลน์มาเพิ่ม เช่น PubMed, Uptodate

6) ควรสแกน PDF หนังสือเก่าๆ ไว้ เนื่องจากมีหนังสือชำรุด และเพื่อให้บริการ

download ได้

7) ต้องการให้ซ่อมหนังสือที่ชำรุด

1.2 ด้านบริการสารสนเทศ

- 1) ปรับปรุงระบบ WiFi ให้ครอบคลุมและทั่วถึง
- 2) ปรับปรุงเครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ
- 3) เพิ่มปลั๊กไฟบริเวณหน้าห้องศูนย์สารนิเทศอีสานสิรินธร
- 4) ซ่อมแซมห้องน้ำหญิงที่ชำรุด
- 5) เพิ่มพื้นที่ห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง
- 6) ต้องการให้ทำความสะอาดห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมงทุกวัน
- 7) ควรขยายที่นั่งหรือเพิ่มโต๊ะที่ห้องประวัติศาสตร์เพิ่ม เนื่องจากมาหาหนังสือ

และอยากนั่งอ่านในห้องแต่มีที่นั่งไม่เพียงพอ

8) ต้องการให้สำนักวิทยบริการมีการให้ยืมปลั๊กสามตา อุปกรณ์ต่างๆ

4.2 ข้อเสนอแนะในเชิงบวก (สิ่งที่ชื่นชม)

- 1) บุคลากรผู้ให้บริการ บริการดีมาก ๆ น่ารัก เอาใจใส่ และช่วยเหลือในการค้นหาคความได้เป็นอย่างดี
- 2) บริการดีทุกอย่าง
- 3) บริการและให้ข้อมูล และคำปรึกษาดีเยี่ยม
- 4) บรรณารักษ์ให้คำแนะนำ และให้บริการช่วยเหลือดีมาก ขอบพระคุณเป็นอย่างสูง
- 5) สำนักวิทยบริการเป็นหน่วยงานที่มีศักยภาพให้การให้ข้อมูลสนับสนุนทางการศึกษา วิจัย และเป็นหน่วยที่มีพื้นที่ให้บริการที่ดีมาก สะอาด และมีบุคลากรที่มีความสามารถและเป็นมิตร สุภาพ และกัลยาณมิตรต่อผู้มาติดต่อเสมอทุกครั้ง แม้จะถูกจำกัดด้วยงบประมาณที่จะทำให้ไม่สามารถเข้าถึงทุกฐานข้อมูลที่ต้องการได้ แต่บรรณารักษ์ก็มีใจในการให้บริการ และมีความสามารถในงานที่เยี่ยมยอด ช่วยให้สามารถลดจุดอ่อนด้านนั้นได้ ซึ่งที่ผ่านมาสำนักวิทยบริการทำได้ดีมากๆ ผากขอบคุณน้องๆทุกท่านที่คอยให้บริการด้วยดีเสมอมา

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาสภาพปัจจุบันที่เป็นอยู่ และสภาพที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2.2 ควรศึกษาการวิเคราะห์ สังเคราะห์ความพึงพอใจของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ได้มีการสำรวจในรอบ 10 ปีที่ผ่านมาเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการสารสนเทศต่อไป

2.3 ควรศึกษาผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพบริการที่ได้จากผลการวิจัยความพึงพอใจของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อติดตามผลการดำเนินงานถึงความสำเร็จในการปรับปรุงแก้ไขปรับปรุงคุณภาพบริการ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กาญจน์หทัย ศรีบุญเรือง ไผสน พระกา และสุวิชา ศรีวิชัย. ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ 2561. เชียงใหม่ : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2561
- กุลธน ธนาพงศธร. หลักการบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 3 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2533.
- จิณาภา ไคร้มา และประกาย สุขอิน. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2557.
- จิรวรรณ ภัคศิบุตร. “ผู้ใช้และผู้บริการสารนิเทศ.” ใน เอกสารการสอนชุดวิชา 13313 การบริการและเผยแพร่สารนิเทศ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2540.
- จุฑารัตน์ ปานผดุง. ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริการของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 27(1) : 123-132.
- ชุลีวรรณ บัวอินทร์. คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2551.
- ชวงค์ ฉายะบุตร. หลักปฏิบัติงานทะเบียนสำนักงานการบริการทะเบียน. กรุงเทพฯ : กรมการปกครอง, 2536.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2549.
- เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น,” อินฟอร์เมชัน 11(2) : 28-35 ; กรกฎาคม - ธันวาคม, 2547.
- นพพร เพ็ชรพิบูล. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการในห้องสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,” วารสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 10-11 (40) : 112-120 ; 2546 - 2547.
- นายิกา เดิดขุนทด. “LibQUAL+ TM เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่,” อินฟอร์เมชัน 13(2) : 70-84 ; กรกฎาคม - ธันวาคม, 2549.
- เน่งน้อย พงษ์สามารถ. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : เอส เอ็ม เอ็ม, 2549.
- บานชื่น ทองพันชั่ง. “การใช้สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด”, วารสารห้องสมุด, 35(1), 22-32, 2534.

พรชนิตว์ ลีนาราช และคณะ. “ความคาดหวังของอาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการบริการห้องสมุดเพื่อสนับสนุนงานวิจัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น,” วารสารอินฟอร์เมชั่น. 21(1) : 31-45. 2557.

พรรณี ชูทัยเจนจิต. **จิตวิทยาการเรียนการสอน**. นนทบุรี : เกรท เอ็ดดูเคชั่น, 2550.

พิมล เมฆสวัสดิ์. **ประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2550.

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกภากุล. “ขั้นตอนของคุณภาพบริการ,” **โปรดักส์ทีวี่ดี**. 8(43) : 19-22, 2546.

ภคิณญา สว่างวงศ์. **การพัฒนาเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา เอกชน**. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2551.

น้ำลิน เทียมแก้ว. **การศึกษาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2562**. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2563.

บุญชม ศรีสะอาด. **การวิจัยเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2553.

เบญจมา เจนการ. “บริการและกลยุทธ์การสืบค้นสารสนเทศ,” **วารสารรามคำแหง**. 22(2) : 127-138 ; เมษายน-มิถุนายน, 2548.

ปาริชาติ สังข์ขาว. **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยศรีประทุม การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจบัณฑิต**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2551.

ประภาวดี สืบสนธิ์. (2546). "ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ" ใน **ประมวลสาระชุดวิชา สัมมนาการจัดการสารสนเทศ หน่วยที่ 6-10**. นนทบุรี: สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ปรีชา อาษาวัง. **ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม : มหาสารคาม, 2554.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. **จิตวิทยาการศึกษา**. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซท, 2532.

เปรมปรีดี บุญรังสี. **รูปแบบความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ในการบริหารงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ**. วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิตสาขาบริหารการศึกษา: นครปฐม มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2554.

มัลลิกา ทองแถม. **แนวทางการพัฒนาห้องสมุดที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด**. กำแพงเพชร: มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. 2559

- รุจโรจน์ แก้วอุไร และชโรชนีชัย ชัยมินทร์. “พื้นที่การเรียนรู้สำหรับผู้เรียนยุคดิจิทัลในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา,” วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ 21(4) : 366-378 ; ตุลาคม – ธันวาคม, 2562.
- วงเดือน เจริญ. **ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา.** ชลบุรี : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา. 2553.
- วรัชยา ศิริวัฒน์. “การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง,” วารสารวิจัย. 7(2) ; 149, 2547.
- วารุณี คุ้มบัว และคณะ. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครราชสีมา.** นครราชสีมา ; สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครราชสีมา, 2557.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. **คุณภาพในงานบริการ.** พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี, 2542.
- สมชาย กิจยรรยง. **สร้างชีวิต สร้างธุรกิจ ด้วยการบริการ.** กรุงเทพฯ : สมาร์ทไลฟ์, 2555.
- สมบัติ ท้ายเรือคำ. **ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.** มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2552.
- สาโรช ไสยสมบัติ. **ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด.** ปริญญาโท กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2534.
- สิริกัญญา พัฒนภูทอง. **การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น.** สารนิพนธ์การบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2546.
- สุรางค์ ไคว่ตระกูล. **จิตวิทยาการศึกษา.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
- สุรีย์ บูหามงคล และคณะ. “ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลางสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง,” **วารสารพระจอมเกล้าลาดกระบัง.** 11 (2) : 53-61 ; สิงหาคม, 2546.
- สุภารักษ์ เมินกระโทก และคณะ. **การประเมินคุณภาพบริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.** นครราชสีมา : ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2555.
- สุดาวดี ชัยเดชชยากุล และยุวดี เพชระ. “ความคาดหวังและการรับรู้ของอาจารย์และนักศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์ในการใช้ห้องสมุดคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น,” **รังสิตสารสนเทศ.** 18(1) : 61-74.

- ไสว ชัยบุญเรือง. **คุณภาพการให้บริการผู้ใช้บริการไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด**. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตร์. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2555.
- อารี พันธุ์มณี. **จิตวิทยาสร้างสรรค์การเรียนการสอน**. กรุงเทพฯ : ไยใหม่, 2546.
- เอมอร พิทยานน. ความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดาหอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล. **วารสารการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย**, 1(1) ; สิงหาคม 2557) 31 – 42
- Applewhite, Philip B. **Organization Behavior**. New York : Prentice Hall, 1965.
- Boris, S. And Zdenka, P. “Let Users Judge the Quality of Faculty Library Service,” **New Library World**, 102 (9) : 314 – 323, 2001.
- Corral, S And Brewerton, A. **The Needs Professional’s Handbook : Your Guide to Information Service Management**. London : Library Association Publishing, 1999.
- Cullen, Rowena. “Perspectives on user Satisfaction Surveys”. **Library Trends**. 49(Spring) : 602-686, 2001
- Davis, Keith. **Human Behavior at Work**, New York : McGraw - Hill. 1987.
- I-Ming Wang and Chich-Jen Shieh. “The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction: the Example of CJCU library,” **Journal of Information & Optimization Sciences**. 27(2006) : 193-209.
- Kotler,P. **Marketing Management The Miliennium Edition**. New Jersey : Prentice Hall International, 2000.
- Parasuraman. et.al., **Delivering Service Quality : Planning Customer Perceptions And expectations**. New York : Free Press, 1990.
- Parasuraman, Berry and Zeithaml. (1993). “More on Improving Service Quality Measurement,” **Journal of Retailing**, pp. 141-147.
- Posey, james A. “Student Perceptions and Expectations of library Services Quality and user Satisfaction at Walters State Community College, ” **Dissertation Abstracts International**. 70(06) : unpagged ; December, 2009.
- Weber,M . **The Theory of Social and Economic Organization**. New York : The Free Press, 1966.
- ylar, K., & Hastings, N. “Factors Influencing Virtual Patron Satisfaction with Online Library Resources and Services.” **Journal Of Educators Online**, 8(2), 1-34. 2011.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2563

แบบสอบถามเพื่อพัฒนางานบริการ
เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศ
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ประจำปีการศึกษา 2563

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. สถานภาพ

<input type="checkbox"/> นิสิตปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> นิสิตปริญญาโท	<input type="checkbox"/> นิสิตปริญญาเอก
<input type="checkbox"/> บุคลากรสายวิชาการ	<input type="checkbox"/> บุคลากรสายสนับสนุน	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ
2. ท่านเป็นสมาชิกห้องสมุด (สำนักวิทยบริการ) หรือไม่

<input type="checkbox"/> เป็นสมาชิก	<input type="checkbox"/> ไม่เป็นสมาชิก
-------------------------------------	--
3. ท่านสะดวกติดตามหรือรับข่าวสารจากสำนักวิทยบริการในช่องทางใดบ้าง

<input type="checkbox"/> ป้ายประชาสัมพันธ์ภายในห้องสมุด	<input type="checkbox"/> facebook fanpage
<input type="checkbox"/> e-mail	<input type="checkbox"/> Website
<input type="checkbox"/> LINE	<input type="checkbox"/> Instagram
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ	

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ทรัพยากรสารสนเทศมีความน่าเชื่อถือ และทันสมัย					
2. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ					
3. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการครอบคลุมทุกหลักสูตร					
4. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความหลากหลาย					
5. มีระบบการจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย					
ความพึงพอใจด้านบริการสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น				
1. บริการยืม-คืน					
2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า					
3. บริการศูนย์สารนิเทศอีสานสิรินธร					
4. บริการวารสารและหนังสือพิมพ์					
5. บริการ Digital Learning Park					
6. บริการยืมระหว่างห้องสมุด					
7. บริการห้องศึกษาค้นคว้า (Study Room)					
8. บริการพื้นที่อ่าน					

ความพึงพอใจด้านบริการสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
9. บริการอินเทอร์เน็ต/ WiFi					
10. บริการฐานข้อมูลออนไลน์					
11. บริการสารสนเทศผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการ (e-service)					
12. บริการสารสนเทศออนไลน์ผ่าน Facebook Fanpage, LINE ฯลฯ					
13. บริการประชาสัมพันธ์ และแนะนำการบริการสำนักวิทยบริการ					

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม

รายการประเมิน	ระดับความคาดหวัง				
	5	4	3	2	1
1. มีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตรงกับหลักสูตรการเรียน การสอน การวิจัยของมหาวิทยาลัย					
2. ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ					
3. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงกับความต้องการ					
4. มีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
5. มีฐานข้อมูลออนไลน์เพียงพอต่อการเรียน การสอน และการวิจัย					
6. เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (WebOPAC) สืบค้น ได้ง่าย					
7. เว็บไซต์สำนักวิทยบริการมีการปรับปรุงให้ทันสมัย เข้าถึงได้สะดวก					
8. ความสะดวกรวดเร็วในการขอใช้บริการสารสนเทศผ่านออนไลน์ เช่น Facebook, LINE เป็นต้น					
9. การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ได้ภายนอกมหาวิทยาลัย เช่น ที่บ้าน ที่ทำงาน และอื่น ๆ เป็นต้น					
10. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น ค้นหาง่ายและสะดวก รวดเร็ว					
11. สภาพแวดล้อมสะอาด มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้					
12. ผู้ใช้บริการได้รับความช่วยเหลือทันทีเมื่อประสบปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศ					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม

.....

.....