



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565

โดย

น้ำลिन เทียมแก้ว

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2565

รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565

โดย

น้ำลิน เทียมแก้ว

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2565

ชื่อเรื่อง	การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565
ชื่อผู้วิจัย	น้ำลิน เทียมแก้ว
หน่วยงาน	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ปีที่พิมพ์	2565

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการ และศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการ 4 ด้าน ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .87 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.34$ ) โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรกคือด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.47$ ) รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.45$ ) ด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการ ( $\bar{X} = 4.28$ ) โดยสรุปเป็นประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้านได้ดังนี้

1.1 ด้านการให้บริการของบุคลากร พบว่า บุคลากรมีบุคลิกภาพ การแต่งกาย กิริยามารยาท และการสื่อสารอย่างเหมาะสมมากที่สุดเป็นลำดับแรก ( $\bar{X} = 4.55$ ) รองลงมาได้แก่ บุคลากรมีความรู้และทักษะในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.45$ ) และบุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ( $\bar{X} = 4.42$ )

1.2 ด้านการให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการ walk in เพื่อเข้าใช้บริการที่สำนักวิทยบริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$ ) รองลงมาได้แก่ ใช้บริการผ่าน facebook / Line@ ( $\bar{X} = 4.53$ ) และ website ( $\bar{X} = 4.21$ )

1.3 ด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการบริการยืม-คืน ผ่านเคาน์เตอร์ ( $\bar{X} = 4.53$ ) รองลงมาได้แก่บริการยืม-คืนผ่านตู้ยืม และตู้รับคืนด้วยตนเอง ( $\bar{X} = 4.39$ ) และบริการพื้นที่นั่งอ่าน ( $\bar{X} = 4.35$ )

1.4 ด้านบริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อหนังสือมากที่สุดเป็นลำดับแรก ( $\bar{X} = 4.40$ ) รองลงมาได้แก่ วิทยานิพนธ์ วิจัย ( $\bar{X} = 4.27$ ) และสื่อโสตทัศนวัสดุ ( $\bar{X} = 4.16$ )

2. ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรห้องสมุด พบว่า ด้านบริการ ควรปรับปรุงระบบสัญญาณ WiFi ให้ทั่วถึง และInternet ไม่เสถียร เพิ่มปลั๊กไฟให้ครอบคลุมควรจัดสถานที่ให้กระตุ้นการเรียนรู้ และร่วมสมัย เช่น พัฒนาโซนอ่านหนังสือให้ทันสมัย มีมุมให้บริการร้านกาแฟและเครื่องดื่ม เปิดให้บริการห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง ควรเพิ่มป้ายแจ้งเลขเรียกหนังสือ บริเวณตู้หนังสือ และติดป้ายเลขเรียกหนังสือให้ตรงกับหนังสือในชั้น และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ควรจัดหาหนังสือที่ได้รับรางวัลซีไรต์ให้ครบ ควรเพิ่มหนังสือประเภทบันเทิงคดี เพิ่มหนังสือที่ให้ความรู้และเสริมสร้างกำลังใจประเภทจรรยาโลงใจ

## สารบัญ

บทที่	หน้า
1	บทนำ ..... 1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา ..... 1
	จุดมุ่งหมายของการวิจัย ..... 3
	ขอบเขตของการวิจัย ..... 3
	นิยามศัพท์เฉพาะ ..... 4
	ประโยชน์ของการวิจัย ..... 5
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ..... 6
	แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ..... 6
	บริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ ..... 15
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ..... 24
3	วิธีการดำเนินการวิจัย ..... 28
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ..... 28
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ..... 29
	การเก็บรวบรวมข้อมูล ..... 30
	การวิเคราะห์ข้อมูล ..... 30
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ..... 31
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ..... 32
	ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล ..... 32
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ..... 32
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ..... 37
	สรุปผลการวิจัย ..... 37
	อภิปรายผล ..... 38
	ปัญหาและข้อเสนอแนะ ..... 40

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม .....	42
ภาคผนวก .....	46
แบบสอบถามสำหรับการวิจัย .....	47

## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ.....	32
2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบการใช้บริการ .....	33
4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการฯ .....	34

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นหน่วยงานสำคัญที่ทำหน้าที่ในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย มีโครงสร้างพื้นฐานที่จะสร้างความแข็งแกร่งทางวิชาการที่มีความสำคัญ และมีบทบาทสำคัญต่อการจัดการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาชั้นสูงให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการบริการวิชาการแก่สถาบันอุดมศึกษาทุกระบบ การศึกษาและสังคม ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต (เปรมปรีดี บุญรังสี. 2554 : 3) ห้องสมุดหรือหน่วยงานที่ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการสารสนเทศ ต่างให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพกันมากขึ้น เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคม แม้กระทั่งการเรียนรู้สู่ศตวรรษที่ 21 ซึ่งเป็นยุคแข่งขันกันคิดนวัตกรรมที่ตอบสนองใช้ในชีวิตประจำวัน และชีวิตการทำงานทุกกลุ่มอาชีพ ทำให้องค์กรต้องพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยมีเป้าหมายคือตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอันหมายถึง การสร้างความประทับใจและทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้น และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความจงรักภักดีกลับมาใช้บริการอีกภายหลัง (สุกัญญา โภภา. 2553 : 25) ดังนั้นคุณภาพจึงเป็นตัวชี้วัดถึงให้การดำเนินงานคุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม ปราศจากข้อผิดพลาดทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี เพื่อตอบสนองความต้องการจะเห็นว่าห้องสมุดมีความสำคัญต่อการศึกษาโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจึงถือเป็นหัวใจสำคัญของการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เป็นแหล่งสำหรับการศึกษาค้นคว้าของนิสิต นักศึกษา บุคลากร ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย การดำเนินงานของห้องสมุดจึงจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการที่ดีเป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือว่าจะช่วยให้ผู้ใช้บริการประสบความสำเร็จในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ที่สำคัญของมหาวิทยาลัย ดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์ที่ว่า “เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ระดับชาติ และสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาสารคามเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำของเอเชีย” โดยมีปณิธานคือ “มุ่งสู่ความเป็นเลิศในการบริการสารสนเทศ เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยจิตสำนึกที่ดี และเทคโนโลยีที่ทันสมัย” สำนักวิทยบริการได้จัดบริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการตามนโยบายของมหาวิทยาลัย มีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายรูปแบบ และจัดบริการโดยมุ่งเน้นให้ตอบสนองความต้องการมากที่สุด จะเห็นว่าการบริการสารสนเทศถือเป็นภารกิจหลักที่ทำให้ห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้ ทั้งนี้



ผู้ให้บริการต้องทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างสารสนเทศกับผู้ใช้บริการให้มีความสัมพันธ์กัน โดยส่งมอบบริการที่ดีที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้แก่ผู้ใช้บริการ งานบริการจึงเป็นหัวใจสำคัญที่สุดของห้องสมุดหากมีการบริการที่เป็นเลิศ มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ จึงถือว่าห้องสมุดนั้นประสบความสำเร็จได้อย่างแท้จริง โดยมีกลยุทธ์ในการความเป็นเลิศให้กับผู้ใช้บริการ ได้แก่ การมีทรัพยากรสารสนเทศครอบคลุม การจัดบรรยากาศสถานที่สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอก มีบุคลากรที่มีคุณภาพเต็มใจให้บริการ การประชาสัมพันธ์สื่อสารที่ดี และการติดตามการประเมินผลความพึงพอใจผู้ใช้บริการ (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. 2551 : 110)

สำนักวิทยบริการได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2564 ยังพบปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศยังมีความต้องการให้สำนักวิทยบริการจัดหาหนังสือหมวด 900 และหนังสือเกี่ยวกับการท่องเที่ยว และการโรงแรม ประวัติศาสตร์ จิตวิทยา รัฐศาสตร์ หนังสือนวนิยาย และจัดหาฐานข้อมูลออนไลน์เพิ่มมากขึ้น และต้องการให้ซ่อมหนังสือที่ชำรุด ด้านบริการสารสนเทศ ควรปรับปรุงระบบ WiFi ให้ครอบคลุมและทั่วถึง ปรับปรุงเครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ จัดพื้นที่นั่งอ่าน จัดหนังสือให้ตรงกับหมวดหมู่ และเพิ่มปลั๊กไฟบริเวณหน้าห้องศูนย์สารนิเทศอีสานสิรินธร (น้ำลีน เทียมแก้ว. 2565 : 68-69) 1) ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มงานต่าง ๆ ที่ทำหน้าที่ให้บริการสารสนเทศ อาทิ กลุ่มงานเทคนิคสารสนเทศ ได้สำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ศูนย์สารนิเทศอีสานสิรินธร ได้สำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ และกลุ่มงานบริการได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ เป็นต้น

ด้วยเหตุผลและปัญหาที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้นผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการสารสนเทศได้เห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ ซึ่งจะต้องได้รับการพัฒนา และปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เหมาะสมกับการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัล ดังนั้นเพื่อให้สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ดำเนินการด้านการให้บริการสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุดกับผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 เพื่อจะได้นำข้อมูลจากการศึกษาและปัญหา ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพงานบริการสารสนเทศสู่ความเป็นเลิศ และการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ให้มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ต่อไป

### จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
  1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 เป็นผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการจริงและเป็นสมาชิกของสำนักวิทยบริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่
    - 1.1 บุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 352 คน และบุคลากรสายสนับสนุน สังกัด มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 115 คน รวมทั้งหมดจำนวน 467 คน
    - 1.2 นิสิต นักเรียนโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาเอก จำนวน 57 คน นิสิตระดับปริญญาโท จำนวน 124 คน และนิสิตระดับปริญญาตรีจำนวน 5,264 คน และนักเรียนโรงเรียนสาธิต จำนวน 12 คน รวมทั้งหมดจำนวน 5,457 คน
    - 1.3 บุคคลภายนอก จำนวน 25 คน
  2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งได้จากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยโดยคำนวณสัดส่วนจากตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (บุญชม ศรีสะอาด. 2553 : 43) และเลือกสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้ที่เข้ามาใช้บริการจริง จำนวน 400 คน ดังนี้
    - 2.1 บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 85 คน ได้แก่
      - 2.1.1 บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 60 คน
      - 2.1.2 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 25 คน
    - 2.2 นิสิต จำนวน 315 คน ได้แก่
      - 2.2.1 นิสิตปริญญาตรี จำนวน 200 คน
      - 2.2.2 นิสิตปริญญาโท จำนวน 60 คน
      - 2.2.3 นิสิตปริญญาเอก จำนวน 35 คน
      - 2.2.4 นักเรียนโรงเรียนสาธิต จำนวน 10 คน
    - 2.3 บุคคลภายนอก จำนวน 10 คน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 ใน 4 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านบริการทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด

2.2 ด้านการให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ

2.3 ด้านบริการสารสนเทศ

2.4 ด้านการให้บริการของบุคลากร

3. ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 ครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2564 - 30 กรกฎาคม 2565 จำนวน 400 ชุด

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในเชิงบวก ความรู้สึกพอใจ ชอบและประทับใจ ที่ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อมาใช้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประกอบไปด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านบริการทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด หมายถึง แหล่งสารสนเทศที่เป็นหนังสือ ตำรา เอกสารงานวิจัย วารสาร จุลสารและหนังสือพิมพ์ ฐานข้อมูลออนไลน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทรัพยากรสารสนเทศเกี่ยวกับภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีความทันสมัย เพียงพอต่อความต้องการ

1.2 ด้านการให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ หมายถึง รูปแบบวิธีการใช้บริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการจากสำนักวิทยบริการ โดยผ่านช่องทาง ต่าง ๆ เช่น การมาใช้บริการด้วยตนเอง (Walk in) เว็บไซต์ และ Facebook / Line@

1.3 ด้านบริการสารสนเทศ หมายถึง บริการที่สำนักวิทยบริการ จัดให้บริการกับผู้ใช้บริการเพื่อความสะดวกและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 8 บริการ ได้แก่ 1) บริการยืม-คืน ผ่านเคาน์เตอร์ 2) บริการยืม-คืน ผ่านตู้ยืมและตู้รับคืน ด้วยตนเอง 3) บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ 4) บริการศูนย์สารสนเทศอีสานสิรินธร 5) บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ 6) บริการ Digital learning park 7) บริการพื้นที่นั่งอ่าน และ 8) บริการอินเทอร์เน็ต/ WiFi

1.4 ด้านการให้บริการของบุคลากร หมายถึง บุคลากรของสำนักวิทยบริการ ผู้ทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และความประทับใจต่อการใช้บริการ

2. ผู้ใช้บริการ หมายถึง บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม นิสิตระดับปริญญาเอก นิสิตระดับปริญญาโท นิสิตระดับปริญญาตรี นักเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย

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

4. ปัญหาและอุปสรรค หมายถึง สิ่งที่ขัดขวางที่ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการได้

#### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบผลความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2. ได้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการ ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3. ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและสนับสนุนการเรียนการสอน ค้นคว้า วิจัย ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## บทที่ 2

### เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบและแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า ในหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” โดยทั่วไปนิยมนำการศึกษาความพึงพอใจในด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ

สุรงค์ โคว์ตระกูล (2541 : 9) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

อารี พันธุ์ณี (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 และความสัมพันธระหว่างกลุ่มในสิ่งที่ยอยู่นอกหน้าที่การงาน

พรณี ชูทัยเจนจิต (2550 : 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกที่ดี ที่ประทับใจต่อสิ่งเร้าต่างๆไม่ว่าจะเป็นสินค้าและบริการ ราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด

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

คูเลน (Cullen. 2001 : 664) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึก 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

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์กร ที่จัดให้ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน วีเบอร์ (Weber. 1966 : 340 ; อ้างอิงมาจาก อากาศร ธาตุโลหะ และคณะ. 2553 : 10-11) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุดคือ การให้บริการโดยไม่ คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มี ความชอบพอใครเป็นพิเศษ ซึ่งทำ ให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการทุกระดับความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญในการ ดำเนินงาน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ (สิริกัญญา พัฒนภูทอง. 2546 : 9-10)

2.1 ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล ต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น ๆ และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันออกไป 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 อาจสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

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

### 3. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

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

1. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในเรื่องการจัดและตกแต่งภายใน ความเพียงพอและความสะดวกสบายของที่นั่งอ่านหนังสือ ที่จอดรถยนต์และจักรยานยนต์ ที่รับฝากของก่อนเข้าห้องสมุด แสงสว่างภายในอาคารห้องสมุด การถ่ายเทอากาศภายในห้องสมุด อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศ ความเงียบสงบ บรรยากาศเหมาะสมสำหรับการศึกษาเรียนรู้ 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 อธิบายชี้แจง ไม่ตรี 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 และความจริงจังต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้เกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการหรือผู้ใช้

3. สถานที่บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของ การบริการ ผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป



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 มีผู้มีขอจดเครื่องหมายการค้า หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าผู้มาใช้บริการลืมถ่ายเอกสารบัตรประชาชนมา 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 หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร 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. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติ และประเมินผลผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ 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 ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง 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 โดยบรรณารักษ์ผู้ใช้บริการอาจสังเกตอย่างใกล้ชิด ตั้งแต่ผู้ใช้เข้ามาในสถาบันบริการสารสนเทศแห่งนั้น วิธีการนี้อาจให้ข้อมูลได้ไม่ชัดเจนและผู้ใช้อาจรู้สึกรำคาญที่ถูกสังเกตอยู่ตลอดเวลา

4. การสัมภาษณ์ผู้ใช้โดยตรง อาจแบ่งประเภทเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ประเภทที่เป็นทางการคือ การสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามเป็นแนวซึ่งอาจสัมภาษณ์ผู้ใช้แบบตัวต่อตัวหรือแบบกลุ่มก็ได้ ประเภทที่ไม่เป็นทางการ คือการที่ผู้ใช้บริการสนทนาพูดคุยซักถามกับผู้ใช้เพื่อถามถึงความต้องการ ความพึงพอใจ ปัญหาที่ประสบ และต้องการให้มีการปรับปรุง

5. การสำรวจและวิจัยตามหลักวิชาการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นแนวทางหรืออาจผสมผสานกับรูปแบบและวิธีการข้างต้น ในการศึกษาการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้นั้นควรมีการวางแผนการสำรวจ ตลอดจนการออกแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และสามารถวิเคราะห์นำเอาผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ได้

สรุปได้ว่าวิธีการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทำได้หลายวิธี ซึ่งประกอบไปด้วยวิธีต่าง ๆ ดังนี้ การศึกษาค้นคว้าจากการวิเคราะห์ สังเคราะห์ สถิติการใช้บริการ การสอบถาม สัมภาษณ์ และการสังเกต อาจจะใช้กระบวนการศึกษาอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้ผลความพึงพอใจที่น่าเชื่อถือ

### บริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สำนักวิทยบริการ มีกิจกรรมจัดบริการต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน และเอื้อต่อการเรียนรู้ของนิสิตและผู้ใช้บริการดังนี้

บริการสารสนเทศ	ลักษณะของบริการ
1. บริการยืม-คืน (Circulation Service)	บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ โดยมีเจ้าหน้าที่คอยให้แนะนำช่วยเหลือที่เคาน์เตอร์บริการสำหรับอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการ โดยทรัพยากรสารสนเทศที่สามารถยืม-คืนได้ ประกอบด้วย หนังสือภาษาไทย ภาษาต่างประเทศ สิ่งพิมพ์รัฐบาล รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์/วิทยานิพนธ์ สื่อโสตทัศน
2. บริการยืม-คืนด้วยเครื่องอัตโนมัติ	บริการที่ผู้ใช้สามารถยืม-คืนด้วยตนเอง ผ่านเครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยไม่ต้องรอหรือติดต่อเจ้าหน้าที่ จัดไว้สำหรับบริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ ชั้น 2

บริการสารสนเทศ	ลักษณะของบริการ
3. บริการยืม-คืนกรณีพิเศษ (Borrow Special case)	บริการยืม-คืนเป็นกรณีพิเศษสำหรับทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการมีความจำเป็นต้องใช้ประกอบการเรียนการสอน เช่น หนังสืออ้างอิงวารสาร โดยกำหนดให้ส่งคืนภายในวันที่ยืมก่อนห้องสมุดปิดบริการ โดยผู้ใช้ติดต่อขอใช้บริการได้ที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
4. บริการยืมต่อ (Renew Service)	เป็นบริการที่ให้ผู้ใช้งานสามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศที่ครบกำหนดส่งแต่ยังจำเป็นต้องใช้ต่อ โดยยืมต่อได้ไม่จำกัดจำนวนครั้งด้วยตนเองผ่านฐานข้อมูลห้องสมุด Web OPAC ได้ที่ <a href="https://lib3.msu.ac.th/patroninfo~S0">https://lib3.msu.ac.th/patroninfo~S0</a> หรือนำทรัพยากรสารสนเทศมายืมต่อที่เครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ หรือ เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ที่สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
5. บริการหนังสือสำรอง (Reserve Service)	บริการพิเศษสำหรับอาจารย์ที่เปิดสอนรายวิชา ต่าง ๆ ในแต่ละภาคการศึกษา สามารถส่งหนังสือภายในสำนักวิทยบริการ เพื่อจัดเป็นหนังสือสำรองให้นักศึกษาทุกคนที่เรียนได้อ่าน โดยนิสิตยืมได้เพียง 1 วัน เพื่อหนังสือจะหมุนเวียน ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ติดต่อขอใช้บริการได้ที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน
6. บริการจองหนังสือ (Hold)	เป็นบริการในกรณีที่ผู้ใช้บริการตรวจสอบแล้วว่าหนังสือที่ต้องการยืมมีผู้อื่นยืมไป สามารถแจ้งความจำนงขอจองหนังสือเล่มนั้น ๆ ได้ผ่านฐานข้อมูลห้องสมุด Web OPAC ( <a href="https://lib3.msu.ac.th/">https://lib3.msu.ac.th/</a> ) และติดต่อขอรับได้ที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ภายใน 2 วันนับจากวันที่ระบุไว้ หากเกินกำหนดดังกล่าว จะถือว่าสละสิทธิ์และจะนำหนังสือกลับขึ้นชั้นตามปกติ
7. บริการเรียกคืนหนังสือ (Recall)	บริการที่ผู้ใช้บริการต้องการใช้หนังสือด่วนแต่มีผู้อื่นยืมไปแล้วมีกำหนดส่งเป็นระยะเวลานาน สำนักวิทยบริการมีบริการเรียกคืนหนังสือรายการ นั้น ๆ ให้หากผู้ใช้บริการมีความจำเป็นต้องใช้เร่งด่วนติดต่อได้ที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน หรือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
8. บริการตู้รับคืนหนังสือด้วยตนเอง (Book Drop)	บริการที่อำนวยความสะดวกรวดเร็วให้กับผู้ใช้บริการที่ยืมหนังสือไปเพื่อให้สามารถคืนได้ด้วยตนเองตลอด 24 ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ ตามจุดบริการต่าง ๆ ได้แก่ บริเวณ ตลาดน้อย มมส

บริการสารสนเทศ	ลักษณะของบริการ
	ใหม่, อาคารบริการกลาง/พลาซ่าอาคารราชนครินทร์ (RN), และคณะมนุษยศาสตร์ ฯ
9. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Service)	บริการแนะนำและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการในการสืบค้นสารสนเทศ และการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ รวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้ใช้บริการ โดยมีบรรณารักษ์รับข้อคำถามและแนะนำการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ
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 ค้นคว้า MSULibraryGoSmart
<b>บริการ e-Service</b>	
14. บริการสมัครสมาชิกออนไลน์	เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ ในกรณีที่ไม่สามารถเดินทางมาที่สำนักวิทยบริการได้ โดยผู้ใช้บริการสามารถสมัครสมาชิกผ่านระบบออนไลน์ ได้ที่ <a href="http://golden.msu.ac.th/register/public/">http://golden.msu.ac.th/register/public/</a>
15. บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Load Service)	บริการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศฉบับจริง หรือ สำเนาเอกสาร จากเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอื่น ๆ ซึ่งมีบรรณารักษ์ให้คำแนะนำและดำเนินการให้ โดยคิดค่าใช้จ่ายในอัตราค่าบริการที่แต่ละห้องสมุดหรือสถาบันกำหนด ผู้ใช้บริการสามารถขอใช้บริการผ่านออนไลน์โดยสืบค้นสารสนเทศที่ต้องการผ่านระบบ EDS (EBSCO



บริการสารสนเทศ	ลักษณะของบริการ
	Discovery Service) <a href="http://golden.msu.ac.th/researchsupport/pulinet_search.php">http://golden.msu.ac.th/researchsupport/pulinet_search.php</a> หรือฐานข้อมูลสหบรรณานุกรมห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (UCTAL) <a href="http://uc.thailis.or.th/main/index.aspx">http://uc.thailis.or.th/main/index.aspx</a>
16. บริการสารสนเทศออนไลน์(e-service online) หรือบรรณารักษ์เสมือน	บริการที่บรรณารักษ์คอยให้คำแนะนำและตอบคำถามปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการผ่านออนไลน์ หรือผ่านเครือข่าย ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ได้แก่ บริการตอบคำถามผ่าน Facebook Fanpage ที่ <a href="https://www.facebook.com/librarymsu">https://www.facebook.com/librarymsu</a> 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 <a href="http://golden.msu.ac.th/researchsupport/frm_ResearchSupport.php">http://golden.msu.ac.th/researchsupport/frm_ResearchSupport.php</a>
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 <a href="http://golden.msu.ac.th/researchsupport/frm_Specialist.php">http://golden.msu.ac.th/researchsupport/frm_Specialist.php</a>
19. บริการรวบรวมบรรณานุกรม (Bibliography Service)	บริการช่วยรวบรวมรายการข้อมูลบรรณานุกรมจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ตามหัวข้อวิจัยของผู้รับบริการ จากฐานข้อมูลห้องสมุด Web OPAC หรือฐานออนไลน์ต่าง ๆ ในสาขาที่เกี่ยวข้อง เช่น ฐานข้อมูล ฐานข้อมูลออนไลน์ในศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการชี้แนะแหล่งข้อมูลที่ให้บริการเอกสารฉบับเต็มที่ผู้รับบริการจะเข้าถึงต่อไป ผู้ใช้บริการสามารถขอใช้บริการอ่านออนไลน์ได้ที่ <a href="http://golden.msu.ac.th/researchsupport/frm_BibliographyService.php">http://golden.msu.ac.th/researchsupport/frm_BibliographyService.php</a>

บริการสารสนเทศ	ลักษณะของบริการ
20. บริการอบรมการรู้สารสนเทศ ( Information Literacy )	บริการฝึกอบรมการรู้สารสนเทศให้แก่อาจารย์ นิสิต และบุคลากรมหาวิทยาลัย เพื่อให้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงตามความต้องการ และสามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพื่อเป็นประโยชน์ในการสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และประกอบผลงานวิชาการ ต่อไป นอกจากนี้หากอาจารย์ นิสิต หรือบุคลากร ต้องการระบุน วัน เวลาในการอบรมด้วยตนเอง สามารถติดต่อบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและ ช่วยค้นคว้าชั้น 2 หรือ สมัครออนไลน์ได้ที่โดยการคลิกที่หัวข้อที่สนใจด้านล่าง <a href="http://golden.msu.ac.th/il/Table-Traningcourse.php">http://golden.msu.ac.th/il/Table-Traningcourse.php</a>
21. บริการหนังสือที่ยังไม่ออกบริการ (Book on Process)	บริการที่ผู้ใช้มีความต้องการใช้หนังสือที่อยู่ในระหว่างดำเนินการ โดยที่ยังไม่นำไปขึ้นชั้น โดยมีบรรณารักษ์งานบริการสารสนเทศเป็นผู้ดำเนินการและประสานงาน และส่งมอบหนังสือให้กับผู้ใช้บริการเพื่อ ยืมต่อไป สามารถใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ได้ที่ <a href="http://lib3.msu.ac.th/">http://lib3.msu.ac.th/</a>
22. บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ (Book Delivery Service)	บริการที่อาจารย์หรือนักวิจัย ต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ แต่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาในการเดินทางมาใช้บริการด้วยตนเอง โดยเจ้าหน้าที่ห้องสมุดจะดำเนินการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศไปยังคณะ/ภาควิชา ตามที่ผู้ใช้บริการร้องขอ และรับคืนทรัพยากรสารสนเทศ กรณีที่ผู้ใช้บริการต้องการส่งคืน สามารถใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ได้ที่ <a href="http://metal.msu.ac.th/OSS2/OSS/newuser.php?dest=new">http://metal.msu.ac.th/OSS2/OSS/newuser.php?dest=new</a>
23. บริการแบบเบ็ดเสร็จออนไลน์ (One Stop Service online)	บริการขอใช้ทรัพยากรสารสนเทศระหว่างหน่วยบริการ (มมส ที่ตั้งเดิม และ มมส ที่ตั้งใหม่) โดยผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ <a href="http://metal.msu.ac.th/OSS2/OSS/newuser.php?dest=new">http://metal.msu.ac.th/OSS2/OSS/newuser.php?dest=new</a> โดยมีบรรณารักษ์เป็นผู้ดำเนินการและประสานงานเพื่อแจ้งผลให้กับผู้ใช้บริการทราบ และรับทรัพยากรสารสนเทศต่อไป
24. บริการแนะนำสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศ	บริการที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการที่ต้องการให้สำนักวิทยบริการจัดซื้อ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศมาไว้สำหรับให้บริการ โดย

บริการสารสนเทศ	ลักษณะของบริการ
	<p>ผู้ใช้บริการสามารถแนะนำส่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบออนไลน์ได้ที่</p> <p><a href="http://ilib.msu.ac.th/acq/req/suggest/">http://ilib.msu.ac.th/acq/req/suggest/</a></p>
<b>บริการเผยแพร่สารสนเทศออนไลน์</b>	
25. บริการบรรณนิทัศน์ออนไลน์	<p>บริการแนะนำหนังสือใหม่ที่น่าสนใจ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ติดตามหนังสือใหม่กับสำนักวิทยบริการ โดยออกให้บริการทุกสัปดาห์ สามารถเข้าดูได้ที่</p> <p><a href="https://bibliographymsu.blogspot.com/">https://bibliographymsu.blogspot.com/</a></p>
26. บริการสารสนเทศความรู้สำนักวิจัย	<p>บริการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์สารสนเทศสำนักวิจัยผ่านระบบบริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย</p> <p><a href="http://golden.msu.ac.th/researchsupport/InformationResearch.php">http://golden.msu.ac.th/researchsupport/InformationResearch.php</a></p>
27. บริการฐานข้อมูลใช้ฟรี (Open Access)	<p>บริการแนะนำฐานข้อมูลใช้ฟรีที่รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ประกอบฐานข้อมูล e-book, e-Journal ผ่านเว็บไซต์ให้กับผู้ใช้บริการได้ใช้บริการที่</p> <p><a href="http://golden.msu.ac.th/researchsupport/OpenAccess.php">http://golden.msu.ac.th/researchsupport/OpenAccess.php</a></p>
28. บริการวารสารออนไลน์ประกอบหลักสูตร	<p>เป็นบริการรายชื่อวารสารจากฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สอดคล้องกับหลักสูตรการจัดการเรียนการสอน โดยสามารถสืบค้นได้ที่</p> <p><a href="https://library.msu.ac.th/?p=366">https://library.msu.ac.th/?p=366</a></p>
29. บริการข้อมูลทรัพยากรประกอบหลักสูตร	<p>บริการข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปี การศึกษาระดับหลักสูตร และระดับคณะวิชา โดยผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ที่</p> <p><a href="https://library.msu.ac.th/?p=359">https://library.msu.ac.th/?p=359</a></p>
<b>บริการคอลเลกชันพิเศษ</b>	
30. บริการสารสนเทศภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ศูนย์สารนิเทศอีสานสิรินธร	<p>เป็นศูนย์กลางบริการสารสนเทศที่เกี่ยวกับภูมิภาคอีสาน สารสนเทศอีสาน มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เพื่อจัดทำ รวบรวม และให้บริการสารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับภาคอีสาน ทุกประเภททั้งวัสดุตีพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์ โดยรวบรวมเนื้อหาอีสานในทุก ๆ ด้าน ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมพื้นบ้าน</li> </ol>

บริการสารสนเทศ	ลักษณะของบริการ
	<p>ความเป็นอยู่และประเพณี การศึกษา ความเชื่อ วรรณกรรม ภาษา ศิลปะ การละเล่นพื้นบ้าน การพัฒนาชนบท และการเมืองการปกครอง</p> <p>2. เพื่อจัดระบบการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ โดยให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวกับอีสานได้ตรงตามความต้องการอย่างสะดวกและรวดเร็ว</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. บริการสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์	<p>จัดให้บริการสารสนเทศประเภทวัสดุไม่ตีพิมพ์และบริการต่าง ๆ ดังนี้</p> <p>บริการชุดศึกษาวิดีโอทัศน์เพื่อการศึกษา บริการชุดการศึกษา เทปบันทึกเสียง บริการชุดศึกษาเสียงดิจิทัล บริการห้องศึกษาค้นคว้า บริการเครื่องอ่าน ไมโครฟิล์ม บริการชุดคอมพิวเตอร์มัลติมีเดีย บริการห้องศึกษารายการโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม บริการสำเนารายการโทรทัศน์เพื่อการศึกษา บริการห้องประชุมสัมมนา โดยจัดให้บริการ ณ ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park อาคารวิทยบริการ B ชั้น 2</p>
32. บริการจดหมายเหตุและสารสนเทศมหาวิทยาลัย	<p>บริการจัดเก็บ รวบรวมประวัติมหาวิทยาลัย ประวัติอธิการบดีและผลงาน ผู้ที่ได้รับรางวัลพระธาตุนาดูนทองคำ ผู้ที่ได้รับรางวัลดุขภูมิบัณฑิตกิตติมศักดิ์ ฐานข้อมูลจดหมายเหตุและสารสนเทศมหาวิทยาลัย ห้องแสดงนิทรรศการ รวมทั้งเอกสารที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ จัดเก็บทั้งรูปสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อดิจิทัล โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาจัดการโดยให้บริการที่ชั้น 4 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สืบค้นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้ที่ <a href="http://archives.msu.ac.th/home/">http://archives.msu.ac.th/home/</a></p>

บริการสารสนเทศ	ลักษณะของบริการ
33. ห้องศาสตราจารย์บุญชนะ อุตถากร	เป็นแหล่งสารสนเทศสาขาเศรษฐศาสตร์และวิทยาการจัดการ ให้บริการแก่ อาจารย์ นิสิต นักศึกษา และผู้ที่สนใจ และการรวบรวมเกียรติประวัติของศาสตราจารย์บุญชนะ อุตถากร ที่ควรศึกษา และยกย่อง โดยมีทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับบริจาคจากศาสตราจารย์บุญชนะ อุตถากร เกี่ยวกับการเงินการคลัง (ด้านเศรษฐศาสตร์และวิทยาการจัดการ) โดยให้บริการที่ชั้น 4 สำนักวิทยบริการ
34. บริการมูมนั่งสือนานาชาติ	บริการหนังสือและสื่อสารสนเทศภาษาต่างประเทศที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน จำนวน 6 ภาษา ได้แก่ จีน เวียดนาม เขมร ลาว ญี่ปุ่น และเกาหลี โดยจัดบรรยากาศ และสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภาษาที่ชั้น 4 ห้องศาสตราจารย์บุญชนะ อุตถากร
35. บริการมูมสารสนเทศอาเซียน	จัดให้บริการหนังสือและสื่อสารสนเทศเกี่ยวกับอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ 3 สาขาหลัก จัดนิทรรศการให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอาเซียน สัญลักษณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และของที่ระลึกจากประเทศต่างๆ ในอาเซียน จัดให้บริการที่ชั้น 4 ห้องศาสตราจารย์บุญชนะ อุตถากร
36. มุมภาษาและวัฒนธรรมเกาหลี (Sejong Corner)	สำนักวิทยบริการได้มอบอุปกรณ์และครุภัณฑ์ จากศูนย์เซจง คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จัดแสดงให้ความแก่นิสิตเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนสาขาวิชาเกาหลี และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการที่สนใจภาษาและวัฒนธรรมเกาหลี โดยจัดให้บริการที่บริเวณชั้น 4 ห้องศาสตราจารย์บุญชนะ อุตถากร
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

บริการสารสนเทศ	ลักษณะของบริการ
39. มุมคุณธรรม (Moral Corner)	จัดให้บริการซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการสารสนเทศด้านการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมแก่ผู้ใช้บริการทั่วไป โดยได้รับความอนุเคราะห์ จากศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาพลังแผ่นดินเชิงคุณธรรม (ศูนย์คุณธรรม) สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน) จัดส่งทรัพยากรสารสนเทศสำหรับจัดให้บริการ งบประมาณในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม จัดให้บริการบริเวณศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ชั้น 3 สำนักวิทยบริการ
40. ห้องศึกษาค้นคว้า	บริการห้องสำหรับประชุม ทำรายงานหรือค้นคว้าวิจัยเป็นรายบุคคลเดี่ยว และกลุ่มตั้งแต่ 3-8 คน สำหรับนิสิตและบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม สถานที่ติดต่อขอใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ได้ที่ <a href="http://golden.msu.ac.th/self_study/">http://golden.msu.ac.th/self_study/</a> และติดต่อเคาน์เตอร์บริการ ยืม-คืน 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 มีบรรยากาศเย็นสบายสงบเงียบ เอื้อต่อการเรียนรู้และคิดงานสร้างสรรค์อย่างต่อเนื่อง สามารถนำคอมพิวเตอร์ Notebook มาสืบค้นฐานข้อมูล ทำการบ้าน และใช้บริการ 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 อยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของบุคลากรห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดรองลงมาคือ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุดและด้านสภาพบริการของห้องสมุด

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 บุคลากรห้องสมุดควรทำงานร่วมมือกับ

อาจารย์และนักวิจัย ช่วยสนับสนุนด้านข้อมูลสารสนเทศ ในขณะที่นักศึกษาต้องการพัฒนาบริการที่เน้นให้ความช่วยเหลือนักศึกษาพิการด้วยการใช้เทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก (Assistive technology) และการสนับสนุนจากบุคลากรห้องสมุดในบทบาทของเพื่อนช่วยเพื่อน (Peer to peer)

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

ปรีชา อาษาวัง (2554 : 90) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจ และศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือนักศึกษาคณะวิทยากรจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เข้ามารับบริการ จำนวน 313 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม 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 และประภัย 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 เฟสบุ๊ค ทวิตเตอร์ เป็นต้น ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการ พบว่า ทรัพยากรมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ห้องสมุดมีความสะอาด สำหรับข้อเสนอแนะ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการบริการ พบว่า หนังสือหายาก หนังสือเก่าไม่มีการอัปเดต ชั้นหนังสือแน่น ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า การวางบัตรใช้บริการห้องอินเทอร์เน็ตทำให้เสียเวลา ชั้น 1 ควรเปิดประตูทางออกห้องประชุม ด้านบุคลากร พบว่า บุคลากรไม่ใส่ใจผู้ใช้บริการ ไม่เต็มใจให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อินเทอร์เน็ตช้า ห้องสมุดเสียงดัง ควรมีการแบ่งพื้นที่การอ่าน หูฟังไม่มีประสิทธิภาพ ปลั๊กไฟไม่เพียงพอ ร้านถ่ายเอกสารไม่เพียงพอ และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ พบว่า วิธีการสืบค้นข้อมูล ชับซ้อน การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง มีป้ายมากเกินไป

วารุณี คุ่มบัว และคณะ (2557 : 82-83) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือผู้ใช้บริการ จำนวน 2,400 คน ได้จากการสุ่มอย่างง่ายของยามาเน่ (Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบบสอบถาม 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 ความสะดวกในการติดต่อผู้ให้บริการ และความสะดวกในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์

Posey (2009 : Abstract) ได้ทำการศึกษาคาดหวัง ความพึงพอใจ ของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการของห้องสมุด วิทยาลัยชุมชนวอลเตอร์สเทท โดยใช้ LibQUAL+(TM) ในการประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ผลการให้บริการ, ทรัพยากรสารสนเทศ และสถานที่ สอบถามถึงระดับบริการต่ำสุดที่ยอมรับได้ ระดับบริการที่ต้องการได้รับ และระดับบริการที่

ได้รับจริงจากห้องสมุด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ นักศึกษาจำนวน 666 คน วิเคราะห์ผลโดยใช้ t - test โดยสอบถามกลุ่มที่ใช้บริการ ศึกษาเพศหญิงและเพศชาย และศึกษาช่วงอายุนักศึกษาที่อายุตั้งแต่ 22 ปี และต่ำกว่าอายุ 22 ปี นอกจากนั้นได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างงบประมาณของห้องสมุดและการบริการของห้องสมุด ผลการศึกษาพบว่า เพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน ช่วงอายุของนักศึกษาอายุตั้งแต่ 22 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจสูงกว่าอายุต่ำกว่า 22 ปี นอกจากนั้นงบประมาณของห้องสมุดมีความสัมพันธ์กับการบริการของห้องสมุด

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

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะเห็นว่า วิธีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีหลายวิธีและมีองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาที่เหมือนกันหรือแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับบริบทของแต่ละห้องสมุดนั้น ๆ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อนำผลการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการสารสนเทศแก่ผู้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 เป็นผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการจริงและเป็นสมาชิกของสำนักวิทยบริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1.1 บุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 352 คน และบุคลากรสายสนับสนุน สังกัด มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 115 คน รวมทั้งหมดจำนวน 467 คน

1.2 นิสิต นักเรียนโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาเอก จำนวน 57 คน นิสิตระดับปริญญาโท จำนวน 124 คน และนิสิตระดับปริญญาตรีจำนวน 5,264 คน และนักเรียนโรงเรียนสาธิต จำนวน 12 คน รวมทั้งหมดจำนวน 5,457 คน

1.3 บุคคลภายนอก จำนวน 25 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งได้จากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยโดยคำนวณสัดส่วนจากตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (บุญชม ศรีสะอาด. 2553 : 43) และเลือกสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้ที่เข้ามาใช้บริการจริง จำนวน 400 คน ดังนี้

2.1 บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 85 คน ได้แก่

2.1.1 บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 60 คน

2.1.2 บุคลากรสายสนับสนุน	จำนวน	25 คน
2.2 นิสิต	จำนวน	315 คน ได้แก่
2.2.1 นิสิตปริญญาตรี	จำนวน	200 คน
2.2.2 นิสิตปริญญาโท	จำนวน	60 คน
2.2.3 นิสิตปริญญาเอก	จำนวน	35 คน
2.2.4 นักเรียนโรงเรียนสาธิต	จำนวน	10 คน
2.3 บุคคลภายนอก	จำนวน	10 คน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 ใน 4 ด้าน ได้แก่

- 2.1 ด้านบริการทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด
- 2.2 ด้านการให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ
- 2.3 ด้านบริการสารสนเทศ
- 2.4 ด้านการให้บริการของบุคลากร

### 3. ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 ครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2564 - 30 กรกฎาคม 2565 จำนวน 400 ชุด

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

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

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป และลักษณะการให้บริการของห้องสมุด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 19 ข้อ

ส่วนที่ 3 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 30 คน มาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2553 : 96) พบว่า มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .87

6. ดำเนินการสำเนาแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลจริงต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยเก็บข้อมูลรวบรวมจากผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการในสำนักวิทยบริการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการภายในสำนักวิทยบริการ ในระหว่างวันที่ วันที่ 1 ธันวาคม 2564 - 30 กรกฎาคม 2565 จำนวน 400 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 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 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการ

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

##### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตาราง 1-3

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
บุคลากรสายวิชาการ	60	15.00
บุคลากรสายสนับสนุน	25	6.25
นิสิตระดับปริญญาตรี	200	50.00

ตาราง 1 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นิสิตระดับปริญญาโท	60	15.00
นิสิตระดับปริญญาเอก	35	8.75
นักเรียนสาธิต	10	2.50
บุคคลภายนอก	10	2.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

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 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบการใช้บริการ

การเป็นสมาชิกห้องสมุด	จำนวน	ร้อยละ
Walk in	169	42.25
ผ่านช่องทางออนไลน์	55	13.75
ใช้ทั้ง 2 รูปแบบ (Walk in/ออนไลน์)	176	44.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบการใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการใช้บริการทั้ง 2 รูปแบบ (Walk in/ออนไลน์)มากที่สุดเป็นลำดับแรกจำนวน 176 คน (ร้อยละ 44.75) รองลงมา Walk in จำนวน 169 คน (ร้อยละ 42.25) และผ่านช่องทางออนไลน์จำนวน 55 คน (ร้อยละ 13.75)



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565

ตาราง 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านบริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ</b>			
1.1 หนังสือ	4.40	0.66	มาก
1.2 วิทยานิพนธ์ วิจัย	4.27	0.74	มาก
1.3 วารสาร	4.08	0.81	มาก
1.4 สื่อโสตทัศนวัสดุ	4.16	0.84	มาก
1.5 ฐานข้อมูลออนไลน์	4.00	0.82	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.18</b>	<b>0.77</b>	มาก
<b>2. ด้านการให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ</b>			
2.1 walk in	4.63	0.64	มากที่สุด
2.2 website	4.21	0.86	มาก
2.3 facebook / Line@	4.53	0.60	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.45</b>	<b>0.70</b>	มาก
<b>3. ด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการ</b>			
3.1 บริการยืม-คืน ผ่านเคาน์เตอร์	4.53	0.67	มากที่สุด
3.2 บริการยืม-คืนผ่านตู้ยืม และตู้รับคืนด้วยตนเอง	4.39	0.81	มาก
3.3 บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ	4.33	0.73	มาก
3.4 บริการศูนย์สารสนเทศอีสานสิรินธร	4.26	0.74	มาก
3.5 บริการวารสารและหนังสือพิมพ์	4.21	0.78	มาก
2.6 บริการ Digital learning park	4.29	0.77	มาก
2.7 บริการพื้นที่นั่งอ่าน	4.35	0.84	มาก
2.8 บริการอินเทอร์เน็ต/ WiFi	3.92	1.01	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.28</b>	<b>0.79</b>	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
<b>4. ด้านการให้บริการของบุคลากร</b>			
4.1 มีความรู้และทักษะในการให้บริการ	4.45	0.66	มาก
4.2 มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.42	0.68	มาก
4.3 มีบุคลิกภาพ การแต่งกาย กิริยามารยาท และการสื่อสารอย่างเหมาะสม	4.55	0.66	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.47</b>	<b>0.66</b>	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>4.34</b>	<b>0.73</b>	มาก

จากตาราง 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.34$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของบุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ( $\bar{X} = 4.47$ ) รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.45$ ) ด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการ ( $\bar{X} = 4.28$ ) เมื่อจำแนกตามรายข้อด้านการให้บริการของบุคลากร พบว่า บุคลากรมีบุคลิกภาพ การแต่งกาย กิริยามารยาท และการสื่อสารอย่างเหมาะสมมากที่สุดเป็นลำดับแรก ( $\bar{X} = 4.55$ ) รองลงมาได้แก่ บุคลากรมีความรู้และทักษะในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.45$ ) และบุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ( $\bar{X} = 4.42$ )

ด้านการให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการ walk in เพื่อเข้าใช้บริการที่สำนักวิทยบริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$ ) รองลงมาได้แก่ ใช้บริการผ่าน facebook / Line@ ( $\bar{X} = 4.53$ ) และ website ( $\bar{X} = 4.21$ )

ด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการบริการยืม-คืน ผ่านเคาน์เตอร์ ( $\bar{X} = 4.53$ ) รองลงมาได้แก่บริการยืม-คืนผ่านตู้ยืม และตู้รับคืนด้วยตนเอง ( $\bar{X} = 4.39$ ) และบริการพื้นที่นั่งอ่าน ( $\bar{X} = 4.35$ )

ด้านบริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อหนังสือมากที่สุดเป็นลำดับแรก ( $\bar{X} = 4.40$ ) รองลงมาได้แก่ วิทยานิพนธ์ วิจัย ( $\bar{X} = 4.27$ ) และสื่อโสตทัศนวัสดุ ( $\bar{X} = 4.16$ )

## ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการใช้บริการ

### 1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1. ควรมีการให้บริการหนังสือ e-book
2. ควรเพิ่มหนังสือประเภทบันเทิงคดี
3. ควรจัดหาหนังสือที่ได้รับรางวัลซีไรต์ให้ครบ
4. ควรเพิ่มหนังสือที่ให้ความรู้และเสริมสร้างกำลังใจ (หนังสือประเภทจรรโลงใจ)
5. ควรจัดหาหนังสือใหม่ ๆ มาให้บริการ
6. ควรจัดหาหนังสือเกี่ยวกับ “การจัดและประเมินการศึกษา” ให้บริการ
7. ควรจัดหาหนังสือภาษาอังกฤษมาให้บริการเพิ่ม

### 2. ด้านบุคลากร

- ควรปรับปรุงการให้บริการของบุคลากร เช่น มารยาทในการพูด การใช้น้ำเสียงให้นุ่มนวล ใช้คำพูดให้เหมาะสมกับการพูดคุยกับนิสิต ไม่พูดแบบประชดประชัน

### 3. ด้านบริการ

1. ปรับปรุงระบบสัญญาณ WiFi ให้ทั่วถึง, Internet ไม่เสถียร
2. ควรจัดสถานที่ให้กระตุ้นการเรียนรู้ และร่วมสมัย เช่น มุมให้บริการร้านกาแฟและเครื่องดื่ม
3. ควรเพิ่มปลั๊กไฟให้ครอบคลุม เช่น บริเวณโต๊ะนั่งอ่านหนังสือ ห้องศูนย์สารสนเทศ อีสานสิรินธร บริเวณเสาแรกหน้าห้องน้ำมูวารสารและหนังสือพิมพ์ไม่สามารถใช้งานได้ ควรปรับปรุงแก้ไขหรือติดป้ายแจ้ง
4. ควรเพิ่มป้ายแจ้งเลขเรียกหนังสือ บริเวณตู้หนังสือ และติดป้ายเลขเรียกหนังสือให้ตรงกับหนังสือในชั้น
5. ปรับปรุงห้องน้ำและสุขภัณฑ์
6. ควรขยายเวลาการให้บริการ
7. ควรเปิดให้บริการห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง
8. ควรมีบริการให้ยืมอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น IPAD, Notebook
9. ควรพัฒนาโซนอ่านหนังสือให้ทันสมัย หน้าเข้าใช้บริการ
10. ควรจัดอบรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศให้กับนิสิต และประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย และประชาสัมพันธ์ แจ้งผู้ใช้บริการไม่ให้ขีดเขียนในหนังสือ

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 ใน 4 ด้าน ผู้วิจัยได้นำเสนอตามขั้นตอน ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน สถานภาพ พบว่าเป็นนิสิตปริญญาตรีมากที่สุดเป็นลำดับแรก จำนวน 190 คน (ร้อยละ 46.34) รองลงมาได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 65 คน (ร้อยละ 15.85) และนิสิตปริญญาโทจำนวน 55 คน (ร้อยละ 13.41) ส่วนรูปแบบการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการใช้บริการทั้ง 2 รูปแบบ (Walk in/ออนไลน์) มากที่สุดเป็นลำดับแรกจำนวน 176 คน (ร้อยละ 44.75) รองลงมา Walk in จำนวน 169 คน (ร้อยละ 42.25) และผ่านช่องทางออนไลน์จำนวน 55 คน (ร้อยละ 13.75)

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.34$ ) โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรกคือด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.47$ ) รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.45$ ) ด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการ ( $\bar{X} = 4.28$ ) โดยสรุปเป็นประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านการให้บริการของบุคลากร พบว่า บุคลากรมีบุคลิกภาพ การแต่งกาย กิริยามารยาท และการสื่อสารอย่างเหมาะสมมากที่สุดเป็นลำดับแรก ( $\bar{X} = 4.55$ ) รองลงมาได้แก่ บุคลากรมีความรู้และทักษะในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.45$ ) และบุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ( $\bar{X} = 4.42$ )

2.2 ด้านการให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการ walk in เพื่อเข้าใช้บริการที่สำนักวิทยบริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$ ) รองลงมาได้แก่ ใช้บริการผ่าน facebook / Line@ ( $\bar{X} = 4.53$ ) และ website ( $\bar{X} = 4.21$ )

2.3 ด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการบริการยืม-คืน ผ่านเคาน์เตอร์ ( $\bar{X} = 4.53$ ) รองลงมาได้แก่บริการยืม-คืนผ่านตู้ยืม และตู้รับคืนด้วยตนเอง ( $\bar{X} = 4.39$ ) และบริการพื้นที่นั่งอ่าน ( $\bar{X} = 4.35$ )

2.4 ด้านบริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อหนังสือมากที่สุดเป็นลำดับแรก ( $\bar{X} = 4.40$ ) รองลงมาได้แก่ วิทยานิพนธ์ วิจัย ( $\bar{X} = 4.27$ ) และสื่อโสตทัศนวัสดุ ( $\bar{X} = 4.16$ )

## อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 ผู้วิจัยอภิปรายผลในประเด็นที่สำคัญดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากการที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการได้มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี และทุกภาคการศึกษาโดยมุ่งการศึกษาความพึงพอใจตามจุดบริการที่สำนักวิทยบริการให้บริการ โดยได้นำผลการวิจัยมาจัดทำแผนปฏิบัติงาน เพื่อแก้ไขปัญหาการให้บริการเพื่อให้เกิดคุณภาพสูงสุดต่อผู้ให้บริการ ตลอดจนการดำเนินงานกลุ่มงานต่าง ๆ ได้มีการประชุม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการ เนื่องจากคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กัน ดังผลการวิจัยของ ไอ-หมิง หวัง และ ชิช-เจน ชี (I-Ming Wang and Chich-Jen Shieh. 2006 : Abstract) ที่ได้ การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ : กรณีศึกษาห้องสมุด มหาวิทยาลัยฉางตุง คริสเตียน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการ ส่งผลทางด้านบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจผู้ให้บริการ ซึ่งนอกจากนี้สำนักวิทยบริการยังมีคณะกรรมการพัฒนาบริการของสำนักวิทยบริการเพื่อช่วยดูแลและให้คำปรึกษาในการพัฒนาอย่างชัดเจน ตลอดจนดำเนินงานตอบสนองต่อนโยบายการบริหารงานของมหาวิทยาลัย เมื่อพิจารณาทางด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรมีบุคลิกภาพ การแต่งกาย กิริยามารยาท และการสื่อสารอย่างเหมาะสมมากที่สุดเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ บุคลากรมีความรู้และทักษะในการให้บริการ และบุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการได้มีการประชุมอบรม การศึกษาดูงานด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย อีกทั้งยังมีการจัดการและแลกเปลี่ยนความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการจากบุคลากรที่มีโอกาสไปศึกษาอบรมจากภายนอก เพื่อปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับ จินภา ไคร้มา และประภาย สุขอิน (2557 : 40-41) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย

แม่ใจ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านบุคลากรห้องสมุดเป็นลำดับแรก และสอดคล้องกับ วารุณี คุ่มบัว และคณะ (2557 : 82-83) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครราชสีมา พบว่า ผู้ใช้บริการมีพึงพอใจด้าน บุคลากรอยู่ในระดับมาก

2. ด้านการให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการ walk in เพื่อเข้าใช้บริการที่สำนักวิทยบริการมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ใช้บริการผ่าน facebook / Line@ และ website การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ เนื่องจากสำนักวิทยบริการได้มีการปรับปรุงการให้บริการทั้งภายในและภายนอกเพื่อดึงดูดผู้ให้บริการให้เข้ามาใช้บริการที่สำนักวิทยบริการอย่างต่อเนื่อง เช่น ปรับปรุงพื้นที่นั่งอ่าน มีบรรยากาศที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อีกทั้งยังได้พัฒนา นวัตกรรมบริการสารสนเทศอย่างต่อเนื่องพร้อมทั้งพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อให้ตอบสนองการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ของมหาวิทยาลัย โดยการนำเอาเทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) มาประยุกต์ใช้กับการบริการสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้บริการทุกประเภทเข้าถึงการสื่อสารข้อมูล บริการของห้องสมุดผ่าน Facebook Fanpage, LINE@, LINE Group, Instagram และ e-mail สอดคล้องกับสุดาวดี ชัยเดชทยากุล และยุวดี เพชระ (2555 : 62) ได้ศึกษาการรับรู้ของอาจารย์และ นักศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์ในการใช้ห้องสมุดคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อห้องสมุดคณะสาธารณสุขศาสตร์โดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุดมีค่าเฉลี่ย มากที่สุด

3. ด้านการให้บริการของสำนักวิทยบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการบริการยืม-คืน ผ่านเคาน์เตอร์ รองลงมาได้แก่บริการยืม-คืน ผ่านตู้ยืม และตู้รับคืนด้วยตนเอง และบริการพื้นที่นั่งอ่าน การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ เนื่องจากสำนัก วิทยบริการได้การจัดเจ้าหน้าที่คอยรับบริการ ณ จุดบริการยืม-คืน ผ่านเคาน์เตอร์ และจัดบริการผ่านตู้ รับ-คืนหนังสือเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ โดยผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง หรือติดต่อเจ้าหน้าที่สอดคล้องกับ สุรีย์ บุหงามงคลและคณะ (2546 : 53-61); เดชศักดิ์ ศานติ วิวัฒน์ (2547 : 28-36); วงเดือน เจริญ (2553 : 100-103) พบว่า มีการศึกษาความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการในบริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า เป็นต้น

4. ด้านบริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อหนังสือมากที่สุดเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ วิทยานิพนธ์ วิจัย และสื่อโสตทัศนวัสดุ การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ เนื่องจากสำนักวิทยบริการได้ดำเนินการสำรวจความ ต้องการของผู้ใช้บริการโดยผ่านวิธีการและกระบวนการต่าง ๆ ดังนี้การจัดงานมหกรรมหนังสือ bookfair เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้คัดเลือกหนังสือที่ตรงกับความต้องการจากสำนักพิมพ์ บริษัทห้างร้านต่าง ๆ เข้าห้องสมุด และผู้ใช้บริการยังสามารถแนะนำสั่งซื้อหนังสือผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการได้

อีกด้วย อีกทั้งสำนักวิทยบริการได้มีการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการเสนอรายชื่อบริการที่มีความจำเป็นในการเรียนการสอน รวมถึงทรัพยากรที่ผู้ให้บริการมีความสนใจ ทั้งในลักษณะของการแนะนำจากอาจารย์ผู้สอนแต่ละรายวิชาและจากผู้ใช้บริการทั่วไปที่สนใจแนะนำสั่งซื้อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนา จันทร์สิงห์ และรุ่งรุจี ศรีตาเดช (2553 : 48) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผลการวิจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

#### 1.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

- 1.1.1 ควรมีการให้บริการหนังสือ e-book
- 1.1.2 ควรเพิ่มหนังสือประเภทบันเทิงคดี
- 1.1.3 ควรจัดหาหนังสือที่ได้รับรางวัลซีไรต์ให้ครบ
- 1.1.4 ควรเพิ่มหนังสือที่ให้ความรู้และเสริมสร้างกำลังใจ (หนังสือประเภทจรรโลงใจ)
- 1.1.5 ควรจัดหาหนังสือใหม่ ๆ มาให้บริการ
- 1.1.6 ควรจัดหาหนังสือเกี่ยวกับ “การจัดและประเมินการศึกษา” ให้บริการ
- 1.1.7 ควรจัดหาหนังสือภาษาอังกฤษมาให้บริการเพิ่ม

#### 1.2 ด้านบุคลากร

- ควรปรับปรุงการให้บริการของบุคลากร เช่น มารยาทในการพูด การใช้น้ำเสียงให้นุ่มนวล ใช้คำพูดให้เหมาะสมกับการพูดคุยกับนิสิต ไม่พูดแบบประชดประชัน

#### 1.3 ด้านบริการ

- 1.3.1 ปรับปรุงระบบสัญญาณ WiFi ให้ทั่วถึง และInternet ไม่เสถียร
- 1.3.2 ควรจัดสถานที่ให้กระตุ้นการเรียนรู้ และร่วมสมัย เช่น มุมให้บริการร้านกาแฟและเครื่องดื่ม
- 1.3.3 ควรเพิ่มปลั๊กไฟให้ครอบคลุม เช่น บริเวณโต๊ะนั่งอ่านหนังสือห้องศูนย์สารสนเทศ อีสานสิรินธร บริเวณเสาแรกหน้าห้องน้ำมวารสารและหนังสือพิมพ์ไม่สามารถใช้งานได้ ควรปรับปรุงแก้ไขหรือติดป้ายแจ้ง
- 1.3.4 ควรเพิ่มป้ายแจ้งเลขเรียกหนังสือ บริเวณตู้หนังสือ และติดป้ายเลขเรียกหนังสือให้ตรงกับหนังสือในชั้น
- 1.3.5 ปรับปรุงห้องน้ำและสุขภัณฑ์
- 1.3.6 ควรขยายเวลาการให้บริการ

1.3.7 ควรเปิดให้บริการห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง

1.3.8 ควรมีบริการให้ยืมอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น IPAD, Notebook

1.3.9 ควรพัฒนาโซนอ่านหนังสือให้ทันสมัย หน้าเข้าใช้บริการ

1.3.10 ควรจัดอบรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศให้กับนิสิต และประชาสัมพันธ์ ผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย และประชาสัมพันธ์ แจ้งผู้ใช้บริการไม่ให้ขีดเขียนในหนังสือ

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาสภาพปัจจุบันที่เป็นอยู่ และสภาพที่พึงประสงค์หรือสภาพที่คาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2.2 ควรศึกษาการวิเคราะห์ สังเคราะห์การศึกษาความพึงพอใจของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ได้มีการสำรวจในรอบ 10 ปีที่ผ่านมาเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการสารสนเทศต่อไป

2.3 ควรศึกษาผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพบริการที่ได้จากผลการวิจัยความพึงพอใจของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อติดตามผลการดำเนินงานถึงความสำเร็จในการปรับปรุงแก้ไขปรับปรุงคุณภาพบริการ



บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กาญจน์หทัย ศรีบุญเรือง ไผสน พระกา และสุวิชา ศรีวิชัย. ความคาดหวังและความพึงพอใจของ  
ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ 2561. เชียงใหม่ :  
มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2561.
- กุลธน ธนาพงศธร. หลักการบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 3 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัย  
ธรรมาธิราช, 2533.
- จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2551.
- จิณาภา ไคร้มา และประกาย สุขอิน. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย  
แม่โจ้. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2557.
- จิรวรรณ ภัคทีบุตร. “ผู้ใช้และผู้บริการสารนิเทศ.” ใน เอกสารการสอนชุดวิชา 13313 การบริการ  
และเผยแพร่สารนิเทศ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2540.
- จุฑารัตน์ ปานผดุง. ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริการของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ  
เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. ปัตตานี :  
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี, 2559.
- ชวงค์ ฉายะบุตร. หลักปฏิบัติงานทะเบียนสำนักงานการบริการทะเบียน. กรุงเทพฯ : กรมการ  
ปกครอง, 2536.
- เดชศักดิ์ ศานติวิวัฒน์. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น,” อินฟอร์เมชั่น. 11(2) : 28-35 ; กรกฎาคม – ธันวาคม,  
2547.
- นพพร เพ็ชรพิกุล. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการในห้องสมุดกลาง  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,” วารสารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 10-11 (40) :  
112-120 ; 2546 – 2547.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
ประจำปีการศึกษา 2564. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2565.
- แนนน้อย พงษ์สามารถ. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : เอส เอ็ม เอ็ม, 2549.
- พรรณี ชูทัยเจนจิต. จิตวิทยาการเรียนการสอน. นนทบุรี : เกรท เอ็ดดูเคชั่น, 2550.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. ประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.  
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2550.
- บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2553.

- ปาริชาติ สังข์ขาว. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยศรีพระทุม การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2551.
- ปรีชา อาชาวง. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม : มหาสารคาม, 2554.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต, 2532.
- เปรมปรีดี บุญรังสี. รูปแบบความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ในการบริหารงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. วิทยานิพนธ์ดุสิตศึกษาศาสตร์สาขาบริหารการศึกษา: นครปฐม มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2554.
- วงเดือน เจริญ. ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา, 2553.
- วารุณี คุ่มบัว และคณะ. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครราชสีมา. นครราชสีมา ; สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครราชสีมา, 2557.
- สมบัติ ท้ายเรือคำ. ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2552.
- สาโรช ไสยสมบัติ. ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2534.
- สิริกัญญา พัฒนภูทอง. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สารนิพนธ์การบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2546.
- สุกัญญา โภภา. ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2553.
- สุดาวดี ชัยเดชชยากุล และยุวดี เพชระ. ความคาดหวังและการรับรู้ของอาจารย์และนักศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์ในการใช้ห้องสมุดคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2555.
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.
- สุรีย์ บุหงามงคล และคณะ. “ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลางสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง,” วารสารพระจอมเกล้าลาดกระบัง. 11 (2) : 53-61 ; สิงหาคม, 2546.

- อาภากร ชาติโลหะ สายสุณี ฤทธิรงค์ และอุพาริน เฉยศิริ. การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาภาคปลาย ปีการศึกษา 2552. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2553.
- อารี พันธุ์มณี. จิตวิทยาสร้างสรรค์การเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : ไยไหม, 2546.
- เอมอร พิทยานน. ความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดวิทยาลัยราชสุดาหอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล. นครปฐม : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2557.
- Boris, S. And Zdenka, P. “Let Users Judge the Quality of Faculty Library Service,” New Library World. 102 (9) : 314 – 323, 2001.
- Cullen, Rowena. “Perspectives on user Satisfaction Surveys”. Library Trends. 49(Spring) : 602-686, 2001
- 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.
- Parasuraman. et.al., Delivering Service Quality : Planning Customer Perceptions And expectations. New York : Free Press, 1990.
- 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.
- Yler, 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 การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565



**แบบสอบถามเพื่อพัฒนางานบริการ**  
**เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศ**  
**สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2565**

**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. ท่านใช้บริการสำนักวิทยบริการด้วยรูปแบบใด

- walk in       ผ่านช่องทางออนไลน์       ใช้ทั้ง 2 รูปแบบ (walk in/ออนไลน์)

**ส่วนที่ 2** ความพึงพอใจต่อการให้บริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ความพึงพอใจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ					
1.1 หนังสือ					
1.2 วิทยานิพนธ์ วิจัย					
1.3 วารสาร					
1.4 สื่อโสตทัศนวัสดุ					
1.5 ฐานข้อมูลออนไลน์					
2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ					
2.1 walk in					
2.2 website					
2.3 facebook / Line@					
3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ					
3.1 บริการยืม-คืน ผ่านเคาน์เตอร์					
3.2 บริการยืม-คืน ผ่านตู้ยืม และตู้รับคืน ด้วยตนเอง					
3.3 บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ					
3.4 บริการศูนย์สารสนเทศอีสานสิรินธร					
3.5 บริการวารสารและหนังสือพิมพ์					
3.6 บริการ Digital learning park					
3.7 บริการพื้นที่นั่งอ่าน					
3.8 บริการอินเทอร์เน็ต/ WiFi					
4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากร					
4.1 มีความรู้และทักษะในการให้บริการ					
4.2 มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ					
4.3 มีบุคลิกภาพ การแต่งกาย กิริยามารยาท และการสื่อสารอย่างเหมาะสม					

ส่วนที่ 3 ปัญหาการให้บริการและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม

.....

.....

.....