

ความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
 ประจำปีการศึกษา 2554*

รุจิรา เหลืองอุบล¹
 นลิน ทียมแก้ว²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างได้แก่ บุคลากร นิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่เข้าใช้บริการ ประจำปีการศึกษา 2554 จำนวน 726 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.52, S.D. = 0.13$) โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{x} = 4.66, S.D. = 0.20$) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.63, S.D. = 0.19$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.50, S.D. = 0.31$) ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ; การใช้บริการ; สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

หัวเรื่อง: ห้องสมุด--ความพอใจของผู้ใช้บริการ; มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สำนักวิทยบริการ

The users' satisfactions toward the library Service
 of Academic Resource Center at Mahasarakham University 2011*

Rujira Luang-Ubol
 Numlin Tiemkaew

Abstract

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

The research aims to investigate the users' satisfactions toward the information service of Academic Resource Center (AREC), Mahasarakham University in the five aspects : library materials, process of information service, library staff, place/facility and public relation. The sample consisted of 726 library users who walk into the library in the year 2011. The study was carried by the questionnaire. The statistics used to data analyses were percentage, mean, and standard deviation. The results of the study were : The level of library users' satisfactions toward the information service of AREC as a whole were at the highest level ($\bar{x} = 4.52, S.D. = 0.13$) and the 3 aspects were the most satisfactions of public relation ($\bar{x} = 4.66, S.D. = 0.20$) process of information service ($\bar{x} = 4.63, S.D. = 0.19$) and library staff ($\bar{x} = 4.50, S.D. = 0.31$) respectively.

* ได้รับงบประมาณสนับสนุนการวิจัย จากสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ 2555

¹ บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม [✉ Angel_a99@live.com](mailto:Angel_a99@live.com)

² บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม [✉ Namlin.t@msu.ac.th](mailto:Namlin.t@msu.ac.th)

Keywords: Satisfactions; Users' service ; Academic Resource Center at Mahasarakham University

Subject Headings: Library--users' satisfactions; Academic Resource Center, Mahasarakham University.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการเรียนการสอนของ มหาวิทยาลัย โดยมุ่งเน้นให้บริการสารสนเทศแก่นิสิต อาจารย์ นักวิจัย บุคลากรของมหาวิทยาลัยทุกสาขาวิชาและทุกระดับการศึกษาที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน ตลอดจนให้บริการสารสนเทศเพื่อพัฒนาความเข้มแข็งแก่ชุมชน ทรัพยากรสารสนเทศมีความครอบคลุมทุกสาขาวิชาและบริการต่างๆ ที่จัดให้บริการแก่ผู้ใช้กว่า 40 บริการ (Academic Resource Center. Mahasarakham University. 2010 : 33) ซึ่งในการจัดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการนั้นมีข้อที่ควรคำนึงถึงและยึดถือปฏิบัติ คือ ต้องให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก โดยนำความต้องการของผู้ใช้มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้จะเห็นว่า การให้บริการมีความเหมาะสมแล้วก็ตาม และต้องให้บริการซึ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เนื่องจากคุณภาพของการบริการ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satchukon 2011 : 173 - 174)

ความพึงพอใจในการใช้บริการเป็นตัวกำหนดลักษณะของการบริการ ผู้บริการจึงมีความจำเป็นต้องศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจในการใช้บริการนอกจากจะเป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของการบริการแล้วยังเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อการประเมินคุณภาพของการบริการอีกด้วย แม้ว่าสำนักวิทยบริการได้มีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและนำมาพัฒนาคุณภาพการบริการตลอดอย่างต่อเนื่องทุกปีก็ตาม แต่ด้วยกระแสแห่งความเปลี่ยนแปลง ประกอบกับผู้ใช้บริการที่หมุนเวียนเข้ามาใช้บริการนั้นได้เปลี่ยนไปตามกาลเวลา อีกทั้งมีการให้บริการ

ในรูปแบบที่เปลี่ยนไป ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการใช้บริการในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ รวมไปถึงปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ โดยผลที่ได้จากการประเมินสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการของสำนักวิทยบริการรวมทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และใช้ในการวางแผนพัฒนาการดำเนินงานและการให้บริการของสำนักวิทยบริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้ใช้บริการ หมายถึง บุคลากร มหาวิทยาลัยมหาสารคาม นิสิตระดับปริญญาเอก นิสิตระดับปริญญาโท นิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ห้องสมุด หมายถึง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หน่วยงานเทียบเท่าคณะตาม พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีภารกิจในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ จัดเก็บสารสนเทศ และให้บริการสารสนเทศ แก่ผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจ ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง

ขอบเขตของการวิจัย**- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากรในปีการศึกษา 2554 ภาคเรียนที่ 2 แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม โดยเก็บข้อมูล ได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม สายวิชาการ จำนวน 1,239 คน สายสนับสนุน จำนวน 2,163 คน ทั้งหมดจำนวน 3,402 คน นิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม นิสิตระดับปริญญาเอก จำนวน 936 คน นิสิตระดับปริญญาโท จำนวน 2,590 คน นิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 38,395 คน ทั้งหมดจำนวน 41,921 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งได้จากการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณกรณีที่ทราบจำนวนประชากร กำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ระดับความเชื่อมั่นที่ .95 ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5 (Sisa-at ard. 2011 : 43) และการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) จากผู้ที่เข้ามาใช้บริการจริง จำนวน 726 คน

- เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เคยเข้าใช้บริการต่างๆ ของสำนักวิทยบริการ โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ

ส่วนที่ 2 ลักษณะการใช้งาน คือ จำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการต่อระยะเวลา 1 เดือน ลักษณะของการเข้าใช้บริการ ช่วงเวลาของการใช้งาน และประเภทของบริการที่ใช้บริการ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 5 ด้าน รวมทั้งสิ้นจำนวน 36 ข้อ ได้แก่ ด้านทรัพยากร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์

ส่วนที่ 4 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการห้องสมุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการในสำนักวิทยบริการ ในระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2554 – 31 มกราคม 2555 จำนวน 726 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1) นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

2) นำข้อมูลจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3) นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (Sisa-ard, 2011 : 121)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 พึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 พึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 พึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 พึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 พึงพอใจน้อยที่สุด

4) นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางและอธิบายความ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ ต่อการนำไปสู่การทำข้อเสนอนโยบายและแผนกลยุทธ์ แผนยุทธศาสตร์การให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรีร้อยละ 46.83 รองลงมาคือนิสิตระดับปริญญาโทร้อยละ 27.50 บุคลากรสายวิชาการร้อยละ 7.85 นิสิตระดับปริญญาเอกร้อยละ 5.78 ตามลำดับ

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.52$, S.D. = 0.13) โดยด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับ ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{x} = 4.66$ S.D. = 0.20) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.63$, S.D. = 0.19) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 4.50$, S.D. = 0.31) เมื่อพิจารณาารายด้านผลปรากฏดังนี้

ด้าน	\bar{x}	S.D.	แปลความหมาย
1.ทรัพยากรห้องสมุด	4.47	0.27	มาก
2.กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.63	0.19	มากที่สุด
3.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.50	0.31	มาก
4.สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.36	0.23	มาก
5.การประชาสัมพันธ์	4.66	0.20	มากที่สุด

สรุป และอภิปรายผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการได้มีการนำผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนัก

วิทยบริการในปี 2553 มาปรับปรุงการบริการต่างๆ ให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นการจัดการประชุม ประชุม ปรีกษาหารือ และพูดคุยถึงปัญหา และความต้องการใช้บริการ เพื่อหาแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของการบริการอยู่เสมอ เนื่องจากคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กัน ดังผลการวิจัยของ ไอ-หมิง หวัง และ ชิซ-เจน ชิ (I-Ming Wang and Chich-Jen Shieh. 2006 :Abstract) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ : กรณีศึกษาห้องสมุดมหาวิทยาลัยฉางตุง คริสเตียน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการ ส่งผลทางด้านบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งนอกจากนี้สำนักวิทยบริการยังมีคณะกรรมการพัฒนาบริการของสำนักวิทยบริการเพื่อช่วยดูแลและให้คำปรึกษาในการพัฒนาอย่างชัดเจนตลอดจนดำเนินงานตอบสนองต่อนโยบายการบริหารงานของมหาวิทยาลัย เมื่อพิจารณารายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านที่ 1 ทรัพยากรห้องสมุด

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.47$, S.D. = 0.27) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับ คือ วารสารและหนังสือพิมพ์ที่บอกรับครอบคลุมกับความต้องการ ($\bar{x} = 4.57$, S.D. = 0.62) สื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมกับความต้องการ ($\bar{x} = 4.53$, S.D. = 0.68) และหนังสือตำรา ผลงานทางวิชาการครอบคลุมกับความต้องการ ($\bar{x} = 4.50$, S.D. = 0.82) ทั้งนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการได้มีการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการเสนอรายชื่อทรัพยากรที่มีความจำเป็นในการเรียนการสอน รวมถึงทรัพยากรที่ผู้ให้บริการมีความสนใจ ทั้งในลักษณะของการแนะนำจากอาจารย์ผู้สอนแต่ละรายวิชาและจากผู้ใช้บริการทั่วไปที่สนใจแนะนำสั่งซื้อ ซึ่ง

สอดคล้องกับ Suebsonthi, (2005 : 135) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาและคณาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่า นักศึกษาและคณาจารย์มีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ บริการสารสนเทศ และผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ด้านที่ 2 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.63$, S.D. = 0.19) โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับ คือ สิทธิในการเข้าใช้บริการ ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.48) มีแบบฟอร์มการขอใช้บริการต่าง ๆ ที่พร้อมให้บริการ ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.43) และมีการจัดบริการอย่างหลากหลาย ($\bar{x} = 4.73$, S.D. = 0.45) ทั้งนี้เนื่องจากได้มีการนำผลการศึกษาความพึงพอใจต่อในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ปี 2553 มาปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เพื่อสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ Suchit (2007 : 91) และ Trinetsamphan (2007 : 34)

ด้านที่ 3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.50$, S.D. = 0.31) โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับ คือ การตรวจผู้ให้บริการบริเวณประตูเข้าออก ($\bar{x} = 4.83$, S.D. = 0.37) ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว ($\bar{x} = 4.67$, S.D. = 0.47) และให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการใช้บริการ ($\bar{x} = 4.50$, S.D. = 0.50) ทั้งนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการได้มีการประชุม อบรม การศึกษาดูงานด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย อีกทั้งยังมีการจัดการและแลกเปลี่ยนความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการจากบุคลากรที่มีโอกาสไปศึกษาอบรมจากภายนอก เพื่อปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Trinetsamphan (2007 : 33)

ด้านที่ 4 สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมาก ($\bar{x} = 4.36$, S.D. = 0.23) โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับ คือ มีแผ่นป้ายบอกหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสือสะดวกต่อการค้นหา ($\bar{x} = 4.87$, S.D. = 0.34) มีที่นั่งจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอ และพร้อมให้บริการ ($\bar{x} = 4.80$, S.D. = 0.40) และมีแผ่นป้ายบอกประเภทของสิ่งพิมพ์ที่ชัดเจนเป็นระเบียบ ($\bar{x} = 4.63$, S.D. = 0.49) ทั้งนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการ ได้ดำเนินโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการ รวมถึงจัดพื้นที่อ่านสร้างสรรค์เพิ่มขึ้น เพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Trinetsamphan (2007 : 34) และ Anawatcha (2007 : 80)

ด้านที่ 5 การประชาสัมพันธ์

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.66$, S.D. = 0.20) โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก 3 ลำดับ คือ เอกสารแนะนำการใช้บริการมีความครบถ้วนชัดเจน ($\bar{x} = 4.73$, S.D. = 0.45) มีช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นหลากหลาย ($\bar{x} = 4.70$, S.D. = 0.46) และเว็บไซต์สำนักวิทยบริการมีข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน ($\bar{x} = 4.67$, S.D. = 0.47) ทั้งนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการได้มีการปรับปรุงเว็บไซต์และเครื่องมือข่ายให้มีประสิทธิภาพในการใช้งานสูงสุด ปรับปรุงคุณสมบัติของเว็บเพจให้สามารถเรียกดูได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งโครงการพัฒนาเว็บเพจให้รองรับกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ คือ iPad iPhone อีกด้วย และยังมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นจดหมายข่าว อิเล็กทรอนิกส์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ เมล์กรุ๊ป เป็นต้น เพื่อให้ผู้ให้บริการได้รับข่าวสาร และส่งคำแนะนำได้หลายช่องทาง ซึ่ง

สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Charoen, (2010 : 102)

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ด้านทรัพยากรห้องสมุด

สำนักวิทยบริการควรจัดหาฐานข้อมูลออนไลน์มาให้บริการให้ครอบคลุมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีความทันสมัยและมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.2 ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

สำนักวิทยบริการควรจัดระบบการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นให้ค้นพบง่ายและรวดเร็ว ปรับปรุงการใช้บริการทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ให้ความรวดเร็ว และปรับปรุงระเบียบในการใช้บริการสารสนเทศ

1.3 สำนักวิทยบริการควรปรับปรุงการให้บริการด้วยอัตยาศัยไมตรีที่ดี ให้บริการด้วยความยุติธรรม นอกจากนี้ผู้ให้บริการควรมีความรู้ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ เพื่อการให้บริการ

1.4 ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก

สำนักวิทยบริการควรจัดให้มีบริการถ่ายเอกสารที่เพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการ

ของผู้ใช้บริการ ควรมีจุดบริการเครือข่ายไร้สายที่มีจำนวนเพียงพอและมีประสิทธิภาพ และควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับใช้งานอินเทอร์เน็ตให้เพียงพอและมีประสิทธิภาพ

1.5 ด้านการประชาสัมพันธ์

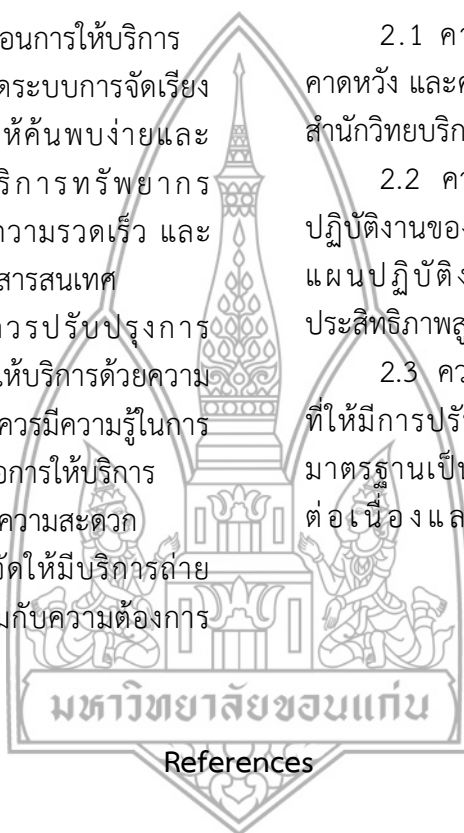
สำนักวิทยบริการควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวการให้บริการ การฝึกอบรมและกิจกรรม ควรปรับปรุง พัฒนาเว็บไซต์สำนักวิทยบริการให้เข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว

2. ข้อเสนอแนะเพื่อทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2.2 ควรศึกษาการประเมินผลแผนการปฏิบัติงานของสำนักวิทยบริการ และการนำแผนปฏิบัติงานที่จัดทำขึ้นไปปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

2.3 ควรมีการศึกษาการกำหนดดัชนีบ่งชี้ที่ให้มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และเกิดความพึงพอใจสูงสุด



Academic Resource Center, Mahasarakham University. (2010). **Academic Resource Center, Mahasarakham University. Ministry of Education, 2009 Strategic plan.** Maha Sarakham: Academic Resource Center. (In Thai).

Anawatcha, A. (2007). **An evaluation of users' satisfaction of Ramkhamkaeng University Library Services.** Bangkok: Ramkhamkaeng University. (In Thai).

BunYaKanChon, C. and others. (1997). **Educational management information system.** Mahasarakham: Department of Library and Information Science, Mahasarakham University. (In Thai).

Charoen, W. (2010). **Users' satisfaction and expectation to information services of Burapha University Library.** Chonburi: Burapha university library. (In Thai).

- Newcumer, Mabel. (1995). **The big business executive**. New York: Columbia University. (In Thai).
- Pridilok, K. (1986). **Organization theory**. Bangkok: Faculty of Education, Srinakharinwirot University. (In Thai).
- Santiwong, T. (1987). **Organization and management**. Bangkok: Thaiwattanaphanit. (In Thai).
- Satchukon, S. (2001). Service quality. **For Quality**. 8(47) : 173-174. (In Thai).
- Sisa-ard. B. (2011). **Basic research**. 9th ed. Bangkok: Suwiryasan. (In Thai).
- Sithongsuk, B. (2008). **Satisfaction of students with Academic Resources Center services of Nakhon Pathom Rajabhat University**. Nakhon Pathom: Nakhon Pathom Rajabhat University, Academic Resources and Information Technology Center. (In Thai).
- Suchit, P. (2007). **The Users' satisfactions toward the information service of academic resource center, Susan Suandhaq Rajabhat University**. Bangkok: Suan Sunandha Rajabhat University. (In Thai).
- Suebsonthi, P. (2005). **The students and faculty member's satisfaction toward the usage of information resources and services of CLREM (The Center for Library Resource and Educatinal Media), Suranaree University of Technology**. Nakhon Ratchasima: Institution Research Project Financially. (In Thai).
- Trinetsamphan, N. (2007). **Satisfaction with library services of Kasetsart University**. Bangkok: Office of the University Library, Kasetsart Univesity. (In Thai).
- Wang, I-Ming and Chich-Jen Shieh. (2006). The relationship between service quality and customer satisfaction: the example of CJCU library. **Journal of Information&Optimization Sciences**. 27 : 193-209.

