

รายงานการวิจัย เรื่อง
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

2565

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
สังกัด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ปีที่ทำการวิจัย พ.ศ. 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร และเพื่อนำผลจากการวิจัยมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2565 จำนวน 384 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านทรัพยากร รองลงมา คือด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยสรุปเป็นประเด็นความพึงพอใจในแต่ละส่วนงาน ได้ดังนี้

1. ห้องสมุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านทรัพยากร รองลงมา คือ ด้านสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งสรุปเป็นรายด้าน ดังนี้

1.1 ด้านทรัพยากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความพอเพียงของหนังสือ รองลงมา คือ ความทันสมัยของหนังสือพิมพ์ วารสาร/นิตยสาร และความทันสมัยของหนังสือ

1.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ รองลงมา คือ บริการห้องศึกษาค้นคว้าเฉพาะกลุ่ม (ชั้น 1,3,4) และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (ชั้น 1,4)

1.3 ด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ให้คำแนะนำระเบียบ ข้อปฏิบัติและวิธีการค้นคว้าสารสนเทศ รองลงมา คือ ให้คำแนะนำระเบียบ ข้อปฏิบัติและวิธีการค้นคว้าสารสนเทศ และมีความรู้และประสบการณ์ในการให้บริการ

1.4 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีพื้นที่กว้างขวางและมีการจัดที่นั่งอ่านได้อย่าง

เหมาะสม รองลงมา คือ การจัดบรรยากาศภายในมีอุณหภูมิเย็นสบาย เหมาะสมแก่การศึกษาค้นคว้า และการจัดสถานที่ให้บริการมีความสะอาด มีระเบียบเรียบร้อย

1.5 ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีเว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯ เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว รองลงมา คือ มีป้ายแนะนำ ข้อเสนอแนะการใช้บริการต่างๆ และจดหมายข่าวมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์

2. ศูนย์คอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านทรัพยากร รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านบุคลากร

2.1 ด้านทรัพยากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ประสิทธิภาพความเร็วของระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi) รองลงมา คือ ความเพียงพอของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

2.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ รองลงมา คือ ระเบียบในการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีความเหมาะสม และเวลาเปิด-ปิดห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เป็นไปตามที่กำหนดไว้

2.3 ด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ให้คำแนะนำระเบียบและวิธีการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ รองลงมา คือ มีความรู้และมีประสบการณ์ในการให้บริการ และให้บริการด้วยความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์

2.4 ด้านสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การจัดห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสม รองลงมา คือ บรรยากาศภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีแสงสว่างเพียงพอ โลงสบายตา และบรรยากาศภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีอุณหภูมิเย็นสบาย และเหมาะสม

2.5 ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีป้ายแนะนำ ข้อเสนอแนะการใช้บริการต่างๆ รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง และมีเว็บไซต์ของศูนย์คอมพิวเตอร์ เข้าถึงง่าย สะดวก และรวดเร็ว

3. ศูนย์ภาษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านทรัพยากร รองลงมา คือด้านบุคลากร และด้านสถานที่

3.1 ด้านทรัพยากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความเพียงพอของห้องปฏิบัติการทางภาษารองลงมา คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์เสริมภายในห้องปฏิบัติการทางภาษา และความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดศูนย์ภาษา

3.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและขั้นตอนการให้บริการ รองลงมา คือ มีแบบฟอร์มการขอใช้ห้องปฏิบัติการทางภาษา และมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ

3.3 ด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ให้คำแนะนำระเบียบข้อปฏิบัติและวิธีการใช้ห้องปฏิบัติการทางภาษา รองลงมา คือ ให้คำตอบและแนะนำข้อมูลได้ตรงตามความต้องการ และสามารถแก้ปัญหาในการให้บริการได้ทันที

3.4 ด้านสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ จัดพื้นที่ห้องปฏิบัติการทางภาษามีความเหมาะสม, สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย รองลงมา คือ บรรยากาศภายในห้องปฏิบัติการทางภาษามีอุณหภูมิเย็นสบาย และเหมาะสม และมีบริการจุดน้ำดื่มอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม และมีจำนวนเพียงพอ

3.5 ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ จดหมายข่าวมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ รองลงมา คือ มีป้ายแนะนำ ข้อเสนอแนะการใช้บริการต่างๆ และมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ของศูนย์ภาษา หลากหลายช่องทาง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ข
คำนำ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
ข้อมูลพื้นฐานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	4
งานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	27
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	27
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	27
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	30
ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของนักศึกษา.....	32
ตอนที่ 3 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ ด้านต่างๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	51

สารบัญ

บทที่	หน้า
5	
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	52
สรุปผลการวิจัย.....	54
อภิปรายผล.....	56
ข้อเสนอแนะ.....	58
บรรณานุกรม.....	59
ภาคผนวก.....	61

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวน ร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	30
2	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการ ให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาพรวม.....	32
3	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ ของห้องสมุด ภาพรวม.....	33
4	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามด้านทรัพยากร.....	34
5	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ.....	35
6	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามด้านบุคลากร.....	36
7	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก.....	37
8	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามด้านการประชาสัมพันธ์	38
9	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ของศูนย์คอมพิวเตอร์ ภาพรวม.....	39
10	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ของศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านทรัพยากร.....	40
11	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ของศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	41
12	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ของศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านบุคลากร.....	42
13	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ของศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก.....	43
14	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ของศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านการประชาสัมพันธ์.....	44
15	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ของศูนย์ภาษา.....	45

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
16	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ภาษา จำแนกตามด้านทรัพยากร.....	46
17	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ภาษา จำแนกตามด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	47
18	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ภาษา จำแนกตามด้านบุคลากร.....	48
19	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ภาษา จำแนกตามด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก.....	49
20	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ภาษา จำแนกตามด้านการประชาสัมพันธ์.....	50
21	ประเด็นและความถี่ของความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	51

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาในระดับอุดมศึกษาในปัจจุบันนักศึกษาต้องเรียนรู้ แสวงหาความรู้เพื่อปรับตัวให้พร้อมรับกับความเปลี่ยนแปลงของสังคม ซึ่งการพัฒนาให้นักศึกษาให้เป็นผู้ใฝ่การเรียนรู้ตลอดชีวิตเป็นบทบาทสำคัญประการหนึ่งของสถาบันอุดมศึกษา จะเห็นได้ว่าสถาบันแต่ละแห่งมุ่งสอนให้นักศึกษาคิดอย่างมีวิจารณญาณ คิดเป็น ทำเป็น และฝึกการเรียนรู้อย่างเป็นระบบเพื่อที่จะให้ออกไปเป็นพลเมืองที่ดี (สุจิน บุตรดีสุวรรณ, 2550, หน้า 75) การเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา เน้นให้มีการสอนแบบศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เพราะมุ่งหวังให้นักศึกษาได้รู้จักค้นคว้าเพิ่มเติมด้วยตนเอง เพื่อสนองความต้องการ ความสนใจและความถนัดของนักศึกษารายบุคคล หน้าที่ของผู้สอนคือ ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีอิสระในการตัดสินใจใช้สติปัญญาของตนอย่างเต็มที่ แนะนำให้ผู้เรียนรู้วิธีการเรียนด้วยตนเอง ชี้แนะวิธีการเรียน แหล่งค้นคว้าข้อมูลและการทำรายงานต่างๆ ทำให้นักศึกษาสามารถวางแผนการเรียนรู้ของตนได้อย่างเหมาะสม (กุลธิดา ท้วมสุข และคนอื่นๆ, 2548, หน้า 19)

ห้องสมุดถือได้ว่าเป็นแหล่งรวบรวมวัสดุสารสนเทศทุกชนิด ได้แก่ หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ สื่อโสตทัศนทุกชนิด และวัสดุอิเล็กทรอนิกส์ สอดคล้องกับหลักสูตรในปัจจุบันที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนรู้จักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ทำงานเป็นกลุ่ม สามารถนำกระบวนการเรียนรู้และกระบวนการทางวิทยาศาสตร์มาใช้มากขึ้น ห้องสมุดจึงเป็นแหล่งวิทยาการที่สำคัญสำหรับผู้ใช้ศึกษาค้นคว้าเข้าใช้บริการสนองความต้องการเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์การเรียนการสอนในโลกยุคข่าวสารไร้พรมแดนของข้อมูลต่างๆ ต้องทันสมัยสามารถค้นหาได้รวดเร็ว ในกระบวนการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางนั้น การเรียนการสอนเฉพาะในห้องเรียนจึงไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้เรียนในอันที่จะเผชิญกับสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปในโลกปัจจุบัน ห้องสมุดจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการศึกษาในปัจจุบัน เป็นแหล่งวิทยาการที่ใกล้ชิดผู้เรียนมากที่สุด และยังมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการศึกษาระดับต่างๆ เพราะระบบการเรียนการสอนในปัจจุบัน สอนให้ผู้เรียนแสวงหาความรู้ด้วยตนเองจากหลากหลายความคิด เพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ๆ และสอดคล้องกับสภาวะโลกปัจจุบัน (กุลทลาบ ปันลายนาค, 2542, หน้า 1)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เปิดให้บริการครั้งแรกในปีพุทธศักราช 2520 เริ่มต้นด้วยแผนกหอสมุด เปิดทำการ ณ อาคารวิทยาศาสตร์ (อาคาร 4) และในพุทธศักราช 2548 เปลี่ยนชื่อเป็นสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยและชุมชนให้บริการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ให้นักศึกษาและบุคลากรในมหาวิทยาลัย สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการเรียนการสอนและในด้านการดำเนินงานได้ และมีระบบฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัยที่ใช้ประกอบการบริหารจัดการ โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีจัดบริการพื้นฐาน ได้แก่ บริการยืม-คืนทรัพยากร

สารสนเทศ บริการตอบคำถามเพื่อการศึกษาค้นคว้า บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการเฉพาะ ได้แก่ บริการข่าวสารทันสมัย บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ บริการห้องประชุม/สัมมนา และบริการโสตทัศนวัสดุ ในปัจจุบันมีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น มีบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ประจำชั้นที่พร้อมให้บริการช่วยการค้นคว้า มีหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่หลากหลาย ครอบคลุมทุกหลักสูตร ซึ่งการจัดบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการได้ยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลางเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความ ต้องการ นำสารสนเทศที่ได้รับไปประกอบการเรียนการสอน การวิจัยได้อย่างถูกต้อง

ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ การให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจ ปัญหาและข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการสารสนเทศและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
2. เพื่อนำผลจากการวิจัยมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร
ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษา และบุคคลภายนอก/ศิษย์เก่าที่ใช้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2565
2. กลุ่มตัวอย่าง
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษา และบุคคลภายนอก/ศิษย์เก่าที่ใช้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 384 คน
3. ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้
 - 3.1 ด้านทรัพยากร
 - 3.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - 3.3 ด้านบุคลากร

3.4 ด้านอาคารสถานที่

3.5 ด้านการประชาสัมพันธ์

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บริการห้องสมุด หมายถึง บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร งานบริการที่จัดให้มี เช่น บริการการอ่าน บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการอินเทอร์เน็ต บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ บริการห้องส่งเสริมการเรียนรู้เฉพาะกลุ่ม บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ บริการห้องปฏิบัติการทางภาษา ระเบียบการใช้บริการ สภาพแวดล้อม อาคารสถานที่ ครุภัณฑ์ ซึ่งทางสำนักวิทยบริการฯ ได้จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

2. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยครอบคลุมการบริการทั้ง 5 ด้าน ดังนี้ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์

3. ผู้ใช้บริการ หมายถึง อาจารย์ นักศึกษา และบุคคลภายนอก/ศิษย์เก่าที่จะศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลในด้านต่างๆ และได้เข้ามาใช้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

4. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง สถานที่ที่มีการเก็บรวบรวมเอกสาร สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแหล่งเรียนรู้และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

2. ทำให้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. การบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลพื้นฐานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประวัติสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เปิดให้บริการครั้งแรกในปีพุทธศักราช 2520 เริ่มต้นด้วยแผนกหอสมุด เปิดทำการ ณ อาคารวิทยาศาสตร์ (อาคาร 4) และในปีพุทธศักราช 2548 เปลี่ยนชื่อเป็นสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยและชุมชนให้บริการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ให้นักศึกษาและบุคลากรในมหาวิทยาลัย สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการเรียนการสอนและในด้านการดำเนินงานได้ และมีระบบฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัยที่ใช้ประกอบการบริหารจัดการ โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีบริหารจัดการพื้นฐาน ได้แก่ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการตอบคำถามเพื่อการศึกษาค้นคว้า บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการเฉพาะ ได้แก่ บริการข่าวสารทันสมัย บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ บริการห้องประชุม/สัมมนา และบริการโสตทัศนวัสดุ ในปัจจุบันมีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น มีบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ประจำชั้นที่พร้อมให้บริการช่วยการค้นคว้า มีหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่หลากหลาย ครอบคลุมทุกหลักสูตร ซึ่งการจัดบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการได้ยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลางเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความ ต้องการ นำสารสนเทศที่ได้รับไปประกอบการเรียนการสอน การวิจัยได้อย่างถูกต้อง

ปรัชญา

เป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้และให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา การวิจัยและบริการวิชาการสู่ท้องถิ่น

วิสัยทัศน์

เป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ที่มีคุณภาพ เพื่อพัฒนาบัณฑิตและชุมชน ภายในปี 2560

พันธกิจ

1. พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบต่างๆ เพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย
2. จัดบริการสารสนเทศที่มีคุณภาพในระดับสากล
3. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านระบบสารสนเทศ ระบบเครือข่ายและการสื่อสาร เพื่อสนับสนุน

พันธกิจของมหาวิทยาลัย

4. พัฒนาทักษะทางด้านภาษา เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้กับนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย
5. พัฒนาสื่อการเรียนการสอนและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
6. ให้บริการวิชาการทางด้านภาษา สารสนเทศศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แก่ชุมชนและประชาคมอาเซียน

เป้าประสงค์

1. มีแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ที่ได้มาตรฐาน
2. พัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพบัณฑิต
3. ให้โอกาสในการศึกษาค้นคว้า การวิจัย และบริการวิชาการแก่บัณฑิต บุคลากรของมหาวิทยาลัย และประชาชนในท้องถิ่น

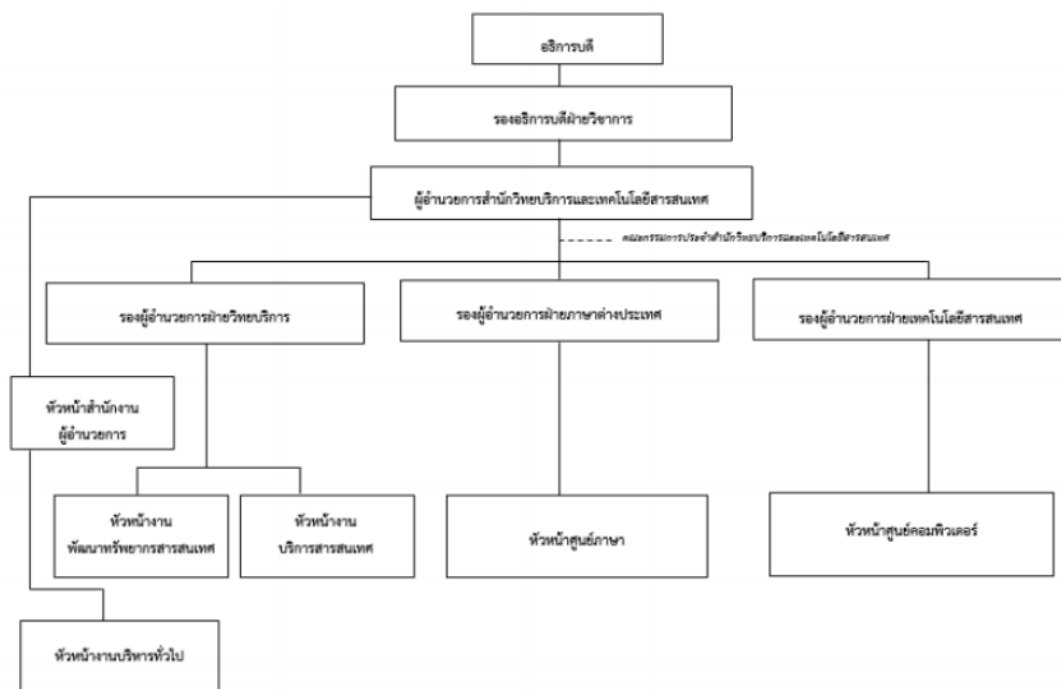
ค่านิยมหลัก

- | | |
|-----------------------|-----------------------------|
| พัฒนาแหล่งการเรียนรู้ | ควบคู่จิตบริการ |
| เน้นคุณภาพมาตรฐาน | บริการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ |

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการและโครงสร้างการบริหารหน่วยงาน



โครงสร้างการบริหาร



การบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ดังนี้

1. บริการอ่านและใช้ทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิทยบริการฯ ได้จัดตกแต่งสถานที่นั่งอ่าน และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และสื่อโสตทัศนวัสดุต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างบรรยากาศการเรียนรู้สำหรับผู้ใช้บริการ มีโต๊ะเก้าอี้สำหรับบริการนั่งอ่านหนังสือไว้อย่างเหมาะสมและเพียงพอ

2. บริการยืม-คืน สำนักวิทยบริการฯ จัดให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ แก่ผู้ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ได้แก่ หนังสือภาษาไทย ภาษาอังกฤษ นวนิยาย งานวิจัย วิทยานิพนธ์ ตำรา และสื่อโสตทัศนวัสดุต่างๆ สมาชิกสามารถติดต่อยืม-คืนได้ที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืนชั้น 2 ตามสิทธิในการยืมทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ

3. บริการยืมต่อ เป็นบริการที่ให้ผู้ใช้อ่านสามารถยืมสารสนเทศที่ครบกำหนดส่งแต่ยังจำเป็นต้องใช้ต่อ โดยสามารถยืมต่อได้อีก 1 ครั้ง ด้วยตนเอง โดยผ่าน Web OPAC ที่อยู่ในเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการฯ หรือสามารถนำมายืมต่อที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืนได้ด้วยตนเอง

4. บริการหนังสือสำรอง เป็นบริการพิเศษสำหรับอาจารย์ที่เปิดสอนรายวิชาต่างๆ ในแต่ละภาคการศึกษา สามารถส่งหนังสือภายในสำนักวิทยบริการฯ เพื่อจัดเป็นหนังสือสำรองให้นักศึกษาทุก

คนที่ได้เรียนได้อ่าน โดยนักศึกษาสามารถยืมได้เพียง 1 วัน เพื่อหนังสือจะหมุนเวียนได้รวดเร็วขึ้น ติดต่อขอใช้บริการได้ที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน

5. บริการจองหนังสือ กรณีที่ผู้ใช้บริการตรวจสอบแล้วว่าหนังสือที่ต้องการยืมมีผู้อื่นยืมไป สามารถแจ้งความจำนงขอจองหนังสือเล่มนั้นๆ ได้ โดยติดต่อขอรับได้ที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ภายใน 2 วันนับจากวันที่ระบุไว้ หากเกิดกำหนดดังกล่าวจะถือว่าสละสิทธิ์และจะนำหนังสือกลับขึ้นชั้นตามปกติ

6. บริการทวงหนังสือ กรณีหนังสือที่ผู้ใช้บริการค้างส่งเป็นเวลานาน สำนักงานบริการมีบริการทวงหนังสือคืน โดยจะมีหนังสือทวงไปถึงผู้ใช้บริการ เพื่อเร่งรัดการส่งคืนหนังสือกลับสำนักวิทยบริการฯ

7. บริการยืมระหว่างห้องสมุด ในกรณีที่ผู้ใช้บริการต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่มีในสำนักวิทยบริการฯ ผู้ใช้สามารถขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด โดยทางสำนักวิทยบริการฯ ได้ร่วมมือกับห้องสมุดและสถาบันอื่นๆ ในการทำสำเนาและจัดส่งเอกสารให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งมีบรรณารักษ์คอยแนะนำและดำเนินการให้โดยเฉพาะ

8. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการในการสืบค้นสารสนเทศและการใช้บริการของสำนักวิทยบริการฯ รวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ โดยมีบรรณารักษ์คอยตอบคำถามและแนะนำ

9. บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ (Liberty) โดยผู้ใช้บริการสามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่าย

10. บริการฐานข้อมูลท้องถิ่น เป็นการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ความเป็นมา ศิลปะวัฒนธรรม ภาษา ขนบธรรมเนียมประเพณีของจังหวัดกำแพงเพชรและจังหวัดตาก

11. บริการฐานข้อมูลสื่อโสตทัศนวัสดุ เป็นบริการรวบรวมข้อมูลสื่อโสตทัศนวัสดุ เช่น แผ่นซีดี แผ่นดีวีดี แผ่นซีดี-รอม เป็นต้น

12. บริการฐานข้อมูลงานวิจัยฉบับเต็มรูป เป็นบริการรวบรวมผลงานวิจัยและวิทยานิพนธ์ฉบับเต็มรูปแบบ (Full Text) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้แก่ งานวิจัยที่ได้รับทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัย วิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับปริญญาโท ปริญญาเอก เป็นต้น

13. บริการแนะนำหนังสือใหม่ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้ดำเนินการแนะนำหนังสือใหม่ผ่านระบบเครือข่ายทุกเดือน

14. บริการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศโดยผู้ใช้บริการสามารถเสนอแนะรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้สำนักฯ ดำเนินการจัดซื้อโดยผ่านระบบเครือข่าย

15. บริการฐานข้อมูลเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (TDC : Thai Digital Collection) เป็นการจัดเก็บ และแสดงเอกสารฉบับเต็ม (Full text) พร้อมภาพ โดยเฉพาะข้อมูลวิทยานิพนธ์ งานวิจัยของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย ตลอดจนให้บริการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัย/สถาบัน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศฉบับเต็มพร้อมภาพที่ต้องการได้ทันที

16. บริการฐานข้อมูลออนไลน์ ได้แก่

ฐานข้อมูลสหบรรณานุกรมห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทย (UCTAL) เป็นฐานข้อมูลสหบรรณานุกรมสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของประเทศไทย เพื่อช่วยสนับสนุนการดำเนินงานเกี่ยวกับเลขมาตรฐานสากลของหนังสือ/วารสาร การจัดทำรายการสิ่งพิมพ์สำเร็จรูป การจัดการระเบียบบรรณานุกรม การควบคุมระเบียบรายการหลักฐาน และการใช้รายการร่วมกัน อันจะช่วยรองรับการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ลดความซ้ำซ้อนในการจัดทำรายการบรรณานุกรม และใช้ประโยชน์ในการยืมระหว่างห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษาไทย รวมทั้งอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ ทั้งนักศึกษา อาจารย์และนักวิชาการในการค้นหาหนังสือที่ต้องการโดยไม่ต้องเข้าเว็บไซต์ของแต่ละห้องสมุด

ฐานข้อมูล ACM Digital LibraryA เป็นฐานข้อมูลทางสาขาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ จากสำนักพิมพ์ ACM (Association for Computing Machinery) ซึ่งรวบรวมสิ่งพิมพ์ประเภทต่างๆไว้ อาทิเช่น สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง เช่น วารสาร, Transactions เป็นต้น และเอกสารประกอบการประชุม โดยให้บริการสืบค้นข้อมูล ตั้งแต่ปี 1985 – ปัจจุบัน และยังให้บริการเนื้อหาฉบับเต็ม (Full Text)

ฐานข้อมูล ProQuest Dissertations and Theses เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมดุษฎีนิพนธ์และวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอกและปริญญาโทของสถาบันการศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา และแคนาดา รวมถึง บางสถาบันการศึกษาจากทวีปยุโรป ออสเตรเลีย เอเชีย และแอฟริกา มากกว่า 1,000 แห่ง ประกอบไปด้วยวิทยานิพนธ์มากกว่า 2.3 ล้าน ชื่อเรื่อง

ฐานข้อมูล Web of Science เป็นฐานข้อมูลบรรณานุกรมและสาระสังเขปพร้อมการอ้างอิงและอ้างอิง ที่ครอบคลุมสาขาวิชาหลักทั้งวิทยาศาสตร์ สังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ จากวารสารประมาณ 9,200 รายชื่อ ให้ข้อมูลตั้งแต่ปี 2001 – ปัจจุบัน

ฐานข้อมูล American Chemical Society Journal (ACS) เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมบทความ และงานวิจัย จากวารสารทางด้านเคมีและวิทยาศาสตร์ที่เกี่ยวข้องโดยรวบรวมจากวารสารทั้งที่พิมพ์เป็นรูปเล่ม วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Journals) ข้อมูลที่ได้จากการสืบค้นเป็นข้อมูลฉบับเต็ม (Full Text) และรูปภาพ (Image) ย้อนหลังตั้งแต่ปี 1996

ฐานข้อมูล ABI/INFORM Complete เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมทางด้านธุรกิจ การโฆษณา การตลาด เศรษฐศาสตร์ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การเงิน ภาษี คอมพิวเตอร์ มากกว่า 1,100 ชื่อเรื่อง รวมถึงสารสนเทศของบริษัทต่าง ๆ อีกมากกว่า 60,000 บริษัท และสามารถสืบค้นบทความฉบับเต็มได้จากวารสารทั่วโลกกว่า 800 รายชื่อ

ฐานข้อมูล Emerald Management เป็นฐานข้อมูลครอบคลุมสาขาวิชาทางด้านการจัดการ ได้แก่ การเงินและการบัญชีระบบอัตโนมัติขั้นสูง งานวิจัยเชิงคุณภาพการเงินและการบัญชี กฎหมายและจริยธรรมทางธุรกิจ เศรษฐศาสตร์การศึกษา ข้อปฏิบัติในการลงทุน รูปแบบนโยบายการคลัง ธุรกิจระหว่างประเทศ การจัดการรูปแบบการประเมินและตรวจสอบด้านการเงิน ธุรกิจศึกษา ภูมิภาคเอเชีย ประวัติศาสตร์การจัดการ บทวิเคราะห์ธุรกิจข้ามชาติ การสร้างแบบจำลองในการบริหารจัดการ การบริหารจัดการการค้าปลีกและการกระจายสินค้าระหว่างประเทศ การดูแลกำกับ

กิจการ ยุทธศาสตร์ด้านธุรกิจ บทความเกี่ยวกับตัวชี้วัดความเป็นเลิศทางธุรกิจและการพัฒนาธุรกิจที่ยั่งยืน และงานวิจัยด้านพฤติกรรมของผู้ประกอบการ

16.8 ฐานข้อมูล Education Research Computers

ฐานข้อมูล SpringerLink เป็นสำนักพิมพ์ชั้นนำที่ให้บริการสารสนเทศด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี สาขาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เช่น Behavioral Science, Computer Science, Biomedical and Life Science, Business and Economics, Mathematics and Statistics, Chemistry and Materials Science, Medicine, Chinese Library of Science, Russian Library of Science, Humanities, Social Science and Law, Physics and Astronomy, Earth and Environmental Sciences, Engineering โดยมีเนื้อหาครอบคลุมสิ่งพิมพ์ ประเภทหนังสือ วารสาร เป็นต้น

ฐานข้อมูล EBSCOHOST นวัตกรรมที่ใช้ในการจัดการและการสืบค้นฐานข้อมูลจำนวน 11 ฐานข้อมูล ที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ดำเนินการบอกรับเพื่อให้บริการกับมหาวิทยาลัย/สถาบันทั้ง 78 แห่ง อาทิ เช่น

1. ฐานข้อมูล ScienceDirect
2. ฐานข้อมูล Proquest Dissertation
3. ฐานข้อมูล ISI Web of Science
4. ฐานข้อมูล W.H.Wilson
5. ฐานข้อมูล Education Research Complete
6. ฐานข้อมูล Computer Applied Science Complete
7. ฐานข้อมูล Communication Mass Media Complete
8. ฐานข้อมูล Academic Search Complete
9. ฐานข้อมูล Business Source Complete
10. ฐานข้อมูล CINAHL Complete
11. ฐานข้อมูล Legal Source

ทั้งนี้ยังรวมถึงฐานข้อมูล EBSCO eBooks (NetLibrary) ผ่านช่องทางการสืบค้นเดียว (Single Search)

ฐานข้อมูลกฤตภาคออนไลน์ (Newsclip Online) เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมข่าว บทสัมภาษณ์ บทวิเคราะห์ บทความ รายงานต่างๆ จากหนังสือพิมพ์ภาษาไทยที่วางจำหน่ายในประเทศ เป็นแหล่งข้อมูลสำคัญในการติดตามข่าวสารทันสมัย และใช้ในการค้นคว้าอ้างอิงสำหรับงานวิชาการ งานวิจัย และเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ

17. บริการอินเทอร์เน็ต (Internet) สำนักวิทยบริการฯ ได้จัดบริการอินเทอร์เน็ตที่มีคอมพิวเตอร์ สามารถเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้บริการนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย ในการสืบค้นสารสนเทศ นอกจากนี้ยังให้บริการห้องฝึกอบรมและปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการอบรมโครงการต่างๆ ของสำนักวิทยบริการฯ และมหาวิทยาลัย

18. บริการห้องส่งเสริมการเรียนรู้เฉพาะกลุ่ม สำนักวิทยบริการฯ ได้จัดห้องส่งเสริมการเรียนรู้เฉพาะกลุ่ม เพื่อเป็นส่วนตัวหรือการทำงานเป็นกลุ่มที่ต้องการใช้เสียงหรืออุปกรณ์ในการทำงานกลุ่ม สามารถติดต่อขอใช้ห้องได้ที่บรรณารักษ์ผู้ดูแล

19. บริการห้องสมุดสร้างสุข เป็นบริการสารสนเทศออนไลน์บนสมาร์ตโฟน (ipad) โดยนักศึกษาสามารถดาวโหลดหนังสือมาอ่านได้ โดยติดต่อขอใช้บริการเครื่องสมาร์ตโฟนจากเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรง

20. บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เป็นบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับอาจารย์ นักศึกษา โดยภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีอุปกรณ์ทางด้านสื่อดิจิทัลพร้อมใช้งาน เช่น โปรเจ็กเตอร์ คอมพิวเตอร์ ไมโครโฟน เครื่องเสียง เป็นต้น

21. บริการห้องปฏิบัติการทางภาษา เป็นบริการห้องปฏิบัติการทางภาษาสำหรับอาจารย์ นักศึกษา โดยภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีอุปกรณ์ทางด้านสื่อดิจิทัลพร้อมใช้งาน เช่น โปรเจ็กเตอร์ คอมพิวเตอร์ ไมโครโฟน เครื่องเสียง เป็นต้น

22. บริการห้องสมุดศูนย์ภาษา เป็นบริการสารสนเทศเฉพาะทางด้านภาษา เพื่อให้อาจารย์ต่างประเทศและนักศึกษาได้ใช้ค้นคว้าเอกสารเพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอน

23. บริการฉาย เป็นบริการของสำนักวิทยบริการฯ เพื่อให้อาจารย์และนักศึกษาได้ใช้เพื่อการศึกษาและความบันเทิง

24. บริการจองห้อง เป็นบริการจองห้องเรียน ห้องเรียนรู้เฉพาะกลุ่ม ห้องประชุม ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องฉาย ห้อง Studio ห้องปฏิบัติการทางภาษา เปิดให้บริการแก่อาจารย์ นักศึกษาและหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย

25. ให้บริการระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัยและเครื่องแม่ข่ายทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับระบบเครือข่าย พร้อมทั้งให้บริการเชื่อมต่อจุดบริการ และการซ่อมบำรุงระบบเครือข่ายให้กับหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยให้สามารถใช้งานระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัยได้

26. การให้บริการ E-mail เป็นการบริการ กำกับ ดูแลเครื่องแม่ข่ายและให้บริการ E-mail Account ของมหาวิทยาลัยให้กับคณาจารย์ บุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัย

27. การให้บริการระบบเครือข่ายไร้สาย (Kpru wifi) เป็นงานบริการ กำกับ ดูแลการติดตั้ง และตรวจสอบอุปกรณ์เครือข่ายไร้สาย รวมทั้งแม่ข่ายและให้บริการ Account สำหรับอาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา เพื่อใช้งานระบบเครือข่ายไร้สาย (Kpru wifi)

28. งานบริการและฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ ให้บริการฝึกอบรมบุคลากรของมหาวิทยาลัย ราชภัฏกำแพงเพชร ทางด้านซอฟต์แวร์ต่างๆ ที่จำเป็นต่อการใช้งานประจำ และซอฟต์แวร์ใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น

29. งานบริการและฝึกอบรมทางด้านภาษา ให้บริการฝึกอบรมภาษาให้กับบุคลากรและเตรียมสอบ TOEIC สำหรับอาจารย์และบุคลากรมหาวิทยาลัย สำหรับนักศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมในการสอบวัดมาตรฐานทางภาษา โดยการใช้งานโปรแกรม Speexx

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความสำคัญของการบริการ

ห้องสมุดที่ดีจะต้องจัดบริการต่างๆ ให้สอดคล้องกับความสนใจ และความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด เพื่อจูงใจให้คนเข้าใช้ การจัดห้องสมุดจะสัมฤทธิ์ผลได้ต้องพิจารณาการบริการของห้องสมุดเป็นอันดับแรก ความสำคัญของงานบริการ สรุปได้ดังนี้

วาณี ฐาปนวงศ์สานติ (2543, หน้า 145) กล่าวถึงความสำคัญของการบริการ ไว้ดังนี้

1. เป็นการอำนวยความสะดวกในงานบริการต่างๆ ให้รวดเร็วด้วยวิธีการต่างๆ คือ
 - 1.1 จัดบริการวัสดุให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของสถาบันและผู้ใช้
 - 1.2 ให้บริการยืม-คืน ด้วยระเบียบที่เหมาะสม
 - 1.3 จัดทำคู่มือและแผนผังการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ
2. เป็นการสนองความต้องการและความสนใจของผู้ใช้ทุกระดับ ด้วยทรัพยากรสารสนเทศที่ถูกต้องและเหมาะสม
3. เป็นการพัฒนารูปแบบบริการให้ทันสมัยด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อก้าวทันโลกยุคข่าวสารข้อมูล
4. เป็นการสนับสนุนการศึกษา ค้นคว้าด้วยตนเอง โดยการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพ มีจำนวนเพียงพอและจัดเก็บเป็นระบบถูกต้อง
5. เป็นการส่งเสริมการใช้เวลาให้เป็นประโยชน์ ด้วยทรัพยากรสารสนเทศประเภทบันเทิง หนังสือนิยาย นิตยสาร และสื่อโสตทัศน
6. เป็นการสนับสนุนให้ผู้ใช้เป็นบุคคลทันสมัย ก้าวทันโลก ด้วยการบริการข่าวสารประจำวัน จากหนังสือพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ระบบต่างๆ
7. เป็นการส่งเสริมนักวิจัยและนักอ่าน ด้วยบริการข้อมูลหลากหลายที่เป็นปัจจุบันอย่างเป็นระบบ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะบริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ เป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งสององค์การ” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน (สมชาติ กิจยรรยง, 2546, หน้า 42-43)

ในการพิจารณาความสำคัญของการบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะเสียผลอย่างไร

บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ ความคิด และความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้ (1) มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ (2) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ (3) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก (4) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน (5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้นำมาใช้

บริการเพิ่มขึ้น (6) มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ (7) มีการพุดถูกผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการ เป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้ มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ มีความศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก มีการพุดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ และคนอื่นๆ (2542, หน้า 9) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่างๆหลากหลายมากขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลาทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล การบริการที่เห็นขณะนี้มีอยู่มากในรูปแบบของการจัดการบริการเชิงพาณิชย์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ธุรกิจบริการในปัจจุบันจึงมีหลากหลายประเภท ซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือประชาชน ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญาและจิตใจของผู้บริโภค จึงจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของการบริการแต่ละประเภทและเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ตรงความต้องการให้มากที่สุด เพื่อให้ได้รับบริการที่ตนเองพอใจตามอัตภาพของแต่ละบุคคล

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหาร จำเป็นที่จะต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียวมาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการโดยตรงมากยิ่งขึ้นเพื่อให้การดำเนินการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่นๆ ได้โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการ กล่าวคือ

2.1.1 ช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ การบริการที่ดีจะต้องเป็นตัวสร้างผลกำไรระยะยาวได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้นในการตัดสินใจซื้อสินค้า คุณภาพของการบริการจึงบอกถึงความแตกต่างของสินค้าจากคู่แข่งได้ ทำให้ธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ซึ่งก็คือ ผลกำไรที่ตามมานั่นเอง

2.1.2 ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ การดำเนินธุรกิจในทุกประเภทการบริการจะเข้ามาเกี่ยวข้องทุกขั้นตอนของการติดต่อระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย ไม่ว่าจะบริการนั้นจะเกี่ยวข้องกับสินค้าหรือไม่ก็ตาม เริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำต่างๆแก่ผู้ซื้อประกอบการตัดสินใจซื้อ การแสดงออกถึงความเอาใจใส่และเห็นความสำคัญของผู้ซื้อตลอดเวลาการให้บริการและการเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ซื้อหรือลูกค้า สิ่งเหล่านี้ย่อมสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ลูกค้าซึ่งจะมีส่วนทำให้ลูกค้าติดใจและเกิดการพุดกันต่อไปในกลุ่มลูกค้า (Words of Mouth) เป็นการประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ของธุรกิจดังกล่าวให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น

2.1.3 ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ ธุรกิจใดคำนึงถึงความสำคัญของการบริการและส่งเสริมการบริการที่ดีมีคุณภาพย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อลูกค้าแน่ใจว่าสินค้าหรือบริการที่เขาจะตัดสินใจซื้อมีการบริการที่ดีกว่าสินค้าหรือบริการอื่นๆ การตกลงซื้อขายจะกระทำได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าจะมีการซื้อซ้ำหรือซื้อเพิ่มขึ้นโดยไม่ลังเลรวมทั้งแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้อีกด้วย

2.1.4 ช่วยรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจ การหมุนเวียนเข้าออกของพนักงานพบว่า มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการเป็นอย่างดี กล่าวคือ การให้บริการที่ดีย่อมสร้างความพึงพอใจลูกค้าและรักษาลูกค้าให้ผูกพันกับธุรกิจนั้น ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรสูงและสามารถจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานในอัตราสูงได้ พนักงานก็จะเกิดความพอใจไม่คิดที่จะเปลี่ยนใจไปทำงานที่อื่น แต่ในทางกลับกันธุรกิจเสนอบริการที่ไม่ดีทำให้ลูกค้าไม่พอใจและเปลี่ยนไปบริการอื่นที่ดีกว่า ธุรกิจย่อมประสบความล้มเหลวและส่งผลให้พนักงานไม่พอใจจนกระทั่งลาออกไป จะเห็นได้ว่า การบริการมีส่วนสำคัญต่อการรักษาพนักงานให้ทำงานกับกิจการนั้นๆหรือในทำนองเดียวกับพนักงานก็มีบทบาทสำคัญในการเสนอบริการที่มีคุณภาพ การประกอบธุรกิจดังกล่าวจึงประสบความสำเร็จ

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการในช่วงที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดงานบริการมากขึ้นในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตเป็นธุรกิจบริการต่างๆมากมาย โดยมีจุดประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการการบริการของประชาชนผู้บริโภค ซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้น การประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดี กล่าวคือ

2.2.1 ช่วยให้มีอาชีพและรายได้ ธุรกิจบริการตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรและสามารถจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานได้ งานบริการเป็นอาชีพที่สุจริตที่ทำรายได้ที่ดีพอสมควรทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของงานบริการและความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

2.2.2 ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขาย โดยทั่วไปลูกค้ามักมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ค่อนข้างจำกัดในแง่ของเทคโนโลยีการผลิต หรือประสิทธิภาพการใช้งานของสินค้าต่างๆ แต่ลูกค้าจะทราบเงื่อนไขการบริการต่างๆที่ผู้ขายเสนอให้และสามารถนำมาเปรียบเทียบประกอบกับการตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการได้ทันที โอกาสที่ผู้ขายหรือพนักงานบริการจะขายสินค้าหรือบริการทำได้ง่ายและสะดวกขึ้นโดยไม่ต้องเสียเวลาในการโน้มน้าวจิตใจลูกค้า

การบริการนับว่าเป็นกิจกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคมปัจจุบันเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคและการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการทั้งหลาย ผู้บริโภคทุกวันนี้จำเป็นต้องพึ่งพาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่างๆมากมายในการจัดการวิถีชีวิตประจำวันให้เป็นไปอย่างปกติสุข การแข่งขันทางเศรษฐกิจให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกในตลาดการค้าเสรีทำให้ผู้ประกอบการต้องหันมาให้ความสำคัญกับการบริการอย่างจริงจังจึงจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จในที่สุด

จากความหมายข้างต้นที่กล่าวมาแล้วทั้งหมดสรุปได้ว่า ความสำคัญของการบริการนับว่าเป็นหัวใจขององค์กรภาครัฐและภาคธุรกิจ ซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการจำเป็นต้องศึกษาและให้

ความสำคัญกับการดำเนินงานบริการอย่างจริงจัง ทั้งนี้การบริการมีความสำคัญต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งในฐานะของผู้รับบริการ กล่าวคือการบริการช่วยตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับคุณภาพชีวิตที่ดีในการดำเนินชีวิตอย่างปกติสุข นอกจากนี้การบริการช่วยตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการในการสร้างผลกำไรและภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจแก่ผู้ประกอบการรวมทั้งทำให้ผู้ปฏิบัติงานบริการมีอาชีพที่มีรายได้และสามารถสร้างโอกาสในการเผชิญหน้าติดต่อกับลูกค้า

วัตถุประสงค์และหน้าที่ของงานบริการ

ห้องสมุดเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ การบริการของห้องสมุดต้องสามารถตอบสนองความต้องการในการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้บริการให้ได้รับความสะดวกและได้รับข้อมูลที่ต้องการอย่างถูกต้อง ห้องสมุดจึงมีวัตถุประสงค์ในงานบริการ ดังนี้

1. เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทของห้องสมุดอย่างสะดวกและรวดเร็ว
2. เพื่อให้ผู้ใช้มีโอกาสเลือกสรรทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการ
3. เพื่อบริการทรัพยากรสารสนเทศอย่างประหยัดทั้งเวลาและวัสดุ
4. เพื่อบริการข่าวสาร ข้อมูลอย่างละเอียด ลึกซึ้ง ทันสมัย ทันเหตุการณ์
5. เพื่อพัฒนาวิธีการบริการให้ทันเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลอย่างมีคุณภาพ

และรวดเร็ว

6. เพื่อส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และมีนิสัยรักการอ่านอย่างยั่งยืน
7. เพื่อบริการแก่บุคคลกลุ่มใหญ่ มากกว่าเฉพาะบุคคล

หน้าที่ของงานบริการ เพื่อสนองนโยบายและวัตถุประสงค์ของห้องสมุด งานบริการจึงมีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. จัดบริการทรัพยากรสารสนเทศ โดยทำหน้าที่ประสานงานกับฝ่ายจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัยสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างเหมาะสม ทั้งปริมาณและคุณภาพ

2. จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ ด้วยระบบที่ทันสมัยเป็นหมวดหมู่ ตามลักษณะของวัสดุสารสนเทศ ที่ได้วิเคราะห์อย่างถูกต้อง และจัดเก็บเป็นระบบเรียบร้อย เพื่อให้ผู้ใช้เลือกได้สะดวกอย่างเสรี

3. จัดวิธีบริการ เป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้ มีหลายวิธีคือ

- 3.1 จัดบริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศทั่วไป และให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด
- 3.2 จัดบริการข้อมูล ข่าวสารที่ทันสมัย ด้วยป้ายประกาศ แผ่นพับ จุลสาร หรือจดหมาย

ข่าว

- 3.3 จัดบริการค้นหาข้อมูลด้วยตนเองและระบบคอมพิวเตอร์
- 3.4 จัดทำคู่มือการใช้บริการทุกประเภท และวิธีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

4. พัฒนางานบริการ เพื่อผู้ใช้จะได้รับบริการที่ทันสมัย เป็นปัจจุบันดังนี้

- 4.1 ปรับปรุงวิธีบริการให้สะดวก รวดเร็ว และทันสมัย
- 4.2 ปรับปรุงสถานที่ให้สะอาด เป็นระเบียบ สวยงาม
- 4.3 ปรับปรุงทรัพยากรสารสนเทศให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย สมบูรณ์และถูกต้อง

5. สำรวจทรัพยากรสารสนเทศ นอกจากให้บริการแล้ว ต้องมีหน้าที่สำรวจ ตรวจสอบสภาพของวัสดุสารสนเทศต่างๆ ให้อยู่สภาพเดิม พร้อมทั้งจะให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้อย่างมีคุณภาพ ถ้าพบชำรุดต้องนำส่งเพื่อซ่อมแซมให้คงสภาพเดิม หรือถ้าสูญหายต้องดำเนินการจัดหาทดแทน หรือพิจารณาจำหน่ายออกถ้าสภาพเก่า ล้าสมัย ไม่มีประโยชน์

ไพรด์ และเฟอร์เรล (Pride and Ferrell, 1987, อ้างถึงในอำไพรัตน์ พูลสวัสดิ์, 2545, หน้า 17) กล่าวถึงลักษณะพื้นฐานของการบริการไว้ 4 ประการคือ

1. บริการไม่มีตัวตน (Intangibility) ตัวบริการนั้นเป็นนามธรรม ผลลัพธ์ออกมาในรูปของผลงาน (Performance) มิใช่ตัวสินค้า (Product) จึงมีอาจจับต้องหรือมองเห็นได้ จะนับวัดหรือนำมาทดสอบโดยตรงไม่ได้ ทำให้ยากแก่การประเมินและตรวจสอบคุณภาพ

2. บริการไม่สามารถถูกแบ่งแยกได้ (Inseparability) การผลิต การส่งมอบ และการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นพร้อมกัน ผู้รับบริการจะมีส่วนร่วมอย่างมากในกระบวนการผลิต จึงมีบทบาทอย่างสำคัญในการผลิตบริการที่มีคุณภาพและมักต้องเข้าไปเกี่ยวข้องโดยตรงกับบุคลากรของหน่วยงานที่ให้บริการเป็นจำนวนมาก

3. บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) เมื่อการผลิตและการส่งมอบบริการเกิดขึ้นพร้อมกัน จึงไม่สามารถผลิตไว้ล่วงหน้า แล้วเก็บรักษาไว้เพื่อส่งมอบหรือจำหน่ายภายหลังเหมือนสินค้า ดังนั้นเมื่อมีการจัดสรรทรัพยากรและเตรียมความสามารถในการผลิตบริการไว้แล้วไม่มีผู้มารับบริการทรัพยากรที่ใช้นั้นก็สูญเปล่า สถานการณ์เช่นนี้ทำให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องไม่มีงานทำ และไม่ทำให้เกิดผลผลิตการควบคุมประสิทธิภาพจึงทำได้ยาก

4. บริการมีความหลากหลายในตนเอง (Variability or heterogeneity) คุณภาพการบริการอาจเปลี่ยนไปได้ เมื่อมีการเปลี่ยนผู้ผลิตหรือผู้ใช้บริการ ผู้รับบริการ เวลา สถานที่ หรือสิ่งแวดล้อม ทำให้ความสม่ำเสมอ (Consistency) เกิดขึ้นได้ยาก สิ่งที่ทำให้บริการต้องการให้อาจไม่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้รับ เนื่องจากการรับรู้หรือความเข้าใจไม่ตรงกัน

สมิต สัจฉกร (2545, หน้า 8) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการ คนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดีเพราะกิจกรรมใดๆ เกี่ยวกับการบริการ คนจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ เป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ซึ่งมีหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะต้องให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์

ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความรีบเร่งของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นด้วย

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2548, หน้า 52-54) ได้ให้แนวคิดพื้นฐานและเกณฑ์มาตรฐานของระบบมาตรฐาน ระบบบริการภาคเอกชนและประชาชนที่ดีในภาครัฐ คือภาครัฐจะมีการบริการภาคเอกชนและประชาชนที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ลดภาระค่าใช้จ่ายต่างๆ ของผู้ใช้บริการทั้งค่าใช้จ่าย ระยะเวลา ระยะเวลา ผู้มาให้บริการได้รับประโยชน์สูงสุด ดังนั้นระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน มีสาระสำคัญที่ครอบคลุมมิติต่างๆ ของการให้บริการที่เป็นเลิศของภาครัฐเป็นเกณฑ์มาตรฐาน 10 เกณฑ์ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพ หน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการให้บริการแก่ภาคเอกชนด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิผล สร้างมาตรฐานในการให้บริการ โดยพยายามทำให้ต้นทุนในการบริการลดลง ใช้กำลังคนเท่าเดิมในขณะที่มีผลงานเพิ่มขึ้น ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน ทำให้การบริการมีประสิทธิภาพ ประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชน และประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด

2. คุณภาพ หน่วยงานภาครัฐจะต้องให้บริการแก่ภาคเอกชนและประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและรอบคอบ สร้างความพึงพอใจและสนองความต้องการแก่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างตรงจุด เพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ที่เปลี่ยนแปลงและเกิดผลสัมฤทธิ์

3. ความทั่วถึง หน่วยงานภาครัฐจะต้องกระจายทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยจะต้องครอบคลุมพื้นที่เป้าหมาย กลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่มรวมถึงประชาชนทั่วไป ผู้ว่างงาน นักเรียน ทหารปลดประจำการ คนพิการ ผู้พิการและผู้ประกอบการ เพื่อลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและจะต้องขยายผลไปสู่พื้นที่ใกล้เคียงอีกด้วย

4. ความเสมอภาค หน่วยงานของรัฐจะต้องอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีจิตสำนึกในการให้บริการแก่ประชาชน โดยวางตนเป็นกลางแก่ทุกฝ่าย เพื่อลดช่องว่างความไม่เท่าเทียมกันของสังคม ให้บริการโดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ เพศ ฐานะทางสังคม ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน

5. ความเป็นธรรม หน่วยงานภาครัฐจะต้องให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกันทุกเพศ ทุกวัย ทุกระดับการศึกษา ทุกกลุ่มอาชีพ ทุกพื้นที่ โดยปราศจากความลำเอียง ไม่มีอคติ ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ขยายโอกาสให้ประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการรับบริการ

6. การตอบสนองความต้องการ หน่วยงานภาครัฐจะต้องสร้างระบบงานที่เน้นการปฏิบัติงานได้จริง มีความสัมฤทธิ์ผลและสรรหาบุคคลทำหน้าที่เป็นตัวแทนประชาชน รู้ถึงปัญหาที่แท้จริง สร้าง

ความศรัทธา ไม่ผลักภาระให้แก่ประชาชน รวมทั้งสร้างความสะดวกสบายและความเป็นธรรมในการให้บริการประชาชนด้วย

7. การตอบสนองต่อความพึงพอใจ หน่วยงานภาครัฐจะต้องทำการสำรวจความต้องการ รับฟังความคิดเห็น และรับรู้ถึงสภาพปัญหาต่างๆ ของประชาชนในแต่ละพื้นที่เพื่อที่จะให้บริการได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับกลุ่มเป้าหมาย

8. ความต่อเนื่อง หน่วยงานภาครัฐจะต้องสร้างให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่องไม่ขาดตอน รวมทั้งสร้างทางเลือกการให้บริการที่หลากหลายแก่ประชาชน โดยการให้เครือข่ายที่ภาครัฐประสานงานกับภาคเอกชน ตลอดจนพัฒนารูปแบบการบริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้รับความพอใจ

9. ความสะดวก หน่วยงานภาครัฐจะต้องสร้างระบบบริการ โดยเน้นความสะดวกสบาย มีความพร้อมเพียงของข้อมูลสร้างอุดมการณ์ในการรับใช้ประชาชนให้เกิดขึ้นภายในจิตใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้พร้อมที่จะบริการด้วยอัธยาศัยที่ดี เป็นกันเอง

10. ความพร้อมในการให้บริการ หน่วยงานภาครัฐจะต้องพัฒนาบุคลากรให้มีจรรยาวิชาชีพ มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่องานและต่อประชาชน ปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีคุณภาพ ดำเนินการให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา โดยการให้บริการอย่างไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อย ด้วยความสุภาพ เรียบร้อย และยิ้มแย้มแจ่มใส

โดยเกณฑ์ทั้ง 10 เกณฑ์จะมุ่งเน้นคุณภาพของการบริการวัดด้วย “ความประทับใจ” หรือ “ความพอใจ” ของผู้รับบริการเป็นเบื้องต้น

พิมพ์ชนก ศันสนีย์ (2540, หน้า 5 - 6) ได้กล่าวว่า ลักษณะของการบริการมีลักษณะที่แตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป ดังนี้

1. สาระสำคัญของความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่กระบวนการเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการจึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจสอบสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อได้ การบริการทำให้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับประกันคุณภาพหรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นได้เคยใช้บริการมาแล้ว

2. สิ่งที่ต้องจับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการมีลักษณะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้นได้ กล่าวคือผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการได้ล่วงหน้าหรือก่อนที่จะตกลงใจซื้อเหมือนกันกับซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากนี้เน้นการซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้ เพียงแต่อาศัยความคิดเห็น เจตคติและประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการต่างๆ โดยผู้อื่นอาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพหรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการ

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคล หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้นๆได้ การผลิตและการบริโภค การบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกันกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิต การขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลัง นอกจากนี้การ

ดำเนินการบริการไม่สามารถแบ่งแยกส่วนประกอบในตัวของมันเองออกจากกันเหมือนเช่นการผลิตสินค้าทั่วไปได้ ผู้ให้บริการจะเป็นผู้ขายบริการโดยตรงให้แก่ผู้บริโภค ซึ่งอาจเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มให้บริการจนกระทั่งบริการนั้นสิ้นสุดลง ทั้งนี้ผู้บริโภคจะมีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการ (การผลิต) ขณะนั้นด้วยโดยทำหน้าที่เป็นผู้รับบริการจากผู้ให้บริการในเวลาเดียวกัน

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้บริการ ช่วงเวลาของการบริการ และสภาพแวดล้อมและบริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากการบริการที่มีความหลากหลายผันแปรไปตามปัจจัยหลายอย่างจึงเป็นการยากที่จะกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริการอย่างเดียวกัน แม้จะมีการกำหนดเป็นระบบการทำงาน เช่น การบริการบนเครื่องบิน การบริการในธนาคาร การบริการเกี่ยวกับการประกันชีวิต เป็นต้น การให้บริการก็อาจแตกต่างกันได้ ดังนั้น การให้ความสำคัญต่อการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะกับลักษณะงานและจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องจำเป็น รวมทั้งการกำหนดมาตรการให้บริการมากเป็นพิเศษ เช่น รับประทานมาตรฐานการบริการ รับประทานอาหาร ชม ข้อคิดเห็น เสนอบริการด้วยเทคโนโลยีทันสมัยเพื่อให้มั่นใจในคุณภาพและความสม่ำเสมอของการบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษา หรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่วไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดเป็นความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียบ่อยครั้งขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-Ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของ เมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปมองเห็นได้ชัด เพราะเมื่อผู้จ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อบริการใดก็จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภท เพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของ แต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้น

จากลักษณะของการบริการที่กล่าวมาแล้วในเบื้องต้นพอสรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการเป็นสาระสำคัญของการไว้วางใจ ซึ่งการบริการทำให้เพียงอธิบายสิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ไม่อาจสัมผัสได้ก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้นได้ การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอน เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ถึงแม้จะเป็นการบริการชนิดเดียวกันอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการให้บริการก็อาจแตกต่างกันได้ รวมทั้งการบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ คือ เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดความเป็นสูญเปล่า ซึ่งไม่อาจเรียกมาคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้และลักษณะที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง คือ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ โดยผู้ซื้อบริการจ่ายเงินเป็นค่าบริการดังกล่าวแล้วก็จะได้รับการบริการตามเงื่อนไขของการบริการในแต่ละประเภทนั้นๆ ซึ่งมีได้เป็นสิ่งของผู้ซื้อบริการจะสามารถเป็นเจ้าของได้

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction ในการศึกษา โดยทั่วไปนิยมทำการศึกษาใน 2 มิติ คือมิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทัศนะ ดังนี้

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548, หน้า 169) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นระดับความรู้สึกในทางบวกและบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกในทางบวกของบุคคลที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์อันหนึ่งอันใด ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ทัศนีย์ สิงห์เจริญ (2544, หน้า 19) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาทางด้านความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มากระตุ้นเป็นระดับความพอใจที่เป็นจริงอยู่ในขณะนั้น ซึ่งจะบอกให้ทราบถึงทิศทางว่าเป็นทัศนคติไปในทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยาคือเฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้นนั้น และความพึงพอใจในการเรียนการสอน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของนักเรียนที่มีต่อการเรียนการสอน ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆ ในการเรียนซึ่งทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการเรียนการสอนจนประสบความสำเร็จในการเรียนได้

เกศินี ศรีคงอยู่ (2543, หน้า 27) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกของบุคคลซึ่งแสดงออกในด้านบวกที่มีความสัมพันธ์กับการได้รับการตอบสนองและได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

โกศล น้อยอ่าง (2543, หน้า 12) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เป็นไปในทางที่ดีและไม่ดี หรือในด้านบวกและในด้านลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉยๆ ก็ได้ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น ถ้าตอบสนองได้ก็เป็นในแง่บวกและถ้าตอบสนองไม่ได้ก็เป็นในแง่ลบ ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อเวลาและ/หรือสถานการณ์แวดล้อมอื่นๆ เปลี่ยนแปลงไป

ทัศนีย์ ศิลาวรรณโณ (2543, หน้า 9) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ศิริวัฒน์ เสงชัยโย (2542, หน้า 12) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจนั้นจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและแรงจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคคล คือถ้าหากว่าบุคคลมีความพึงพอใจในกิจกรรมหรือในงานใด การกระทำกิจกรรมหรืองานนั้นก็จะเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของงานนั้นได้เป็นอย่างดี

จากแนวคิดของนักวิชาการตามที่ได้กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เป็นไปในทางที่ดีและไม่ดี หรือในด้านบวกและในด้านลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉยๆ ก็ได้ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น โดยอาจแบ่งตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ 2 แบบ คือความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานเช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกภายใน เช่น ความรู้สึกรัก ชอบ โกรธ เกลียด เป็นต้น

แนวคิดความพึงพอใจในการใช้บริการ

ในธุรกิจบริการการให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการและการค้นหาความต้องการเพื่อสนองบริการที่ถูกใจลูกค้านับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการเพราะเป้าหมายสูงสุดของการบริการก็คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าชอบใจและติดใจกลับมาใช้บริการอีกต่อไป กิจกรรมบริการก็จะประสบความสำเร็จและมีความมั่นคงในการดำเนินงานอย่างราบรื่น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการจะทำให้ตระหนักถึงคุณค่าของการสร้างและรักษาความพึงพอใจของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งในฐานะของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในกระบวนการบริการ คำว่าความพึงพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

นวลอนงค์ วิเชียร (2549, หน้า 21-22) ได้กล่าวถึงความสำคัญต่อผู้ให้บริการไว้ว่า องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการและวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรที่สำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้า ก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

3. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการการให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอัน

จะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2548, หน้า 172-173) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการทั้งหลายต่างคิดค้นหากกลยุทธ์ทางการจัดการ กลยุทธ์ทางการตลาดมากมายมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหวังที่จะจูงใจให้ผู้รับบริการให้เกิดความประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการ โดยต้องยึดสิ่งต่อไปนี้

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยใช้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงจะสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจผู้มารับบริการได้

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโดยทั่วไปองค์กรธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลายๆ ด้าน ตัวอย่างเช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ซึ่งการปฏิบัติงานบริการจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในการบริการของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสุดท้ายจะส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันและธุรกิจบริการด้วย

2. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริหารของผู้ให้บริการนั่นเอง

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ผู้รับบริการมุ่งหวังการได้รับการบริการที่ดีเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเอง จากการไปรับบริการต่างๆ ความพึงพอใจที่ได้จากการไปรับบริการนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการบริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มี ทำให้เกิดการแข่งขันนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ผลสุดท้ายก็คือผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพมากขึ้นไปเรื่อยๆ นั่นเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเทสร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้น

และงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น ทำให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ และสุดท้ายส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

นวลอนงค์ วิเชียร (2549, หน้า 23) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่งซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรตามกาลเวลาได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะของบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามหน้าที่และปฏิบัติต่อบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องานการใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการ ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการ หรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้ามการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริง ไม่ตรงกับที่รับรู้กับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าผู้รับบริการ ย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับคือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับระดับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี มีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้านั่งรถโดยสารประจำทางถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลื้มหรือประทับใจของผู้ใช้บริการ เมื่อได้รับบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้านั่งรถโดยสารประจำทางถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลาและได้รับการบริการด้วยไมตรี

ลักษณะของความพึงพอใจ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548, หน้า 174) กล่าวว่า เมื่อความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้นผู้ประกอบการบริการจะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วน อันได้แก่

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ บุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริหารและคุณภาพของการบริการโดยใช้

ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใดๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน โฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนั้น

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์หนึ่ง ในการใช้บริการบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่างๆ เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียน คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลที่ได้รับจากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น เกิดเป็นความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้องต่อการบริการ และเกิดเป็นความพึงพอใจในการรับบริการ แต่หากไม่ได้รับการบริการที่เป็นไปตามความคาดหมายก็จะเกิดการยืนยันความไม่ถูกต้อง และเกิดเป็นความไม่พึงพอใจได้

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น ทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น – ลง ตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจนั้น มีผู้ได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

มิลเลท (Millett, 1954, p. 397) ได้กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการให้บริการ ไม่มีการแบ่งแยกและกีดกันการให้บริการแก่ประชาชน การให้บริการต้องเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่ตรงเวลาจะไม่สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการอย่างเหมาะสม เพียงพอ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ มีใช้หยุดบริการเมื่อไรก็ได้ แต่ต้องยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การบริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพภายใต้ทรัพยากรเท่าเดิม

นอกจากนี้ อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548, หน้า 177) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไว้ดังนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลลัพธ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ประกอบการบริการจะต้องแสดงให้เห็น

ผู้รับบริการเห็นถึงความเอาใจใส่และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ประกอบการบริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ ค่าบริการนี้จะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

3. สถานที่บริการ ผู้ประกอบการบริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้สะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวาง เพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่บริการลดลงไปได้ เป็นต้น

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ประกอบการบริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ประกอบการบริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัว สร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ประกอบการบริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิ ภาพของการจัดการระบบบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามารวมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่เกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

แนวคิดความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ จากแนวความคิดนี้จะทำให้เราทราบถึงความหมาย ความสำคัญ องค์ประกอบและระดับความพึงพอใจของลูกค้า

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

น้ำลิน เทียมแก้ว (2555, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 พบว่าจากนักศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน จำนวน 786 คน พบว่า สภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตปริญญาตรีภาค

ที่สุด มีความถี่ในการเข้าใช้บริการมากกว่า 15 ครั้ง/เดือน ใช้บริการทั้งสองลักษณะ คือ ใช้บริการภายในสำนักวิทยบริการ และใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วงเวลาของการใช้งานเข้าใช้บริการมากที่สุดคือช่วงเวลา 12.01 น. –16.00 น. สำหรับประเภทบริการที่ใช้ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการอินเทอร์เน็ต/WiFi และบริการอ่าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยสรุปเป็นประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้านได้ดังนี้ 1) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว รองลงมา ได้แก่ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีและมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการและผู้ให้บริการมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ 2) ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นที่หลากหลายอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ เอกสารแนะนำการให้บริการมีความครบถ้วนชัดเจน และเว็บไซต์สำนักวิทยบริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว 3) ด้านการบริการและขั้นตอนกระบวนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รองลงมาได้แก่ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศและบริการศูนย์สารสนเทศอีสานสิรินธร 4) ด้านทรัพยากรห้องสมุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเอกสารวิจัย รองลงมา คือ หนังสือตำรา และทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย 5) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ มีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ และหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสืออย่างชัดเจน รองลงมาได้แก่ สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในสะอาดเป็นระเบียบและมีจุดให้บริการน้ำดื่มที่เพียงพอ

ลัดดา สิทธิจักร และจิราภรณ์ จันทร์อารักษ์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อการใช้บริการห้องสมุดของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการใช้บริการห้องสมุด พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก รายด้านพบว่ามีความพึงพอใจด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านทรัพยากรสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2) ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการห้องสมุด พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านบริการและด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด จากผลการศึกษานี้ผู้วิจัยขอเสนอแนะว่าควรเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศนวัสดุ และประชาสัมพันธ์การสืบค้นข้อมูลระบบ OPAC เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ พร้อมจัดทำคู่มือแนะนำการสืบค้น เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

เบญจรัตน์ สีทองสุข (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาภาคปกติ 2) นักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียนและการทำรายงาน วิธีการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดนั้น นักศึกษาใช้วิธีค้นหาโดยใช้ OPAC เป็นส่วนใหญ่ รองลงมาใช้ค้นจากชั้นหนังสือด้วยตัวเอง ในการรับรู้วิธีการใช้บริการห้องสมุดนั้นนักศึกษาส่วนใหญ่ได้รับทราบจากการเรียนวิชาสารนิเทศเพื่อการศึกษา

ค้นคว้า และเมื่อเกิดปัญหาในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้วิธีของความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่/บรรณารักษ์ มากที่สุด 3) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ นักศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมาก โดยบริการที่นักศึกษาเคยใช้มากที่สุด ได้แก่ บริการยืม – คืน หนังสือ และบริการสืบค้นสารสนเทศด้วย OPAC 4) ปัญหาของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ นักศึกษาประสบปัญหาในด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมในระดับมาก โดยนักศึกษาไม่ทราบวิธีค้นหาค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ ด้านบุคลากรและการให้บริการ ประสบปัญหาในด้านบุคลากรและการให้บริการโดยในระดับมาก เช่น มนุษย์สัมพันธ์ของบุคลากร การให้บริการล่าช้า ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้นจากคอมพิวเตอร์ บรรณารักษ์ที่ให้บริการสืบค้นไม่เพียงพอ ด้านอาคารสถานที่และบรรยากาศ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาประสบปัญหาด้านอาคารสถานที่โดยรวมในระดับมากในเรื่องของแสงสว่างไม่เพียงพอ ไม่มีห้องเฉพาะสำหรับการค้นคว้าเป็นกลุ่ม ห้องสมุดไม่สะอาด การถ่ายเทอากาศภายในห้องสมุดไม่ดีพอ ห้องน้ำไม่สะอาด น้ำดื่มไม่เพียงพอ มีเสียงรบกวนจากผู้ใช้ข้างเคียง

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการ ดังนี้ 1) ด้านทรัพยากร พบว่าผู้บริโภคมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ดังนี้ ความทันสมัยของหนังสือพิมพ์ รองลงมาคือความทันสมัยของสื่อโสตทัศนวัสดุ และความพอเพียงของวารสาร/นิตยสาร ความทันสมัยของหนังสือ 2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้บริโภคมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ดังนี้ เวลาเปิด-ปิดห้องบริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้ รองลงมาคือ สิทธิต่างๆ ในการเข้าค้นคว้าเอกสารมีความเหมาะสม และผลการจัดบริการประเภทต่างๆ อย่างครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ ระเบียบในการเข้าค้นคว้าเอกสารมีความเหมาะสม 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าผู้บริโภคมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ดังนี้ สามารถแก้ปัญหาในการให้บริการได้ทันที รองลงมาให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน และรับฟังปัญหาในการใช้บริการของท่านและพยายามหาแนวทางแก้ไขปัญหาในการให้บริการ พุดคุยกับท่านด้วยวาจาสุภาพ และให้เกียรติท่านทุกครั้งที่มาติดต่อขอใช้บริการ 4) ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้บริโภคมมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ ดังนี้ พื้นที่ระหว่างชั้นหนังสือ มีความเหมาะสมสามารถหยิบหนังสือใช้ได้ รองลงมาความเงียบสงบ เหมาะแก่การค้นคว้าและมีแสงสว่างเพียงพอ โลงสบายตา 5) ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่าผู้บริโภคมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ดังนี้ การเข้าสู่หน้าจอบริษัทเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว รองลงมาป้ายแนะนำ ข้อเสนอแนะการใช้ต่างๆ เกี่ยวกับห้องสมุด และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้บริการต่างๆ

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยได้ศึกษามาจะพบว่า ผู้ใช้บริการต่างก็มีความเห็นว่าสำนักวิทยบริการและสารสนเทศมีความสำคัญต่อการศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพื่อนำมาประกอบการเรียนการสอนเป็นอย่างยิ่งรวมถึงบุคคลภายนอกก็ยังได้รับประโยชน์กับการเข้ามาใช้บริการเพื่อเพิ่มพูนความรู้ได้อีกด้วยการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาแพงเพชรเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะมีการศึกษาวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นไปตามพันธกิจของสำนักวิทยบริการและสารสนเทศที่มีต่อ

การเรียนการสอนและการวิจัย อีกทั้งยังเป็นการสนองนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
เพื่อนำไปสู่มาตรฐานสากลในอนาคตอีกด้วย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินงานและวิธีการวิจัยเป็น ขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษา และบุคคลภายนอก/ศิษย์เก่าที่ใช้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีการศึกษา 2565

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษา และบุคคลภายนอก/ศิษย์เก่าที่ใช้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 384 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคั้งนี้ ประกอบด้วย แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นคำถามปลายเปิด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือสำหรับใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแหล่งเรียนรู้และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. ศึกษาและกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย
3. สร้างแบบสอบถามสำหรับใช้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแหล่งเรียนรู้และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
4. นำแบบสอบถามฉบับจริงไปใช้จัดเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลจากประชากรที่เข้าใช้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้การสุ่มโดยบังเอิญ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการพรรณนา

2. แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาแปลงค่าคะแนน โดยกำหนดน้ำหนักของคะแนน ดังนี้

พอใจมากที่สุด	ให้คะแนน	5
พอใจมาก	ให้คะแนน	4
พอใจปานกลาง	ให้คะแนน	3
พอใจน้อย	ให้คะแนน	2
พอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1

3. แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายตามเกณฑ์ดังนี้ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2551, หน้า 8)

4.50 – 5.00	หมายความว่า	พอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายความว่า	พอใจมาก
2.50 – 3.49	หมายความว่า	พอใจปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายความว่า	พอใจน้อย
1.00 – 1.49	หมายความว่า	พอใจน้อยที่สุด

4. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าความถี่ (Frequency)
2. ค่าร้อยละ (Percentage)
3. ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean หรือ \bar{X})
4. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D.)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่แจกให้แก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	N = 384	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	128	33.30
หญิง	256	66.70
2. สถานภาพ		
ภาคปกติ		
ปี 1	36	9.40
ปี 2	88	22.90
ปี 3	68	17.70
ปี 4	44	11.50
ปี 5	4	1.00
ภาคพิเศษ		
กศ.บป.	20	5.20
ป.วิชาชีพรู	24	6.30
ปริญญาโท	28	7.30
ปริญญาเอก	30	7.80

ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการ	N = 384	
	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	27	7.00
บุคคลภายนอก/ศิษย์เก่า	15	3.90
3. คณะ		
คณะครุศาสตร์	96	25.00
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	79	20.60
คณะวิทยาการจัดการ	66	17.20
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	62	16.10
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	50	13.00
บัณฑิตศึกษา	31	8.10
4. ความถี่ในการเข้าใช้บริการโดยเฉลี่ย		
1 - 2 วัน/สัปดาห์	64	16.70
3 - 4 วัน/สัปดาห์	213	55.50
5 - 6 วัน/สัปดาห์	88	22.90
ทุกวัน	19	4.90
5. โดยปกติท่านใช้บริการในช่วงเวลาใด		
ก่อนเวลาเข้าเรียน	16	4.20
เมื่อมีเวลาว่าง	162	42.20
เข้าใช้ทุกวันที่มาเรียน	93	24.20
เมื่อต้องการค้นคว้าเรื่องใดเรื่องหนึ่ง	109	28.40
อื่นๆ	4	1.00
6. เหตุผลของการใช้บริการของท่าน		
เพื่อใช้บริการยืม/คืนทรัพยากรสารสนเทศ	66	17.20
เพื่ออ่านหนังสือ	109	28.40
เพื่ออ่านวารสาร, หนังสือพิมพ์	32	8.30
เพื่อค้นคว้างานวิจัย/วิทยานิพนธ์	23	6.00
เพื่อใช้หนังสืออ้างอิงและวัสดุสิ่งพิมพ์ที่ไม่อนุญาตให้ยืมออก	30	7.80
เพื่อศึกษาค้นหาความรู้ในสาขาที่สนใจเพิ่มเติม	11	2.90
เพื่อใช้เป็นที่ทำรายงาน และสัมมนา/ประชุมกลุ่มย่อย	12	3.10
เพื่อใช้บริการโสตทัศนวัสดุ	20	5.20
เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต	12	3.10
เพื่อใช้บริการอื่นๆ เช่น บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	18	4.70
เพื่อใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	21	5.50
เพื่อใช้บริการห้องปฏิบัติการทางภาษา	30	7.80

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.70 กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 22.90 คณะครุศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 25.00 ความถี่ในการเข้าใช้บริการโดยเฉลี่ย 3 – 4 วัน/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 55.50 โดยปกติใช้บริการในช่วงเวลาเมื่อมีเวลาว่าง คิดเป็นร้อยละ 42.20 และเหตุผลของการใช้บริการเพื่ออ่านหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 28.40

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาพรวม

ที่	รายการ	N = 384		ระดับความพึงพอใจ
		\bar{X}	S.D.	
1	ด้านทรัพยากร	4.58	0.22	มากที่สุด
2	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.50	0.24	มาก
3	ด้านบุคลากร	4.45	0.50	มาก
4	ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	0.28	มากที่สุด
5	ด้านการประชาสัมพันธ์	4.53	0.23	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.56	0.18	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านทรัพยากร ($\bar{X} = 4.58$) รองลงมา คือ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.55$) และ ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.53$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 4.45$)

1. ห้อยสมุด

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่	รายการ	N = 384		ระดับ ความพึงพอใจ
		\bar{X}	S.D.	
1	ด้านทรัพยากร	4.57	0.40	มากที่สุด
2	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.50	0.42	มาก
3	ด้านบุคลากร	4.49	0.50	มาก
4	ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก	4.54	0.48	มากที่สุด
5	ด้านการประชาสัมพันธ์	4.53	0.43	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.53	0.24	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านทรัพยากร ($\bar{X} = 4.57$) รองลงมา คือ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.54$) และ ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.53$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 4.49$)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามด้านทรัพยากร

ที่	รายการ	N = 384		ระดับ ความพึงพอใจ
		\bar{X}	S.D.	
1	ความพอเพียงของหนังสือ	4.75	0.43	มากที่สุด
2	ความพอเพียงของหนังสือพิมพ์ วารสาร/นิตยสาร	4.54	0.49	มากที่สุด
3	ความพอเพียงของสื่อโทรทัศน์วัสดุ	4.56	0.52	มากที่สุด
4	ความพอเพียงของสื่ออิเล็กทรอนิกส์, ฐานข้อมูล ออนไลน์	4.53	0.55	มากที่สุด
5	ความทันสมัยของหนังสือ	4.59	0.49	มากที่สุด
6	ความทันสมัยของหนังสือพิมพ์ วารสาร/นิตยสาร	4.67	0.47	มากที่สุด
7	ความทันสมัยของสื่อโทรทัศน์วัสดุ	4.52	0.56	มากที่สุด
8	ความทันสมัยของสื่ออิเล็กทรอนิกส์, ฐานข้อมูล ออนไลน์	4.52	0.59	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.57	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามด้านทรัพยากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความพอเพียงของหนังสือ ($\bar{X} = 4.75$) รองลงมา คือ ความทันสมัยของหนังสือพิมพ์ วารสาร/นิตยสาร ($\bar{X} = 4.67$) และความทันสมัยของหนังสือ ($\bar{X} = 4.59$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความทันสมัยของสื่อโทรทัศน์วัสดุ, ความทันสมัยของสื่ออิเล็กทรอนิกส์, ฐานข้อมูลออนไลน์ ($\bar{X} = 4.52$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ
ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามด้านกระบวนการ/ขั้นตอน
การให้บริการ

ที่	รายการ	N = 384		ระดับ ความพึงพอใจ
		\bar{X}	S.D.	
1	ระเบียบในการใช้สำนักวิทยบริการฯ มีความเหมาะสม	4.49	0.49	มากที่สุด
2	ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	4.48	0.65	มากที่สุด
3	การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.61	มาก
4	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.51	0.52	มากที่สุด
5	เวลาเปิด-ปิดสำนักวิทยบริการเป็นไปตามที่กำหนด	4.50	0.66	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.49	0.25	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$) รองลงมา คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$) และเวลาเปิด-ปิดสำนักวิทยบริการเป็นไปตามที่กำหนด ($\bar{X} = 4.50$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ ($\bar{X} = 4.48$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามด้านบุคลากร

ที่	รายการ	N = 384		ระดับ ความพึงพอใจ
		\bar{X}	S.D.	
1	มีความรู้และประสบการณ์ในการให้บริการ	4.41	0.74	มาก
2	ให้คำแนะนำระเบียบ ข้อปฏิบัติและวิธีการค้นคว้า สารสนเทศ	4.48	0.77	มากที่สุด
3	ให้คำตอบและแนะนำข้อมูลได้ตรงตามความต้องการ	4.53	0.63	มาก
4	รับฟังปัญหาในการใช้บริการและพยายามหาแนว ทางแก้ไขปัญหา	4.39	0.74	มาก
5	ให้บริการด้วยความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์	4.37	0.76	มาก
6	สามารถแก้ปัญหาในการให้บริการได้ทันที	4.31	0.75	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.45	0.50	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ให้คำแนะนำระเบียบ ข้อปฏิบัติและวิธีการค้นคว้าสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.53$) รองลงมา คือ ให้คำแนะนำระเบียบ ข้อปฏิบัติและวิธีการค้นคว้าสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.48$) และมีความรู้และประสบการณ์ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.41$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สามารถแก้ปัญหาในการให้บริการได้ทันที ($\bar{X} = 4.31$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามด้านสถานที่

ที่	รายการ	N = 384		ระดับ ความพึงพอใจ
		\bar{X}	S.D.	
1	มีพื้นที่กว้างขวางและมีการจัดที่นั่งอ่านได้ อย่างเหมาะสม	4.62	0.58	มากที่สุด
2	มีความเงียบสงบ เหมาะแก่การศึกษาค้นคว้า	4.55	0.52	มากที่สุด
3	การจัดบรรยากาศภายในมีแสงสว่างเพียงพอ โถง สบายตา	4.63	0.58	มากที่สุด
4	การจัดบรรยากาศภายในมีอุณหภูมิเย็นสบาย เหมาะสมแก่การศึกษาค้นคว้า	4.60	0.50	มากที่สุด
5	การจัดสถานที่ให้บริการมีความสะอาด มีระเบียบ เรียบร้อย	4.59	0.58	มากที่สุด
6	จุดให้บริการยืม-คืนอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม	4.54	0.51	มากที่สุด
7	จุดให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอยู่ ในบริเวณที่เหมาะสม	4.52	0.59	มากที่สุด
8	จุดให้บริการน้ำดื่มอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม และมีจำนวนเพียงพอ	4.46	0.59	มาก
9	ห้องน้ำมีจำนวนเพียงพอ และมีความสะอาด	4.50	0.53	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.55	0.28	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ
และเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามด้านสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด
($\bar{X} = 4.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีพื้นที่กว้างขวางและมีการจัด
ที่นั่งอ่านได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.62$) รองลงมา คือ การจัดบรรยากาศภายในมีอุณหภูมิเย็นสบาย
เหมาะสมแก่การศึกษาค้นคว้า ($\bar{X} = 4.60$) และการจัดสถานที่ให้บริการมีความสะอาด มีระเบียบ
เรียบร้อย ($\bar{X} = 4.59$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ จุดให้บริการน้ำดื่มอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม
และมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X} = 4.46$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ
ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามด้านการประชาสัมพันธ์

ที่	รายการ	N = 384		ระดับ ความพึงพอใจ
		\bar{X}	S.D.	
1.	มีเว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯ เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	4.59	0.50	มากที่สุด
2	เอกสารแนะนำสำนักฯ แนะนำการให้บริการอย่าง ครบถ้วน ชัดเจน	4.53	0.53	มากที่สุด
3	มีการประชาสัมพันธ์ข่าวการฝึกอบรม กิจกรรม ต่างๆ ของสำนักวิทยบริการฯ อย่างสม่ำเสมอ	4.46	0.49	มาก
4	จดหมายข่าวมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์	4.56	0.51	มากที่สุด
5	มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น facebook, Line เป็นต้น	4.52	0.50	มากที่สุด
6	มีป้ายแนะนำ ข้อเสนอแนะการให้บริการต่างๆ	4.57	0.50	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.53	0.23	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีเว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯ เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.59$) รองลงมา คือ มีป้ายแนะนำ ข้อเสนอแนะการให้บริการต่างๆ ($\bar{X} = 4.57$) และจดหมายข่าวมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ ($\bar{X} = 4.56$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวการฝึกอบรม กิจกรรมต่างๆ ของสำนักวิทยบริการฯ อย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.46$)

2. ศูนย์คอมพิวเตอร์ (IT)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ ภาพรวม

ที่	รายการ	N = 384		ระดับความพึงพอใจ
		\bar{X}	S.D.	
1.	ด้านทรัพยากร	4.56	0.30	มากที่สุด
2	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.53	0.24	มากที่สุด
3	ด้านบุคลากร	4.52	0.35	มากที่สุด
4	ด้านสถานที่	4.49	0.30	มาก
5	ด้านการประชาสัมพันธ์	4.45	0.48	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.52	0.17	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านทรัพยากร ($\bar{X} = 4.56$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$) และด้านบุคลากร ($\bar{X} = 4.52$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.45$)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านทรัพยากร

ที่	รายการ	N = 384		ระดับความพึงพอใจ
		\bar{X}	S.D.	
1	ความเพียงพอของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	4.56	0.50	มากที่สุด
2	ความเพียงพอของอุปกรณ์เสมอภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	4.54	0.30	มากที่สุด
3	ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	4.55	0.62	มากที่สุด
4	ความเพียงพอของห้องประชุม	4.53	0.62	มากที่สุด
5	ประสิทธิภาพความเร็วของระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi)	4.57	0.52	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.56	0.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านทรัพยากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ประสิทธิภาพความเร็วของระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi) ($\bar{X} = 4.57$) รองลงมา คือ ความเพียงพอของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 4.56$) และความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 4.55$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความเพียงพอของห้องประชุม ($\bar{X} = 4.53$)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ที่	รายการ	N = 384		ระดับความพึงพอใจ
		\bar{X}	S.D.	
1	ระเบียบในการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสม	4.57	0.50	มากที่สุด
2	ความสะดวกในการติดต่อขอใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	4.50	0.63	มากที่สุด
3	การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและขั้นตอนการให้บริการ	4.48	0.60	มาก
4	มืออุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.59	0.60	มาก
5	เวลาปิด-เปิดห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เป็นไปตามที่กำหนดไว้	4.56	0.53	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.53	0.24	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มืออุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$) รองลงมา คือ ระเบียบในการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.57$) และเวลาปิด-เปิดห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เป็นไปตามที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.56$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.48$)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านบุคลากร

ที่	รายการ	N = 384		ระดับ ความพึงพอใจ
		\bar{X}	S.D.	
1	มีความรู้และมีประสบการณ์ในการให้บริการ	4.54	0.55	มากที่สุด
2	ให้คำแนะนำระเบียบและวิธีการใช้ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	4.56	0.60	มากที่สุด
3	ให้คำปรึกษาและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับระบบ เครือข่าย	4.51	0.61	มากที่สุด
4	ให้บริการด้วยความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์	4.52	0.61	มากที่สุด
5	ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.50	0.60	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.52	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ให้คำแนะนำระเบียบและวิธีการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 4.56$) รองลงมา คือ มีความรู้และมีประสบการณ์ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$) และให้บริการด้วยความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.52$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.50$)

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านสถานที่

ที่	รายการ	N = 384		ระดับความพึงพอใจ
		\bar{X}	S.D.	
1	การจัดห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสม	4.55	0.49	มากที่สุด
2	บรรยากาศภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีแสงสว่างเพียงพอ โล่งสบายตา	4.52	0.55	มากที่สุด
3	บรรยากาศภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีอุณหภูมิเย็นสบาย และเหมาะสม	4.51	0.56	มากที่สุด
4	การจัดสถานที่ให้บริการมีความสะอาด มีระเบียบเรียบร้อย	4.36	0.63	มาก
5	จุดให้บริการน้ำดื่มอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม และมีจำนวนเพียงพอ	4.45	0.59	มาก
6	ห้องน้ำมีจำนวนเพียงพอ และมีความสะอาด	4.44	0.59	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.49	0.30	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การจัดห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.55$) รองลงมา คือ บรรยากาศภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีแสงสว่างเพียงพอ โล่งสบายตา ($\bar{X} = 4.52$) และบรรยากาศภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีอุณหภูมิเย็นสบาย และเหมาะสม ($\bar{X} = 4.51$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การจัดสถานที่ให้บริการมีความสะอาด มีระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.36$)

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านการประชาสัมพันธ์

ที่	รายการ	N = 384		ระดับความพึงพอใจ
		\bar{X}	S.D.	
1	มีเว็บไซต์ของศูนย์คอมพิวเตอร์ เข้าถึงง่าย สะดวก และรวดเร็ว	4.42	0.66	มาก
2	มีเอกสารแนะนำศูนย์คอมพิวเตอร์ ครบถ้วน ชัดเจน	4.39	0.71	มาก
3	มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ของศูนย์คอมพิวเตอร์อย่างสม่ำเสมอ	4.38	0.71	มาก
4	มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง	4.44	0.69	มาก
5	มีป้ายแนะนำ ข้อเสนอแนะการใช้บริการต่างๆ	4.53	0.66	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.45	0.48	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีป้ายแนะนำ ข้อเสนอแนะการใช้บริการต่างๆ ($\bar{X} = 4.53$) รองลงมา คือมีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง ($\bar{X} = 4.44$) และมีเว็บไซต์ของศูนย์คอมพิวเตอร์ เข้าถึงง่าย สะดวก และรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.42$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ของศูนย์คอมพิวเตอร์อย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.38$)

3. ศูนย์ภาษา

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ภาษา

ที่	รายการ	N = 384		ระดับ ความพึงพอใจ
		\bar{X}	S.D.	
1.	ด้านทรัพยากร	4.54	0.42	มากที่สุด
2	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.49	0.34	มาก
3	ด้านบุคลากร	4.52	0.28	มากที่สุด
4	ด้านสถานที่	4.51	0.31	มากที่สุด
5	ด้านการประชาสัมพันธ์	4.50	0.35	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.51	0.15	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ภาษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ ($\bar{X} = 4.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านทรัพยากร ($\bar{X} = 4.54$) รองลงมา คือ ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 4.52$) และด้านสถานที่ ($\bar{X} = 4.51$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.50$)

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ภาษา จำแนกตามด้านทรัพยากร

ที่	รายการ	N = 384		ระดับความพึงพอใจ
		\bar{X}	S.D.	
1.	ความเพียงพอของห้องปฏิบัติการทางภาษา	4.59	0.51	มากที่สุด
2	ความเพียงพอของอุปกรณ์เสริมภายในห้องปฏิบัติการทางภาษา	4.58	0.53	มากที่สุด
3	ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์	4.49	0.62	มาก
4	ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดศูนย์ภาษา	4.54	0.61	มากที่สุด
5	ความเพียงพอของห้องประชุม ห้องฝึกอบรมทางภาษา	4.42	0.65	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.52	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ภาษา จำแนกตามด้านทรัพยากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความเพียงพอของห้องปฏิบัติการทางภาษา ($\bar{X} = 4.59$) รองลงมา คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์เสริมภายในห้องปฏิบัติการทางภาษา ($\bar{X} = 4.58$) และความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดศูนย์ภาษา ($\bar{X} = 4.54$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความเพียงพอของห้องประชุม ห้องฝึกอบรมทางภาษา ($\bar{X} = 4.42$)

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ภาษา จำแนกตามด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ที่	รายการ	N = 384		ระดับ ความพึงพอใจ
		\bar{X}	S.D.	
1	ระเบียบในการเข้าใช้ห้องปฏิบัติการทางภาษามีความเหมาะสม	4.49	0.67	มาก
2	มีแบบฟอร์มการขอใช้ห้องปฏิบัติการทางภาษา	4.51	0.64	มากที่สุด
3	การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและขั้นตอนการให้บริการ	4.52	0.63	มากที่สุด
4	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.50	0.63	มาก
5	เวลาเปิด-ปิด ห้องปฏิบัติการทางภาษาเป็นไปตามที่กำหนดไว้	4.45	0.64	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.49	0.34	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ภาษา จำแนกตามด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$) รองลงมา คือ มีแบบฟอร์มการขอใช้ห้องปฏิบัติการทางภาษา ($\bar{X} = 4.51$) และมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.50$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เวลาเปิด-ปิด ห้องปฏิบัติการทางภาษาเป็นไปตามที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.45$)

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ภาษา จำแนกตามด้านบุคลากร

ที่	รายการ	N = 384		ระดับความพึงพอใจ
		\bar{X}	S.D.	
1	มีความรู้และมีประสบการณ์ในการให้บริการ	4.35	0.75	มาก
2	ให้คำแนะนำระเบียบข้อปฏิบัติและวิธีการใช้ห้องปฏิบัติการทางภาษา	4.60	0.49	มากที่สุด
3	ให้คำตอบและแนะนำข้อมูลได้ตรงตามความต้องการ	4.56	0.57	มากที่สุด
4	บุคลากรที่ให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ	4.49	0.58	มาก
5	ให้บริการด้วยความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์	4.50	0.57	มาก
6	สามารถแก้ปัญหาในการให้บริการได้ทันที	4.52	0.58	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.50	0.31	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ภาษา จำแนกตามด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ให้คำแนะนำระเบียบข้อปฏิบัติและวิธีการใช้ห้องปฏิบัติการทางภาษา ($\bar{X} = 4.60$) รองลงมา คือ ให้คำตอบและแนะนำข้อมูลได้ตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.56$) และสามารถแก้ปัญหาในการให้บริการได้ทันที ($\bar{X} = 4.52$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีความรู้และมีประสบการณ์ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.35$)

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ภาษา จำแนกตามด้านสถานที่

ที่	รายการ	N = 384		ระดับ ความพึงพอใจ
		\bar{X}	S.D.	
1	จัดพื้นที่ห้องปฏิบัติการทางภาษา มีความเหมาะสม	4.57	0.52	มากที่สุด
2	บรรยากาศภายในห้องปฏิบัติการทางภาษา มีแสงสว่างเพียงพอ โฉงสบายตา	4.51	0.51	มากที่สุด
3	บรรยากาศภายในห้องปฏิบัติการทางภาษา มีอุณหภูมิเย็น สบาย และเหมาะสม	4.56	0.50	มากที่สุด
4	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.57	0.49	มากที่สุด
5	มีบริการจุดน้ำดื่มอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม และมีจำนวนเพียงพอ	4.53	0.59	มากที่สุด
6	ห้องน้ำมีจำนวนเพียงพอ และมีความสะอาด	4.52	0.60	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.54	0.28	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ภาษา จำแนกตามด้านสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ จัดพื้นที่ห้องปฏิบัติการทางภาษาที่มีความเหมาะสม, สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.57$) รองลงมา คือ บรรยากาศภายในห้องปฏิบัติการทางภาษามีอุณหภูมิเย็น สบาย และเหมาะสม ($\bar{X} = 4.56$) และมีบริการจุดน้ำดื่มอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม และมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{X} = 4.53$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ห้องน้ำมีจำนวนเพียงพอ และมีความสะอาด ($\bar{X} = 4.52$)

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ภาษา จำแนกตามด้านการประชาสัมพันธ์

ที่	รายการ	N = 384		ระดับ ความพึงพอใจ
		\bar{X}	S.D.	
1	มีเว็บไซต์ของศูนย์ภาษา เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	4.43	0.65	มาก
2	มีเอกสารแนะนำศูนย์ภาษา ครบถ้วน ชัดเจน	4.44	0.68	มาก
3	จดหมายข่าวมีความทันสมัย ทันท่วงที	4.50	0.65	มาก
4	มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ของศูนย์ภาษา หลากหลายช่องทาง	4.45	0.68	มาก
5	มีป้ายแนะนำ ข้อเสนอแนะการให้บริการต่างๆ	4.49	0.56	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.46	0.35	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ภาษา จำแนกตามด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ($\bar{X} = 4.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ จดหมายข่าวมีความทันสมัย ทันท่วงที ($\bar{X} = 4.50$) รองลงมา คือมีป้ายแนะนำ ข้อเสนอแนะการให้บริการต่างๆ ($\bar{X} = 4.49$) และมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ของศูนย์ภาษา หลากหลายช่องทาง ($\bar{X} = 4.45$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีเว็บไซต์ของศูนย์ภาษา เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.43$)

**ตอนที่ 3 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆ
ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ**

ตารางที่ 21 ประเด็นและความถี่ของความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ
ด้านต่างๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่	ประเด็น	ความถี่
1	อยากมีห้องดูหนังฟังเพลง	5
2	เวลา มีการสอบ TOEIC ศูนย์ภาษาไม่เคยมาประชาสัมพันธ์เลย ไม่ว่าจะสอบอะไร อาจารย์ต้องไปสอบที่กรุงเทพฯ ไม่ได้รับความ สะดวกเลย	2

บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ซึ่งในบทนี้ได้นำเสนอรายละเอียดด้านวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
2. เพื่อนำผลจากการวิจัยมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร
ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษา และบุคคลภายนอก/ศิษย์เก่าที่ใช้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชรในปีการศึกษา 2565
2. กลุ่มตัวอย่าง
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษา และบุคคลภายนอก/ศิษย์เก่าที่ใช้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 384 คน โดยใช้ตารางจี้และมอร์แกน (Krejcie and Morgan)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

- เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคั้งนี้ ประกอบด้วย แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้
- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)
 - ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแบบ สอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)
 - ตอนที่ 3 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นคำถามปลายเปิด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือสำหรับใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแหล่งเรียนรู้และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้และให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. ศึกษาและกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย
3. สร้างแบบสอบถามสำหรับใช้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเกี่ยวกับความพอใจของผู้ใช้บริการแหล่งเรียนรู้และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
4. นำแบบสอบถามฉบับจริงไปใช้จัดเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลจากประชากรที่เข้าใช้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้การสุ่มโดยบังเอิญ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปตารางประกอบการพรรณนา

2. แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาแปลงค่าคะแนน โดยกำหนดน้ำหนักของคะแนน ดังนี้

พอใจมากที่สุด	ให้คะแนน	5
พอใจมาก	ให้คะแนน	4
พอใจปานกลาง	ให้คะแนน	3
พอใจน้อย	ให้คะแนน	2
พอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1

3. แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายตามเกณฑ์ดังนี้ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ และสำนักงาน ก.พ.ร., 2551, หน้า 8)

4.50 – 5.00	หมายความว่า	พอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายความว่า	พอใจมาก
2.50 – 3.49	หมายความว่า	พอใจปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายความว่า	พอใจน้อย
1.00 – 1.49	หมายความว่า	พอใจน้อยที่สุด

4. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าความถี่ (Frequency)

2. ค่าร้อยละ (Percentage)
3. ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean หรือ \bar{X})
4. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D.)

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 384 ชุด โดยภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นค่าร้อยละ 66.70 กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 คิดเป็นค่าร้อยละ 22.90 คณะครุศาสตร์ คิดเป็นค่าร้อยละ 25.00 ความถี่ในการเข้าใช้บริการโดยเฉลี่ย 3 – 4 วัน/สัปดาห์ คิดเป็นค่าร้อยละ 55.50 โดยปกติใช้บริการในช่วงเวลา เมื่อมีเวลว่าง คิดเป็นค่าร้อยละ 42.20 และเหตุผลของการใช้บริการเพื่ออ่านหนังสือ คิดเป็นค่าร้อยละ 28.40

2. ข้อมูลความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแหล่งเรียนรู้และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณาเป็นส่วนงาน พบว่างานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ห้องสมุด รองลงมาคือ ศูนย์คอมพิวเตอร์ และศูนย์ภาษา ตามลำดับ ดังนี้

2.1 ห้องสมุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านทรัพยากร รองลงมา คือ ด้านสถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์ ซึ่งสรุปเป็นรายด้าน ดังนี้

2.1.1 ด้านทรัพยากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความพอเพียงของหนังสือ รองลงมา คือ ความทันสมัยของหนังสือพิมพ์ วารสาร/นิตยสาร และความทันสมัยของหนังสือ

2.1.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ รองลงมา คือ บริการห้องศึกษาค้นคว้าเฉพาะกลุ่ม (ชั้น 1,3,4) และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (ชั้น 1,4)

2.1.3 ด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ให้คำแนะนำระเบียบ ข้อปฏิบัติและวิธีการค้นคว้าสารสนเทศ รองลงมา คือ ให้คำแนะนำระเบียบ ข้อปฏิบัติและวิธีการค้นคว้าสารสนเทศ และมีความรู้และประสบการณ์ในการให้บริการ

2.1.4 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีพื้นที่กว้างขวางและมีการจัดที่นั่งอ่านได้อย่างเหมาะสม รองลงมา คือ การจัดบรรยากาศภายในมีอุณหภูมิเย็นสบาย เหมาะสมแก่การศึกษาค้นคว้า และการจัดสถานที่ให้บริการมีความสะอาด มีระเบียบเรียบร้อย

2.1.5 ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีเว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯ เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว รองลงมา คือ มีป้ายแนะนำ ข้อเสนอแนะการใช้บริการต่างๆ และจดหมายข่าวมีความทันสมัย ทันทต่อเหตุการณ์

2.2 ศูนย์คอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านทรัพยากร รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านบุคลากร

2.2.1 ด้านทรัพยากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ประสิทธิภาพความเร็วของระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi) รองลงมา คือ ความเพียงพอของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

2.2.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ รองลงมา คือ ระเบียบในการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีความเหมาะสม และเวลาปิด-เปิดห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เป็นไปตามที่กำหนดไว้

2.2.3 ด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ให้คำแนะนำระเบียบและวิธีการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ รองลงมา คือ มีความรู้และมีประสบการณ์ในการให้บริการ และให้บริการด้วยความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์

2.2.4 ด้านสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การจัดห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสม รองลงมา คือ บรรยากาศภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีแสงสว่างเพียงพอ โลงสบายตา และบรรยากาศภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีอุณหภูมิเย็นสบาย และเหมาะสม

2.2.5 ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีป้ายแนะนำ ข้อเสนอแนะการใช้บริการต่างๆ รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง และมีเว็บไซต์ของศูนย์คอมพิวเตอร์ เข้าถึงง่าย สะดวก และรวดเร็ว

2.3 ศูนย์ภาษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านทรัพยากร รองลงมา คือด้านบุคลากร และด้านสถานที่

2.3.1 ด้านทรัพยากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความเพียงพอของห้องปฏิบัติการทางภาษารองลงมา คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์เสริมภายในห้องปฏิบัติการทางภาษา และความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดศูนย์ภาษา

2.3.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและ

ขั้นตอนการให้บริการ รองลงมา คือ มีแบบฟอร์มการขอใช้ห้องปฏิบัติการทางภาษา และมีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ

2.3.3 ด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ให้คำแนะนำระเบียบข้อปฏิบัติและวิธีการใช้ห้องปฏิบัติการทางภาษา รองลงมา คือ ให้คำตอบและแนะนำข้อมูลได้ตรงตามความต้องการ และสามารถแก้ปัญหาในการให้บริการได้ทันที

2.3.4 ด้านสถานที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ จัดพื้นที่ห้องปฏิบัติการทางภาษามีความเหมาะสม, สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย รองลงมา คือ บรรยากาศภายในห้องปฏิบัติการทางภาษามีอุณหภูมิเย็นสบาย และเหมาะสม และมีบริการจุดน้ำดื่มอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม และมีจำนวนเพียงพอ

2.3.5 ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ จัดหมายข่าวมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ รองลงมา คือ มีป้ายแนะนำ ข้อเสนอแนะการใช้บริการต่างๆ และมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ของศูนย์ภาษา หลากหลายช่องทาง

อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีประเด็นที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายดังนี้

1. ด้านทรัพยากร พบว่าผู้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในเรื่องของความพอเพียงของหนังสือ ความทันสมัยของหนังสือพิมพ์ วารสาร/นิตยสาร และความทันสมัยของหนังสือ เนื่องจากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดหาและจัดซื้อหนังสือใหม่ประจำปี และได้จัดหาทรัพยากรตามความต้องการของผู้บริการ โดยมีแบบสำรวจความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศไปยังคณะ ศูนย์/สำนักต่างๆ โดยแบบแบบเสนอการจัดซื้อทรัพยากร และมีการสำรวจทรัพยากรอย่างต่อเนื่องทุกปี ทำให้มีทรัพยากรใหม่ ทันสมัย และตรงกับความต้องการของผู้ใช้ไว้ให้บริการ และในแต่ละวันหนังสือพิมพ์ที่สำนักวิทยบริการฯ มีนั้น ได้จัดเตรียมให้ผู้ใช้ได้อ่านก่อนล่วงหน้า และออกบริการช่วงบ่าย ก่อนกำหนดออก 1 วัน ทำให้ผู้บริการได้อ่านข่าวสารอย่างทันเหตุการณ์

2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในเรื่องของการจัดบริการประเภทต่างๆ อย่างครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ มีระเบียบการเข้าใช้ เวลาเปิด-ปิดเป็นไปตามที่กำหนด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสำนักวิทยบริการฯ มีนโยบายการเปิด-ปิด สำนักวิทยบริการฯ อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่ทุกคนได้ดำเนินงานอย่างเคร่งครัดในการดำเนินงานในแต่ละงานตามกฎระเบียบที่ได้วางไว้อย่างครบถ้วน สอดคล้องกับพินิล เมตสวัสต์ (2549, หน้า 27) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการ ผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถใน

การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากรด้านเทคโนโลยีเข้ามาร่วมเพื่อประสิทธิภาพในการบริการ และประสิทธิผลที่เกิดขึ้นต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

3. ด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในเรื่องบุคลากรที่ให้บริการสามารถแก้ปัญหาในการให้บริการได้ทันที พุดคุยด้วยวาจาสุภาพ และให้เกียรติผู้ใช้ทุกครั้งที่มาติดต่อขอใช้บริการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสำนักวิทยบริการฯ ได้วางนโยบายไว้อย่างเคร่งครัดในด้านการให้บริการที่ต้องทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ทำให้บุคลากรทุกคนตระหนักและปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ และพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเต็มที่ และมีมาตรฐานการให้บริการอย่างเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับมิลเล็ต (Millett, 1954, p397-400) กล่าวถึงบริการที่น่าพึงพอใจ ไว้ว่า การบริการนั้นจะเป็นที่น่าพึงพอใจหรือไม่ สามารถวัดได้จากปัจจัยต่างๆ ดังนี้ คือการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

4. ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในเรื่องมีพื้นที่กว้างขวางและมีการจัดที่นั่งอ่านได้อย่างเหมาะสม การจัดบรรยากาศภายในมีอุณหภูมิเย็นสบาย เหมาะสมแก่การศึกษาค้นคว้า และการจัดสถานที่ให้บริการมีความสะอาด มีระเบียบเรียบร้อย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสำนักวิทยบริการฯ มุ่งจัดบริการให้เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต มีการปรับปรุงภูมิทัศน์ให้เหมาะสมแก่การเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นบรรยากาศ แสง สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และจัดตกแต่งที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของพิมล เมฆสวัสดิ์ (2549, หน้า 27) ที่ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย สถานที่บริการ จะต้องเป็นสถานที่ในการให้บริการที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก กว้างขวางเพียงพอ และคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในทุกด้าน และสภาพแวดล้อมการบริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคาร สถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัว ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของการบริการ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2551) พบว่า ในด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต้องประกอบด้วย ความเหมาะสมในเรื่องการจัดและตกแต่งภายใน ความเพียงพอและความสะอาดสบายของที่นั่งอ่านหนังสือ ที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์ แสงสว่างภายในอาคาร การถ่ายเทอากาศภายในอาคาร ความเงียบสงบ บรรยากาศเหมาะสำหรับการศึกษาเรียนรู้ ความพอเพียงและประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ และความสะอาดของห้องน้ำ

5. ด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในเรื่องเว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯ เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว มีป้ายแนะนำ ข้อเสนอแนะการใช้บริการต่างๆ และจดหมายข่าวมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ ทั้งนี้เนื่องมาจากสำนักวิทยบริการฯ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการประชาสัมพันธ์ของสำนักวิทยบริการเป็นอย่างมาก โดยสำนักฯ ได้จัดการประชาสัมพันธ์ถึง 8 ช่องทาง ได้แก่ เว็บไซต์ เอกสารแผ่นพับ ป้ายแนะนำต่างๆ E-mail Facebook Line จดหมายข่าว และจากตัวบุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ ไปยังผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ทราบข่าวสาร และการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ที่ทั่วถึงอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรนำข้อมูลการวิจัยที่ได้ของแต่ละปีมาเปรียบเทียบกัน เพื่อพิจารณาว่าสำนักวิทยบริการฯ ได้มีการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างไร และควรพัฒนาและปรับปรุงต่อไปอย่างไรในอนาคต

บรรณานุกรม

- กุลธิดา ท้วมสุข และคนอื่นๆ. (2548, ตุลาคม - ธันวาคม). บทบาทของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียน. วารสารห้องสมุด. 49(4) : 16-34.
- กุลหลาบ ปั่นลายนาถ. (2542). การปฏิบัติงานในห้องสมุดโรงเรียน. กรุงเทพฯ: สุริยวิสาสน์.
- คำนวน ประสมผล. (2547). สร้างวัฒนธรรมการบริการ. กรุงเทพฯ: นำอักษรการพิมพ์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคนอื่นๆ. (2542). จิตวิทยาการบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2555). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. (2544). คุณภาพบริการ. วารสารวิทยาการจัดการ. 58-66
- พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. (2547). คู่มือปฏิบัติวิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า. กรุงเทพฯ: ธรรมกมลจำกัด.
- พิมพ์ชนก ศันสนีย์. (2540). ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่. ปรินญาณิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2549). การประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2547). เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. (2552). คู่มือนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร 2552. กำแพงเพชร: มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). คุณภาพในงานบริการ 1. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วีระวัฒน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: เอช.เอ็น.กรุ๊ป.
- สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. (2548). การพัฒนาคุณภาพบริการประชาชน. นนทบุรี: สถาบันข้าราชการพลเรือน.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2544). ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า. กรุงเทพฯ: ซีระป้อมวรรณกรรม.
- สมิต สัจฉกร. (2545). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เดือนตุลา.
- สุจิน บุตรดีสุวรรณ. (2550, กรกฎาคม - ธันวาคม). การรู้สารสนเทศ (Information Literacy) สำหรับนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา. วารสารห้องสมุด. 5(12) : 73-80.

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2548). **คู่มือแนวทางการดำเนินการในการบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน**. กรุงเทพฯ: สุขุมวิทมีเดีย มาร์เก็ตติ้ง.
- สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2551). **รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). **จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพฯ: อุดลพัฒน์กิจ.
- Jiao, Qun G; Onwuegbuzie, Anthony J.and, Daley. Christine E. (1997). **Prevalence and Reason for University Library Usage**. (CD-ROM). Abstract from : Silver Platter File : ERIC Item : ED417735. (December 20).
- Millett, J.D. (1954). **Management in the public service**. New York: McGraw-Hill.
- Navaratman. K.K. (1992). **Meeting the Needs of Overseas Students : Exporting Quality Vocational Education and Training**. (CD-ROM). Abstract from : Silver Platter File : ERIC Item : ED351545. (December 20).

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประกอบด้วย ห้องสมุด ศูนย์คอมพิวเตอร์ และศูนย์ภาษา ขอความกรุณาท่านตอบคำถามตามความเป็นจริงจากประสบการณ์ของท่านในการเข้าใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่างๆ ต่อไป ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านสละเวลาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

- เพศ ชาย หญิง
- สถานภาพ ภาคปกติ ปี 1 ปี 2 ปี 3 ปี 4 ปี 5
 ภาคพิเศษ กศ.บป. ป.วิชาชีพรู ปริญญาโท ปริญญาเอก
 อาจารย์/เจ้าหน้าที่ บุคคลภายนอก/ศิษย์เก่า
- คณะ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
 คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะพยาบาลศาสตร์
บัณฑิตศึกษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 สำนักศิลปะและวัฒนธรรม สำนักงานอธิการบดี
 สำนักส่งเสริมและงานทะเบียน สำนักประกันคุณภาพการศึกษา
 สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ สถาบันวิจัยและพัฒนา
- ความถี่ในการเข้าใช้บริการโดยเฉลี่ย
 1 – 2 วัน/สัปดาห์ 3 – 4 วัน/สัปดาห์
 5 – 6 วัน/สัปดาห์ ทุกวัน
- โดยปกติท่านใช้บริการในช่วงเวลาใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 ก่อนเวลาเข้าเรียน เมื่อมีเวลาว่าง
 เข้าใช้ทุกวันที่มาเรียน เมื่อต้องการค้นคว้าเรื่องใดเรื่องหนึ่ง
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- เหตุผลของการใช้บริการของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 เพื่อใช้บริการยืม/คืนทรัพยากรสารสนเทศ เพื่ออ่านหนังสือ
 เพื่ออ่านหนังสือพิมพ์ วารสาร/นิตยสาร เพื่อค้นคว้างานวิจัย/วิทยานิพนธ์
 เพื่อใช้อ้างอิงและสิ่งพิมพ์ที่ไม่อนุญาตให้ยืมออก เพื่อศึกษาค้นหาความรู้ในสาขาที่สนใจเพิ่มเติม
 เพื่อใช้เป็นที่ทำงาน เขียนรายงาน ทำงานกลุ่ม เพื่อใช้บริการอื่นๆ เช่น บริการตอบคำถามฯ
 เพื่อใช้บริการโสตทัศนวัสดุ เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต
 เพื่อใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้บริการห้องปฏิบัติการทางภาษา
 เพื่อใช้บริการห้องศึกษาค้นคว้าเฉพาะกลุ่ม เพื่อใช้บริการห้องส่งเสริมการเรียนรู้

- เพื่อใช้บริการห้องมินิเธียเตอร์ (Mini Theatre)
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

คำชี้แจง กรุณาตอบทุกข้อ โดยพิจารณาแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งตัวเลขต่างๆ มีความหมาย ดังนี้

- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก
- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ห้องสมุด					
1.1 ด้านทรัพยากร					
1) ความเพียงพอของหนังสือ					
2) ความเพียงพอของหนังสือพิมพ์ วารสาร/นิตยสาร					
3) ความเพียงพอของสื่อโสตทัศนวัสดุ					
4) ความเพียงพอของสื่ออิเล็กทรอนิกส์, ฐานข้อมูล					
5) ความทันสมัยของหนังสือ					
6) ความทันสมัยของหนังสือพิมพ์ วารสาร / นิตยสาร					
7) ความทันสมัยของสื่อโสตทัศนวัสดุ					
8) ความทันสมัยของสื่ออิเล็กทรอนิกส์, ฐานข้อมูล					
1.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1) ระเบียบในการใช้สำนักวิทยบริการฯ มีความเหมาะสม					
2) ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ					
3) การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและขั้นตอนการให้บริการ					
4) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
5) เวลาเปิด-ปิดสำนักวิทยบริการเป็นไปตามที่กำหนด					
1.3 ด้านบุคลากร					
1) มีความรู้และมีประสบการณ์ในการให้บริการ					
2) ให้คำแนะนำระเบียบข้อปฏิบัติและวิธีการค้นคว้าสารสนเทศ					
3) ให้คำตอบและแนะนำข้อมูลได้ตรงตามความต้องการ					
4) รับฟังปัญหาในการใช้บริการและพยายามหาแนวทางแก้ไขปัญหา					
5) ให้บริการด้วยความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์					
6) สามารถแก้ปัญหาในการให้บริการได้ทันที					
1.4 ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) มีพื้นที่กว้างขวางและมีการจัดที่นั่งอ่านได้อย่างเหมาะสม					
2) มีความเงียบสงบ เหมาะแก่การศึกษาค้นคว้า					
3) การจัดบรรยากาศภายในมีแสงสว่างเพียงพอ โถงสบายตา					
4) การจัดบรรยากาศภายในมีอุณหภูมิเย็น เหมาะสมแก่การศึกษาค้นคว้า					
5) การจัดสถานที่การให้บริการมีความสะอาด มีระเบียบเรียบร้อย					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
6) จุดให้บริการยืม-คืนอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ					
7) จุดให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม					
8) จุดให้บริการน้ำดื่มอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม และมีจำนวนเพียงพอ					
9) ห้องน้ำมีจำนวนเพียงพอ และมีความสะอาด					
1.5 ด้านการประชาสัมพันธ์					
1) มีเว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯ เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว					
2) เอกสารแนะนำสำนักฯ แนะนำการให้บริการมีครบถ้วน ชัดเจน					
3) มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม การฝึกอบรมต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ					
4) จัดหมายข่าวมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์					
5) มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง					
6) มีป้ายแนะนำ ข้อเสนอแนะการใช้บริการต่างๆ					
2. ศูนย์คอมพิวเตอร์ (IT)/เครือข่ายอินเทอร์เน็ต					
2.1 ด้านทรัพยากร					
1) ความเพียงพอของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์					
2) ความเพียงพอของอุปกรณ์เสริมภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์					
3) ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์					
4) ความเพียงพอของห้องประชุม					
5) ประสิทธิภาพความเร็วของระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi)					
2.2 ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1) ระเบียบในการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสม					
2) ความสะดวกในการติดต่อขอใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์					
3) การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและขั้นตอนการให้บริการ					
4) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
5) เวลาเปิด-ปิด ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เป็นไปตามที่กำหนดไว้					
2.3 ด้านบุคลากร					
1) มีความรู้และมีประสบการณ์ในการให้บริการ					
2) ให้คำแนะนำระเบียบและวิธีการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์					
3) ให้คำปรึกษาและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับระบบเครือข่าย					
4) ให้บริการด้วยความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์					
5) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
2.4 ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) การจัดห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสม					
2) ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีแสงสว่างเพียงพอ โល่งสบายตา					
3) ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีอุณหภูมิเย็นสบาย และเหมาะสม					
4) การจัดสถานที่การให้บริการมีความสะอาด มีระเบียบเรียบร้อย					
5) จุดให้บริการน้ำดื่มอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม และมีจำนวนเพียงพอ					
6) ห้องน้ำมีจำนวนเพียงพอ และมีความสะอาด					
2.5 ด้านการประชาสัมพันธ์					
1) เว็บไซต์ของศูนย์คอมพิวเตอร์ เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว					
2) มีเอกสารแนะนำศูนย์คอมพิวเตอร์ ครบถ้วน ชัดเจน					
3) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ของศูนย์คอมพิวเตอร์ อย่างสม่ำเสมอ					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4) มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง					
5) มีป้ายแนะนำ ข้อเสนอแนะการใช้บริการต่างๆ					
3. ศูนย์ภาษา					
3.1 ด้านทรัพยากร					
1) ความเพียงพอของห้องปฏิบัติการทางภาษา					
2) ความเพียงพอของอุปกรณ์เสริมภายในห้องปฏิบัติการทางภาษา					
3) ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์					
4) ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดศูนย์ภาษา					
5) ความเพียงพอของห้องประชุม ห้องฝึกอบรมทางภาษา					
3.2 ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1) ระเบียบในการเข้าใช้ห้องปฏิบัติการทางภาษามีความเหมาะสม					
2) มีแบบฟอร์มการขอใช้ห้องปฏิบัติการทางภาษา					
3) การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและขั้นตอนการให้บริการ					
4) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
5) เวลาเปิด-ปิด ห้องปฏิบัติการทางภาษาเป็นไปตามที่กำหนดไว้					
3.3 ด้านบุคลากร					
1) มีความรู้และมีประสบการณ์ในการให้บริการ					
2) ให้คำแนะนำระเบียบข้อปฏิบัติและวิธีการใช้ห้องปฏิบัติการทางภาษา					
3) ให้คำตอบและแนะนำข้อมูลได้ตรงตามความต้องการ					
4) บุคลากรที่ให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ					
5) ให้บริการด้วยความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์					
6) สามารถแก้ปัญหาในการให้บริการได้ทันที					
3.4 ด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) จัดพื้นที่ห้องปฏิบัติการทางภาษามีความเหมาะสม					
2) ห้องปฏิบัติการทางภาษามีแสงสว่างเพียงพอ โល่งสบายตา					
3) ห้องปฏิบัติการทางภาษามีอุณหภูมิเย็นสบาย และเหมาะสม					
4) สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
5) มีบริการจุดน้ำดื่มอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม และมีจำนวนเพียงพอ					
6) ห้องน้ำมีจำนวนเพียงพอ และมีความสะอาด					
3.5 ด้านการประชาสัมพันธ์					
1) เว็บไซต์ของศูนย์ภาษา เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว					
2) มีเอกสารแนะนำศูนย์ภาษา ครบถ้วน ชัดเจน					
3) จัดหมายข่าวมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์					
4) การประชาสัมพันธ์ของศูนย์ภาษามีหลากหลาย ช่องทาง					
5) มีป้ายแนะนำ ข้อเสนอแนะการใช้บริการต่างๆ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม