

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏเทพสตรี ปีการศึกษา 2561

จัดทำโดย

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี  
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ปีการศึกษา 2561

จัดทำโดย

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  
ปีการศึกษา 2561

## สารบัญ

บทที่	หน้า
บทคัดย่อ	(ก)
<b>บทที่ 1</b> ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
<b>บทที่ 2</b> วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	4
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ	5
ลักษณะของห้องสมุดยุคใหม่	7
บริการของห้องสมุด	7
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	8
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
กรอบแนวคิดของการวิจัย	15
<b>บทที่ 3</b> วิธีดำเนินการวิจัย	16
แบบของการวิจัย	16
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	16
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	16
การเก็บรวบรวมข้อมูล	17
การวิเคราะห์ข้อมูล	17
<b>บทที่ 4</b> ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	18
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	18
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	18
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	18
ข้อเสนอแนะ	23
<b>บทที่ 5</b> สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	25
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	25
วิธีดำเนินการวิจัย	25
สรุปผลการวิจัย	26
อภิปรายผลการวิจัย	27

## สารบัญ

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	หน้า
ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้	27
ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป	28
บรรณานุกรม	29

## บทคัดย่อ

**ชื่อเรื่อง** ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ปีการศึกษา 2561

**ผู้จัดทำ** สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ผลการวิจัยพบว่าจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในแต่ละด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) สามารถสรุปรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.27) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาสารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย และมีสื่อโสตทัศนวัสดุครอบคลุมความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2. ด้านการบริการ พบว่า มีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการบริการ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระยะเวลาการยืมคืนเหมาะสมกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.32) การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.31) การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.26) ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3. ด้านบุคลากร พบว่า มีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลากร โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22) และบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.21) ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

4. ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า (ค่าเฉลี่ย 4.35) อยู่ในระดับมาก รองลงมา จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.29) การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.19) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2544 กำหนดให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนรู้ การสอน การวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และบริการวิชาการแก่สถาบันอุดมศึกษาทุกระบบการศึกษาและแก่สังคม ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต ด้านบุคลากรในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีคุณสมบัติ จำนวน และประเภทตามความจำเป็นและอย่างเพียงพอเพื่อพัฒนาห้องสมุด ดูแลรักษาและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของสถาบันอุดมศึกษา ด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดควรจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่มีการบันทึกในทุกรูปแบบ ได้แก่ วัสดุตีพิมพ์ วัสดุทัศนวัสดุ สารสนเทศที่บันทึกในรูปแบบเสียง วัสดุอิเล็กทรอนิกส์ สื่อสามมิติ และฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ให้ครบถ้วนตามความจำเป็นและอย่างต่อเนื่อง ดำเนินการจัดเก็บอย่างมีระบบเพื่อให้สามารถสืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ด้านอาคารสถานที่ควรต้องอยู่ในที่สะดวกสำหรับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง มีเนื้อที่จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะของทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการต้องมุ่งส่งเสริมให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ทุกประเภทและส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ต้องหาวิธีการเครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างรวดเร็วและครบถ้วนตามความต้องการ ต้องจัดให้มีการปฐมนิเทศ การสอนการค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนช่วยค้นคว้าและให้คำปรึกษาทางวิชาการ จัดให้มีบริการยืม-คืน บริการสืบค้นเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านต่างๆอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

จากความสำคัญดังกล่าว สถานศึกษาจำเป็นต้องจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ทุกระบบให้เกิดขึ้นในสถานศึกษาทุกแห่ง เพื่อที่จะส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยเฉพาะห้องสมุด เนื่องจากห้องสมุดในฐานะที่เป็นแหล่งการเรียนรู้ ทำหน้าที่รวบรวมสรรพวิทยาต่างๆ มีหน้าที่จัดหา จัดเก็บ และให้บริการทางวิชาการแก่ผู้ใช้บริการห้องสมุด เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ กระตุ้นให้ผู้ใช้รักการอ่าน รู้จักค้นคว้าด้วยตนเอง โดยเฉพาะการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เป็นแหล่งที่รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศ จัดเก็บ บำรุงรักษาและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศหลักผู้ใช้บริการในมหาวิทยาลัย ได้แก่ อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา และนักเรียน ในปัจจุบันมีการพัฒนาและเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น ได้แก่ ตู้ยืมหนังสืออัตโนมัติ (Self Check) ตู้คืนหนังสืออัตโนมัติ (Book Return) ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (ALEPH) มุมหนังสือการ์ตูน มีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภททั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ จัดกิจกรรมและนิทรรศการส่งเสริมการเรียนรู้ต่างๆ และมีบรรณารักษ์และบุคลากรที่พร้อมให้บริการ จากการศึกษาความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในปีการศึกษา 2560 ที่ผ่านมา ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ ซึ่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้นำปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการมาปรับปรุงการทำงานด้านบุคลากร ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบริการ ดังนั้นในปีการศึกษา 2561 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจด้านการบริการ และสามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตลอดจนศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในปีการศึกษา 2561

### ขอบเขตของการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ
2. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ได้ทำการสำรวจจากผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในปีการศึกษา 2561 จำนวน 376 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973: 1089, อ้างถึงใน วาโร เฟ็งส์วีสต์ 2551: 193) โดยกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05
3. เนื้อหาที่ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยจำแนกเนื้อหา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก
4. ระยะเวลาที่ดำเนินการวิจัย ระหว่างวันที่ 14 มกราคม - 5 เมษายน 2562

### คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง อารมณ์และความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อการได้รับบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ทั้งหมด 4 ด้าน คือ
  - 1.1 ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในสำนักวิทยบริการฯ ได้แก่ ความเพียงพอ ความเหมาะสม ความทันสมัย ความหลากหลายในรูปแบบและสาขาวิชา ทั้งภาษาไทยและต่างประเทศ
  - 1.2 การบริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อประสิทธิภาพและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการต่างๆ เช่น เวลาเปิด-ปิด การแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับบริการให้ผู้ใช้บริการ จัดบริการตรงตามความต้องการ ระบบให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว ระยะเวลาการยืม-คืน การรักษาข้อมูลการยืม-คืนของผู้ใช้บริการต่อสาธารณะชน เป็นต้น
  - 1.3 บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อพฤติกรรมการแสดงออกของบุคลากรที่อำนวยความสะดวกกับผู้ใช้บริการ ได้แก่ จำนวนของบุคลากร ความพร้อม ความเชี่ยวชาญ การแต่งกาย มนุษยสัมพันธ์ และความกระตือรือร้น ในการให้บริการ
  - 1.4 อาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่ออาคาร สถานที่ ครุภัณฑ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำนักวิทยบริการฯ มีให้กับผู้บริการ ได้แก่ ชั้นวางหนังสือ โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องเล่นสื่อสตรีมมิ่ง เครื่องปรับอากาศ แสงสว่าง ความสวยงาม การรักษาความสะอาด เป็นต้น

2. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ได้แก่ นักศึกษาภาคปกติ นักศึกษา กศ.บป. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักเรียนโรงเรียนสาธิตฯ บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ประกอบด้วย อาจารย์ประจำ อาจารย์ตามสัญญาจ้าง บุคลากรสายสนับสนุน รวมทั้งบุคคลภายนอกที่เข้ามาขอใช้บริการ

3. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ซึ่งทำหน้าที่รวบรวม จัดหา จัดเก็บ และให้บริการสารสนเทศทุกรูปแบบทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ แก่ผู้บริการ

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในปีการศึกษา 2561 และสามารถนำผลของการวิจัยครั้งนี้มาใช้ในการวางแผนปรับปรุงการจัดให้บริการต่างๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



## บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย มีดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ
3. ลักษณะของห้องสมุดยุคใหม่
4. บริการของห้องสมุด
5. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้

จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551, หน้า 65) กล่าวว่า ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการ หรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้า และความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2550, หน้า 174) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจเป็นระดับของความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ เป็นพฤติกรรมแสดงออกในทางบวกของบุคคลที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์อันหนึ่งอันใด ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

กาญจนา อรุณสุขรุจี (2546, หน้า 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

ความพึงพอใจตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้มารับบริการต่อสถานที่บริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ (สมพร ตั้งสะสม, 2545, หน้า 14)

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

## ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ

ศรัทธา วุฒิพงศ์ (2542: 12) ได้กล่าวถึงปัจจัยสำคัญของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยทำให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการให้พนักงานเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือจำนวนผู้ที่มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

จอห์น มิลเล็ต (John D. Millet อ้างถึงใน ชนะ กล้าชิงชัย, 2541: 8) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ คือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Services) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐบาลที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลให้ใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Services) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Amble Services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ( The right quantity at the geographical) มิลเล็ต เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายไรเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สรุปได้ว่าปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้งานประสบความสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง ที่เป็นตัวบ่งชี้ คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติและผู้มาใช้บริการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ หมายถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบ ต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการผู้ให้บริการจะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการ ผู้ให้บริการจะต้อง

ค่านึงผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ พฤติกรรมที่แสดงออกในการให้บริการต้องแสดงออกด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการ เพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ สะดวก รวดเร็วและมีคุณภาพ การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการพัฒนาระบบบริการด้วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการซึ่งในการบริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ ผู้รับบริการได้นั้นมิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งแต่มีหลายปัจจัยร่วมกัน ดังนั้นการให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการจะต้องนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจในการบริการมาประยุกต์ใช้ให้เป็นรูปธรรมมากที่สุดซึ่งมีอยู่หลายวิธีด้วยกัน ล้วนตั้งอยู่บนพื้นฐานความคิดเดียวกัน คือ การให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการจนกลายเป็นความพึงพอใจ (อนงค์นาฏ แก้วไพฑูริย์ 2554 : 27) ความคาดหวังของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเมื่อได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านวัตถุประสงค์ใจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในสิ่งที่ตั้งไว้ จะเรียกว่าความพึงพอใจ และหากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังจะเรียกว่า ความไม่พอใจดังนั้นความพึงพอใจนี้เป็นความรู้สึกทางบวก ที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกด้านอื่นๆ เป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางด้านอื่นและความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และลักษณะส่วนบุคคล

### การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจ เป็นการสอบถามหรือปริมาณของความรู้สึกต่อความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ เกิดขึ้นหลังจากการใช้บริการหรือได้รับสินค้าแล้ว เพื่อให้องค์การธุรกิจนั้นๆ จะได้เรียนรู้ว่าตนเองต้องปรับปรุงคุณภาพ การเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการในแต่ละบุคคล ดังนั้นต้องอาศัยเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจ (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534, หน้า 39) ดังนี้

3.1 การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการใช้บริการสถานที่ให้บริการระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

3.2 การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3.3 การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้จัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือ ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจ

## ลักษณะของห้องสมุดยุคใหม่

น้ำทิพย์ วิภาวิน (2548: 2) ได้ให้ความหมายของห้องสมุดยุคใหม่ หมายถึง ห้องสมุดที่ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการดำเนินงาน เช่น การใช้โปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติในการจัดการฐานข้อมูลห้องสมุด การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์และการบริการสืบค้นข้อมูลห้องสมุดผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

พรพรรณ จันทรแดง (2557: 9) ห้องสมุดยุคใหม่ (Modern Library) หมายถึง ห้องสมุดที่นำคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานการบริหารจัดการสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุด ไม่มีเพียงแต่สารสนเทศตีพิมพ์อย่างเดียว แต่ยังประกอบด้วยสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การสืบค้นสารสนเทศไม่จำกัดอยู่เพียงภายในห้องสมุดเท่านั้น แต่ยังสามารถสืบค้นทางไกลด้วยวิธีการออนไลน์ รูปแบบการให้บริการมีหลากหลายมากกว่าในอดีตและเน้นการบริการเชิงรุกมากขึ้น นอกจากนี้บุคลากรของห้องสมุดไม่ได้มีเฉพาะบรรณารักษ์เท่านั้น แต่ยังประกอบด้วย นักเอกสารสนเทศ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักประชาสัมพันธ์ รวมถึงผู้เชี่ยวชาญสาขาวิชาต่างๆ

น้ำทิพย์ วิภาวิน (2548: 2) ได้กล่าวถึงลักษณะของห้องสมุดยุคใหม่ที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาลักษณะของห้องสมุดที่ดี มี 5 ลักษณะ หรือ 5S ได้แก่

1. ทรัพยากรสารสนเทศ (Stock) เป็นห้องสมุดที่มีทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณค่าสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรและความต้องการของคนในองค์กร ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์
2. สถานที่และบรรยากาศภายใน (Space) เป็นห้องสมุดที่มีสถานที่สวยงามและมีบรรยากาศที่สะดวกสบาย เอื้อต่อการเรียนรู้ และความสนใจของผู้ใช้บริการ เป็นรวมของการพบปะของคนในสังคมที่สนใจใฝ่รู้
3. บุคลากร (Staff) เป็นห้องสมุดที่มีบรรณารักษ์และบุคลากรห้องสมุดที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการช่วยผู้ใช้งานสารสนเทศที่ต้องการ มีจิตสำนึกในการบริการที่ดี มีความสามารถในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นเนื้อหา และเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นเครื่องมือ
4. บริการ (Service) เป็นห้องสมุดที่มีบริการที่ทันสมัย รวดเร็ว สะดวกและทำให้ผู้ใช้บริการสบายใจและมีความสุขในการมาใช้บริการห้องสมุด
5. ระบบงาน (System) เป็นห้องสมุดที่มีระบบงานที่คล่องตัวทั้งงานเทคนิคและงานบริการ ช่วยให้ผู้ใช้งานเข้าถึงสารสนเทศ และบริการสารสนเทศได้รวดเร็ว ตรงตามความต้องการ

กล่าวโดยสรุปห้องสมุดยุคใหม่เป็นห้องสมุดที่มีการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศโดยการนำคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีมาช่วยในการบริหารจัดการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงและได้รับสารสนเทศที่ต้องการอย่างสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะมียอดประกอบ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการหลากหลายรูปแบบ สถานที่และบรรยากาศภายในมีความสะดวกสบายการจัดตกแต่งอาคารสถานที่ของห้องสมุดให้สวยงาม ร่มรื่น ผ่อนคลายตลอดจนมีบรรณารักษ์มืออาชีพเป็นผู้ให้คำแนะนำปรึกษาในการใช้บริการห้องสมุด มีบริการใหม่ๆที่สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว เปลี่ยนแปลงจากรูปแบบเดิมที่ให้บริการมีบทบาทเพียงผู้รอให้บริการเปลี่ยนมาเป็นการบริการเชิงรุก และมีระบบงานแบบใหม่ให้สอดคล้องกับสภาพปัจจุบันและอนาคต

## บริการของห้องสมุด

คณะอาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2544: 6) การให้บริการของห้องสมุดแต่ละแห่งอาจจะแตกต่างกันออกไปโดยขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อม ทรัพยากรที่มีอยู่ และนโยบายของห้องสมุดแต่ละแห่ง บริการหลักที่ผู้ใช้จะได้รับมี ดังนี้

1. บริการทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดจะคัดเลือกและจัดหาวัสดุสารสนเทศเตรียมไว้เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้
2. บริการให้ยืมและรับคืนวัสดุสารสนเทศ โดยจัดหาวัสดุสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ไว้บริการ และอนุญาตให้ยืมไปใช้นอกสถานที่ และนำกลับมาคืนในระยะเวลาที่กำหนดไว้
3. บริการสืบค้นสารนิเทศอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่บริการอินเทอร์เน็ต บริการฐานข้อมูลซีดีรอม ซีดีรอม มัลติมีเดีย
4. บริการโสตทัศนวัสดุและอุปกรณ์ เช่นชุดศึกษาวิดิทัศน์ด้วยตนเอง เครื่องฉายภาพนิ่ง รายการโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม วิดิทัศน์ แผ่นซีดีเพลง หรือภาพยนตร์
5. บริการหนังสือสำรอง เป็นบริการพิเศษที่จัดขึ้นในกรณีที่หนังสือนั้นมีจำนวนน้อย แต่มีผู้บริการเป็นจำนวนมาก อาจแยกออกมาให้เพื่อบริการเฉพาะกลุ่มและมีกำหนดระยะเวลาการยืมที่สั้นกว่าหนังสืออื่นๆ โดยทั่วไป
6. บริการยืมและถ่ายสำเนาเอกสารระหว่างห้องสมุด หากหนังสือหรือเอกสารที่ผู้ใช้ต้องการไม่มีบริการ ณ ห้องสมุดแห่งนั้น สามารถติดต่อไปยังห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาแห่งอื่นที่มีเอกสารนั้นๆ เพื่อขอยืมเอกสารหรือยืมฉบับจริง
7. บริการรวบรวมบรรณานุกรม หรือจัดทำสาระสังเขป เช่น บริการรวบรวมรายชื่อเอกสารเฉพาะเรื่องสำหรับนักวิจัยที่กำลังศึกษาเรื่องนั้นๆ
8. บริการจัดทำบรรณานุกรม เป็นบริการที่สร้างขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการค้นหาบทความเรื่องต่างๆ ที่ตีพิมพ์ในวารสารภาษาไทย
9. บริการถ่ายสำเนาเอกสารสิ่งพิมพ์หรือโสตทัศนวัสดุ เช่น การทำสำเนาเทปโทรทัศน์รายการสารคดีซึ่งถือเป็นบริการพิเศษเพื่อการศึกษา
10. บริการส่งเสริมการใช้ เช่น ตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ปฐมนิเทศ/นำชมห้องสมุด แนะนำวิธีสืบค้นข้อมูล บริการข่าวสารทันสมัย จัดนิทรรศการ จัดทำเอกสาร แผ่นพับ คู่มือต่างๆ เช่น แนะนำการใช้ห้องสมุดวิธีค้นสารนิเทศจากฐานข้อมูลออนไลน์
11. บริการความรู้สู่ชุมชน เช่น การรณรงค์ให้ความรู้แก่คนในชุมชน โครงการส่งเสริมการรู้หนังสือ โครงการส่งเสริมนิสัยรักการอ่านแก่เยาวชน การอบรมระยะสั้นๆ เช่น การค้นสารนิเทศอินเทอร์เน็ต

## สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

### 1. ประวัติพัฒนาการ

ในระยะเริ่มแรกเอกสารและสิ่งพิมพ์ต่างๆ ยังกระจุกกระจายไม่เป็นระบบ เนื่องจากขาดบรรณารักษ์ที่มีความรู้เฉพาะด้านดำเนินการ ดังนั้นห้องสมุดในระยะเริ่มแรกจึงเป็นลักษณะตู้เก็บหนังสือในห้องพักครูหรือห้องอาจารย์ใหญ่

พ.ศ. 2497 คุณหญิงกรองแก้ว ปทุมานนท์ เป็นอาจารย์ใหญ่ได้เริ่มจัดให้มีห้องสมุดขึ้น โดยใช้เรือนไม้หลังอาคาร 2 (ปัจจุบันได้รื้อและสร้างอาคาร 16 ชั้นแทน)

พ.ศ. 2500 อาจารย์พร ทองพูนศักดิ์ ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการ ได้ย้ายห้องสมุดมาตั้งที่ชั้นล่างของอาคาร 2 มีขนาด 2 ห้องเรียน ในช่วงนี้ห้องสมุดได้รับเงินอุดหนุนจากโครงการ G.E.D. (General Education Development) เป็นค่าครุภัณฑ์และค่าหนังสือ

พ.ศ. 2506 คุณหญิงบุญฉวี พรหมปกรณ์กิจ ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการ ได้ย้ายห้องสมุดไปอยู่ชั้น 2 อาคาร 2 มีขนาด 3 ห้องเรียน และได้ขยายเป็น 5 ห้องเรียนในปี พ.ศ. 2515

พ.ศ. 2516 อาจารย์บุญเลิศ ศรีหงษ์ เป็นผู้อำนวยการวิทยาลัยครูเทพสตรี ได้รับงบประมาณก่อสร้างอาคารใหม่ บริษัทเจริญกิจศิริพาณิชย์ เป็นผู้รับเหมาก่อสร้าง งบประมาณ 2,400,000 บาท ซึ่งเป็นเงินงบประมาณแผ่นดิน 2,300,000 บาท และวิทยาลัยจ่ายสมทบ 100,000 บาท เป็นอาคาร 2 ชั้นขนาด 12 x 15 เมตร มีห้องเรียนต่อออกไปทางทิศตะวันตกและห้องจัดนิทรรศการต่อแยกออกไปทางด้านทิศใต้ โดยมีระเบียงเชื่อมถึงกัน เริ่มปักผังก่อสร้างเมื่อ 3 ธันวาคม 2516 ก่อสร้างเสร็จแล้วเมื่อ 24 กันยายน 2517 และเปิดใช้เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2517

พ.ศ. 2540 สมัยอาจารย์สมบูรณ์ สงวนญาติ เป็นอธิการบดีสถาบันราชภัฏเทพสตรีได้รับงบประมาณก่อสร้างใหม่ โดยห้างหุ้นส่วนจำกัด ยุวกรศุภภัณฑ์เป็นผู้รับเหมาก่อสร้าง งบประมาณ 35,990,000 บาท เป็นอาคารสูง 8 ชั้นแล้วเสร็จเมื่อ 31 กรกฎาคม 2541 และเปิดใช้เมื่อ 10 มิถุนายน 2542 เป็นต้นมา

พ.ศ. 2547 เปลี่ยนสถานภาพจากสถาบันราชภัฏ เป็นมหาวิทยาลัย จึงมีการปรับโครงสร้างสำนักวิทยบริการร่วมกับสำนักคอมพิวเตอร์ เป็นหน่วยงานใหม่ คือ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

พ.ศ. 2549 มหาวิทยาลัยปรับโครงสร้างสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศอีกครั้ง โดยแยกส่วนงานของสำนักคอมพิวเตอร์ออก และยังคงใช้ชื่อเหมือนเดิม คือ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

## 2. การขยายขอบเขตการให้บริการโดยเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี มีพัฒนาการจากห้องสมุดธรรมดา (Manual Library) เป็นห้องสมุดอัตโนมัติ (Automation Library) ดังนี้

สิงหาคม พ.ศ.2538 ได้เริ่มนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในห้องสมุด เป็นระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Dynix Library Automation System) เริ่มด้วยโปรแกรมหลักสำหรับงานห้องสมุด 4 โปรแกรม คือ โปรแกรมระบบการจัดการฐานข้อมูล, โปรแกรมสร้างฐานข้อมูลบรรณานุกรม (Cataloging Module), โปรแกรมสำหรับสืบค้น (Online Public Access Cataloging Module คือ OPAC หรือ PAC) และโปรแกรมสำหรับงานบริการยืม-คืน (Circulation Module) ภาระนี้เน้นการสร้างฐานข้อมูลบรรณานุกรมหนังสือ และโสตทัศนวัสดุ โดยมีคอมพิวเตอร์แม่ข่าย 1 เครื่อง และคอมพิวเตอร์ลูกข่าย 4 เครื่อง (ใช้งบประมาณทั้งระบบห้องสมุดอัตโนมัติ จำนวนเงิน 1,354,550 บาท)

กันยายน พ.ศ.2539 ได้ปรับปรุงระบบห้องสมุดอัตโนมัติ จาก 8 User License ขยายเป็น 16 User License (งบประมาณ 395,100 บาท)

ตุลาคม พ.ศ.2539 ซื้อคอมพิวเตอร์ลูกข่ายเพิ่ม 6 เครื่อง (งบประมาณ 279,280 บาท) เพื่อใช้ในการสร้างฐานข้อมูลบรรณานุกรมเพิ่มเติม และให้บริการสืบค้นด้วยระบบ OPAC จำนวน 4 เครื่อง

มิถุนายน พ.ศ.2540 เปิดบริการยืม-คืน ด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

ตุลาคม พ.ศ.2540 เปลี่ยน Server Compaq ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพิ่มลูกข่ายประจำฝ่ายสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง และฝ่ายบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ จัดหาคอมพิวเตอร์บริการอินเทอร์เน็ต 10 เครื่อง บริการ CD-Rom stands alone 3 เครื่อง

พ.ศ.2541 จัดซื้อคอมพิวเตอร์ลูกข่ายเพิ่มอีก 5 เครื่อง ใช้ในส่วนสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง ส่วนบริการโสตทัศนวัสดุ และบริการสืบค้น (OPAC) 3 เครื่อง จัดทำฐานข้อมูล CD-ROM วารสารภาษาไทยสาขาเกษตรกรรม เพื่อใช้ในมหาวิทยาลัย และแลกเปลี่ยนกับมหาวิทยาลัยอื่น และได้วางสายเคเบิล 110 จุด เพื่อรองรับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ดำเนินงานและบริการ

พ.ศ.2542 ได้ปรับขยายและปรับปรุงแม่ข่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อรองรับ Z39.50 ที่มีความจำเป็นต่อการบริหาร การแลกเปลี่ยนข้อมูลและการเชื่อมต่อกับห้องสมุดอื่นๆ

ขยายขีดความสามารถของเครือข่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติจากระบบ Dynix เป็นระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Horizon

สร้างเว็บไซต์ของหอสมุด URL คือ <http://library.tru.ac.th>

พ.ศ.2543 จัดซื้อคอมพิวเตอร์ลูกข่าย 48 เครื่อง (2,092,407 บาท) เพื่อบริการ Internet เพิ่มขึ้นเป็น 30 เครื่อง และ CD-Rom Stand alone เพิ่มขึ้นเป็น 10 เครื่อง และคอมพิวเตอร์สำหรับปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติงานในส่วนต่างๆ เพิ่มเติม

ติดตั้งคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสำหรับ Web PAC 1 เครื่อง (งบประมาณ 1,330,545 บาท) เพื่อขยายบริการสืบค้นผ่านระบบเครือข่าย

เปิดบริการสืบค้นผ่านระบบเครือข่าย (Web PAC) ตลอด 24 ชั่วโมง

ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายฐานข้อมูล CD Multimedia 1 เครื่อง (1,338,46 บาท)

เมษายน พ.ศ.2545 จัดซื้อคอมพิวเตอร์ลูกข่ายเพิ่มเติมอีก 23 เครื่อง (878,577 บาท) เพื่อบริการ CD-ROM Network

พฤศจิกายน พ.ศ.2545 ขยายขีดความสามารถของเครือข่ายระบบห้องสมุดอัตโนมัติจาก Horizon เป็น Horizon Sunrise 7.2 เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลและสืบค้นข้อมูลจากห้องสมุดอื่นๆ ได้พร้อมกันโดยเทคโนโลยีฐานข้อมูล Z 39.5

กันยายน พ.ศ.2548 จัดซื้อคอมพิวเตอร์จำนวน 7 เครื่อง จำนวน 5 เครื่อง ใช้บริการ CD-Multimedia จำนวน 2 เครื่อง ใช้สำหรับผู้ปฏิบัติงานจัดทำเว็บไซต์ และตัดต่อซีดี วีดีโอ

มิถุนายน พ.ศ.2549 จัดซื้อคอมพิวเตอร์จำนวน 5 เครื่อง จำนวน 2 เครื่อง ใช้สำหรับบริการยืม-คืน ห้องฝึกอบรม 1 เครื่อง ผู้บริหาร 2 เครื่อง สำหรับเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการฯ เปลี่ยน URL เป็น <http://library.tru.ac.th>

กันยายน พ.ศ.2549 จัดซื้อคอมพิวเตอร์จำนวน 1 เครื่อง สำหรับบริการห้อง AV2

กุมภาพันธ์ พ.ศ.2550 จัดซื้อคอมพิวเตอร์จำนวน 12 เครื่อง ใช้สำหรับปฏิบัติงานธุรการ 1 เครื่อง/ บริการยืม-คืน 2 เครื่อง/ สืบค้นข้อมูล (ชั้น 1) 2 เครื่อง/ บริการโสตทัศน 1 เครื่อง/ งานฐานข้อมูลหนังสือ 6 เครื่อง

พฤษภาคม พ.ศ.2550 ติดตั้งกล้องวงจรปิดจำนวน 16 เครื่อง สำหรับสอดส่องดูแลความปลอดภัย

พฤศจิกายน พ.ศ.2550 จัดซื้อเครื่องถ่ายเอกสาร จำนวน 3 เครื่อง สำหรับปฏิบัติงานธุรการและงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

จัดซื้อเครื่องตัดสติ๊กเกอร์ จำนวน 1 ชุด สำหรับปฏิบัติงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

ธันวาคม พ.ศ.2550 จัดซื้อชุดโต๊ะทำงาน/ คอมพิวเตอร์ จำนวน 10 ชุด และโทรทัศน์ขนาด 37 นิ้ว จำนวน 1 ชุด สำหรับปฏิบัติงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

ชุดโต๊ะทำงานคอมพิวเตอร์ จำนวน 2 ชุด สำหรับปฏิบัติงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

จัดซื้อกล้องถ่ายภาพดิจิทัล จำนวน 1 ชุด สำหรับปฏิบัติงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

มกราคม พ.ศ.2551 จัดซื้อชั้นเหล็กใส่หนังสือ จำนวน 10 ชั้น สำหรับบริการโสตทัศนศึกษา

กุมภาพันธ์ พ.ศ.2551 จัดซื้อคอมพิวเตอร์ Server แม่ข่ายระดับสูง จำนวน 2 เครื่อง สำหรับปฏิบัติงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

มีนาคม พ.ศ.2551 ติดตั้งกล้องวงจรปิด จำนวน 16 เครื่อง สำหรับสอดส่องดูแลความปลอดภัย

พ.ศ. 2552 จัดซื้อคอมพิวเตอร์จำนวน 5 เครื่อง เนื่องจากเครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ

พ.ศ. 2553 จัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) 1 เครื่อง เพื่อใช้สำหรับดำเนินงานส่วนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 36 เครื่อง เพื่อบริการ Internet

พ.ศ. 2554 จัดซื้อจอคอมพิวเตอร์ จำนวน 2 เครื่อง เพื่อให้บริการสำหรับการสืบค้นสารสนเทศ และจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 30 เครื่อง เพื่อบริการ Internet

พ.ศ. 2555 จัดซื้อจอคอมพิวเตอร์ จำนวน 20 เครื่อง เพื่อปฏิบัติงานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

พ.ศ. 2556 จัดซื้อเครื่องบันทึกภาพกล้องวงจรปิด 1 ชุด สำหรับการรักษาความปลอดภัยภายในสำนักวิทยบริการฯ จัดซื้อเครื่องฉายภาพโปรเจคเตอร์ จำนวน 2 เครื่อง สำหรับฝึกอบรมและนำเสนอ มัลติมีเดีย และปรับปรุงระบบไฟฟ้าห้องบริการอินเทอร์เน็ต

พ.ศ. 2557 เพิ่มการให้บริการให้สนองความต้องการโดยการจัดทำห้องสมุด ห้องสวดมนต์ ทำสมาธิ ห้องเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และเมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2557 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับบริจาคห้องสมุด Digital สร้างสุข โดยบริษัททีคิวเอ็ม อินชัวร์รันส์ฯ ได้มอบห้องสมุดดิจิทัลในรูปแบบ iPad ที่บรรจุหนังสือกว่า 1,000 เล่ม ในรูปของ 'E-book' เพื่อค้นหาข้อมูลประกอบการศึกษา

พ.ศ. 2558 มีการพัฒนาและเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น โดยการจัดซื้อระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (ALEPH) ตู้ยืมหนังสืออัตโนมัติ (Self Check) ตู้คืนหนังสืออัตโนมัติ (Book Return)

พ.ศ. 2560 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้จัดซื้อเครื่อง Kiosk ให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ และประชาสัมพันธ์อีกช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย ที่เชื่อถือได้ สะดวกรวดเร็ว และนักศึกษาสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย

พ.ศ. 2562 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้จัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์อัจฉริยะจำนวน 4 เครื่อง ให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ ประชุมกลุ่มย่อยศึกษาค้นคว้าหาความรู้ใหม่ๆ

### 3. วัตถุประสงค์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

- 3.1 เป็นศูนย์กลางในการจัดหา จัดเก็บสารสนเทศที่ทันสมัย
- 3.2 เป็นศูนย์กลางการศึกษา ค้นคว้าและบริการทางวิชาการอย่างไร้พรมแดนด้วย
- 3.3 เป็นแหล่งเสริมสร้างคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์
- 3.4 เป็นศูนย์กลางรวมสารสนเทศและภูมิปัญญาท้องถิ่น
- 3.5 เป็นศูนย์กลางบริการวิชาการแก่ท้องถิ่น

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาและวิเคราะห์ดังต่อไปนี้



วารุณี คุ่มบัว และคณะ (2557) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อ การให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี เนื่องจากผู้ที่เข้าใช้ ห้องสมุดอาจจะเป็นนักศึกษาตั้งแต่ระดับ ปี 1 ถึงปีที่ 5 ซึ่งมีจำนวนมากกว่านักศึกษาระดับปริญญาโท และ ปริญญาเอก ส่วนใหญ่เข้ามาใช้ห้องสมุดเดือนละ 1-5 ครั้ง และพบว่ามักจะเข้าใช้ในช่วงเวลา 13.00-16.30 น. ทั้งวันจันทร์ถึงวันศุกร์ และวันเสาร์ถึงวันอาทิตย์ จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้ง 6 งาน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรอยู่ใน ระดับมากและมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผู้บริการมีความคิดเห็นว่าบุคลากรใส่ใจต่องาน บริการ คอยช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาดี มีอัธยาศัยและเป็นกันเอง

จิรพันธ์ อรรถพร (2555) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการห้องสมุดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณ ภูมิและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกเป็น 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 3) ด้านอาคารสถานที่ 4) ด้านครุภัณฑ์ 5) ด้านการบริการ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีของแต่ละคณะในแต่ ละมหาวิทยาลัย ประชากร จำนวน 13,982 คน คือ 1. นักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลสุวรรณภูมิ จำนวน 6,985 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 366 คน s T3 พบว่า ค่าเฉลี่ยของนักศึกษาระดับปริญญาตรีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดสูงกว่านักศึกษาระดับ ปริญญาตรี 3 คณะ ได้แก่ 1) คณะศิลปศาสตร์ 2) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 3) คณะวิศวกรรมศาสตร์ และสถาปัตยกรรมศาสตร์ ตามลำดับ 5. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ใช้ บริการห้องสมุดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนก 2. นักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 6,997 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 369 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t และค่าความแปรปรวน (ANOVA) ได้ผลการวิจัย ดังนี้ 1. นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ ใช้บริการห้องสมุดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มี ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับ มากทุกด้าน 3 อันดับแรก คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านการบริการ ตามลำดับ 2. นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ใช้บริการห้องสมุดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน 3 อันดับแรก คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร และด้าน ทรัพยากรสารสนเทศ ตามลำดับ 3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิกับนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พระนคร พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกัน และพบว่า ค่าเฉลี่ยของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิมีความพึงพอใจในการใช้ผู้ใช้บริการห้องสมุดสูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ใช้บริการ ห้องสมุดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ จำแนกแต่

ละคณะ พบว่า ค่าเฉลี่ยของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน และได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Dunnett s T3 พบว่า 1. ค่าเฉลี่ยของนักศึกษาระดับปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดสูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี 7 คณะ ได้แก่ 1) คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ 2) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ 3) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม 4) คณะวิศวกรรมศาสตร์ 5) คณะศิลปศาสตร์ 6) คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน 7) คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น ตามลำดับ 2. ค่าเฉลี่ยของนักศึกษาระดับปริญญาตรีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดสูงกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี 4 คณะ ได้แก่ 1) คณะวิศวกรรมศาสตร์ 2) คณะศิลปศาสตร์ 3) คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน 4) คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น ตามลำดับ แต่ละคณะ พบว่า ค่าเฉลี่ยของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน และได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Dunnett

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2555) ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยสรุปเป็นประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้านได้ดังนี้

1.1 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว รองลงมา ได้แก่ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีและมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ และผู้ให้บริการมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.2 ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นที่หลากหลายอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ เอกสารแนะนำการให้บริการมีความครบถ้วนชัดเจน และเว็บไซต์สำนักวิทยบริการ เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว

1.3 ด้านการบริการและขั้นตอนกระบวนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า รองลงมา ได้แก่ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศและบริการศูนย์สารนิเทศอีสานสิรินธร

1.4 ด้านทรัพยากรห้องสมุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเอกสารวิจัย รองลงมา คือ หนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย

1.5 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ และหมวดหมู่ที่ขึ้นหนังสืออย่างชัดเจน รองลงมาได้แก่ สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในสะอาดเป็นระเบียบและมีจุดให้บริการน้ำดื่มที่เพียงพอ

2. ปัญหาและข้อเสนอนแนะของผู้ใช้ทรัพยากรห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักวิทยบริการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เพียงพอกับความต้องการโดยเฉพาะสาขาปฐมวัยและประวัติศาสตร์ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้บริการหาหนังสือบนชั้นไม่พบและ

การยืมระหว่างห้องสมุดควรใช้บัตรประจำตัวนิสิตหรือบัตรนักศึกษาของสถาบันนั้นๆ ได้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มจำนวนคนและเครื่องถ่ายเอกสาร เพิ่มที่นั่งอ่านในช่วงก่อนสอบ ประตูเข้า-ออกไม่อ่านบัตร คอมพิวเตอร์สำหรับค้นคว้าขาดประสิทธิภาพและขยายจุดบริการเครือข่ายไร้สาย ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับห้องสมุดให้เร็วมากขึ้น

สบโชค วงษ์แสง (2555) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ศึกษาถึงปัจจัยและพฤติกรรมการใช้บริการความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ การศึกษามี 3 วัตถุประสงค์ คือ 1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ 2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ และ 3. เพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษาและพัฒนาการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ ผลการศึกษาค้นคว้าที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และนอกจากนั้นยังพบอีกว่าผู้ใช้บริการที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ฉัตรกมล อนนตะชัยและวรรณภัทรพร สิริโพธิ์แก้ว (2558) ศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ประจำปี 2558 ขึ้น โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้เข้าใช้บริการสารสนเทศของศูนย์วิทยบริการ ที่เป็นนักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และบุคคลภายนอก ซึ่งคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane หลังจากนั้นทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ซึ่งผลการดำเนินกิจกรรม พบว่า จากการวัดระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ มีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง 340 คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม 325 คน คิดเป็น ร้อยละ 95.6 ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.84 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศมีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนในด้านอื่นๆ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.93 ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ ค่าเฉลี่ย 3.93 ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 3.83 และด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ย 3.53 ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และได้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

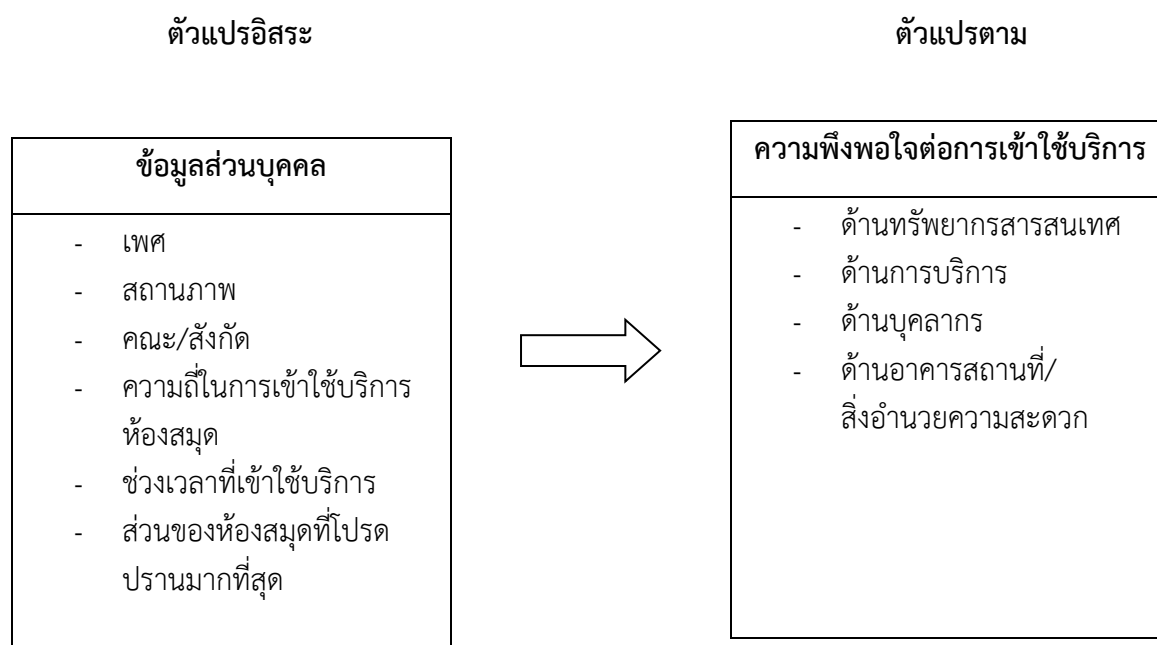
พรธัญญา สุขศรี (2559) ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนวัดล่าง (บวรวิทยายน 3) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนวัดล่าง (บวรวิทยายน 3) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 ใน 4 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากรด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ด้านการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างใช้เกณฑ์กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, p. 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 346 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประเมินมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ชนิด 5 ระดับ จำนวน 33 ข้อ ได้ค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .27-.64 และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .72 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD$ ) ทดสอบค่าที่ ( $t$ -test) ผลการวิจัยปรากฏดังนี้ 1. ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริการห้องสมุดโรงเรียนวัดล่าง (บวรวิทยายน 3) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1

โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนวัดล่าง (บวรวิทยายน 3) อยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ บุคลากร การให้บริการ อาคารสถานที่ 2. ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริการห้องสมุดโรงเรียนวัดล่าง (บวรวิทยายน 3) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 ตามความคิดเห็นของเพศชาย และเพศหญิง โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติโดยความพึงพอใจของเพศหญิงมากกว่าเพศชาย 3. ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการบริการห้องสมุดโรงเรียนวัดล่าง (บวรวิทยายน 3) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 ตามความคิดเห็นของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 และมีขมตอนต้น จำแนกตามระดับชั้นที่ศึกษาของนักเรียนโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านอาคารสถานที่และด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด และด้านการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการห้องสมุด นักศึกษาต้องการการบริการที่มีประสิทธิภาพ บริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ และจะต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษาที่มาใช้บริการ ให้บริการยืม-คืน และมีสภาพแวดล้อมของห้องสมุดที่มีระเบียบ สะอาด มีแสงสว่างเพียงพอในการศึกษาค้นคว้า

### กรอบแนวคิดของการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสาร ตำรา แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและนำมาประมวลเป็นกรอบแนวคิด ดังนี้



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. แบบของการวิจัย
2. กลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### แบบของการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ปีการศึกษา 2561

#### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ได้ทำการสำรวจจากผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในปีการศึกษา 2561 จำนวน 376 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973: 1089, อ้างถึงใน วาโร เฟ็งสวัสตี 2551: 193) โดยกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม

##### 1. ลักษณะของแบบสอบถาม แบบสอบถามจำแนกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ เป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำแนกประเด็นการวัดออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นคำถามแบบเลือกตอบ และแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

##### 2. การสร้างแบบสอบถาม มีขั้นตอน ดังนี้

2.1 ศึกษาและค้นคว้าวรรณกรรมต่างๆ เช่น หนังสือ เอกสารการวิจัย และแบบสอบถามต่างๆ ที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการใช้บริการห้องสมุดและสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา รวมทั้งสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

2.2 จัดทำร่างแบบสอบถามโดยนำวัตถุประสงค์ของการวิจัยมาทำการพัฒนาผสมผสานกับความรู้ที่ได้จากการศึกษาจากวรรณกรรมและแหล่งข้อมูลต่างๆ

2.3 นำร่างแบบสอบถามเสนอต่อผู้บริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.4 ปรับแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้บริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.5 จัดพิมพ์แบบสอบถามเพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

1. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล ผ่านระบบออนไลน์ [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfpGexIZXunbG-hhAPLQIBLBM\\_MeR873HVxM-9qQyVlekzQ/closedform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfpGexIZXunbG-hhAPLQIBLBM_MeR873HVxM-9qQyVlekzQ/closedform) ให้กับผู้เข้ามาใช้บริการภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในระหว่างวันที่ 14 มกราคม – 5 เมษายน 2562

2. รวบรวมแบบสอบถามแล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปวิเคราะห์แบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโปรแกรม SPSS/PC (Statistical Package for the Social Sciences)

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม มีดังนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ค่าสถิติพื้นฐานที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ

2. วิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ค่าสถิติพื้นฐานที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กำหนดค่าน้ำหนักในการตอบแต่ละข้อ ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
มีความพึงพอใจมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
มีความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
มีความพึงพอใจน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

การแปลผลค่าเฉลี่ย ใช้เกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00	หมายความว่า	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49	หมายความว่า	มีความพึงพอใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49	หมายความว่า	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49	หมายความว่า	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49	หมายความว่า	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ผู้วิจัยจึงขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดสัญลักษณ์แทนความหมายต่างๆ ดังนี้

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล ได้นำเสนอเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยรวมในแต่ละด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วิเคราะห์โดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ ดังแสดงในตาราง 1-5

**ตารางที่ 1 ข้อมูลแสดงสถานภาพทางเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 376)**

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	79	21.0
หญิง	297	79.0
<b>รวม</b>	<b>376</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 79.0 เพศชาย จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0

ตารางที่ 2 ข้อมูลแสดงสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 376)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>สถานภาพ</b>		
อาจารย์	4	1.1
บุคลากร	9	2.4
นักศึกษา ป.ตรี (ภาคปกติ)	319	84.8
นักศึกษา ป.ตรี (กศ.บป)	41	10.9
นักสาธิต	3	0.8
<b>รวม</b>	<b>376</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี (ภาคปกติ) จำนวน 319 คน คิดเป็นร้อยละ 84.8 รองลงมาเป็นนักศึกษา ป.ตรี (กศ.บป) จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 และ บุคลากร จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 นักเรียนสาธิต จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ข้อมูลแสดงสังกัดคณะของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 376)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>คณะ/สังกัด</b>		
คณะครุศาสตร์	25	6.6
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	14	3.7
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	11	2.9
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	196	52.1
คณะวิทยาการจัดการ	65	17.3
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	57	15.2
สำนักงานอธิการบดี	7	1.9
สถาบันวิจัยและพัฒนา	1	0.3
<b>รวม</b>	<b>376</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 52.1 รองลงมาสังกัดคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 ตามลำดับ



ตารางที่ 4 ข้อมูลแสดงความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด (n = 376)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุด</b>		
1-2 ครั้งต่อสัปดาห์	207	55.1
3-4 ครั้งต่อสัปดาห์	119	31.6
5-6 ครั้งต่อสัปดาห์	34	9.0
ทุกวัน	16	4.3
<b>รวม</b>	<b>376</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้บริการห้องสมุด 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 55.1 รองลงมา คือ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 และ 5-6 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ข้อมูลแสดงช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ (n = 376)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ</b>		
ช่วงเช้าก่อนเข้าเรียน	9	2.4
ช่วงพักกลางวัน	68	18.1
ช่วงว่างระหว่างเวลาเรียน	108	28.7
ไม่แน่นอน	191	50.8
<b>รวม</b>	<b>376</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า เวลาที่เข้าใช้บริการส่วนใหญ่จะไม่แน่นอน จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมาช่วงว่างระหว่างเวลาเรียน จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 และช่วงพักกลางวัน จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 ช่วงเช้าก่อนเข้าเรียน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

**ตอนที่ 2** วิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยภาพรวมและแบ่งเป็นรายด้าน รวม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านการบุคลากร และด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ดังแสดงในตารางที่ 6-10

**ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยภาพรวม 4 ด้าน**

ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.27	0.68	มาก
ด้านการบริการ	4.30	0.72	มาก
ด้านการบุคลากร	4.20	0.84	มาก
ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.19	0.86	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.24</b>	<b>0.78</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจทุกๆ ด้านในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ด้านการบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.20) และด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.19)

**ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านทรัพยากรสารสนเทศ**

ข้อ	ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ</b>				
1.	ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	4.32	0.65	มาก
2.	ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	4.26	0.67	มาก
3.	ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	4.27	0.69	มาก
4.	สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ	4.30	0.67	มาก
5.	มีวารสาร หนังสือพิมพ์ที่บอกรับครอบคลุมกับความต้องการ	4.24	0.70	มาก
6.	มีสื่อโสตทัศนวัสดุครอบคลุมความต้องการ	4.27	0.74	มาก
<b>รวม</b>		<b>4.27</b>	<b>0.68</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 7 พบว่ามีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.27) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาสารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย และมีสื่อโสตทัศนวัสดุครอบคลุมความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านการบริการ

ข้อ	ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านการบริการ</b>				
1.	มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ	4.32	0.67	มาก
2.	การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	4.31	0.73	มาก
3.	มีระยะเวลาการยืม-คืนเหมาะสมกับการให้บริการ	4.34	0.69	มาก
4.	การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว	4.26	0.76	มาก
5.	เวลาที่ให้บริการ (เวลาเปิด-ปิด) มีความเหมาะสม	4.29	0.76	มาก
<b>รวม</b>		<b>4.30</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 8 พบว่ามีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการบริการ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระยะเวลาการยืม-คืนเหมาะสมกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.32) การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.31) การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.26) ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านบุคลากร

ข้อ	ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านบุคลากร</b>				
1.	บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.19	0.87	มาก
2.	บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ	4.22	0.84	มาก
3.	บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี	4.21	0.85	มาก
4.	บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	4.18	0.84	มาก
5.	บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.24	0.80	มาก
<b>รวม</b>		<b>4.20</b>	<b>0.84</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 9 พบว่ามีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลากร โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22) และบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.21) ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อ	ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1.	จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ	4.29	0.71	มาก
2.	สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.35	0.71	มาก
3.	มีแสงสว่างเพียงพอ	4.07	1.02	มาก
4.	เครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่อการให้บริการ	4.14	0.96	มาก
5.	ข้อมูลบนเว็บไซต์ห้องสมุดเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้	4.18	0.94	มาก
6.	เอกสาร แผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจนและเพียงพอ	4.14	0.87	มาก
7.	การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ	4.19	0.82	มาก
<b>รวม</b>		<b>4.19</b>	<b>0.86</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 10 พบว่ามีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า (ค่าเฉลี่ย 4.35) อยู่ในระดับมาก รองลงมา จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.29) การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.19) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. อยากให้ปรับปรุงห้องดูหนังสือ เนื่องจากมีผู้ใช้บริการจำนวนมากแล้วเสียงตึกกัน ทำให้ดูหนังสือไม่รบกวนเรื่อง
2. อยากให้มีกิจกรรมห้องสมุดทุกสัปดาห์ เพื่อเป็นแรงดึงดูดให้นักศึกษาเข้ามาอ่านหนังสือเพื่อลดปัญหาคนติดเกม
3. อยากให้ห้องสมุดเปิดบริการใช้คอมพิวเตอร์ไม่จำกัดเวลาเพื่อเป็นประโยชน์แก่นักศึกษาที่ไม่มีเครื่องมือสื่อสารอย่างคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตใช้
4. ควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ต เนื่องจากบางครั้งใช้งานแล้วขัดข้อง
5. ตู้คืนหนังสืออัตโนมัติมักค้างจึงไม่สามารถคืนหนังสือได้ในบางครั้ง หากปรับปรุงได้จะดีมาก
6. ระบบสแกนเข้า-ออกไม่ค่อยเสถียรเท่าที่ควร
7. มีกิจกรรมดีๆ สร้างสรรค์มีของรางวัลให้นักศึกษาได้เข้าร่วม

8. อยากให้เพิ่มหนังสือเฉพาะรายวิชามากขึ้นโดยเฉพาะพวกหลักภาษาไทย เพราะเมื่อค้นหาจริงๆ แล้วมีหนังสือสภาพใหม่แต่พ.ศ.เก่ามากๆ อาจารย์บางท่านไม่ยอมให้อ่านหนังสือเก่ามาอ้างอิง หรือหนังสือที่ถูกคัดออก ควรเอาหนังสือใหม่มาทดแทน ที่ใหม่ๆ มากตอนนี้มีแต่นิยาย

9. อยากให้ล้างมีเซนสำหรับนั่งทานอาหาร และทีวีหนังสือแบบโต้เถียงกันได้

10. ควรปรับปรุงลิฟต์ เนื่องจากมีเหตุขัดข้องบ่อย

11. อยากให้บำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ที่อยู่บริเวณชั้น 2 ให้มีความเร็วเหมาะสมกับการสืบค้นและการทำงานมากขึ้น

12. ห้องสมุดมีประโยชน์อย่างมากสำหรับนักศึกษาที่ขาดอุปกรณ์ที่สนับสนุนในด้านการศึกษา เช่น คอมพิวเตอร์หรือหนังสืออ่านเสริมหลังจากเรียน และเหมาะสมสำหรับการเชิญชวนให้นักศึกษาได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์อีกด้วย

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้านี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

#### วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่เข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ระหว่างวันที่ ระหว่างวันที่ 14 มกราคม - 5 เมษายน 2562

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจำแนกประเด็นการวัดออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และคำถามปลายเปิดให้ผู้ผู้ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3. การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยรวมและในแต่ละด้าน 4 ด้าน ได้แก่ คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาแล้วนำเสนอข้อมูลในเชิงบรรยายเพื่อใช้ประกอบในการอภิปรายผลเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน

#### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า จากการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ในแต่ละด้าน 4 ด้าน ได้แก่ คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) สามารถสรุปรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า มีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.27) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาสารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย และมีสื่อสื่อดิจิทัลที่ครอบคลุมความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2. ด้านการบริการ พบว่า มีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการบริการ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระยะเวลาการยืม-คืนเหมาะสมกับการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา ขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ (ค่าเฉลี่ย 4.32) การ

ให้บริการสะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.31) การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่าย และรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.26) ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3. ด้านบุคลากร พบว่า มีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลากร โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมา บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22) และบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.21) ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

4.ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า (ค่าเฉลี่ย 4.35) อยู่ในระดับมาก รองลงมา จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.29) การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.19) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

## อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีโดยรวมและในแต่ละด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก สามารถนำผลดังกล่าวมาอภิปรายได้ดังนี้

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.27) ผลของการวิจัยพบว่าทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ รองลงมาสารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย และมีสื่อโสตทัศนวัสดุครอบคลุมความต้องการ ซึ่งเป็นผลมาจากสำนักวิทยบริการได้ดำเนินการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศเป็นประจำทุกปี และให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการจัดแสดงความคิดเห็นและความต้องการในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ เช่น งานออกร้านหนังสือ ผลการวิจัยสอดคล้องกับสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2555) ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 พบว่าด้านทรัพยากรห้องสมุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเอกสารวิจัย รองลงมา คือ หนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย

2. ด้านบริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผลการวิจัยพบว่าระยะเวลาการยืม-คืนเหมาะสมกับการให้บริการ รองลงมา มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ และการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องตามความคิดเห็นของ จอห์น มิลเล็ต (John D. Millet อ้างถึงใน ชนะ กล้าชิงชัย, 2541: 8) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคล เกิดความพึงพอใจและทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบ ต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการผู้ให้บริการจะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ พฤติกรรมที่แสดงออกในการให้บริการต้องแสดงออกด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการผู้

ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ สะดวกรวดเร็วและมีคุณภาพ

3. ด้านบุคลากร พบว่า มีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลากร โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ และบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องตามแนวคิดทฤษฎีของ จอห์น มิลเล็ต (John D. Millet อ้างถึงใน ฌักซิงซัย, 2541: 8) ได้กล่าวว่า ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ พฤติกรรมที่แสดงออกในการให้บริการต้องแสดงออกด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ สะดวกรวดเร็วและมีคุณภาพ และสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ น้ำทิพย์ วิภาวิน (2548: 2) ได้กล่าวถึงลักษณะของห้องสมุดยุคใหม่เกี่ยวกับบรรณารักษ์และบุคลากรห้องสมุดต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการช่วยผู้ใช้งานสารสนเทศที่ต้องการ มีจิตสำนึกในการบริการที่ดี มีความสามารถในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นเนื้อหา และเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นเครื่องมือและผลการวิจัยสอดคล้องกับ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2555) ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว รวดลงมา ได้แก่ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีและมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ และผู้ให้บริการมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ

4. ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า รองลงมาจำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ ผลมาจากสำนักวิทยบริการฯ ได้มีกิจกรรมข่าวสาร การจัดนิทรรศการเนื่องในโอกาสต่างๆ และประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ และจัดสภาพแวดล้อมให้สวยงามเหมาะสมสำหรับการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ต่างๆ สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ น้ำทิพย์ วิภาวิน (2548: 2) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของห้องสมุดจะต้องมีสถานที่และบรรยากาศภายในมีความสะดวกสบายการจัดตกแต่งอาคารสถานที่ของห้องสมุดให้สวยงาม รมรื่น ผ่อนคลาย ตลอดจนมีบรรณารักษ์มืออาชีพเป็นผู้ให้คำแนะนำปรึกษาในการใช้บริการห้องสมุด มีบริการใหม่ๆ ที่สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว เปลี่ยนแปลงจากรูปแบบเดิมที่ผู้ให้บริการมีบทบาทเพียงผู้รอให้บริการเปลี่ยนมาเป็นการบริการเชิงรุก และมีระบบงานแบบใหม่ให้สอดคล้องกับสภาพปัจจุบันและอนาคต เป็นที่รวมของการพบปะของคนในสังคมที่สนใจใฝ่รู้

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีทำให้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้การบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น จึงควรเพิ่มความหลากหลาย ความทันสมัย และปริมาณของหนังสือ วารสาร



หนังสือพิมพ์ งานวิจัย วิทยานิพนธ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ให้มากยิ่งขึ้นทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ เปิดโอกาสให้อาจารย์ นักศึกษา ได้มีส่วนร่วมในการสั่งซื้อหนังสือและสื่อประเภทต่างๆเข้าห้องสมุด เพื่อให้ได้ตรงกับความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาในแต่ละสาขาวิชา และครอบคลุมหลักสูตรการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ การขึ้นชั้นที่รวดเร็วและการจัดเรียงที่ง่ายต่อการค้นหา

2. ด้านการให้บริการ เพื่อให้การบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ควรมีการบำรุงรักษาอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพดีเสมอ พร้อมต่อการใช้งาน ปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตและระบบปฏิบัติการห้องสมุดให้ทันสมัยเสมอ ปรับปรุงการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วเพิ่มมากยิ่งขึ้น การขยายเวลาให้บริการ เปิด-ปิด ช่วงก่อนสอบที่เหมาะสมและให้ความสนใจในการให้บริการมากยิ่งขึ้น โดยการเพิ่มเจ้าหน้าที่บริการแนะนำและค้นคว้า

3. ด้านบุคลากรให้บริการ เพื่อให้บุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงควรพัฒนาบุคลากรให้มีมนุษยสัมพันธ์ และบุคลิกภาพที่ดียิ่งขึ้น รวมถึงแนะนำการค้นคว้าแก่นักศึกษาด้วยความเต็มใจ ตลอดจนควรเพิ่มความรับผิดชอบ ควรมีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพ ทักษะความสามารถ และทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ

4. ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้การบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น จึงควรปรับปรุงจุดให้บริการถ่ายเอกสารภายในสำนักวิทยบริการฯ จุดบริการน้ำดื่มร้อน-เย็นให้มีทุกชั้นบริการ ด้านอาคารสถานที่ควรมีบรรยากาศเหมาะสมต่อการเรียนรู้มากยิ่งขึ้น เพื่อดึงดูดใจและเสริมสร้างการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพ และสามารถรองรับผู้เข้าใช้บริการค้นคว้าได้อย่างเพียงพอ ควรเพิ่มจำนวนจุดบริการ Wi-Fi ภายในห้องสมุดให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ หรืออาจจัดบริเวณพื้นที่ ที่ให้บริการ Wi-Fi โดยเฉพาะ นอกจากนั้นควรปรับปรุงในเรื่องของการควบคุมอุณหภูมิภายในตัวอาคาร โดยมีเวลาเปิดปิดเครื่องปรับอากาศที่เหมาะสม และควรเพิ่มปริมาณอุปกรณ์ต่างๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ คอมพิวเตอร์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อสะดวกต่อการศึกษาค้นคว้าให้มากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในปีการศึกษาต่อไปอย่างต่อเนื่อง และนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยไปปรับปรุงแก้ไขงานดำเนินงาน เพื่อให้มีการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสุขรุจี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์  
การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: คณะเกษตรศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อาจารย์ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และคณะ. (2544). สารนิเทศและการค้นคว้า. ชลบุรี: คณะมนุษยศาสตร์  
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ฉัตรกมล อนนตะชัยและวรรณภัทรพร สิริโพธิ์แก้ว. (2558). ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์วิทย  
บริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด. ร้อยเอ็ด: มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด.
- จิรพันธ์ อรรถพร. (2555). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี  
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล  
พระนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีพระจอม  
เกล้าพระนครเหนือ.
- ชนะ กล้าชิงชัย. (2541). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ กรณีศึกษาสาขา  
บึงบอระเพ็ด จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ: สถาบัน  
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2548). การใช้ห้องสมุดยุคใหม่ Using Modern Library. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรพรรณ จันทร์แดง. (2557). ห้องสมุดยุคใหม่ (Modern Library). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สำนักวิทยบริการ. (2555). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนัก  
วิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัย  
มหาสารคาม.
- วารุณี คุ่มบัว และคณะ. ความพึงพอใจของผู้เข้าใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและ  
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี  
สารสนเทศ: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- พรธัญญา สุขศรี. (2559). ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนวัดล่าง  
(บวรวิทยายน 3) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจะเขียงเทรา เขต 1. งานนิพนธ์  
ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วาโร เฟิงสวัสดิ์. (2551). วิธีวิทยาการวิจัย. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ศรัทธา วุฒิพงศ์. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน)  
สาขาจันดี อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนา  
สังคม. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- สมพร ตั้งสะสม. (2537). ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร มหาบัณฑิตสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด กรมสามัญศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษา มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. (2549). มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544. สืบค้น มิถุนายน 18, 2562, จาก [www.mua.go.th/users/he.../1-31%20library% 20standard %202544.pdf](http://www.mua.go.th/users/he.../1-31%20library%20standard%202544.pdf)
- สบโชค วงษ์แสง. (2555). ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. ค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูริย์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2550). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ: อุดลพัฒน์กิจ.