

การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ ห้องสมุดวิทย์พัฒนา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

The Effect of Development for Information Services System
for Wittayapatana Library, Faculty of Education, Mahasarakham University

ชไมพร ศรีหาเวช*¹
Chamaiporn Srihaweche*

srihaweche@gmail.com*

ส่งบทความ 18 สิงหาคม 2566 แก้ไข 11 ตุลาคม 2567 ตอบรับ 15 ตุลาคม 2567
Received: August 18, 2023 Revised: October 11, 2024 Accepted: 15 October 12, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศห้องสมุดวิทย์พัฒนา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และ 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบบริการสารสนเทศห้องสมุดวิทย์พัฒนา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทย์พัฒนา ในปีการศึกษา 2565 จำนวน 391 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้ที่เข้ามาใช้บริการในสถานการณ์จริง เครื่องมือที่ใช้จัดเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย 1) แบบประเมินคุณภาพการให้บริการสารสนเทศห้องสมุดวิทย์พัฒนา ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ 2) แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบบริการสารสนเทศ ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ผลการประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.32$, S.D.=0.22) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความพร้อมของทรัพยากรสารสนเทศที่จัดไว้เพื่อให้บริการให้ยืมและค้นคว้ามีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.45$, S.D.=0.35) ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์การให้บริการมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.38$, S.D.= 0.36) ด้านปัจจัยการให้บริการ บริบทแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.36$, S.D.=0.31) ด้านการให้บริการสารสนเทศและเอกสารผ่านระบบออนไลน์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.34$, S.D.= 0.31) ด้านการให้บริการผู้ใช้ห้องสมุดทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย มีคุณภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.29$, S.D.=0.29) และด้านความพร้อมของบุคลากรสนับสนุนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.27$, S.D.=0.24) ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.31$, S.D.=0.27) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านความยืดหยุ่นในการให้บริการที่เหมาะสม ควบคู่กับระเบียบปฏิบัติของมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.36$, S.D.= 0.35) ความพึงพอใจด้านบุคลากรในการสื่อสารให้ข้อมูลข่าวสาร

*ผู้ประสานงาน (corresponding author)

¹บรรณารักษ์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

¹ Librarian in Faculty of Education Mahasarakham university

และประสานงานเพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.34$, S.D.= 0.34) ความพึงพอใจด้านความพร้อมของทรัพยากรสารสนเทศที่จัดไว้เพื่อบริการให้ยืมและค้นคว้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.32$, S.D.=0.38) ความพึงพอใจด้านความมีประโยชน์และความน่าสนใจของเอกสารและแหล่งความรู้ที่จัดไว้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.32$, S.D.= 0.36) ความพึงพอใจด้านบรรยากาศของห้องสมุดที่เป็นแหล่งเรียนรู้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.19$, S.D.= 0.31) ตามลำดับ

คำสำคัญ: บริการสารสนเทศ, ความพึงพอใจ, ผู้ใช้บริการห้องสมุด

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the result of development of the information service system for Wittayapatana library, faculty of education, Mahasarakham university and 2) study for the customer's satisfaction in the information service system of Wittayapatana library. The research sample were the group of 391 service clients, that selected by accidental sampling from the group of persons who joined with the information service system of Wittayapatana library in real situation of the academic year 2022. The research instruments were used to collect the data included of 1) the items of 5-rating scale of assessment form for effective information service system of library, and 2) the items of 5-rating scale for satisfaction assessment of the information service system. The research results were obtained and analyzed using percentage, mean and standard deviation.

The research results revealed as the following:

1. The results of the evaluation of the quality of information services were at a high level overall ($\bar{X}=4.32$, S.D.=0.22). When considering each aspect, it was found that the readiness of information resources provided for lending and research services was at a high level ($\bar{X}=4.45$, S.D.=0.35). The communication and public relations aspects of services were at a high level ($\bar{X}=4.38$, S.D.=0.36). The service factors, context, and facilities of the library were at a high level ($\bar{X}=4.36$, S.D.=0.31). The provision of information and documents via online systems was at a high level ($\bar{X}=4.34$, S.D. = 0.31). The provision of services to library users both inside and outside the university was at a high level ($\bar{X}=4.29$, S.D.=0.29). The readiness of personnel supporting the services was at a high level ($\bar{X}=4.27$, S.D.=0.24), respectively.

2. The satisfaction of users towards information services was at a high level overall ($\bar{X}=4.31$, S.D.=0.27). When considering each aspect, it was found that the satisfaction with the flexibility of appropriate services along with university regulations was at a high level ($\bar{X}=4.36$, S.D. =0.35). The satisfaction with personnel in communicating information and coordinating to facilitate users was at a high level ($\bar{X}=4.34$, S.D.=0.34). The satisfaction with the readiness of information resources provided for lending and research services was at the high level ($\bar{X}=4.32$, S.D.=0.38). The satisfaction with the usefulness and interestingness of documents and knowledge sources provided was at the high level ($\bar{X}=4.32$, S.D.=0.36). The satisfaction with the atmosphere of the library as a learning resource was at a high level ($\bar{X}=4.19$, S.D.=0.31), respectively.

Keywords: Information Services, Satisfaction of Service, Library Users

บทนำ

ห้องสมุดเป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการเรียนรู้และการศึกษาในสังคม ด้วยเหตุนี้ แนวโน้มของห้องสมุดสมัยใหม่ต้องมีการปรับเปลี่ยนไปสู่ห้องสมุดที่สามารถให้บริการในการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้โดยไม่ต้องผ่านกระบวนการที่สลับซับซ้อนและมีขั้นตอนมาก เป็นการเข้าถึงข้อมูลโดยที่ผู้ใช้บริการไม่ต้องเดินทางมาที่ห้องสมุดโดยใช้กระบวนการห้องสมุดไร้กำแพง (Borderless library) และห้องสมุดเสมือนจริง (Virtual library) ขั้นตอนการให้บริการสารสนเทศห้องสมุดจึงถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องพัฒนาต่อไปให้เหมาะสมและทันสมัย ถือเป็นกระบวนการที่สำคัญในการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและมีความสอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการสารสนเทศสามารถทำได้หลายอย่าง เช่น การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการจัดเก็บและนำเสนอข้อมูล การใช้แอปพลิเคชันหรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสะดวกและรวดเร็ว การพัฒนาบริการออนไลน์เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลจากที่ไหนก็ได้ และการนำเสนอสารสนเทศในรูปแบบที่น่าสนใจ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถได้รับข้อมูลที่สร้างสรรค์และความรู้ที่เป็นประโยชน์ นอกจากนี้ แผนผังและการออกแบบห้องสมุดจะถูกปรับเปลี่ยนเพื่อรองรับการใช้งานห้องสมุดในรูปแบบห้องสมุดดิจิทัลที่มีเครือข่ายเชื่อมโยงกับห้องสมุดอื่น ๆ บรรณารักษ์ห้องสมุดจะกลายเป็นักสารสนเทศที่ต้องมีความรู้ในการจัดการระบบสารสนเทศให้มากขึ้น และมีความรู้ที่หลากหลายทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อจะสามารถจัดการระบบห้องสมุดที่เปลี่ยนไป (Tantavirat, 2007)

ห้องสมุดหรือหน่วยงานที่ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการสารสนเทศ ต่างให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพกันมากขึ้น โดยมีเป้าหมายคือ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอันหมายถึงการสร้างความประทับใจและทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้น แนวคิดการบริการสารสนเทศที่มุ่งเน้นผู้ใช้บริการมีความสำคัญอย่างยิ่งในการออกแบบบริการให้ผู้ใช้และเพื่อยกระดับคุณภาพของห้องสมุดสำหรับการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้สารสนเทศของผู้ใช้ในยุคปัจจุบันได้อย่างรวดเร็วและ

เหมาะสม (สนทยา สาลี, 2562) ดังนั้นคุณภาพจึงเป็นตัวชี้วัดถึงให้การดำเนินงานคุณลักษณะ ที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม ปราศจากข้อผิดพลาดทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการการบริหารจัดการที่ดี เป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือว่าจะช่วยให้ผู้ใช้บริการประสบความสำเร็จในการศึกษาค้นคว้า จะเห็นว่าการให้บริการสารสนเทศห้องสมุด เป็นการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อให้มีความทันสมัยและก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของยุคเทคโนโลยีสารสนเทศที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ห้องสมุดในสถาบันการศึกษาสามารถตอบสนองการให้บริการได้ประกอบไปด้วยการมีข้อมูลที่ครอบคลุมในสาขาวิชาต่าง ๆ การมีเครื่องมือในการสืบค้น การอ้างอิงทางด้านการศึกษาต่าง ๆ การใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศในการช่วยบริการ การบริหารและการจัดการห้องสมุดในด้านต่าง ๆ การดำเนินงานในบทบาทหน้าที่ การขยายการให้บริการ ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลงานวิจัยและสิ่งพิมพ์ที่จำเป็นต่อการเรียนรู้ การให้การสนับสนุนจากผู้รับบริการการสื่อสารข้อมูลของห้องสมุดและการเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ และความสามารถในการจัดการข้อมูลต่าง ๆ ในห้องสมุด (Ma, Stahl and Knotts, 2018)

อย่างไรก็ตาม การพัฒนาห้องสมุดที่ผ่านมา ก็มีปัญหามากหลายประการ เช่น ขาดงบประมาณในการพัฒนาระบบสารสนเทศของห้องสมุด การให้บริการสารสนเทศไม่ได้มีการประเมินคุณภาพของการให้บริการสารสนเทศ (Branscome, 2013) บรรณารักษ์ขาดทักษะหรือประสบการณ์ในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ (Perrone, 2009) ขาดการพัฒนากระบวนการการให้บริการสารสนเทศ รวมไปถึงระบบสารสนเทศและระบบการจัดการเครือข่ายห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อทำให้การเข้าถึงข้อมูลมีความสะดวกมากขึ้น (Phongudom, Worakul and Pornpatcharpong, 2018) ทรัพยากรสารสนเทศและเครื่องมือ อุปกรณ์ไม่เพียงพอและไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์สนับสนุนของห้องสมุดไม่ทันสมัย รวมไปถึงผู้ใช้บริการขาดความเข้าใจระบบสารสนเทศของห้องสมุด (Sukphia, 2017) การกำหนดสิทธิ

การเข้าถึงแหล่งข้อมูลในห้องสมุดที่ไม่สามารถเข้าถึงได้อย่างเสรี (Tongpan, Youngsukying and Tanrat, 2018) ขาดกิจกรรมที่น่าสนใจในการส่งเสริมให้ผู้มาใช้บริการ ขาดการจัดสภาพแวดล้อมในห้องสมุดให้มีความทันสมัย สวยงาม สะดวกและเหมาะสมต่อการเรียนรู้ (Charoensap, 2018)

ห้องสมุดวิทย์พัฒนา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 4 พฤศจิกายน พ.ศ. 2556 โดยการใช้พื้นที่บริเวณ ชั้น 1 และชั้น 2 ของอาคารวิทย์พัฒนา คณะศึกษาศาสตร์ จัดเป็นห้องสมุดที่เน้นรูปแบบความทันสมัย ทั้งตัวอาคารและสารสนเทศ เน้นบริการเครือข่ายออนไลน์ในรูปแบบ Digital Learning Park ดำเนินการโดยใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Sierra โดยมีบริการสารสนเทศ ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการสืบค้นสารสนเทศ บริการสมัครสมาชิกห้องสมุด บริการจองหนังสือ บริการยืมต่อ บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการวารสาร หนังสือพิมพ์ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ การศึกษาค้นคว้าอิสระ หนังสืออ้างอิง บริการสืบค้นอินเทอร์เน็ต บริการสื่อมัลติมีเดีย พร้อมมีจุดบริการ WIFI โดยนิสิต คณาจารย์ บุคลากรในมหาวิทยาลัย จะได้ใช้ประโยชน์จากการศึกษาเรียนรู้ เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิต พัฒนาการศึกษา ให้เจริญงอกงาม (สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2562) เป็นแหล่งบริการสารสนเทศ ส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้า และการวิจัยให้แก่ นิสิต คณาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีการจัดหาและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตรที่เปิดสอนให้มีปริมาณที่เพียงพอต่อความต้องการ โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่ นิสิต คณาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาสารคามจะได้รับเป็นสำคัญ ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานด้านการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุดวิทย์พัฒนา สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการ จำเป็นต้องมีการประเมินการให้บริการสารสนเทศ ภายใต้การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศการศึกษาสมัยใหม่ และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่เปลี่ยนไป ห้องสมุดจำเป็นต้องพัฒนาให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและพัฒนาให้มีความทันสมัยมากขึ้น ในการพัฒนาห้องสมุด

เพื่อตอบสนองต่อการให้บริการสมัยใหม่ บรรณารักษ์จะต้องมีการปรับตัวเพื่อเป็น “บรรณารักษ์ยุคใหม่” ที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การใช้สื่อสังคมเพื่อให้เกิดการให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ บรรณารักษ์จะต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์ความต้องการการใช้ห้องสมุดของกลุ่มผู้ใช้บริการบนสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อนำมาออกแบบและพัฒนาการให้บริการห้องสมุด

จากความสำคัญและปัญหาที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งบรรณารักษ์และมีหน้าที่ให้บริการสารสนเทศ ห้องสมุดวิทย์พัฒนา คณะศึกษาศาสตร์ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาผลการประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศ ห้องสมุดวิทย์พัฒนา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นแนวทางสำหรับพัฒนาห้องสมุดให้เป็นแหล่งสารสนเทศแห่งการเรียนรู้ยุคใหม่และเพื่อให้อาจารย์ การเรียนรู้ในสังคมสารสนเทศและสังคมแห่งการเรียนรู้ต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศห้องสมุดวิทย์พัฒนา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศ

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ บุคลากรสังกัดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามประกอบด้วย บุคลากรสายวิชาการ 73 คน และบุคลากรสายสนับสนุน 50 คน นิสิตระดับปริญญาเอก 83 คน นิสิตระดับปริญญาโท 498 คน และนิสิตระดับปริญญาตรี 2,588 คน รวมทั้งสิ้น 3,169 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทย์พัฒนา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่ได้มาโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental

Sampling) จากผู้ที่เข้ามาใช้บริการจริง จำนวน 391 คน

2. ตัวแปร

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การให้บริการ
 สารสนเทศห้องสมุดวิทย์พัฒนา

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพและความ
 พึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ เป็น
 แบบประเมินชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน
 30 ข้อ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบประเมินตามกรอบ
 การวิจัย ได้แก่ แบบประเมินคุณภาพระบบการให้บริการ
 สารสนเทศ ตามหลักการ แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่
 เกี่ยวข้องพร้อมผ่านการปรึกษาของคณะผู้เชี่ยวชาญ
 จำนวน 5 ท่าน แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข และนำแบบ
 ประเมินดังกล่าวมาวิเคราะห์ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง
 รายข้อของแบบประเมิน พบว่า แบบประเมินคุณภาพระบบ
 การให้บริการสารสนเทศมีค่าความเที่ยงตรงผ่านเกณฑ์
 ทุกข้อ มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.80-1.00 และมีค่าอำนาจจำแนก
 รายข้อ (Item-total correlation) ตั้งแต่ 0.42-0.59 และ
 ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (α) เท่ากับ 0.87

2. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
 เป็นแบบประเมินชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ
 จำนวน 20 ข้อ ตามหลักการ แนวคิดที่เกี่ยวข้อง
 และนำแบบประเมินที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ

ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ ปรากฏผลดังตารางที่ 1-6

ตารางที่ 1 ผลการประเมินคุณภาพด้านความพร้อมของทรัพยากรสารสนเทศที่จัดไว้เพื่อให้บริการให้ยืมและค้นคว้า

การให้บริการรายด้าน	ระดับคุณภาพ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านความพร้อมของทรัพยากรสารสนเทศที่จัดไว้เพื่อให้บริการให้ยืมและค้นคว้า			
1.1 มีโปรแกรมในการสืบค้นที่สะดวกเหมาะสมและมีคุณภาพ มีวิธีการเข้าใช้ระบบสารสนเทศที่ไม่ซับซ้อน	4.24	0.43	มาก
1.2 มีหนังสือ ตำรา เอกสารวิจัย วิทยานิพนธ์ เพียงพอกับความต้องการใช้	4.24	0.43	มาก
1.3 มีฐานข้อมูลออนไลน์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพียงพอับความต้องการใช้	4.35	0.48	มาก
1.4 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารขอรับบริการที่มีความพร้อมและมีคุณภาพ	4.27	0.45	มาก
1.5 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการในห้องสมุดครอบคลุมเนื้อหาตามหลักสูตรของคณะ	4.29	0.46	มาก
ภาพรวม	4.45	0.35	มาก

เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงรายข้อของแบบประเมิน
 พบว่าแบบประเมินมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.80-1.00 มีค่า
 อำนาจจำแนกรายข้อ (Item-total correlation) ตั้งแต่
 0.43-0.69 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบประเมิน
 (α) เท่ากับ 0.91

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบประเมิน
 จากกลุ่มตัวอย่าง ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565 กับ
 กลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำข้อมูลตามเงื่อนไขตัวแปรตามไป
 วิเคราะห์ผลตามกรอบวัตถุประสงค์การวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้
 โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ศึกษาคุณภาพบริการสารสนเทศ
 และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ
 วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 (S.D.) (บุญชม ศรีสะอาด, 2553) แล้วนำไปเทียบกับเกณฑ์
 การแปลความหมายคุณภาพและความพึงพอใจในการให้
 บริการ ดังนี้

4.51-5.00	ระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	ระดับมาก
2.51 - 3.50	ระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	ระดับน้อย
1.00 - 1.50	ระดับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 1 ผลการประเมินคุณภาพด้านความพร้อมของทรัพยากรสารสนเทศที่จัดไว้เพื่อให้บริการให้ยืมและค้นคว้า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.45, S.D.=0.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่มากที่สุด พบว่ามีฐานข้อมูลออนไลน์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพียงพอกับความต้องการใช้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.35, S.D.=0.48$) และด้านที่น้อยที่สุด พบว่า มีโปรแกรมในการสืบค้นที่สะดวกเหมาะสมและมีคุณภาพ มีวิธีการเข้าใช้ระบบสารสนเทศที่ไม่ซับซ้อนอยู่ในระดับมาก และมีหนังสือ ตำรา เอกสารวิจัย วิทยานิพนธ์ เพียงพอกับความต้องการใช้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.24, S.D.=0.43$)

ตารางที่ 2 ผลการประเมินคุณภาพด้านการให้บริการผู้ใช้ห้องสมุดทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

การให้บริการรายด้าน	ระดับคุณภาพ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
2. ด้านการให้บริการผู้ใช้ห้องสมุดทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย			
2.1 ระบบบริการสารสนเทศ ได้ออกแบบและจัดระบบให้เชื่อมต่อการให้บริการในลักษณะเดียวกันกับสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	4.35	0.48	มาก
2.2 มีขั้นตอนในการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.17	0.37	มาก
2.3 ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ	4.37	0.48	มาก
2.4 เปิดโอกาสให้สมาชิกมีช่องทางติดต่อสื่อสารกับห้องสมุดผ่านสื่อออนไลน์/ Facebook /LINE เพื่อขอใช้บริการห้องสมุดในกรณีไม่ได้มาติดต่อยืม-คืนด้วยตนเอง	4.34	0.47	มาก
2.5 จำนวนและระยะเวลาในการให้บริการบุคคลภายนอกในการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศตามสิทธิ์ของผู้ใช้บริการ เช่น ถ่ายเอกสาร คำนวณโหลดงานวิจัย	4.22	0.42	มาก
ภาพรวม	4.29	0.29	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการประเมินคุณภาพด้านการให้บริการผู้ใช้ห้องสมุดทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.29, S.D.=0.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่มากที่สุด พบว่า ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.37, S.D.=0.48$) และด้านที่น้อยที่สุด พบว่า มีขั้นตอนในการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่ายอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.17, S.D.=0.37$)

ตารางที่ 3 ผลการประเมินด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์การให้บริการ

การให้บริการรายด้าน	ระดับคุณภาพ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
3. ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์การให้บริการ			
3.1 มีเว็บไซต์เพื่อประชาสัมพันธ์บริการสารสนเทศของห้องสมุด การให้บริการผ่านเพจ เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว	4.43	0.50	มาก
3.2 มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านให้กับผู้ใช้บริการเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด	4.36	0.48	มาก
3.3 มีคู่มือ/เอกสารแนะนำการให้บริการสารสนเทศมีความครบถ้วนชัดเจน	4.29	0.46	มาก
3.4 มีช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นที่หลากหลายเกี่ยวกับการให้บริการสารสนเทศของห้องสมุด	4.41	0.49	มาก
3.5 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารขอรับบริการที่มีความพร้อมและมีคุณภาพ	4.43	0.50	มาก
ภาพรวม	4.38	0.36	มาก

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์การให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.38, S.D.=0.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่มากที่สุด พบว่า มีเว็บไซต์เพื่อประชาสัมพันธ์บริการสารสนเทศของห้องสมุด การให้บริการผ่านเพจ เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารขอรับบริการที่มีความพร้อมและมีคุณภาพ

อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.43$, S.D.=0.50) และด้านที่น้อยที่สุด พบว่า มีคู่มือ/เอกสารแนะนำการให้บริการสารสนเทศ มีความครบถ้วนชัดเจนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.29$, S.D.=0.46)

ตารางที่ 4 ผลการประเมินคุณภาพด้านการให้บริการสารสนเทศและเอกสารผ่านระบบออนไลน์

การให้บริการรายด้าน	ระดับคุณภาพ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
4. ด้านการให้บริการสารสนเทศและเอกสารผ่านระบบออนไลน์			
4.1 ให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศตามสิทธิ์และมีความสะดวกรวดเร็วตรงตามความต้องการของสมาชิก	4.44	0.50	มาก
4.2 มีระบบการคืนทรัพยากรสารสนเทศของสมาชิกผ่านช่องทางที่หลากหลาย	4.38	0.48	มาก
4.3 เปิดโอกาสให้สมาชิกบางกรณีสามารถยืมทรัพยากรได้เพิ่มตามความต้องการภายใต้เงื่อนไขที่ยอมรับได้ และสามารถยืมต่อได้ติดต่อกันสองครั้งตามระเบียบที่กำหนดซึ่งผู้รับบริการยอมรับในเงื่อนไขดังกล่าว	4.30	0.46	มาก
4.4 กรณีที่ผู้รับบริการไม่คืนทรัพยากรสารสนเทศตามระยะเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่มีการแจ้งเตือนก่อนกำหนดส่งทางอีเมลเพื่อนำทรัพยากรมาคืนในช่วงเวลาที่เหมาะสม	4.29	0.45	มาก
4.5 กรณีที่ผู้ยืมไม่สามารถส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศได้ตามกำหนดห้องสมุดมีระเบียบในการชำระค่าปรับต่อวันในอัตราที่เหมาะสม	4.28	0.45	มาก
ภาพรวม	4.34	0.31	มาก

จากตารางที่ 4 ผลการประเมินคุณภาพ ด้านการให้บริการสารสนเทศและเอกสารผ่านระบบออนไลน์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.34$, S.D.=0.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่มากที่สุด พบว่า ให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศตามสิทธิ์และมีความสะดวกรวดเร็วตรงตามความต้องการของสมาชิกอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.44$, S.D.=0.50) และด้านที่น้อยที่สุด พบว่า กรณีที่ผู้ยืมไม่สามารถส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศได้ตามกำหนดห้องสมุดมีระเบียบในการชำระค่าปรับต่อวันในอัตราที่เหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.28$, S.D.=0.45)

ตารางที่ 5 ผลการประเมินคุณภาพด้านปัจจัยการให้บริการ บริบทแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด

การให้บริการรายด้าน	ระดับคุณภาพ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
5. ด้านปัจจัยการให้บริการ บริบทแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด			
5.1 กรณีที่ผู้รับบริการต้องการยืมทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบออนไลน์ทางห้องสมุดได้จัดเตรียมให้ตามวันเวลาที่กำหนดขอรับทรัพยากร	4.27	0.45	มาก
5.2 กรณีที่ผู้รับบริการต้องการยืมทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดไม่มีให้บริการห้องสมุดจะประสานขอยืมทรัพยากรสารสนเทศจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	4.28	0.45	มาก
5.3 กรณีทรัพยากรสารสนเทศสูญหายหรือชำรุดได้กำหนดให้มีการชำระค่าปรับและค่าเสียหายของทรัพยากรในอัตราที่เหมาะสมหรือจัดซื้อทรัพยากรทดแทน	4.35	0.48	มาก
5.4 ห้องสมุดมีสภาพแวดล้อมสะอาด น่าเข้าใช้บริการ มีชั้นวางหนังสือที่สวยงาม แข็งแรง และเก็บหนังสือได้เพียงพอ มีที่นั่งอ่านเพียงพอต่อความต้องการใช้	4.44	0.50	มาก
5.5 เปิดโอกาสให้ผู้ขอยืมแจ้งรายการทรัพยากรที่ต้องการในกรณีที่ทรัพยากรดังกล่าวมีผู้ยืมไปแล้วยังไม่ได้ส่งคืนผู้รับบริการสามารถประสานข้อมูลการยืมหนังสือในกรณีที่ห้องสมุดยังไม่รับคืนทรัพยากรสารสนเทศได้	4.47	0.50	มาก
ภาพรวม	4.36	0.31	มาก

จากตารางที่ 5 ผลการประเมินคุณภาพด้านปัจจัยการให้บริการ บริบทแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.36$, S.D.=0.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่มากที่สุด พบว่า การเปิดโอกาส

ให้ผู้ขอยืมแจ้งรายการทรัพยากรที่ต้องการในกรณีที่ทรัพยากรดังกล่าวมีผู้ยืมไปแล้วยังไม่ได้ส่งคืนผู้รับบริการสามารถประสานข้อมูลการยืมหนังสือในกรณีที่ห้องสมุดยังไม่รับคืนทรัพยากรสารสนเทศได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.47$, S.D.=0.50) และด้านที่น้อยที่สุด พบว่า กรณีผู้รับบริการต้องการยืมทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบออนไลน์ทางห้องสมุดได้จัดเตรียมให้ตามวันเวลาที่กำหนดขอรับทรัพยากรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.27$, S.D.=0.45)

ตารางที่ 6 ผลการประเมินคุณภาพด้านความพร้อมของบุคลากรสนับสนุนการให้บริการ

การให้บริการรายด้าน	ระดับคุณภาพ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
6. ด้านความพร้อมของบุคลากรสนับสนุนการให้บริการ			
6.1 ห้องสมุดได้จัดบุคลากรในการให้บริการในจำนวนที่เหมาะสมตามเงื่อนไขของเวลาในการให้บริการของห้องสมุด	4.42	0.49	มาก
6.2 บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ ด้านห้องสมุดมีประสบการณ์และความเข้าใจในการให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว ตรงตามความต้องการของผู้ใช้	4.32	0.47	มาก
6.3 ห้องสมุดได้ดำเนินการด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศตามเงื่อนไขของมหาวิทยาลัยกำหนด	4.21	0.41	มาก
6.4 บุคลากรของห้องสมุดได้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อให้การสนับสนุนให้สอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอนเพื่อจัดหาทรัพยากรให้กับสมาชิกในกรณีที่ไม่มีทรัพยากรภายในห้องสมุด	4.17	0.37	มาก
6.5 บุคลากรมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี เอาใจใส่ผู้ใช้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.20	0.40	มาก
ภาพรวม	4.27	0.24	มาก

จากตารางที่ 6 ผลการประเมินคุณภาพด้านความพร้อมของบุคลากรสนับสนุนการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.27$, S.D.=0.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่มากที่สุด พบว่า ห้องสมุดได้จัดบุคลากรในการให้บริการในจำนวนที่เหมาะสมตามเงื่อนไขของเวลาในการให้บริการของห้องสมุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.42$, S.D.=0.49) และด้านที่น้อยที่สุด พบว่า บุคลากรของห้องสมุดได้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อให้การสนับสนุนให้สอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอนเพื่อจัดหาทรัพยากรให้กับสมาชิกในกรณีที่ไม่มีทรัพยากรภายในห้องสมุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.17$, S.D.=0.37)

2. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ปรากฏผลดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความพร้อมของทรัพยากรสารสนเทศที่จัดไว้เพื่อบริการให้ยืมและค้นคว้า

ความพึงพอใจรายด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านความพร้อมของทรัพยากรสารสนเทศที่จัดไว้เพื่อบริการให้ยืมและค้นคว้า			
1.1 ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้	4.31	0.46	มาก
1.2 ทรัพยากรสารสนเทศและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการในห้องสมุดครอบคลุมเนื้อหาตามหลักสูตรของคณะ	4.35	0.48	มาก
1.3 ฐานข้อมูลออนไลน์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีเพียงพอต่อการใช้	4.29	0.46	มาก
1.4 ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการมีความทันสมัยและมีทรัพยากรสารสนเทศใหม่ออกบริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	4.32	0.47	มาก
ภาพรวม	4.32	0.38	มาก

จากตารางที่ 7 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความพร้อมของทรัพยากรสารสนเทศที่จัดไว้เพื่อบริการให้ยืมและค้นคว้า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.32$, S.D.=0.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่มากที่สุด พบว่า ความพึงพอใจทรัพยากรสารสนเทศและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการในห้องสมุดครอบคลุมเนื้อหาตามหลักสูตรของคณะ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.35$, S.D.=0.48) และด้านที่น้อยที่สุด พบว่า ความพึงพอใจฐานข้อมูลออนไลน์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีเพียงพอ ต่อการใช้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.29$, S.D.=0.46)

ตารางที่ 8 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความมีประโยชน์และความน่าสนใจของทรัพยากรสารสนเทศและแหล่งความรู้ที่จัดไว้บริการ

ความพึงพอใจรายด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
2. ด้านความมีประโยชน์และความน่าสนใจของทรัพยากรสารสนเทศและแหล่งความรู้ที่จัดไว้บริการ			
2.1 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	4.32	0.47	มาก
2.2 บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์	4.26	0.44	มาก
2.3 คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นมีจำนวนเพียงพอ	4.32	0.47	มาก
2.4 เครือข่ายไร้สาย (Wi-Fi) ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ	4.33	0.47	มาก
ภาพรวม	4.32	0.36	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความมีประโยชน์และความน่าสนใจของทรัพยากรสารสนเทศและแหล่งความรู้ที่จัดไว้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.32$, S.D.=0.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่มากที่สุด พบว่า ความพึงพอใจเครือข่ายไร้สาย (Wi-Fi) ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.33$, S.D.=0.47) และด้านที่น้อยที่สุด พบว่า ความพึงพอใจบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.26$, S.D.=0.44)

ตารางที่ 9 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความพึงพอใจด้านบุคลากรในการสื่อสารให้ข้อมูลข่าวสารและประสานงานเพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจรายด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
3. ด้านบุคลากรในการสื่อสารให้ข้อมูลข่าวสารและประสานงานเพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้ใช้บริการ			
3.1 บุคลากรที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	4.35	0.48	มาก
3.2 บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำการให้บริการได้เป็นอย่างดี	4.30	0.46	มาก
3.3 บุคลากรมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี เอาใจใส่ผู้ใช้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	4.39	0.49	มาก
3.4 เมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ บุคลากรมีความกระตือรือร้นมีวิธีการแก้ไขเป็นระบบรวดเร็ว	4.23	0.42	มาก
ภาพรวม	4.34	0.34	มาก

จากตารางที่ 9 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความพึงพอใจด้านบุคลากรในการสื่อสารให้ข้อมูลข่าวสารและประสานงานเพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้ใช้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.34$, S.D.=0.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่มากที่สุด พบว่า ความพึงพอใจบุคลากรมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี เอาใจใส่ผู้ใช้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลืออยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.39$, S.D.=0.49) และด้านที่น้อยที่สุด พบว่า ความพึงพอใจเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ บุคลากรมีความกระตือรือร้นมีวิธีการแก้ไขเป็นระบบ รวดเร็วอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.23$, S.D.=0.42)

ตารางที่ 10 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความพึงพอใจด้านบรรยากาศของห้องสมุดที่เป็นแหล่งเรียนรู้

ความพึงพอใจรายด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
4. ด้านบรรยากาศของห้องสมุดที่เป็นแหล่งเรียนรู้			
4.1 สภาพแวดล้อมสะอาดเป็นระเบียบเอื้อต่อการเรียนรู้ มีบรรยากาศความเป็นวิชาการ เยียบ สงบ	4.18	0.39	มาก
4.2 ชั้นวางหนังสือเพียงพอสะดวกต่อการหยิบหนังสือ	4.10	0.31	มาก
4.3 ที่นั่งอ่านมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้ จัดไว้อย่างเป็นระเบียบ และพร้อมให้บริการ	4.25	0.44	มาก
4.4 อุณหภูมิและแสงสว่างมีความเหมาะสม และมีป้ายบอกสิ่งพิมพ์และหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสือชัดเจน	4.17	0.37	มาก
ภาพรวม	4.19	0.31	มาก

จากตารางที่ 10 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความพึงพอใจด้านบรรยากาศของห้องสมุดที่เป็นแหล่งเรียนรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.19$, S.D.=0.31) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่มากที่สุด พบว่า ความพึงพอใจที่ที่นั่งอ่านมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้ จัดไว้อย่างเป็นระเบียบ และพร้อมให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.25$, S.D.=0.44) และด้านที่น้อยที่สุด พบว่า ความพึงพอใจชั้นวางหนังสือเพียงพอสะดวกต่อการหยิบหนังสืออยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.10$, S.D.=0.31)

ตารางที่ 11 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความพึงพอใจด้านความยืดหยุ่นในการให้บริการที่เหมาะสม ควบคู่กับระเบียบปฏิบัติของมหาวิทยาลัย

ความพึงพอใจรายด้าน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
5. ด้านความยืดหยุ่นในการให้บริการที่เหมาะสม ควบคู่กับระเบียบปฏิบัติของมหาวิทยาลัย			
5.1 มีระบบบริการยืม-คืน ด้วยเครื่องยืม-คืน อัตโนมัติ ที่มีประสิทธิภาพ	4.43	0.50	มาก
5.2 พัฒนาการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้ สามารถช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้เมื่อเกิดปัญหา	4.32	0.47	มาก
5.3 เวลาเปิด – ปิดบริการของห้องสมุดต้องสอดคล้อง กับช่วงเวลาในการใช้บริการ	4.34	0.47	มาก
5.4 ความรวดเร็วในการส่งทรัพยากรสารสนเทศ ระหว่างห้องสมุดวิทยพัฒนา กับสำนักวิทยบริการ ทันต่อการใช้งาน	4.37	0.48	มาก
ภาพรวม	4.36	0.35	มาก

จากตารางที่ 11 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความพึงพอใจด้านความยืดหยุ่นในการให้บริการที่เหมาะสม ควบคู่กับระเบียบปฏิบัติของมหาวิทยาลัย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.36$, S.D.=0.35) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่มากที่สุด พบว่า ความพึงพอใจมีระบบบริการยืม-คืน ด้วยเครื่องยืม-คืน อัตโนมัติ ที่มีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.43$, S.D.=0.50) และด้านที่น้อยที่สุด พบว่า ความพึงพอใจพัฒนาบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้ สามารถช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้เมื่อเกิดปัญหาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.32$, S.D.=0.47)

อภิปรายผลการวิจัย

1. การประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศห้องสมุด วิทยพัฒนา รวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบประเมินที่เข้ามาใช้บริการได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรีจำนวน 217 คน นิสิตระดับปริญญาโท จำนวน 102 คน บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 26 คน บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 24 คน และ นิสิตระดับปริญญาเอก จำนวน 22 คน รวมผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 391 คน ผลการประเมินพบว่า คุณภาพโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ที่ปรากฏผลการวิจัยเช่นนี้เป็นผลเนื่องมาจาก การจัดการเชิงระบบ เป็นชุดองค์ประกอบย่อยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อกัน และมีกลไกสนับสนุนภายใต้ข้อจำกัดร่วมกันของผู้เกี่ยวข้อง ให้บรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติที่มีคุณภาพ (Smith, 1978) และสามารถจัดกรอบงานให้มีอิทธิพลต่อกันในบริบท การปฏิบัติที่เหมาะสม มีความเป็นไปได้ตามกรอบงาน ที่ลักษณะเป็นหนึ่งเดียวหรือเป็นเอกภาพ และบังเกิด ประสิทธิผลตามเป้าหมายที่ต้องการ (Rosenzweig, 1985) ซึ่งองค์ประกอบที่มีคุณภาพควรออกแบบดำเนินการปฏิบัติ ภายใต้เงื่อนไขของปัจจัยพื้นฐาน มีการวางแผนกระบวนการ ปฏิบัติที่เหมาะสม มีเงื่อนไขเชื่อมโยงกับการบรรลุผลที่เป็น รูปธรรม รวมทั้งจัดกิจกรรมประเมินผลเพื่อนำไปสู่ การปรับปรุงและพัฒนาให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้วางแผนการปฏิบัติเพื่อให้บริการห้องสมุด อย่างรอบด้าน โดยเฉพาะการจัดหาเอกสารและแหล่งความรู้ สนับสนุนให้อรรถประโยชน์ความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งเล่มจริง และสารสนเทศในระบบออนไลน์ ซึ่งบทบาทหน้าที่ห้องสมุด วิทยพัฒนา คณะศึกษาศาสตร์ สามารถประสานความร่วมมือ ใช้เอกสารและแหล่งเรียนรู้ร่วมกับสำนักวิทยบริการของ มหาวิทยาลัยมหาสารคามในทุกมิติที่เป็นความต้องการของ ผู้ใช้บริการห้องสมุดตามเงื่อนไขการอำนวยความสะดวก ที่เหมาะสมและเป็นไปได้ ส่งผลให้การบริการสารสนเทศ ของห้องสมุดบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้ สอดคล้องกับ หลักการแนวคิดของ ทิศนา ขัมมณี (2562) ที่อธิบายว่า ระบบเครื่องมือประกอบสำคัญ ได้แก่ 1) ตัวป้อน (Input) หรือองค์ประกอบเกี่ยวข้องที่มีความสำคัญกับกระบวนการ และความรู้ความคิดหรือประสบการณ์ของผู้จัดระบบ 2) กระบวนการ (Process) เพื่อการจัดความสัมพันธ์ ขององค์ประกอบแต่ละด้านในระบบ ให้มีลักษณะที่เอื้อต่อ

การบรรลุเป้าหมายของระบบ และอาจมีองค์ประกอบหรือ จัดบุคลากรผู้ปฏิบัติให้มีความรู้และประสบการณ์ที่เหมาะสม กับบทบาทหน้าที่รับผิดชอบเพื่อปฏิบัติในระบบนั้น และ 3) ผลผลิต (Product) ซึ่งเป็นผลที่เกิดขึ้นจากกระบวนการ ดำเนินงานหรือการปฏิบัติที่สอดคล้องกับเป้าหมายตามที่ คาดหวังอย่างมีประสิทธิภาพ และหากผลที่เกิดขึ้นไม่เป็นไป ตามเป้าหมาย ก็ควรดำเนินการพิจารณาปรับปรุง กระบวนการและปัจจัยนำเข้าของระบบงาน 4) กลไก ควบคุม (Control) ได้แก่ กลไกหรือวิธีการที่ใช้ในการควบคุม หรือตรวจสอบกระบวนการปฏิบัติให้บรรลุผลและดำเนินไป อย่างมีประสิทธิภาพ และ 5) ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ได้แก่ สารสนเทศที่ได้จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างผลผลิตกับเป้าหมาย เพื่อนำไปพิจารณาปรับปรุง กระบวนการและปัจจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวให้บังเกิด ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งระบบการจัดการที่มีคุณภาพ มีความเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการบนเงื่อนไข การเปลี่ยนแปลงของบริบททางสังคม การใช้องค์ความรู้ การตัดสินใจที่เหมาะสมตามสถานการณ์ปัญหาและความ ต้องการขององค์กร ที่ต้องการการปรับเปลี่ยนสภาพที่เป็นอยู่ ในปัจจุบัน ให้เกิดประโยชน์ในระยะต่อมา และมีความคงอยู่ ในคุณภาพของการปฏิบัติที่ได้รับการยอมรับตามเกณฑ์ ที่กำหนดควบคุมการประสานพลังที่มีคุณค่า โดยใช้เงื่อนไข ที่มีความท้าทายในการปฏิบัติที่มีความเสี่ยง และสร้างวิธีการ แก้ปัญหาด้วยแบบแผนแนวความคิดใหม่เพื่อให้เกิด ความยั่งยืนในการจัดการระบบ ภายใต้กรอบการปฏิบัติ ที่ดีให้เกิดความเข้าใจในโครงสร้างและยอมรับด้วยความ รู้สึกพึงพอใจในระบบดังกล่าว (Domingues, Sampaio and Arezes, 2015) นอกจากนี้ ยังมีนักวิชาการที่เห็นว่า การออกแบบระบบการบริหารจัดการงานของหน่วยงานที่ดี ผ่านการบูรณาการศักยภาพของบุคลากรผู้เกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติงานขององค์กร ให้มีความยืดหยุ่นด้วยความเข้าใจ บนพื้นฐานของความเสี่ยง ควบคู่กับการวิเคราะห์ กรอบโครงสร้างขององค์กร และมีการกำกับตรวจสอบ ความก้าวหน้าของการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง จะเป็นกระบวนการเชิงระบบที่มีคุณภาพ (Petrillo et al 2018) และ Johnstone (2022) เห็นว่า กระบวนการ จัดการเพื่อให้งานขององค์กรมีการเปลี่ยนแปลงที่บรรลุ

ผลสำเร็จตามเป้าหมาย ควรกำหนดกรอบวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน สอดรับกับนโยบายของหน่วยงานหลักและมีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง พร้อมการกำกับติดตามการปฏิบัติ ควบคู่กับการพัฒนาบุคลากรผู้เกี่ยวข้องในประเด็นที่น่าสนใจ ตามข้อกำหนดหรือกฎระเบียบการปฏิบัติ และทบทวนงานที่ได้รับผิดชอบ ด้วยการกำกับหรือจูงใจตนเองในการปฏิบัติให้บรรลุผล ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญของการปฏิบัติ ตามระบบงานที่มีประสิทธิภาพ ประกอบกับ Salomone (2008) อธิบายว่าการบริหารจัดการที่เป็นระบบควรหลีกเลี่ยงประเด็นที่เป็นปัญหาและความเสี่ยงอันเกิดจากบริบทข้างเคียง โดยคำนึงถึงสภาพความต้องการของผู้รับบริการและปัจจัยทรัพยากรสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรผู้เกี่ยวข้องและการประเมินกระบวนการปฏิบัติที่เป็นระบบมากขึ้น และ Kazmi (2008) เห็นว่า การบริหารกิจกรรมห้องสมุดให้ประสบผลสำเร็จสามารถดำเนินการภายใต้เงื่อนไข 4 องค์ประกอบ ได้แก่ มิติด้านงบประมาณ (financial perspective) ด้านมุมมองความเห็นของผู้ใช้บริการ (customer perspective) ด้านกระบวนการภายในขององค์กร (internal process perspective) และด้านมุมมองความก้าวหน้าหรือการเรียนรู้ (learning/growth perspective) โดยที่ผู้บริหารหรือผู้นำองค์กรควรจะเรียนรู้และนำไปปฏิบัติให้บรรลุผลในลักษณะใดได้บ้าง ควบคู่การใช้กลยุทธ์เพื่อแสวงหาความร่วมมือและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง ผสานกับการใช้เทคโนโลยีการกระตุ้นให้เกิดการแข่งขัน ให้เชื่อมโยงกับบริบทความต้องการทางสังคม และเห็นว่า กลยุทธ์การให้บริการห้องสมุดที่มีคุณภาพควรคำนึงถึงการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ทั้งด้านการจัดการเรียนรู้หรือการเรียนการสอนและการวิจัย ด้วยความคล่องตัวและมีความถูกต้องน่าเชื่อถือพร้อมกระตุ้นจูงใจให้ผู้ปฏิบัติด้านบริการกระทำด้วยความรับผิดชอบ (Bynoe, 2022)

จากผลการประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศของผู้ใช้บริการ ห้องสมุดวิทย์พัฒนา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน เริ่มจาก 1) ด้านความพร้อมของทรัพยากรสารสนเทศที่จัดไว้เพื่อให้บริการยืมและค้นคว้า ด้านที่มากที่สุด คือ มีฐานข้อมูลออนไลน์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพียงพอกับความต้องการใช้ 2) ด้านการให้บริการผู้ใช้ห้องสมุดทั้งภายในและภายนอก

มหาวิทยาลัย ด้านที่มากที่สุด คือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ 3) ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์การให้บริการ ด้านที่มากที่สุด คือ มีเว็บไซต์เพื่อประชาสัมพันธ์บริการสารสนเทศของห้องสมุด การให้บริการผ่านเพจ เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารขอรับบริการที่มีความพร้อมและมีคุณภาพ 4) ด้านการให้บริการสารสนเทศและเอกสารผ่านระบบออนไลน์ ด้านที่มากที่สุด คือ ให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศตามสิทธิ์และมีความสะดวกรวดเร็วตรงกับความต้องการของสมาชิก 5) ด้านปัจจัยการให้บริการ บริบทแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด ด้านที่มากที่สุด คือ การเปิดโอกาสให้ผู้ขอยืมแจ้งรายการทรัพยากรที่ต้องการในกรณีที่ทรัพยากรดังกล่าวมีผู้ยืมไปแล้ว ยังไม่ได้ส่งคืน ผู้รับบริการสามารถประสานข้อมูลการยืมหนังสือในกรณีที่ห้องสมุดยังไม่รับคืนทรัพยากรสารสนเทศได้ 6) ด้านความพร้อมของบุคลากรสนับสนุนการให้บริการ ด้านที่มากที่สุด คือ ห้องสมุดได้จัดบุคลากรในการให้บริการในจำนวนที่เหมาะสมตามเงื่อนไขของเวลาในการให้บริการของห้องสมุดการ ที่ผลเป็นเช่นนี้เนื่องจากทรัพยากรสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญของห้องสมุด และมีความสำคัญต่อการเรียนการสอน และการศึกษาค้นคว้าของผู้ใช้บริการ ดังนั้น ห้องสมุดวิทย์พัฒนาได้ดำเนินการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทให้ครอบคลุมหลักสูตรที่เปิดการเรียนการสอน ได้แก่ หนังสือ ตำรา เอกสารวิจัย รวมไปถึงฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะเห็นได้จากสถิติการใช้ทรัพยากรสารสนเทศจากระบบการยืม-คืน สถิติการดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็มจากฐานข้อมูลออนไลน์ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีจำนวนการใช้เป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นการสะท้อนถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ และห้องสมุดมีบริการยืม-คืน ด้วยตนเอง (Self-Service) ด้วยเครื่องยืมอัตโนมัติที่มีประสิทธิภาพ ที่เน้นรูปแบบความทันสมัย เน้นบริการเครือข่ายออนไลน์ในรูปแบบ Digital Learning Park จึงเป็นที่น่าสนใจและดึงดูดความสนใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ วิเชียร มั่นแหล่ และธงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร (2563) ได้ศึกษาการพัฒนาห้องสมุดมหาวิทยาลัยสู่ห้องสมุดอัจฉริยะ เป็นการนำเสนอข้อมูลของการพัฒนาห้องสมุดมหาวิทยาลัยไปสู่การเป็นห้องสมุดอัจฉริยะจะต้องพัฒนาให้ห้องสมุด

มหาวิทยาลัยมีความเป็นอัตโนมัติมากยิ่งขึ้นในทุกกระบวนการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ให้มากที่สุด การพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ในห้องสมุดจากที่ใดก็ได้ นอกจากนี้คุณภาพของการบริหารจัดการห้องสมุดให้บังเกิดประสิทธิภาพ ควรพิจารณาที่เงื่อนไขด้านความพร้อมของทรัพยากรแหล่งเรียนรู้ มุมมองความต้องการและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ลักษณะกระบวนการปฏิบัติงานตามกรอบโครงสร้างภายใน มุมมองประเด็นของระบบงานที่ส่งผลต่อการพัฒนาการเรียนรู้ให้บรรลุผล (McWilliams, Fleet and Cory, 2002)

เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน ในหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด พบว่า 1) ด้านความพร้อมของทรัพยากรสารสนเทศที่จัดไว้เพื่อบริการให้ยืมและค้นคว้า ด้านที่น้อยที่สุด คือ มีโปรแกรมในการสืบค้นที่สะดวกเหมาะสมและมีคุณภาพ มีวิธีการเข้าใช้ระบบสารสนเทศที่ไม่ซับซ้อน และมีหนังสือตำรา เอกสารวิจัย วิทยานิพนธ์ เพียงพอกับความต้องการใช้ 2) ด้านการให้บริการผู้ใช้ห้องสมุดทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ด้านที่น้อยที่สุด คือ มีขั้นตอนในการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย 3) ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์การให้บริการ ด้านที่น้อยที่สุด คือ มีคู่มือ/เอกสารแนะนำการให้บริการสารสนเทศมีความครบถ้วนชัดเจน 4) ด้านการให้บริการสารสนเทศและเอกสารผ่านระบบออนไลน์ ด้านที่น้อยที่สุด คือ กรณีที่ผู้ยืมไม่สามารถส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศได้ตามกำหนดห้องสมุดมีระเบียบในการชำระค่าปรับต่อวันในอัตราที่เหมาะสม และ 5) ด้านปัจจัยการให้บริการ บริบทแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด ด้านที่น้อยที่สุด คือ กรณีผู้รับบริการต้องการยืมทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบออนไลน์ทางห้องสมุดได้จัดเตรียมให้ตามวันเวลาที่กำหนดขอรับทรัพยากร

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้มีโปรแกรมในการสืบค้นที่สะดวกเหมาะสมและมีคุณภาพ หนังสือ ตำรา เพียงพอต่อความต้องการใช้ มีทรัพยากรสารสนเทศที่ครอบคลุมเนื้อหาตามหลักสูตรการเรียนการสอน เพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย และใหม่ ๆ มาให้บริการที่ห้องสมุดวิทย์พัฒนา เช่น หนังสือวิชาการที่หลากหลายเพิ่มมากขึ้น ส่งเสริมให้คณาจารย์มีส่วนร่วมในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุด

เพื่อมาให้บริการแก่นิสิตมากที่สุด มีการประชาสัมพันธ์ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ทั้งวิทยานิพนธ์ภาษาไทยและวิทยานิพนธ์ภาษาต่างประเทศให้กับผู้ใช้บริการได้ทราบอย่างทั่วถึง รวมทั้งแนะนำขั้นตอนวิธีการสืบค้นหรือเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์ทั้งภายในมหาวิทยาลัย และนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัย มีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่สามารถช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้เมื่อเกิดปัญหา ส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถ ด้านการบริการให้เป็นมืออาชีพ และก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน เช่น การส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม สัมมนาในวิชาชีพ การสนับสนุนด้านการวิจัยเพื่อให้สามารถบริการแก่ผู้ใช้บริการระดับบัณฑิต เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของน้ำลิน เทียมแก้ว (2561) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้มีความต้องการบริการสารสนเทศโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก จำแนกตามรายด้าน พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการประเมินที่ได้รับการสะท้อนจากผู้ใช้ทุกข้อ โดยเฉพาะข้อที่ได้รับการประเมินในระดับน้อยที่สุดในแต่ละด้าน ผู้วิจัยได้สรุปผลเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อหาแนวทางพัฒนาปรับปรุงงานด้านบริการให้ดียิ่งขึ้นในลำดับต่อไป

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศห้องสมุดวิทย์พัฒนา คณะศึกษาศาสตร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ที่ปรากฏผลการวิจัยเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากบริบทขอบข่ายโครงสร้างของระบบการให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการทั้งภายในคณะศึกษาศาสตร์ และบุคคลภายนอกที่มีความหลากหลาย โดยพยายามจัดให้เอื้อต่อการแสวงหาองค์ความรู้ และการค้นคว้าวิจัยของผู้ใช้บริการห้องสมุดในสถานการณ์จริงและในระบบออนไลน์ รวมทั้งการประสานเพื่อขอใช้เอกสารตำราที่ปรากฏในฐานข้อมูลกับสำนักวิทยบริการหน่วยงานหลักของมหาวิทยาลัยซึ่งความพร้อมด้านข้อมูลเอกสารและบรรณารักษ์ของห้องสมุดวิทย์พัฒนาได้จัดไว้ให้มีความพร้อมสำหรับรองรับการเข้าใช้บริการในบริบทจริง

มีความเหมาะสมและเพียงพอในทุกโอกาส เจื่อนไขดังกล่าว จึงอาจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลให้ผู้รับบริการ เกิดความรู้สึกด้านบวกกับการให้บริการของบุคลากร ที่รับผิดชอบงานห้องสมุดในระดับมาก ซึ่งมีหลักการแนวคิด และข้อมูลสนับสนุนของนักการศึกษาที่มองว่าความพึงพอใจ ในการเรียนรู้หรือการปฏิบัติกิจกรรมของบุคคลเป็นองค์ประกอบ สำคัญส่วนหนึ่งของความสำเร็จในการร่วมกิจกรรม ซึ่งแต่ละบุคคลมีความคาดหวังว่า เมื่อตนได้พยายาม ทำกิจกรรมตามที่ได้รับมอบหมายหรือทำงานที่ได้รับมอบ ให้ประสบผลสำเร็จแล้วย่อมจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจ หรือความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงานเรื่องนั้น นับว่า เป็นการเสริมแรงให้เกิดการเรียนรู้ที่ได้ผล ดังนั้น การเสริมสร้าง ให้ผู้เรียนเกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในการทำงานหรือการปฏิบัติ กิจกรรมของตนก็จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดความรู้สึกมองเห็น คุณค่าความสำคัญที่นำไปสู่การยอมรับนับถือตนเองและ รู้สึกภูมิใจที่ทำงานประสบผลสำเร็จ แล้วจะส่งผลให้ผู้เรียน เกิดความรู้สึกพึงพอใจในกิจกรรมดังกล่าว จะเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้เรียนจะเกิดจากความสำเร็จในการ เรียนรู้ตามกฎแห่งผล (Law of Effect) (Bailey, 2004) ขณะที่ Posey (2009) เห็นว่า การบริการของห้องสมุด ด้านเอกสารและแหล่งความรู้ที่เหมาะสม มีการบริหารจัดการ ด้วยความสามารถและศักยภาพที่น่าเชื่อถือจะช่วย เติบโตเต็ม หรือเสริมสร้างประสบการณ์ความรู้และ คุณลักษณะทางสังคมที่พึงประสงค์ด้วยความเชื่อมั่น ในตนเองและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ขณะที่ Satgoor (2015) เห็นว่า กิจกรรมบริการห้องสมุดช่วยส่งเสริม ความเป็นประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมทางสังคม ของบุคคล รวมทั้งส่งเสริมความพร้อมด้านธรรมาภิบาลที่ดี (good governance) ช่วยสะท้อนข้อมูลข่าวสารที่บุคคล สนใจและกระตุ้นใจให้ต้องการเรียนรู้ด้วยความรู้สึกยินดี

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า 1) บริการด้านความพร้อมของ ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดไว้เพื่อให้บริการให้ยืมและค้นคว้า ความพึงพอใจ ด้านที่พึงพอใจมากที่สุด คือ ทรัพยากร สารสนเทศและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการในห้องสมุด ครอบคลุมเนื้อหาตามหลักสูตรของคณะ ด้านที่พึงพอใจ น้อยที่สุด คือ ฐานข้อมูลออนไลน์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีเพียงพอต่อการใช้ 2) ด้านความมีประโยชน์และความน่า

สนใจของทรัพยากรสารสนเทศและแหล่งความรู้ที่จัดไว้ บริการ ผู้ใช้พึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน ยกเว้นด้านที่พึงพอใจ น้อยที่สุด คือ บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ 3) ด้านบุคลากรในการสื่อสารให้ข้อมูลข่าวสารและประสานงาน เพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้ใช้บริการ ด้านที่พึงพอใจมากที่สุด คือ บุคลากรมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ส่วนด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ เมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ บุคลากรมีความ กระตือรือร้นมีวิธีการแก้ไขเป็นระบบ รวดเร็ว 4) ด้าน บรรยากาศของห้องสมุดที่เป็นแหล่งเรียนรู้ ด้านที่พึงพอใจ คือ ที่นั่งอ่านมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้ จัดไว้อย่างเป็น ระเบียบ และพร้อมให้บริการ ด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ ขั้วหนังสือเพียงพอสะดวกต่อการหยิบหนังสือ และ 5) ด้านความยืดหยุ่นในการให้บริการที่เหมาะสม ควบคู่กับ ระเบียบปฏิบัติของมหาวิทยาลัย ด้านที่พึงพอใจมากที่สุด คือ มีระบบบริการยืม-คืน ด้วยเครื่องยืม-คืนอัตโนมัติที่มี ประสิทธิภาพ ด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ การบริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าให้สามารถช่วยเหลือผู้ใช้ บริการได้เมื่อเกิดปัญหา

การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ เนื่องจากการใช้บริการ ห้องสมุดของผู้ใช้ในยุคใหม่ จำเป็นต้องพึ่งพาเทคโนโลยี สารสนเทศ การให้บริการมุ่งเน้นการให้บริการแบบดิจิทัล ออนไลน์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นห้องสมุดวิทย์พัฒนา ได้เพิ่มคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการแก่ผู้ใช้ให้บริการ อย่างทั่วถึงมากขึ้น และติดตั้งเครือข่ายไร้สาย Wi-Fi ให้ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกคณะ และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เหมาะสมกับปริมาณ การใช้ มีการประชาสัมพันธ์บริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย ให้ผู้ใช้บริการได้ทราบทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ หรือผ่านโซเชียลต่าง ๆ เป็นต้น รวมถึงมีการพัฒนาบุคลากรที่มีความรู้ความ สามารถเพื่อการให้บริการที่เป็นเลิศ ให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ และบุคลากรควรยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้ บริการมากยิ่งขึ้น ตอบคำถามด้วยความเต็มใจ และ มีมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งตรงกับแนวคิดของ Shin และ Kim (2002) ที่เสนอว่า การศึกษาความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับ บริการจากห้องสมุดควรพิจารณาจากสภาพแวดล้อมหรือ บรรยากาศภายในและสิ่งอำนวยความสะดวกที่สนองตอบ

ต่อความต้องการของผู้รับบริการ และสอดคล้องกับเงื่อนไขการเปลี่ยนแปลงข้อมูลความรู้ในระยะเวลาที่เหมาะสมหรือทันเหตุการณ์ ประกอบกับการให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อการปรับปรุงการบริการที่มีคุณค่า อันจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีเจตคติที่ดีต่อหน่วยงานห้องสมุดผู้ให้บริการโดยคำนึงถึงสภาพเงื่อนไขด้านแหล่งข้อมูลความรู้ หรือเอกสาร สภาพแวดล้อมของห้องสมุด สิ่งอำนวยความสะดวก บริเวณที่ว่างและระยะห่างของอุปกรณ์ที่จัดวางในห้องสมุด สภาพอุณหภูมิอากาศ ช่วงระยะเวลาการให้บริการ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน รวมทั้งขั้นตอนการยืมเอกสารและขอใช้บริการสะดวกไม่ซับซ้อน หากปัจจัยดังกล่าวได้รับการสนองตอบ ผู้รับบริการที่เหมาะสม บรรลุผลตามที่ต้องการ ก็จะส่งผลต่อความรู้สึกด้านบวกในการให้บริการของห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กิตติกรรมประกาศ

โครงการวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนจากเงินทุนอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปี พ.ศ. 2565

เอกสารอ้างอิง

- ทิตินา แคมมณี. (2562). ศาสตร์การสอน : องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 23). ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นาลิน เทียมแก้ว. (2561). แนวทางการพัฒนาบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วารสารบรรณศาสตร์ มศว., 11(1), 130-140. <https://ejournals.swu.ac.th/index.php/jlis/article/view/10142>
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 9). สุวีริยาสาส์น.
- วิเชียร มั่นแหล่ และธงพล พรหมสาขา ณ สกลนคร. (2563). การพัฒนาห้องสมุดมหาวิทยาลัยสู่ห้องสมุดอัจฉริยะ. วารสารนาครบุตริพรรณมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, 12(1), 212-219. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/nakboot/article/view/234998>
- สนทยา สาลี. (2562). การพัฒนารูปแบบบริการห้องสมุดที่เน้นผู้ใช้บริการสำหรับห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช]. <https://ir.stou.ac.th/bit/123456789/393/1/162540.pdf>.
- สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2562). รายงานประจำปี 2562 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Bailey, K.D. (2004). The Effects of Learning Strategies on Student Interaction and Student Satisfaction. <http://www.lib.umi.com/dissertations/fullcit>
- Branscome, B.A. (2013). Management of electronic serials in academic libraries: The results of an online survey. *Serials Review*, 39(4), 216-226. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0098791313001317>

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ห้องสมุดควรจัดหาเอกสารตำราหรือแหล่งข้อมูลเพื่อตอบสนองความต้องการและพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ให้สามารถเข้าศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

1.2 ห้องสมุดควรปรับเปลี่ยนบริบทการให้บริการ รวมทั้งปรับแต่งสถานที่หรือเสริมสร้างบรรยากาศด้านบวกที่เอื้อต่อการเข้าใช้บริการในห้องสมุด เพื่อจูงใจผู้รับบริการในทุกโอกาสที่เหมาะสม

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการของห้องสมุดเพื่อสนองตอบต่อการให้บริการในยุคดิจิทัล

2.2 ศึกษางานวิจัยที่มีการนำเอาระบบปัญญาประดิษฐ์มาประยุกต์ใช้กับงานบริการ

- Bynoe, V. (2022). A perspective on academic library middle management in the COVID Era. *The Journal of Academic Librarianship*, 48, 1-4. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133322000751>
- Charoensap, C. (2018). Library and knowledge park management for higher education students in Phitsanulok university. *The Golden Teak: Humanity and Social Science Journal*, 24(2), 61-69. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/tgt/article/view/147300/108502>
- Domingues, J.P.T., Sampaio, P. and Arezes, P.M. (2015). Analysis of integrated management systems from various perspectives. *Total Qual. Manag. Bus. Excell*, 26, 1311–1334. <http://dx.doi.org/10.1080/14783363.2014.931064>
- Johnstone, L. (2022). The means to substantive performance improvements–environmental management control systems in ISO 14001–certified SMEs. *Sustain. Account. Manag.*
- Petrillo, A.; Di Bona, G.; Forcina, A. and Silvestri, A. (2018). Building excellence through the Agile Reengineering Performance Model ARPM):A strategic business model for organizations. *Bus. Process Manag. J.*, 24, 128–157.
- Ma, J., Stahl, L. and Knotts, E. (2018). Emerging roles of health information professionals for library and information science curriculum development: a scoping review. *Journal of the Medical Library Association*, 106(4), 432–444. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30271284>
- McWilliams, A., Fleet, V.D.D. and Cory, K. (2002). Raising rivals’ costs through political strategy: an extension of the resource-based theory. *Journal of Management Studies*, 39(43), 707–23.
- Perrone, A. (2009). Electronic book collection development in Italy : A case study. *IFLA Journal*. 35(4), 305-312.
- Petrillo, A.; Di Bona, G.; Forcina, A. and Silvestri, A. (2018). Building excellence through the Agile Reengineering Performance Model ARPM):A strategic business model for organizations. *Bus. Process Manag. J.*, 24, 128–157.
- Phongudom, S., Worakul, P. and Pornpatcharpong, W. (2018). Application of ULibMin Mahasarakham Hospital Library, Ministry of Public Health. *Chophayom Journal*, 29(1), 79-91.
- Posey, J.A. (2009). Student Perceptions and Expectations of library Services Quality and user Satisfaction at Walters State Community College. *Dissertation Abstracts International*, 70(06).
- Rosenzweig, J.E. (1985). *Organization and Management: A System and Contingency Approach* (4th ed). McGraw Hill.
- Salomone, R. (2008). Integrated management systems: Experiences in Italian organizations. *J. Clean. Prod.*, 16, 1786–1806.
- Satgoor, U. (2015). Celebrating libraries in 20 years of democracy: an overview of library and information services in South Africa. *IFLA J.*, 41(2), 97–111.
- Smith, M.B. (1978). Psychology and values. *Journal of Social Issues*, 34(4), 181–199. <https://doi.org/10.1111/j>
- Sukphia, J. (2017). The Problems and Needs of Students in College of Politics and Governance, Mahasarakham University towards the use of the Information Available in the Library. *Journal of Politics and Governance*, 7(1), 340-356.
- Tantavirat, K. (2007). Concepts in library management and development. *Journal of Library (T.L.A. Bulletin)*, 51(1), 1-9.
- Tongpan, N., Youngsukying, K. and Tanrat, D. (2018). Transform Libraries, Transform Societies: IF LA-WLIC 2018. *Journal of Library (T.L.A. Bulletin)*, 62(2), 108-132.