

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์ความเป็นเลิศทางการศึกษาปฐมวัย

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

A Study of Users' Satisfaction towards the Center of Excellence

for Early Childhood Education, Mahasarakham University

กันยารัตน์ สอนสุภาพ¹

ศรียกฤษณ์ รัชชีวรกุล²

ปิยาภรณ์ กังสดาร³

บงกชกร ศุภเกษร⁴

พัชร ศรีพุทธา⁵

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศทางการศึกษาปฐมวัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประชากร ได้แก่ นิสิตสาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย ชั้นปีที่ 1-5 ที่ศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2556และเป็นผู้ใช้บริการศูนย์ความเป็นเลิศทางการศึกษาปฐมวัย จำนวน 153 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศทางการศึกษาปฐมวัย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เคยเข้าใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูการเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศทางการศึกษาปฐมวัยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการ 2) ด้านผู้ให้บริการ 3) ด้านทรัพยากร และ 4) ด้านสภาพแวดล้อม ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นในการใช้บริการห้องสมุด สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

^{1,2} อาจารย์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

^{3,4} อาจารย์พิเศษ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

⁵ นักวิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ได้รับทุนสนับสนุนวิจัยจากคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปี 2557

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 96.5 กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 มากที่สุดจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 รองลงมาคือชั้นปีที่ 3 จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 และอันดับ 3 คือชั้นปีที่ 5 จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4

2. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดศูนย์ความเป็นเลิศทางการศึกษาปฐมวัย จำแนกตามรายด้าน พบว่า 1) ด้านการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) โดยเมื่อจำแนกรายข้อ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเกี่ยวกับจำนวนผู้ให้บริการเพียงพอต่อความต้องการอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.67) ช่วงเวลาเปิด - ปิดห้องสมุดตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.70) และ ระยะเวลาการยืมสื่อ/ ทรัพยากรเพียงพอต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.83) 2) ด้านผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.13$) โดยเมื่อจำแนกรายข้อค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเกี่ยวกับผู้ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.63) ผู้ให้บริการพูดจาชัดเจน สื่อสารได้เข้าใจ ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.67) และผู้ให้บริการสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.64) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดตามลำดับ 3) ด้านทรัพยากรค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.81$) โดยเมื่อจำแนกรายข้อ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเกี่ยวกับสื่อ/ ทรัพยากร ตรง/ สอดคล้องต่อความต้องการในการนำไปใช้ ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.72) ความปลอดภัยของสื่อ / ทรัพยากรที่ใช้ ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.70) และ สภาพความพร้อมของสื่อ/ทรัพยากรในการนำไปใช้ ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.81) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดตามลำดับ และ 4) ด้านสภาพแวดล้อม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.81$) โดยเมื่อจำแนกรายข้อ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะอาดภายในห้องสมุด ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.75) ความปลอดภัยบริเวณภายในห้องสมุด ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.74) และความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องสมุด ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.77) อยู่ในระดับสูง

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการห้องสมุดศูนย์ความเป็นเลิศทางการศึกษาปฐมวัย จำแนกตามรายด้าน พบว่า 1) ด้านการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าการยืมคืนสื่อ/ ทรัพยากรยุ่งยาก วุ่นวาย ซับซ้อนเกินไป ไม่สะดวกมากที่สุดจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 23.94 และ ระยะเวลาให้ยืมสื่อ / ทรัพยากรน้อยไปน้อยที่สุดจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.11 2) ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าการ ผู้ให้บริการเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสมากที่สุดจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 14.08 จำนวน ผู้ให้บริการน้อยเกินไป น้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.11 3) ด้านสื่อ / ทรัพยากรผู้ให้บริการมี ความคิดเห็นว่าควรจัดหนังสือ สื่อ และทรัพยากรให้เป็นระบบ เพื่อง่ายต่อการค้นหามากที่สุด คือ 27 คน คิดเป็นร้อยละ 19.01 และหนังสือภาษาอังกฤษเยอะเกินไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.11 4) ด้านสภาพแวดล้อม ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่างานที่เล็กเกินไป

ไม่เหมาะสมกับเป็นห้องสมุด บรรยากาศไม่ดีมากที่สุด จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 45.07 และควรแบ่งพื้นที่ให้ชัดเจน เป็นโซนๆ ให้น้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.82

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการ ศูนย์ความเป็นเลิศทางการศึกษาปฐมวัย

Abstract

This research aimed to study the satisfaction of users towards the Center of Excellence for Early Childhood Education (CEECE) , Mahasarakham University. The samples of this study were 153 first – fifth year childhood education students who studied in academic year 2013 and also were CEECE users. A questionnaire used to collect data in this research was divided into three parts as follow: CEECE users' general information, items related to the satisfaction of CEECE services included service, service person, library resource and environment, and the last part was recommendation and opinion. Statistics used in this study were percentage, mean, and standard deviation.

The study revealed that;

1. Most of the respondents were female (137 students, 96.5%), among this group, there were 31 fourth year students (21.85%), 30 third year students (21.1%), and 29 fifth year students (20.4%) respectively.

2. The levels of CEECE users' satisfaction were divided as follows: 1) users had satisfaction with all services in average at moderate level ($\bar{X}$ = 3.41), when focused on each item, it showed that the satisfaction on a number of service person was at the high level ($\bar{X}$ = 3.62 , S.D. = 0.67), service hours ($\bar{X}$ = 3.61 , S.D. = 0.70), and duration time for borrowing ($\bar{X}$ = 3.61 , S.D. = 0.83) was sufficient to user requirement 2) the overall satisfaction on service person was at the high level ($\bar{X}$ = 4.13) when looked closely to each item, it showed that items with highest level of satisfaction were service person dressed neat and tidy ($\bar{X}$ = 4.30 , S.D. = 0.63), service person had good communication ($\bar{X}$ = 4.18 , S.D. = 0.67), and service person had good emotional control ($\bar{X}$ = 4.41 , S.D. = 0.64) correspondingly, 3) the overall satisfaction on library resource was at a high level ($\bar{X}$ = 3.81), for each item, the satisfactions on media/resource consistent with using purposes ($\bar{X}$ = 4.08 , S.D. = 0.72), media/

resource safeties ($\bar{X}$ = 4.04 , S.D. = 0.70), media/ resource conditions ($\bar{X}$ = 4.75 , S.D. = 0.81) were at the highest levels respectively, and 4) the overall satisfaction on library environment was at a moderate level, the CEECE E users had a high satisfaction with cleanliness ($\bar{X}$ = 3.81 , S.D. = 0.75), safety ($\bar{X}$ = 3.75 , S.D. = 0.74), and tidiness in the CEECE.

3. The CEECE users' opinions and recommendation were presented as follows: 1) in the aspect of service, the 34 users (23.94%) thought method of returning media/resource was too complicate and 3 users (2.11) thought borrowing duration was too short 2) in the part of service person, the 20 users (14.08) said service person were friendly and 20 users (2.11%) believed the number of service person was not enough 3) in the aspect of media/resource, 27 users (19.01%) recommended more systematic in books, media, and resource arrangement in order to make it easier to find and 3 users (2.11%) thought that there were too many English language books 4) in the aspect of environment, 64 users (45.07) claimed that there was not enough space and not suitable to be the library and 4 users (2.82%) suggested that there should divide room space more effectively.

Keywords : Satisfaction, users, the Center of Excellence for Early Childhood Education

บทนำ

ศูนย์ความเป็นเลิศทางการศึกษาปฐมวัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (Center of Excellence for Early Childhood Education, Mahasarakham University –CEECE, MSU) ได้เริ่มก่อตั้งมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 และดำเนินงานมาจนถึงปัจจุบัน รวมระยะเวลาประมาณ 7 ปี ชื่อเดิมของศูนย์ คือ ศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัย (Early Childhood Learning Center-ECLC) แต่ได้เปลี่ยนชื่อมาเป็น ศูนย์ความเป็นเลิศทางการศึกษาปฐมวัย มหาวิทยาลัยมหาสารคามเมื่อเดือนมีนาคม พ.ศ. 2556 เพื่อให้ครอบคลุมกับลักษณะการดำเนินงานและภารกิจของศูนย์ฯ และพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศเฉพาะด้านทางการศึกษาปฐมวัย วัตถุประสงค์หลักของการจัดตั้งศูนย์ความเป็นเลิศทางการศึกษาปฐมวัยเพื่อให้เป็นแหล่งเรียนรู้ของนิสิตสาขาวิชาการศึกษาปฐมวัยและผู้ที่เกี่ยวข้องทางการศึกษาปฐมวัย รวมถึงผู้สนใจ ในรูปแบบของการให้บริการทางวิชาการ เพื่อให้ผู้เรียนและผู้สนใจได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ และได้รับประโยชน์สูงสุดจากการเข้ามาใช้บริการของศูนย์ ในช่วงแรก

ทางศูนย์ได้รวบรวมองค์ความรู้ทางการศึกษาปฐมวัยเอาไว้ในหลากหลายรูปแบบ เช่น สื่อการจัดประสบการณ์สำหรับเด็กปฐมวัย วีดีโอ วีซีดี เทปเพลง ของเล่น ตลอดจนนิทาน วรรณกรรม หนังสือ ตำรา เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ซึ่งเด็กปฐมวัยและผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งผู้ปกครอง ครู อาจารย์ นักวิชาการ ผู้บริหารสถานศึกษา ตลอดจนนิสิต นักศึกษาทุกระดับสามารถเข้ามาใช้บริการเพื่อค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ได้

ความพึงพอใจเป็นระดับของความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยมีลักษณะของความ พึงพอใจในการบริการ เป็นพฤติกรรมการแสดงออกในทางบวกของบุคคลที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์อันหนึ่งอันใด ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ส่วนความพึงพอใจในการบริการเป็นภาวะของการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้จากสิ่งที่ได้รับจากการบริการเปรียบเทียบกับความคาดหวังในการบริการนั้น โดยที่ยังแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ตามความเกี่ยวเนื่องของบุคคลในการบริการนั้น ได้แก่ 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (customer satisfaction) และ 2) ความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ (job satisfaction) (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, 2548) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญ 7 ประการ ได้แก่ 1) ผลสัมฤทธิ์บริการ 2) ราคาค่าบริการ 3) สถานที่บริการ 4) การส่งเสริมแนะนำบริการ 5) ผู้ให้บริการ 6) สภาพแวดล้อมของการบริการ และ 7) กระบวนการบริการ ทั้งนี้ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ 1) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง และ 2) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง อย่างไรก็ตาม ยังมีความไม่พึงพอใจเกิดขึ้นได้เช่นเดียวกัน สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดีเนื่องจากไม่ได้รับบริการตรงกับความคาดหวัง เจตคติของผู้รับบริการจะแสดงถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้รับบริการหรือลูกค้าซึ่งมีความโน้มเอียงที่จะประเมินทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการไปในทางใดทางหนึ่ง การศึกษาเจตคติของผู้รับบริการนับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญในการวางแผนและพัฒนาการบริการให้สอดคล้องกับเจตคติของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการที่ได้รับ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงเจตคติของผู้รับบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดเจตคติที่ดีต่อการบริการ ซึ่งทำให้มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจมาใช้บริการนั้นอีก (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2548)

อย่างไรก็ตามจากการดำเนินงานการบริการของศูนย์การเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยที่ผ่านมา ผู้เข้ามาใช้บริการหลักเป็นนิสิตสาขาวิชาการศึกษาปฐมวัยทุกคนในทุกชั้นปี โดยยืมสื่อและทรัพยากรทางการศึกษารูปแบบหลากหลาย แม้รูปแบบการให้บริการยืม-คืนยังไม่เป็นระบบเท่าที่ควรเนื่องจากทางศูนย์ยังไม่มีเจ้าหน้าที่ประจำไว้คอยบริการ ระยะเวลาการเปิด-ปิดให้บริการขึ้นอยู่กับภาระมาปฏิบัติงานของคณาจารย์สาขา อีกทั้งยังมีข้อจำกัดของการยืมเนื่องด้วยปริมาณสื่อและทรัพยากรในศูนย์

ยังมีไม่มากนักในช่วงการเปิดให้บริการในช่วงแรก ๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพและขอบเขตของการให้บริการไปโดยปริยาย ด้วยเหตุนี้คณะผู้วิจัยจึงสนใจทำวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ความเป็นเลิศทางการศึกษาปฐมวัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อจะได้นำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของศูนย์ความเป็นเลิศทางการศึกษาปฐมวัยที่เหมาะสมและสอดคล้องต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริงต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

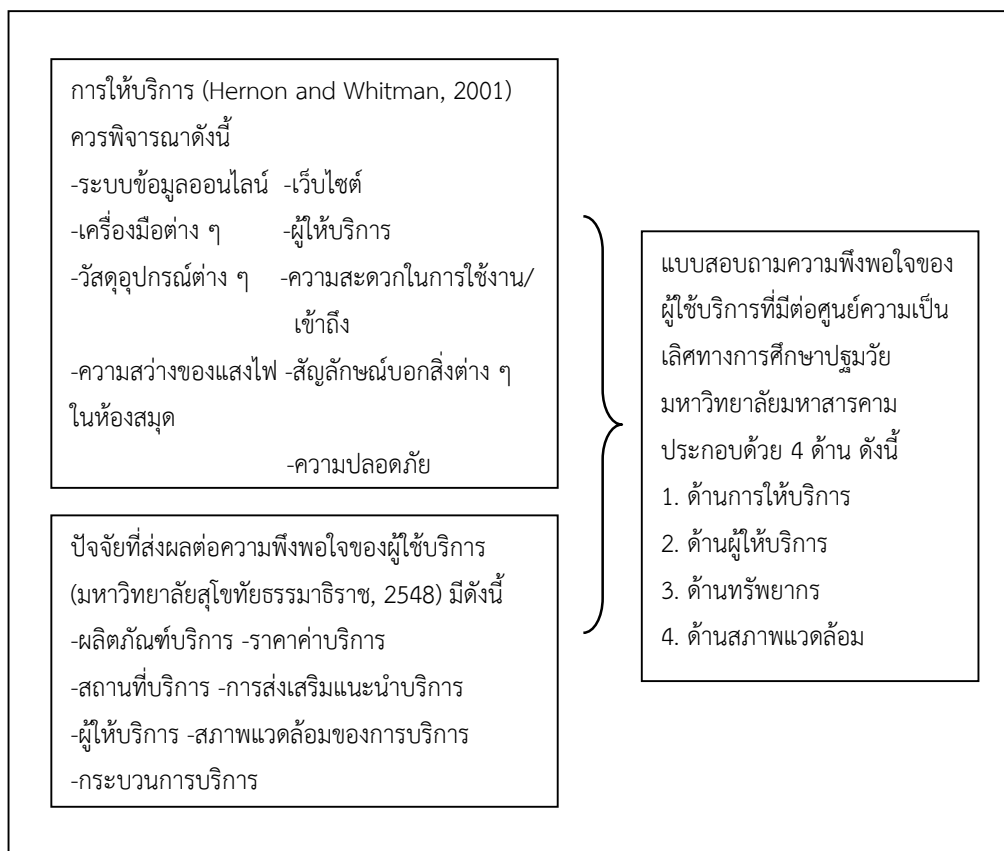
เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศทางการศึกษาปฐมวัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ขอบเขตของการวิจัย

- 1) ประชากร ได้แก่ นิสิตสาขาวิชาการศึกษาศึกษาปฐมวัยชั้นปีที่ 1 – 5 ที่ศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2556 และเป็นผู้ใช้บริการศูนย์ความเป็นเลิศทางการศึกษาปฐมวัย จำนวน 153 ราย
- 2) ระยะเวลาเก็บข้อมูล 1 เดือน คือ เดือนกุมภาพันธ์ 2557
- 3) ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากร และด้านสภาพแวดล้อม

กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้มี 2 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ การให้บริการที่ควรพิจารณาจัดให้บริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการของ Hernon and Whitman (2001) และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, 2548) ดังแผนภูมิ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ประชากร

ประชากร ได้แก่ นิสิตสาขาวิชาการศึกษาปฐมวัยชั้นปีที่ 1-5 ที่ศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2556 และเป็นผู้ใช้บริการศูนย์ความเป็นเลิศทางการศึกษาปฐมวัย จำนวน 153 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศทางการศึกษาปฐมวัยมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เคยเข้าใช้บริการต่างๆ ของโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ขัอรายการข้อมูลทั่วไป ได้แก่ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ขัอรายการความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศทางการศึกษาปฐมวัย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากร และด้านสภาพแวดล้อม

ส่วนที่ 3 ขัอรายการข้อเสนอแนะในการใช้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากร และด้านสภาพแวดล้อม

การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ได้แก่แบบสอบถามความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศทางการศึกษาปฐมวัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อในเรื่องต่างๆ ที่สอดคล้องกัน

2. ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือ และศึกษาตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการสอบถามความพึงพอใจ รูปแบบต่างๆ

3. นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสม โดยมีผู้เชี่ยวชาญได้แก่

3.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุนทรพจน์ ดำรงพานิช อาจารย์ประจำภาควิชาและวัดผลการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3.2 อาจารย์รัตติกาล สารกอง อาจารย์ประจำสาขาวิชาวัดและประเมินผล คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

3.3 นางสาวชลธิชา นารอง รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฝ่ายสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

4. ปรับปรุงเครื่องมือตามผู้เชี่ยวชาญแนะนำดังต่อไปนี้

4.1 ส่วนของคำชี้แจงข้อแนะนำรายการของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามไม่ควรที่จะเป็นจุดประสงค์แต่ควรตรงกับนิยามศัพท์

4.2 ส่วนของแบบประเมินสำหรับผู้เชี่ยวชาญมีข้อเสนอแนะมีดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการบริการ ผู้เชี่ยวชาญได้แนะนำให้ตัดรายการบางข้อที่มีความซ้ำซ้อนและไม่เกี่ยวกับกระบวนการจัดการของศูนย์ออก บางข้อรายการที่สื่อความหมายเหมือนกันควรรวมข้อกันเพื่อป้องกันการสับสนที่อาจเกิดขึ้นได้กับผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ข้อเสนอแนะด้านทรัพยากร ผู้เชี่ยวชาญได้เสนอแนะให้ปรับประโยคให้สื่อความหมายชัดเจนขึ้น

3. ข้อเสนอแนะด้านสภาพแวดล้อม ผู้เชี่ยวชาญได้มีการแนะนำในเรื่องของการปรับประโยคให้สื่อความหมายชัดเจนขึ้น เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันของผู้ตอบแบบสอบถาม และควรมีการยกตัวอย่างในบางหัวข้อด้วย

4.3 ส่วนของข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อเติม มีดังต่อไปนี้

1. จำนวนข้อคำถามในแต่ละด้านควรมีจำนวนข้อของตัวชี้วัดเท่ากันเช่น

2. ต้องปรับประโยคแต่ละข้อให้เป็นประโยคที่มีใจความสมบูรณ์ เพราะอาจมีผลทำให้ตีความกันไปคนละความหมาย

3. ควรแยกองค์ประกอบของประเด็นแรก (ผู้ให้บริการ/ กระบวนการบริการ) ออกเป็น 2 ส่วนเนื่องจากการนิยามทั้ง 2 ส่วนมีธรรมชาติต่างกันมาก

4. ทบทวนคำถามและประเด็นอีกครั้ง บางข้อความเป็นนามธรรมสูงและครอบคลุมน้อยของข้ออื่น ๆ หลายข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จากผู้ใช้บริการซึ่งได้แก่นิสิตสาขาวิชาการศึกษาปฐมวัยชั้นปีที่ 1-5 จำนวน 153 คน ที่เข้ามาใช้บริการในศูนย์ความเป็นเลิศทางการศึกษาปฐมวัย ในช่วงปีการศึกษา 2/2556

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. กำหนดคะแนนความพึงพอใจแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ
2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	แปลความได้ว่า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	แปลความได้ว่า มีความพึงพอใจระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	แปลความได้ว่า มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	แปลความได้ว่า มีความพึงพอใจระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	แปลความได้ว่า มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

4. นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางและอธิบายความ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังต่อไปนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 วิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ

แบบสอบถามตอนที่ 2 วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

แบบสอบถามตอนที่ 3 วิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 96.5 กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 มากที่สุดจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 รองลงมาคือชั้นปีที่ 3 จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 และอันดับ 3 คือชั้นปีที่ 5 จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4

2. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ความเป็นเลิศทางการศึกษาปฐมวัย จำแนกตามรายด้าน พบว่า 1) ด้านการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) 2) ด้านผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.13$) 3) ด้านทรัพยากรค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.81$) และ 4) ด้านสภาพแวดล้อม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.81$)

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ศูนย์ความเป็นเลิศทางการศึกษาปฐมวัย จำแนกตามรายด้าน พบว่า 1) ด้านการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าการยืมคืนสื่อ/ ทรัพยากรยุ่งยาก วุ่นวาย ซับซ้อนเกินไป ไม่สะดวกมากที่สุดจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 23.94 และระยะเวลาให้ยืมสื่อ / ทรัพยากรน้อยไปน้อยที่สุดจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.11 2) ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าการ ผู้ให้บริการเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสมากที่สุดจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 14.08 จำนวน ผู้ให้บริการน้อยเกินไป น้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.11 3) ด้านสื่อ / ทรัพยากร ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าการจัดหนังสือ สื่อ และทรัพยากรให้เป็นระบบ เพื่อง่ายต่อการค้นหามากที่สุด คือ 27 คน คิดเป็นร้อยละ 19.01 และหนังสือภาษาอังกฤษเยอะเกินไปจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.11 4) ด้านสภาพแวดล้อม ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าการสถานที่เล็กเกินไป ไม่เหมาะสมกับเป็น บรรณารักษ์ไม่ดีมากที่สุด จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 45.07 และควรแบ่งพื้นที่ให้ชัดเจนเป็นโซนๆ ไปน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.82

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศทางการศึกษาปฐมวัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม คณะผู้วิจัยพบประเด็นในการอภิปราย ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ความเป็นเลิศทางการศึกษาปฐมวัย จำแนกตามรายด้าน พบว่า

1.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ความเป็นเลิศทางการศึกษาปฐมวัยด้านการให้บริการ พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง – สูง โดยค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่อยู่ในระดับสูงสุดได้แก่ จำนวนผู้ให้บริการเพียงพอต่อความต้องการรองลงมา ได้แก่ ช่วงเวลาเปิด – ปิด ตรงกับความต้องการ และ ระยะเวลาการยืมสื่อ/ทรัพยากรเพียงพอต่อการใช้งาน ทั้งนี้เนื่องจากห้องสมุดศูนย์ความเป็นเลิศทางการศึกษาปฐมวัยตั้งอยู่ภายในห้องเดียวกันกับห้องพักอาจารย์ ซึ่งทำ

หน้าที่เป็นผู้ให้บริการหลัก ทำให้เมื่อมีนิสิตเข้ามาใช้บริการก็จะมีอาจารย์ที่ประจำอยู่ในห้องพักสามารถผลัดเปลี่ยนมาให้บริการได้อย่างรวดเร็วและเพียงพออยู่เสมอ ระยะเวลาในการเปิด-ปิด ก็ได้มีการกำหนดให้อยู่ในช่วงเวลาราชการทำให้สะดวกแก่การมาใช้บริการเนื่องเป็นเวลาที่ตรงกับเวลาที่นิสิตต้องเดินทางมาเรียนในรายวิชาต่างๆ อยู่แล้ว ส่วนการกำหนดระยะเวลาในการยืม-คืนก็มาจากการสร้างข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการเป็นหลัก ทำให้การกำหนดเวลามีความเพียงพอต่อความต้องการของผู้ยืม นอกจากนี้หากต้องการขยายเวลาในการยืมก็สามารถทำได้โดยการมาแจ้งกับผู้ให้บริการเพื่อขยายเวลาการยืม – คืน

1.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ความเป็นเลิศทางการศึกษาปฐมวัยด้านผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงทุกข้อ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรายด้านสูงที่สุดจากทั้ง 4 ด้าน โดยผู้ให้บริการของศูนย์ความเป็นเลิศทางการศึกษาปฐมวัยตั้งแต่เปิดให้บริการใน พ.ศ.2549 จนถึงปัจจุบันเป็นคณาจารย์สาขาการศึกษาปฐมวัยทั้งสิ้น ซึ่งคณาจารย์สาขาการศึกษาปฐมวัยล้วนแต่มีบุคลิกภาพที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความใส่ใจในนิสิต และให้คำสั่งสอน แนะนำหรือช่วยเหลือนิสิตด้วยความเต็มใจอยู่เสมอ และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศูนย์ความเป็นเลิศทางการศึกษาปฐมวัย และสื่อ/ทรัพยากรที่ให้บริการในศูนย์ความเป็นเลิศเป็นอย่างดี สอดคล้องกับ สมิต สัชฌุกร (2553) ที่ระบุถึงคุณสมบัติของพนักงานบริการหรือผู้ให้บริการ ไว้ว่า ควรเป็นคนที่มีความรู้ในงานที่จะบริการและสิ่งที่บริการ มีอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการหรือให้ความช่วยเหลือ

1.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ความเป็นเลิศทางการศึกษาปฐมวัยด้านทรัพยากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงทุกข้อ เมื่อพิจารณาข้อ พบว่า ข้อที่เกี่ยวกับ สื่อ/ทรัพยากร ตรง/สอดคล้องกับความต้องการในการนำไปใช้ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด เนื่องจาก ศูนย์ความเป็นเลิศทางการศึกษาปฐมวัยจัดตั้งขึ้นเพื่อบริการแก่นิสิตสาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย พ่อแม่ผู้ปกครองเด็กปฐมวัย และผู้ที่สนใจเป็นหลัก สื่อและทรัพยากรที่ให้บริการในศูนย์ความเป็นเลิศทางการศึกษาปฐมวัยประกอบด้วย หนังสือ นิตยสาร งานวิจัยที่ได้รับการคัดสรรว่ามีเนื้อหา รายละเอียดเกี่ยวข้องกับด้านการศึกษาปฐมวัยเป็นหลัก ส่วนสื่อการสอนเป็นสื่อที่นิสิตจัดทำขึ้นเองในการศึกษารายวิชาต่างๆ และนำมาไว้ในศูนย์ฯ เพื่อเป็นสื่อต้นแบบแก่นิสิตรุ่นอื่นๆ และให้นิสิตสามารถนำไปใช้จัดกิจกรรมกับเด็กปฐมวัยได้อย่างเกิดประโยชน์ที่สุด การที่สื่อ/ทรัพยากรตรง/สอดคล้องกับความต้องการในการนำไปใช้ของผู้ใช้บริการศูนย์ฯ จึงเป็นการให้บริการที่สอดคล้องและบรรลุวัตถุประสงค์ของศูนย์ความเป็นเลิศทางการศึกษาปฐมวัย สอดคล้องกับ งานวิจัยของ เนาวรัตน์ ผาหอมสุข (2546) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการและความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาในการใช้บริการสำนักวิทยบริการสถาบันราชภัฏยะลา ปีการศึกษา 2545 และพบประเด็นว่า กลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนะในการพัฒนาห้องสมุดให้เกิดประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น คือ ผู้ใช้บริการต้องการให้เพิ่มปริมาณทรัพยากรให้มากยิ่งขึ้น คัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารนิเทศที่ทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ความเป็นเลิศทางการศึกษาปฐมวัยด้านสภาพแวดล้อม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง – สูง โดย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีพึงพอใจในด้านความสะอาดภายในศูนย์ฯ ความปลอดภัยบริเวณภายในศูนย์ฯ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในศูนย์ฯ แสงสว่างภายในศูนย์ฯ และความชัดเจนของป้ายประกาศ ป้ายระบุ กำกับการใช้สื่อ / ทรัพยากรภายในศูนย์ฯ อยู่ในระดับสูง เนื่องจากศูนย์ความเป็นเลิศทางการศึกษาปฐมวัย เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกและผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษาปฐมวัยทุกเพศทุกวัยสามารถเข้ามา ศึกษาดูงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางการศึกษาปฐมวัยได้อีกด้วย ในด้านการจัดสภาพแวดล้อมจึง ต้องให้ความสำคัญและใส่ใจเป็นพิเศษ เพื่อเป็นต้นแบบที่ดีในเรื่องของการจัดสภาพแวดล้อมให้แก่ผู้ที่มา ศึกษาดูงานและผู้ที่มาใช้บริการให้มีความตระหนักในเรื่องของการจัดสภาพแวดล้อมในศูนย์ที่ถูกต้องใน ในทิศทางเดียวกันไม่ว่าจะเป็นเรื่องของความสะอาด แสงสว่างภายในห้อง การจัดแบ่งพื้นที่ในการแสดง สื่อภายในห้องอย่างเป็นสัดส่วน มีความระเบียบสวยงามเรียบร้อย สอดคล้องกับ อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒนากิจ (2548) ที่ได้กล่าวถึงเรื่องความพึงพอใจในการบริการของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการด้านสภาพแวดล้อมของการบริการไว้ว่าผู้ประกอบการบริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัว สร้างให้เกิด ภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้บริโภคด้วย นอกจากนี้ภายใน ศูนย์ฯ ยังได้มีการจัดทำป้ายประกาศ ป้ายระบุกำกับการใช้สื่อ/ทรัพยากรภายในศูนย์ฯ ไว้อย่างชัดเจน ทำให้สามารถหยิบจับได้ง่ายมีความสะดวกปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการทุกเพศทุกวัย สอดคล้องกับงานวิจัย ของปราณี อัครภูษิตกุล (2534) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อป้ายในหอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จากการสำรวจป้ายที่ติดตั้งภายในอาคารหอสมุด มหาวิทยาลัยเพื่อทำการวิจัยเรื่องนี้พบว่า หอสมุดกลาง จัดเป็นหอสมุดที่มีป้ายมาช่วยในการสื่อสาร มากพอสมควร ป้ายที่ติดตั้งออกแบบโดยสถาปนิกและบรรณารักษ์ ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับป้าย ดังกล่าว ห้องสมุดอื่นๆ จึงควรมีการสนับสนุนส่งเสริมการติดป้ายภายในอาคารตาม

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการศูนย์ความเป็นเลิศทางการศึกษาปฐมวัย จำแนกตามรายด้าน พบว่า

2.1 ด้านการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าการยืมคืนสื่อ/ทรัพยากรยุ่งยาก วนวนเวียน ซ้ำซ้อนเกินไป ไม่สะดวกมากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 23.94 และระยะเวลาให้ยืมสื่อ/ ทรัพยากรน้อยไปน้อยที่สุดจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.11 จะเห็นได้ว่าสิ่งที่ผู้ใช้บริการสะท้อนผ่าน ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะนั้นมีความสอดคล้องกับสภาพของการให้บริการของศูนย์ เนื่องจาก ผู้ให้บริการของศูนย์ยังเป็นคณาจารย์สาขาการศึกษาปฐมวัยซึ่งมีจำนวน 2-3 ท่านตลอดระยะเวลา ที่เปิดให้บริการมาตั้งแต่เริ่มแรกเมื่อปี2549 จนถึงปัจจุบัน โดยให้บริการควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานสอน ทั้งนี้บริเวณของศูนย์และห้องพักคณาจารย์สาขาจัดอยู่ในบริเวณเดียวกัน นอกจากนี้ยังขาดแคลน

งบประมาณที่จัดสรรเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ ทำให้งบประมาณส่วนใหญ่ที่ได้มาเป็นส่วนหนึ่งจากทุนวิจัยที่ได้ศึกษาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ และทรัพยากรบางส่วนที่มีได้จากการจัดซื้อและการรับบริจาค ดังนั้นการดำเนินงานให้บริการที่ต้องอาศัยเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อลดขั้นตอนความยุ่งยาก และจัดหาสื่อทรัพยากรเพิ่มขึ้นให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้เข้ามาใช้บริการจึงยังเป็นเรื่องจำกัดของการให้บริการของศูนย์อยู่นั่นเอง ทางศูนย์จึงได้ดำเนินการโดยการใช้แบบฟอร์มที่ต้องกรอกข้อมูล บัตรประจำตัวสำหรับผู้ให้บริการ และมีการลงบันทึกในสมุดแบบยืม-คืนซึ่งต้องให้อาจารย์สาขาท่านใดท่านหนึ่งได้รับทราบและลงนามกำกับ ส่วนระยะเวลาให้ยืมกำหนดไว้ 3 วัน เนื่องจากจำนวนทรัพยากรยังมีไม่มากนัก หากมีจำนวนผู้ใช้บริการมากย่อมไปและใช้ระยะเวลามากกว่านั้นอาจส่งผลต่อการให้บริการกับผู้ใช้บริการคนอื่นๆ ไม่ทั่วถึงได้ ทางคณาจารย์ผู้ดูแลศูนย์จึงได้แจ้งให้ผู้ใช้บริการได้เรียนรู้ที่จะแบ่งปันกันยืมใช้ทรัพยากรเท่าที่มีอยู่

2.2 ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าการ ผู้ให้บริการเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสมากที่สุด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 14.08 จำนวนผู้ให้บริการน้อยเกินไป น้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.11 จะเห็นได้ว่าข้อมูลจากผลการวิจัยดังกล่าวมีความสอดคล้องกับบุคลิกภาพของผู้ให้บริการที่เป็นคณาจารย์สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัยซึ่งทำหน้าที่ให้บริการ อีกทั้งผู้ใช้บริการยังมีความคุ้นเคยกับลักษณะที่แสดงออกถึงความเป็นมิตรและยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นปกติ ส่วนจำนวนผู้ให้บริการยังคงเท่ากับจำนวนคณาจารย์สาขาที่มีอยู่เพียง 3 ท่าน อย่างไรก็ตามหากมีบรรณารักษ์มาปฏิบัติหน้าที่โดยตรงอย่างน้อยจำนวน 1 คนก็น่าจะพอเพียงสำหรับการให้บริการที่อาจส่งผลต่อความพึงพอใจในเรื่องจำนวนของผู้ให้บริการในทางบวกมากขึ้น

2.3 ด้านสื่อ/ ทรัพยากรผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าการจัดหนังสือ สื่อ และทรัพยากรให้เป็นระบบเพื่อต่อการค้นหามากที่สุด คือ 27 คน คิดเป็นร้อยละ 19.01 และหนังสือภาษาอังกฤษเยอะเกินไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.11 จะเห็นได้ว่า พื้นที่ของศูนย์ความเป็นเลิศทางการศึกษาปฐมวัยนั้น บริเวณเดียวกันกับห้องพักคณาจารย์สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย อาจส่งผลให้มีบริเวณที่คับแคบ การจัดพื้นที่จึงยังมีข้อจำกัดหลายประการ ส่วนหนังสือภาษาอังกฤษที่มีจำนวนค่อนข้างมากนั้นส่วนใหญ่ทางศูนย์ได้รับบริจาคจากร้านหนังสือที่มามีออกจำหน่ายหนังสือทุกปีที่สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคามได้จัดขึ้น อย่างไรก็ตามทางผู้ดูแลศูนย์ได้คัดสรรหนังสือที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้มาไว้ในศูนย์

2.4 ด้านสภาพแวดล้อม ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าการสถานที่เล็กเกินไป ไม่เหมาะสมกับเป็นห้องสมุด บรรยากาศไม่ดีมากที่สุด จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 45.07 และควรแบ่งพื้นที่ให้ชัดเจนเป็นโซนๆ ไปน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.82 เห็นได้ว่าข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการตรงกับสภาพจริงของพื้นที่บริเวณที่ตั้งให้บริการศูนย์ความเป็นเลิศทางการศึกษาปฐมวัยเนื่องด้วยข้อจำกัดดังที่กล่าวมาแล้วในการอธิบายประเด็นข้อเสนอแนะและความคิดเห็นด้านสื่อ/

ทรัพยากร ด้วยเหตุนี้จึงมีความจำเป็นในการนำเสนอระดับนโยบายเพื่อให้หน่วยงานได้มีส่วนร่วมพิจารณาหาแนวทางที่เหมาะสมเพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องต่อความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด อย่างไรก็ตามแนวโน้มผู้เข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นการหาพื้นที่บริเวณที่เหมาะสมเพื่อรองรับผู้เข้ามาใช้บริการจึงเป็นเรื่องที่ต้องตระหนักถึงเป็นลำดับต้น ๆ

นอกจากนี้ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นจากข้อค้นพบของงานวิจัยยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของเนาวรัตน์ ผาหอมสุข (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความต้องการและความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏยะลาปีการศึกษา 2545 โดยจากผลการวิจัยพบว่าข้อเสนอแนะให้มีการจัดชั้นหนังสือให้เป็นระเบียบเรียบร้อยเพื่อสะดวกในการค้นหา การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น งานวิจัยของรุจิรา เหลืองอุบล (2543) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของงานวารสาร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่าความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสะท้อนให้เพิ่มจำนวนทรัพยากร เช่น วารสารที่เกี่ยวข้องในบางสาขา และให้มีการจัดเรียงวารสารให้เรียบร้อยสะดวกต่อการค้นหาสิ่งที่ต้องการเพิ่มจำนวนบุคลากร และปรับสถานที่ให้กว้างขึ้น อย่างไรก็ตามเป็นที่น่าสนใจว่าข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบุคลิกภาพของผู้ให้บริการจากข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นของงานวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยบางเรื่องที่มีผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพื่อให้ผู้ให้บริการได้มีการปรับปรุงบุคลิกภาพให้ตรงกับที่ต้องการมากยิ่งขึ้น ได้แก่ งานวิจัยของเนาวรัตน์ ผาหอมสุข (2546) ที่พบว่าผู้ใช้บริการได้เสนอแนะให้มีการพัฒนาบุคลิกภาพตลอดจนพฤติกรรมของผู้ให้บริการโดยให้มีการบริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีมนุษยสัมพันธ์ และงานวิจัยของรุจิรา เหลืองอุบล (2543) พบว่าผู้ใช้บริการเสนอแนะให้บุคลากรสนใจผู้ใช้บริการให้มากขึ้นและมีวิธีการให้คำแนะนำที่ดีกว่าเดิม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ขยายผลรูปแบบการศึกษาความพึงพอใจไปยังศูนย์/หน่วยงาน/องค์กรที่อาจมีการเริ่มต้นการดำเนินงานในลักษณะการให้บริการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันโดยคำนึงถึง 4 ด้านของการดำเนินงานเป็นพื้นฐานได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากร และด้านสภาพแวดล้อม
2. นำผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปกำหนดแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องต่อความ พึงพอใจที่ในระดับที่มากขึ้น/ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น โดยสามารถเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน/ดำเนินงานบางส่วนของศูนย์/หน่วยงาน/องค์กรที่จัดให้บริการได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์ความเป็นเลิศทางการศึกษาปฐมวัย คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการสามารถขยายขอบเขตไปยังกลุ่มอื่น ๆ ที่ได้เข้ามาใช้บริการภายหลัง จากได้มีการนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนา/ปรับปรุงการดำเนินงานแล้ว
2. การศึกษามิติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ เช่น การศึกษาความคาดหวัง ความต้องการ ปัญหาของผู้ใช้บริการ เป็นต้น
3. การนำนวัตกรรมหรือรูปแบบทางการบริการมาใช้พัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน ด้านบริการแล้วศึกษาผลการนำนวัตกรรมดังกล่าวมาใช้

เอกสารอ้างอิง

- เนาวรัตน์ ผาหอมสุข. ความต้องการและความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาในการใช้บริการ สำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏยะลา ปีการศึกษา 2545. สถาบันราชภัฏยะลา, 2546.
- บุญเลิศ บุลห์มันน์. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการให้บริการของห้องสมุดประชาชน สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดกาฬสินธุ์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.
- ปราณี อัครภูษิตกุล. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อป้ายในหอสมุดกลางสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8 –15. พิมพ์ครั้งที่ 9. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2548.
- รุจิรา เหลืออุบล. ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการงานวารสาร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543.
- สมิต สัณณกร. ศิลปะการให้บริการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สายธาร, 2553.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต. จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548.
- Hernon, P. and Whitman, J., R. Delivering satisfaction and service quality. Chicago : American Library Association, 2001.