

รายงานการวิจัย เรื่อง
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
2569

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

สังกัด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ปีที่ทำการวิจัย พ.ศ. 2569

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร และเพื่อนำผลจากการวิจัยมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2569 จำนวน 362 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 362 ชุด โดยภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นค่าร้อยละ 64.92กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 คิดเป็นค่าร้อยละ 27.07 คณะพยาบาลศาสตร์ คิดเป็นค่าร้อยละ 25.41 ความถี่ในการเข้าใช้บริการโดยเฉลี่ย 1 - 2 วัน/สัปดาห์ คิดเป็นค่าร้อยละ 28.17 เข้าใช้บริการเมื่อมีเวลาว่าง คิดเป็นค่าร้อยละ 59.66 และเหตุผลของการใช้บริการเพื่อใช้บริการยืม/คืนทรัพยากรสารสนเทศ คิดเป็นค่าร้อยละ 20.99

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ใน**ระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.63) คิดเป็นร้อยละ 92.60** เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับหน่วยงาน พบว่า หน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ห้องสมุด ($\overline{X}$ = 4.64) รองลงมา คือ ศูนย์คอมพิวเตอร์ ($\overline{X}$ = 4.63) และศูนย์ภาษา ($\overline{X}$ = 4.61) ตามลำดับ ดังนี้

2.1 ห้องสมุด พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.64) คิดเป็นร้อยละ 92.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านสถานที่ /สิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.68) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.66) และด้านทรัพยากร ($\overline{X}$ = 4.64) ตามลำดับ

2.2 ศูนย์คอมพิวเตอร์ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.63) คิดเป็นร้อยละ 92.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\overline{X}$ = 4.65) รองลงมา คือ ด้านสถานที่ /สิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.64) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.63) ตามลำดับ

2.3 ศูนย์ภาษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ภาษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.61) คิดเป็นร้อยละ 92.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\overline{X}$ = 4.63) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.63) และด้านทรัพยากร, ด้านบุคลากร, ด้านสถานที่ /สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.61) ตามลำดับ

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า มี Co-Working Space ให้บริการ เพิ่มความสะดวก สบายหลังเลิกเรียน ควรมีพื้นที่เงียบสงบสำหรับอ่านหนังสือเดี่ยว ควรเพิ่มสัญญาณอินเทอร์เน็ต (Wi-Fi) ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และมีความแรงอย่างความต่อเนื่อง ควรเพิ่มจุดเชื่อมต่อปลั๊กไฟ หรือมีปลั๊กไฟพ่วงให้บริการทุกชั้น ระบบสืบค้นข้อมูล (OPAC) ใช้งานง่าย เพิ่มฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ที่ตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน ควรจัดหาหนังสือใหม่ หนังสืออ้างอิง วารสาร และสื่อมัลติมีเดียให้ตรงกับความต้องการและมีความทันสมัย ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่สำหรับให้คำแนะนำช่วยเหลือ เช่น การแนะนำการสืบค้นงานวิจัยหรือการใช้ฐานข้อมูล โดยเน้นการบริการด้วยความรวดเร็วและเป็นมิตร ควรดูแลความสะอาดของห้องน้ำ ไม่ให้พื้นไม่เปียกมีกลิ่นเหม็น ควรการจัดระเบียบการใช้เสียง โดยเฉพาะอาคารใหม่ ปรับปรุงระบบปรับอากาศและแสงสว่างให้เหมาะสมกับการใช้งาน บางห้องร้อน บ้างห้องเย็นจนหนาว ห้องมีกลิ่นอับ และร้อนอบอ้าว อากาศไม่ถ่ายเท หนังสือไม่ตรงชั้น หาหนังสือไม่เจอ เข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์มีข้อจำกัด ไม่เข้าใจขั้นตอนการใช้ เป็นต้น

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ..... ข

สารบัญ..... ง

สารบัญตาราง..... ฉ

บทที่

1 บทนำ..... 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... 2

ขอบเขตของการวิจัย..... 3

นิยามศัพท์เฉพาะ..... 3

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 4

2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 5

ข้อมูลพื้นฐานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ..... 5

การบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ..... 10

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ..... 15

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ..... 24

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 31

3 วิธีดำเนินการวิจัย..... 35

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 35

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 35

การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 37

การวิเคราะห์ข้อมูล..... 37

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 38

สารบัญ

หน้า

บทที่

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 39
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 39
ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ..... 42
ตอนที่ 3 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ
ด้านต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ..... 61
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 62
สรุปผลการวิจัย..... 63
อภิปรายผล..... 67
ข้อเสนอแนะ..... 70
บรรณานุกรม..... 71
ภาคผนวก..... 74

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

1 จำนวน ร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 39
2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาพรวม..... 42
3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องสมุด ภาพรวม..... 43
4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามด้านทรัพยากร..... 44
5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ..... 45
6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามด้านบุคลากร..... 46
7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก..... 47
8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามด้านการประชาสัมพันธ์ 48
9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ ภาพรวม..... 49
10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านทรัพยากร..... 50
11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ..... 51
12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านบุคลากร..... 52

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

13 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก..... 53
14 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านการประชาสัมพันธ์..... 54
15 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ภาษา..... 55
16 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ภาษา จำแนกตามด้านทรัพยากร..... 56
17 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ภาษา จำแนกตามด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ..... 57
18 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ภาษา จำแนกตามด้านบุคลากร..... 58
19 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ภาษา จำแนกตามด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก..... 59
20 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ภาษา จำแนกตามด้านการประชาสัมพันธ์..... 60
21 ประเด็นและความถี่ของความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ..... 61

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

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

ห้องสมุดถือได้ว่าเป็นแหล่งรวบรวมวัสดุสารสนเทศทุกชนิด ได้แก่ หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ สื่อโสตทัศน์ทุกชนิด และวัสดุอิเล็กทรอนิกส์ สอดคล้องกับหลักสูตรในปัจจุบันที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนรู้จักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ทำงานเป็นกลุ่ม สามารถนำกระบวนการเรียนรู้และกระบวนการทางวิทยาศาสตร์มาใช้มากขึ้น ห้องสมุดจึงเป็นแหล่งวิทยาการที่สำคัญสำหรับผู้ใฝ่ศึกษาค้นคว้าเข้าใช้บริการสนองความต้องการเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์การเรียนการสอนในโลกยุคข่าวสารไร้พรมแดนของข้อมูลต่าง ๆ ต้องทันสมัยสามารถค้นหาได้รวดเร็ว ในกระบวนการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางนั้น การเรียนการสอนเฉพาะในห้องเรียนจึงไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้เรียนในอันที่จะเผชิญกับสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปในโลกปัจจุบัน ห้องสมุดจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการศึกษาในปัจจุบัน เป็นแหล่งวิทยาการที่ใกล้ตัวผู้เรียนมากที่สุด และยังมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการศึกษาระดับต่าง ๆ เพราะระบบการเรียนการสอนในปัจจุบัน สอนให้ผู้เรียนแสวงหาความรู้ด้วยตนเองจากหลากหลายความคิด เพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ๆ และสอดคล้องกับสภาวะโลกปัจจุบัน (กุหลาบ ปั้นลายนาค, 2542, หน้า 1)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เปิดให้บริการครั้งแรกในปีพุทธศักราช 2520 เริ่มต้นด้วยแผนกหอสมุด เปิดทำการ ณ อาคารวิทยาศาสตร์ (อาคาร 4) และในพุทธศักราช 2548 เปลี่ยนชื่อเป็นสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมี

จุดมุ่งหมายเพื่อเป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยและชุมชนให้บริการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ให้นักศึกษาและบุคลากรในมหาวิทยาลัย สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการเรียนการสอนและในด้านการดำเนินงานได้ และมีระบบฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัยที่ใช้ประกอบการบริหารจัดการ โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี ได้จัดบริการพื้นฐาน ได้แก่ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการตอบคำถามเพื่อการศึกษาค้นคว้า บริการแนะนำการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการเฉพาะ ได้แก่ บริการข่าวสารทันสมัย บริการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ บริการห้องประชุม/สัมมนา และบริการโสตทัศนวัสดุ บริการถ่ายเอกสาร เป็นต้น ในปัจจุบันมีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น มีบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ประจำชั้นที่พร้อมให้บริการช่วยการค้นคว้า มีหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่หลากหลายครอบคลุมทุกหลักสูตร ซึ่งการจัดบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการได้ยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลางเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ นำสารสนเทศที่ได้รับไปประกอบการเรียนการสอนการวิจัยได้อย่างถูกต้อง แม้ว่าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และมีผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นประจำทุกปี โดยผลวิจัยส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์พอใจมากถึงมากที่สุด แต่ทั้งนี้ก็ยังพบว่ามีข้อเสนอแนะ รวมถึงปัญหาต่าง ๆ ในการบริการที่ต้องพัฒนา และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจ ปัญหาและข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการสารสนเทศและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

2. เพื่อนำผลจากการวิจัยมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และบุคคลภายนอก/ศิษย์เก่าที่ใช้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2569

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และบุคคลภายนอก/ศิษย์เก่าที่ใช้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 362 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านทรัพยากร

3.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

3.3 ด้านบุคลากร

3.4 ด้านอาคารสถานที่

3.5 ด้านการประชาสัมพันธ์

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บริการห้องสมุด หมายถึง การให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้แก่ บริการการอ่าน บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการอินเทอร์เน็ต บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ บริการห้องส่งเสริมการเรียนรู้เฉพาะกลุ่ม บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ บริการห้องปฏิบัติการทางภาษา ระเบียบการใช้บริการ สภาพแวดล้อม อาคารสถานที่ ครุภัณฑ์ ซึ่งทางสำนักวิทยบริการฯ ได้จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

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

3. ผู้ใช้บริการ หมายถึง อาจารย์ นักศึกษา และบุคคลภายนอก/ศิษย์เก่าที่จะศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลในด้านต่าง ๆ และได้เข้ามาใช้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

4. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง สถานที่ที่มีการเก็บรวบรวมเอกสาร สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแหล่งเรียนรู้และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

2. ทำให้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

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

ข้อมูลพื้นฐานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประวัติความเป็นมาและสภาพปัจจุบัน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร หรือ “ห้องสมุด” เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความพร้อมด้านทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อรองรับการให้บริการแก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยและท้องถิ่นในจังหวัดกำแพงเพชร และจังหวัดตาก ตลอดจนพื้นที่ใกล้เคียง

มีพื้นที่ให้บริการรวม 4,957 ตารางเมตร

1. ปีงบประมาณ 2522 อาคารโสตทัศนวัสดุ มีพื้นที่ให้บริการ 1,120 ตารางเมตร

2. ปีงบประมาณ 2536 อาคารบรรณราชนครินทร์ เป็นอาคาร 4 ชั้น มีพื้นที่ให้บริการ 1,304 ตารางเมตร

3. ปีงบประมาณ 2556 อาคารบรรณราชนครินทร์ หลังใหม่ เป็นอาคาร 4 ชั้น มีพื้นที่ให้บริการ 2,533 ตารางเมตร

แรกเริ่มสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีฐานะเป็นแผนกห้องสมุด สังกัดสำนักงานอำนวยการ เปิดครั้งแรกเป็นสำนักงานชั่วคราว เมื่อปี พ.ศ.2519 โดยมีอาจารย์นิตยา พันธุ์สุวรรณ (ศรีสอน) เป็นหัวหน้าแผนก เมื่ออาคารเรียนสร้างเสร็จได้ย้ายห้องสมุดมาอยู่ที่ชั้น 3 อาคาร 4 ซึ่งเป็นอาคารเรียนของคณะวิชาวิทยาศาสตร์ มีพื้นที่บริการขนาด 3 ห้องเรียน มีบุคลากรปฏิบัติงาน 3 คน ได้แก่ อาจารย์บรรณารักษ์ 2 คน เจ้าหน้าที่ห้องสมุด 1 คน ต่อมาในปี พ.ศ. 2522 เมื่ออาคารหอสมุด (ปัจจุบันคือ อาคาร AV) สร้างเสร็จ จึงได้ย้ายมาเปิดบริการที่อาคารแห่งนี้ จนในปี พ.ศ.

2527 แผนกห้องสมุดได้เปลี่ยนชื่อหน่วยงานเป็นฝ่ายห้องสมุดตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2527 และได้ย้ายมาสังกัดสำนักส่งเสริมวิชาการ ต่อมาได้มีการรวมฝ่ายโสตทัศนวัสดุ ซึ่งเดิมสังกัดคณะครุศาสตร์ รวมกับฝ่ายห้องสมุด โดยให้บริการทั้งสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อโสตทัศน์ ต่อมาในปีงบประมาณ 2536 วิทยาลัยครูได้รับงบประมาณก่อสร้างอาคารหอสมุดใหม่ 21 บาท เป็นอาคาร 4 ชั้น (อาคารบรรณราชนครินทร์) ซึ่งได้สร้างเสร็จและเปิดบริการเมื่อเดือนพฤจิกายน 2538

ในปี พ.ศ.2538 วิทยาลัยครูได้รับพระราชทานชื่อใหม่เป็นสถาบันราชภัฏตามพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 ชื่อหน่วยงานเปลี่ยนจากฝ่ายหอสมุดเป็น สำนักวิทยบริการ ถึงแม้ว่าสำนักวิทยบริการจะไม่เป็นหน่วยงานตามโครงสร้างการบริหาร แต่สำนักวิทยบริการก็เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ได้รับงบประมาณสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง และงบประมาณเพิ่มขึ้นโดยลำดับ รวมทั้งจำนวนบุคลากรปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นตามปริมาณงาน

ในปี พ.ศ.2548 สำนักวิทยบริการได้ปรับเปลี่ยนหน่วยงานเป็นหน่วยงานตามโครงสร้างการบริหารงานตามกฎกระทรวงการจัดตั้งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยรวมหน่วยงาน 2 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักวิทยบริการ และสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ และเรียกชื่อหน่วยงาน ใหม่นี้ว่า สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งหน่วยงานดังกล่าวมีขอบเขตการให้บริการกว้างมากขึ้น ทั้งบริการสารสนเทศต่าง ๆ และอำนวยความสะดวกในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการเรียนการสอนและการบริหารจัดการ

ต่อมาในปี พ.ศ. 2553 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีนโยบายรวมศูนย์ภาษาเข้ามาสังกัดภายใต้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งก็มีการให้บริการห้องปฏิบัติการทางด้านภาษา ห้องประชุม และห้องสมุดประจำศูนย์ภาษา เป็นต้น

ปัจจุบันสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีภารกิจในการบริหารและจัดการระบบงานห้องสมุด เพื่อสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยด้านการจัดการศึกษา การวิจัย การพัฒนาการเรียนการสอน การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การบริการวิชาการแก่สังคมและเป็นแหล่งเรียนรู้ของสังคม โดยมี พื้นที่การให้บริการประกอบด้วย 3 อาคาร ได้แก่ 1) อาคารบรรณราชนครินทร์ เป็นอาคาร 4 ชั้น ให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์ 2) อาคารโสตทัศนวัสดุ ให้บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อินเทอร์เน็ต ห้องฉาย ห้องประชุม และห้องสตูดิโอ 3) อาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ เป็นอาคาร 9 ชั้น ประกอบด้วย ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการทางด้านภาษา ห้องประชุม และห้องสมุดประจำศูนย์ภาษา มีเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้และให้บริการวิชาการแก่ชุมชน ในท้องถิ่นทั้งภาครัฐ และเอกชน รวมทั้งการใช้ทรัพยากรร่วมกัน และได้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) กับหลายหน่วยงาน ได้แก่ ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (ศสบ) ในโครงการกระจายโอกาสสร้าง แหล่งเรียนรู้ด้านการออกแบบสู่ภูมิภาค (mini TCDC) เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนด้านการออกแบบ (พ.ศ. 2552) สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง

ประจำจังหวัดกำแพงเพชร (พ.ศ. 2552) สำนักงาน พัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) เพื่อสร้างความร่วมมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และสารสนเทศ (พ.ศ. 2554) ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เพื่อสร้างความร่วมมือด้านเครือข่าย เผยแพร่ถ่ายทอดและพัฒนาสื่อการเรียนการสอนบนระบบ e-Learning (eDL-square) (พ.ศ. 2554) หน่วยวิทยบริการ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ ราชวิทยาลัย ณ วัดพระบรมธาตุจังหวัดกำแพงเพชร (พ.ศ. 2554) ตลอดจนเครือข่ายความร่วมมือทางด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศ 17 แห่ง (พ.ศ. 2555) และสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคเหนือจำนวน 8 แห่ง (พ.ศ. 2555) ปัจจุบันสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีบุคลากรปฏิบัติงานรวมทั้งหมด 51 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ 8 คน ข้าราชการพลเรือน 1 คน พนักงานมหาวิทยาลัย 8 คน พนักงานราชการ 3 คน ลูกจ้างประจำ 2 คน ลูกจ้างชั่วคราว 18 คน และนักการภารโรง 11 คน มีการดำเนินงานและการให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัยและบุคลากรภายนอก รวมทั้งเป็นเครือข่ายหลัก (Node) ระดับภูมิภาคของเครือข่าย Uninet ถือได้ว่าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความพร้อมสำหรับเป็นแหล่งเรียนรู้ขนาดใหญ่ที่รองรับการให้บริการแก่มหาวิทยาลัยและท้องถิ่น

จะเห็นได้ว่าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นแหล่งเรียนรู้ที่อยู่คู่กับมหาวิทยาลัย และท้องถิ่นมาอย่างยาวนาน ปัจจุบันสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีภารกิจในการบริหารและจัดการระบบงานห้องสมุด เพื่อสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยด้านการจัดการศึกษา การวิจัย การพัฒนาการเรียน การสอน การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การบริการวิชาการแก่สังคมและเป็นแหล่งเรียนรู้ของสังคม

แผนผังโครงสร้างภายในองค์กร

โครงสร้างองค์กรภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แบ่งกลุ่มการทำงานออกเป็น 3 กลุ่มงาน ดังนี้

1. กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป
    1.1 งานบริหารงานบุคคล ธุรการและสารบรรณ
    1.2 งานการเงินและพัสดุ
    1.3 งานประกันคุณภาพและการบริการวิชาการ และจัดหารายได้
2. กลุ่มงานบรรณารักษ์และการบริการสารสนเทศ
    2.1 งานบรรณารักษ์
    2.2 งานบริการสารสนเทศ
    2.3 งานโสตทัศนวัสดุ

3. กลุ่มงานพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลและภาษาต่างประเทศ

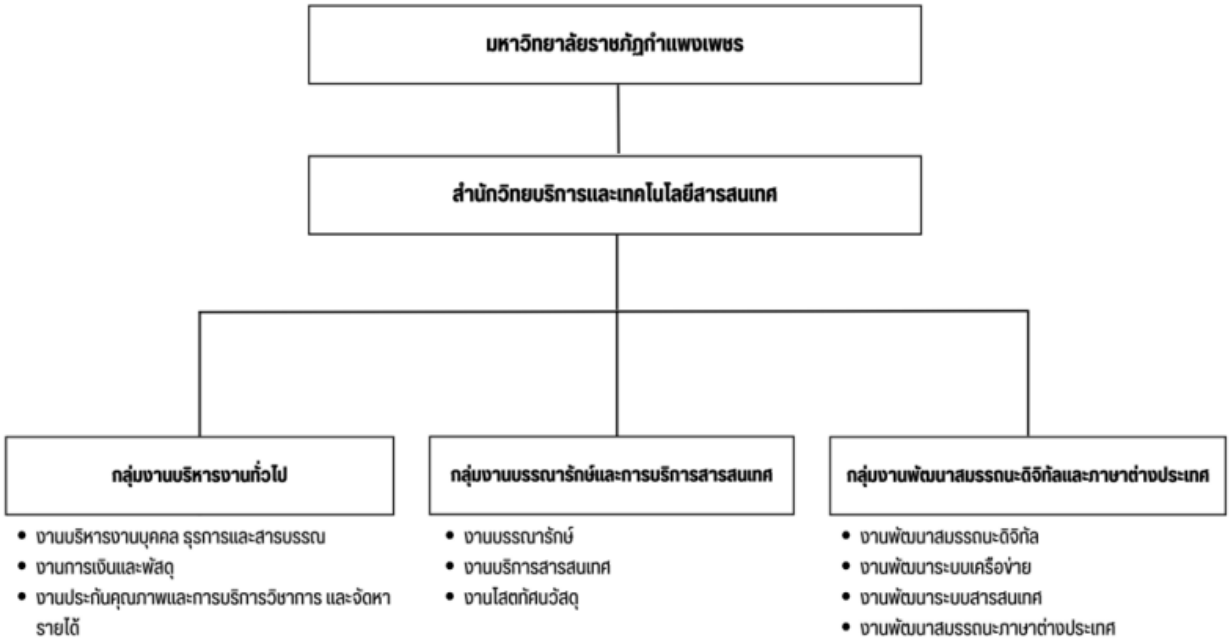
3.1 งานพัฒนาสมรรถนะดิจิทัล

3.2 งานพัฒนาระบบเครือข่าย

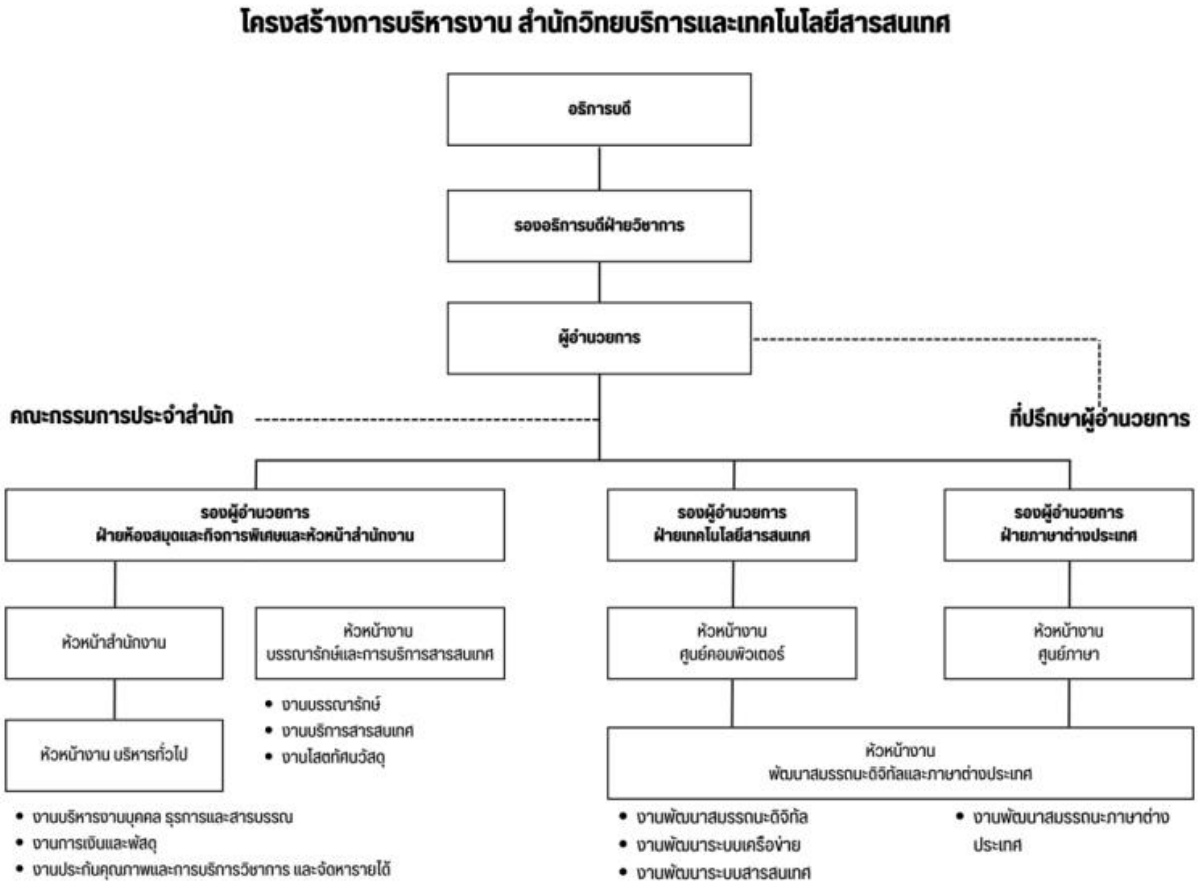
3.3 งานพัฒนาระบบสารสนเทศ

3.4 งานพัฒนาสมรรถนะภาษาต่างประเทศ

โครงสร้างองค์กร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



โครงสร้างการบริหาร



วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ที่มีคุณภาพ เพื่อพัฒนาบัณฑิตและท้องถิ่น

พันธกิจ (Mission)

1. สนับสนุนทรัพยากรการเรียนรู้

2. ส่งเสริมทักษะทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ด้านภาษาต่างประเทศและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

3. เสริมสร้างโอกาสทางการศึกษาค้นคว้า การวิจัย และบริการวิชาการให้กับท้องถิ่น

ประเด็นยุทธศาสตร์

1. การพัฒนาแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ให้มีความพร้อมต่อการให้บริการ

2. การสร้างศักยภาพทางด้านบรรณรักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ด้านภาษาต่างประเทศ

3. การส่งเสริมการศึกษาค้นคว้า การวิจัย และให้บริการวิชาการแก่ชุมชน

เป้าประสงค์ (Goals)

1. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพในการสนับสนุนการเรียนรู้และการให้บริการ

2. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีศักยภาพทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ด้านภาษาต่างประเทศ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่ส่งเสริมคุณภาพบัณฑิตและบุคลากรของมหาวิทยาลัย

3. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นแหล่งส่งเสริมการค้นคว้า วิจัย และให้บริการวิชาการที่หลากหลาย และตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น

2. พัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพบัณฑิต

3. ให้โอกาสในการศึกษาค้นคว้า การวิจัย และบริการวิชาการแก่บัณฑิต บุคลากรของมหาวิทยาลัย และประชาชนในท้องถิ่น

ค่านิยมหลัก

พัฒนาแหล่งการเรียนรู้	ควบคู่จิตบริการ
เน้นคุณภาพมาตรฐาน	บริการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

การบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ดังนี้

1. บริการอ่านและใช้ทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิทยบริการฯ ได้จัดตกแต่งสถานที่นั่งอ่านและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และสื่อโสตทัศนวัสดุต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างบรรยากาศการเรียนรู้สำหรับผู้ใช้บริการ มีโต๊ะเก้าอี้สำหรับบริการนั่งอ่านหนังสือไว้อย่างเหมาะสมและเพียงพอ

2. บริการยืม-คืน สำนักวิทยบริการฯ จัดให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ แก่ผู้ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ได้แก่ หนังสือภาษาไทย ภาษาอังกฤษ นวนิยาย งานวิจัย วิทยานิพนธ์ ตำรา และสื่อโสตทัศนวัสดุต่าง ๆ สมาชิกสามารถติดต่อยืม-คืนได้ที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืนชั้น 2 ตามสิทธิในการยืมทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ

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

4. บริการหนังสือสำรอง เป็นบริการพิเศษสำหรับอาจารย์ที่เปิดสอนรายวิชาต่าง ๆ ในแต่ละภาคการศึกษา สามารถสั่งหนังสือภายในสำนักวิทยบริการฯ เพื่อจัดเป็นหนังสือสำรองให้นักศึกษาทุกคนที่ได้เรียนได้อ่าน โดยนักศึกษาสามารถยืมได้เพียง 1 วัน เพื่อหนังสือจะหมุนเวียนได้รวดเร็วขึ้น ติดต่อขอใช้บริการได้ที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน

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

6. บริการทวงหนังสือ กรณีหนังสือที่ผู้ใช้บริการค้างส่งเป็นเวลานาน สำนักงานบริการมีบริการทวงหนังสือคืน โดยจะมีหนังสือทวงไปถึงผู้ใช้บริการ เพื่อเร่งรัดการส่งคืนหนังสือกลับสำนักวิทยบริการฯ

7. บริการยืมระหว่างห้องสมุด ในกรณีที่ผู้ใช้บริกรต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่มีในสำนักวิทยบริการฯ ผู้ใช้สามารถขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด โดยทางสำนักวิทยบริการฯ ได้ร่วมมือกับห้องสมุดและสถาบันอื่น ๆ ในการทำสำเนาและจัดส่งเอกสารให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งมีบรรณารักษ์คอยแนะนำและดำเนินการให้โดยเฉพาะ

8. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการที่จัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริกรในการสืบค้นสารสนเทศและการใช้บริการของสำนักวิทยบริการฯ รวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ โดยมีบรรณารักษ์คอยตอบคำถามและแนะนำ

9. บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ (Liberty) โดยผู้ใช้บริการสามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบเครือข่าย

10. บริการฐานข้อมูลท้องถิ่น เป็นการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ความเป็นมา ศิลปะวัฒนธรรม ภาษา ขนบธรรมเนียมประเพณีของจังหวัดกำแพงเพชรและจังหวัดตาก

11. บริการฐานข้อมูลสื่อโสตทัศนวัสดุ เป็นบริการรวมรวมข้อมูลสื่อโสตทัศนวัสดุ เช่น แผ่นซีดี แผ่นดีวีดี แผ่นซีดี-รอม เป็นต้น

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

13. บริการแนะนำหนังสือใหม่ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้ดำเนินการแนะนำหนังสือใหม่ผ่านระบบเครือข่ายทุกเดือน

14. บริการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศโดยผู้ใช้บริการสามารถเสนอแนะรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้สำนักฯ ดำเนินการจัดซื้อโดยผ่านระบบเครือข่าย

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

16. บริการฐานข้อมูลออนไลน์ ได้แก่

ฐานข้อมูลสหบรรณานุกรมห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทย (UCTAL) เป็นฐานข้อมูลสหบรรณานุกรมสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของประเทศไทย เพื่อช่วยสนับสนุนการดำเนินงานเกี่ยวกับเลขมาตรฐานสากลของหนังสือ/วารสาร การจัดทำรายการสิ่งพิมพ์สำเร็จรูป การจัดการระเบียนบรรณานุกรม การควบคุมระเบียนรายการหลักฐาน และการใช้รายการร่วมกัน อันจะช่วยรองรับการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ลดความซ้ำซ้อนในการจัดทำรายการบรรณานุกรม และใช้ประโยชน์ในการยืมระหว่างห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษาไทย รวมทั้งอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ ทั้งนักศึกษา อาจารย์และนักวิชาการในการค้นหาหนังสือที่ต้องการโดยที่ไม่ต้องเข้าเว็บไซต์ของแต่ละห้องสมุด

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

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

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

ฐานข้อมูล American Chemical Society Journal (ACS) เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมบทความ และงานวิจัย จากวารสารทางด้านเคมีและวิทยาศาสตร์ที่เกี่ยวข้องโดยรวบรวมจากวารสาร

ทั้งที่พิมพ์เป็นรูปเล่ม วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Journals) ข้อมูลที่ได้จากการสืบค้นเป็นข้อมูลฉบับเต็ม (Full Text) และรูปภาพ (Image) ย้อนหลังตั้งแต่ปี 1996

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

ฐานข้อมูล Emerald Management เป็นฐานข้อมูลครอบคลุมสาขาวิชาทางด้านการจัดการ ได้แก่ การเงินและการบัญชีระบบอัตโนมัติขั้นสูง งานวิจัยเชิงคุณภาพการเงินและการบัญชี กฎหมายและจริยธรรมทางธุรกิจ เศรษฐศาสตร์การศึกษา ข้อปฏิบัติในการลงทุน รูปแบบนโยบายการคลัง ธุรกิจระหว่างประเทศ การจัดการรูปแบบการประเมินและตรวจสอบด้านการเงิน ธุรกิจศึกษาภูมิภาคเอเชีย ประวัติศาสตร์การจัดการ บทวิเคราะห์ธุรกิจข้ามชาติ การสร้างแบบจำลองในการบริหารจัดการ การบริหารจัดการการค้าปลีกและการกระจายสินค้าระหว่างประเทศ การดูแลกำกับกิจการ ยุทธศาสตร์ด้านธุรกิจ บทความเกี่ยวกับตัวชี้วัดความเป็นเลิศทางธุรกิจและการพัฒนาธุรกิจที่ยั่งยืน และงานวิจัยด้านพฤติกรรมของผู้ประกอบการ

16.8 ฐานข้อมูล Education Research Computers

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

ฐานข้อมูล EBSCOHOST นวัตกรรมที่ใช้ในการจัดการและการสืบค้นฐานข้อมูลจำนวน 11 ฐานข้อมูล ที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ดำเนินการบอกรับเพื่อให้บริการกับมหาวิทยาลัย/สถาบันทั้ง 78 แห่ง อาทิ เช่น ฐานข้อมูล ScienceDirect ฐานข้อมูล Proquest Dissertation ฐานข้อมูล ISI Web of Science ฐานข้อมูล W.H.Wilson ฐานข้อมูล Education Research Complete ฐานข้อมูล Computer Applied Science Complete ฐานข้อมูล Communication Mass Media Complete ฐานข้อมูล Academic Search Complete ฐานข้อมูล Business Source Complete 10. ฐานข้อมูล CINAHL Complete ฐานข้อมูล Legal Source ทั้งนี้ยังรวมถึงฐานข้อมูล EBSCO eBooks (NetLibrary) ผ่านช่องทางการสืบค้นเดียว (Single Search)

ฐานข้อมูลกฤตภาคออนไลน์ (Newsclip Online) เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมข่าว บทสัมภาษณ์ บทวิเคราะห์ บทวิจารณ์ รายงานต่าง ๆ จากหนังสือพิมพ์ภาษาไทยที่วางจำหน่ายในประเทศ เป็นแหล่งข้อมูลสำคัญในการติดตามข่าวสารทันสมัย และใช้ในการค้นค้าอ้างอิงสำหรับงานวิชาการ งานวิจัย และเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ

17. บริการถ่ายเอกสาร สำนักวิทยบริการฯ ได้จัดบริการจุดถ่ายเอกสารไว้ให้บริการ ชั้น 1 เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการที่ต้องการถ่ายเอกสาร เข้าเล่มรายงาน หรือปริ้นท์งาน โดยสามารถติดต่อขอใช้บริการได้ที่เจ้าหน้าบริการถ่ายเอกสารที่ชั้น 1

18. บริการอินเทอร์เน็ต (Internet) สำนักวิทยบริการฯ ได้จัดบริการอินเทอร์เน็ตที่มีคอมพิวเตอร์ สามารถเชื่อมต่อเครือข่ายอินเตอร์เน็ตให้บริการนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยในการสืบค้นสารสนเทศ นอกจากนี้ยังให้บริการห้องฝึกอบรมและปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการอบรมโครงการต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการฯ และมหาวิทยาลัย

19. บริการห้องส่งเสริมการเรียนรู้เฉพาะกลุ่ม สำนักวิทยบริการฯ ได้จัดห้องส่งเสริมการเรียนรู้เฉพาะกลุ่ม เพื่อความเป็นส่วนตัวหรือการทำงานเป็นกลุ่มที่ต้องการใช้เสียงหรืออุปกรณ์ในการทำงานกลุ่ม สามารถติดต่อขอใช้ห้องได้ที่บรรณารักษ์ผู้ดูแล

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

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

22. บริการห้องสมุดศูนย์ภาษา เป็นบริการสารสนเทศเฉพาะทางด้านภาษา เพื่อให้อาจารย์ต่างประเทศและนักศึกษาได้ใช้ค้นคว้าเอกสารเพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอน

23. บริการจองห้อง เป็นบริการจองห้องเรียน ห้องเรียนรู้เฉพาะกลุ่ม ห้องประชุม ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องฉาย ห้อง Studio ห้องปฏิบัติการทางภาษา เปิดให้บริการแก่อาจารย์ นักศึกษาและหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย

24. บริการระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัยและเครื่องแม่ข่ายทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับระบบเครือข่าย พร้อมกับให้บริการเชื่อมต่อจุดบริการ และการซ่อมบำรุงระบบเครือข่ายให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยให้สามารถใช้งานระบบเครือข่ายหลักของมหาวิทยาลัยได้

25. การให้บริการ E-mail เป็นการบริการ กำกับ ดูแลเครื่องแม่ขายและให้บริการ E-mail Account ของมหาวิทยาลัยให้กับคณาจารย์ บุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัย

26. การให้บริการระบบเครือข่ายไร้สาย (Kpru wifi) เป็นงานบริการ กำกับ ดูแลการติดตั้งและตรวจสอบอุปกรณ์เครือข่ายไร้สาย รวมทั้งแม่ข่ายและให้บริการ Account สำหรับอาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา เพื่อใช้งานระบบเครือข่ายไร้สาย (Kpru wifi)

27. งานบริการและฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ ให้บริการฝึกอบรมบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ทางด้านซอฟแวร์ต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการใช้งานประจำ และซอฟแวร์ใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น

28. งานบริการและฝึกอบรมทางด้านภาษา ให้บริการฝึกอบรมภาษาให้กับบุคลากรและเตรียมสอบ TOEIC สำหรับอาจารย์และบุคลากรมหาวิทยาลัย สำหรับนักศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมในการสอบวัดมาตรฐานทางภาษา โดยการใช้งานโปรแกรม Speexx

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความสำคัญของการบริการ

ห้องสมุดที่ดีจะต้องจัดบริการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความสนใจ และความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด เพื่อจูงใจให้คนเข้าใช้ การจัดห้องสมุดจะสัมฤทธิ์ผลได้ต้องพิจารณาการบริการของห้องสมุดเป็นอันดับแรก ความสำคัญของงานบริการ สรุปได้ดังนี้

วาณี ฐาปนวงศ์ศานติ (2543, หน้า 145) กล่าวถึงความสำคัญของการบริการ ไว้ดังนี้

1. เป็นการอำนวยความสะดวกในงานบริการต่าง ๆ ให้รวดเร็วด้วยวิธีการต่าง ๆ คือ

    1.1 จัดบริการวัสดุให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของสถาบันนและผู้ใช้

    1.2 ให้บริการยืม-คืน ด้วยระเบียบที่เหมาะสม

    1.3 จัดทำคู่มือและแผนผังการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

2. เป็นการสนองความต้องการและความสนใจของผู้ใช้ทุกระดับ ด้วยทรัพยากรสารสนเทศที่ถูกต้องและเหมาะสม

3. เป็นการพัฒนาวิธีบริกาให้ทันสมัยด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อก้าวทันโลกยุคข่าวสารข้อมูล

4. เป็นการสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง โดยการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพ มีจำนวนเพียงพอและจัดเก็บเป็นระบบถูกต้อง

5. เป็นการส่งเสริมการใช้เวลาให้เป็นประโยชน์ ด้วยทรัพยากรสารสนเทศประเภทบันเทิงทั้งนวนิยาย นิตยสาร และสื่อโสตทัศน์

6. เป็นการสนับสนุนให้ผู้ใช้เป็นบุคคลทันสมัย ก้าวทันโลก ด้วยการบริการข่าวสารประจำวันจากหนังสือพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ระบบต่าง ๆ

7. เป็นการส่งเสริมนักวิจัยและนักอ่าน ด้วยบริการข้อมูลหลากหลายที่เป็นปัจจุบันอย่างเป็นระบบ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ เป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าทีละตัวไว้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน (สมชาติ กิจยรรยง, 2546, หน้า 42-43)

ในการพิจารณาความสำคัญของบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะเสียผลอย่างไร

บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันได้แก่ ความคิด และความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้ (1) มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ (2) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ (3) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก (4) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน (5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น (6) มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ (7) มีการพูดถูกผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้ มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ มีความศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคนอื่น ๆ (2542, หน้า 9) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่าง ๆ หลากหลายมากขึ้น จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลาทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการงานอาชีพ ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล การบริการที่เห็นขณะนี้มีอยู่มากในรูปแบบของการจัดการบริการเชิงพาณิชย์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ธุรกิจบริการในปัจจุบันจึงมีหลากหลายประเภท ซึ่งสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือประชาชน ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญาและจิตใจของผู้บริโภค จึงจำเป็นต้องศึกษามาตรฐานของการบริการแต่ละ

ประเภทและเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ตรงความต้องการให้มากที่สุด เพื่อให้ได้รับบริการที่ตนเองพอใจตามอัตภาพของแต่ละบุคคล

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหาร จำเป็นที่จะต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงอย่างเดียวมาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการโดยตรงมากยิ่งขึ้นเพื่อให้การดำเนินการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งอื่น ๆ ได้โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการ กล่าวคือ

2.1.1 ช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ การบริการที่ดีจะต้องเป็นตัวสร้างผลกำไรระยะยาวได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผู้บริโภคสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อการบริการมากขึ้นในการตัดสินใจซื้อสินค้า คุณภาพของการบริการจึงบอกถึงความแตกต่างของสินค้าจากคู่แข่งได้ ทำให้ธุรกิจสามารถสร้างโอกาสในการขายเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ซึ่งก็คือ ผลกำไรที่ตามมานั่นเอง

2.1.2 ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ การดำเนินธุรกิจในทุกประเภทการบริการจะเข้ามาเกี่ยวข้องทุกขั้นตอนของการติดต่อระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย ไม่ว่าบริการนั้นจะเกี่ยวข้องกับสินค้าหรือไม่ก็ตาม เริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้ซื้อประกอบการตัดสินใจซื้อ การแสดงออกถึงความเอาใจใส่และเห็นความสำคัญของผู้ซื้อตลอดระยะเวลาการให้บริการและการเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ซื้อหรือลูกค้า สิ่งเหล่านี้ย่อมสร้างความพึงพอใจและความประทับใจแก่ลูกค้าซึ่งจะมีส่วนทำให้ลูกค้าติดใจและเกิดการพูดกันต่อ ๆ ไป ในกลุ่มลูกค้า (Words of Mouth) เป็นการประชาสัมพันธ์ภาพพจน์ของธุรกิจดังกล่าวให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น

2.1.3 ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ ธุรกิจใดคำนึงถึงความ สำคัญของการบริการและส่งเสริมการบริการที่ดีมีคุณภาพย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อลูกค้าแน่ใจว่าสินค้าหรือบริการที่เขาจะตัดสินใจซื้อมีการบริการที่ดีกว่าสินค้าหรือบริการอื่น ๆ การตกลงซื้อขายจะกระทำได้ง่ายขึ้น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าจะมีการซื้อซ้ำหรือซื้อเพิ่มขึ้นโดยไม่ลังเลรวมทั้งแนะนำลูกค้ารายใหม่ให้อีกด้วย

2.1.4 ช่วยรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจ การหมุนเวียนเข้าออกของพนักงานพบว่า มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการบริการเป็นอย่าง กล่าวคือ การให้บริการที่ดีย่อมสร้างความพึงพอใจลูกค้าและรักษาลูกค้าให้ผูกพันกับธุรกิจนั้น ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจมีกำไรสูงและสามารถจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานในอัตราสูงได้ พนักงานก็จะเกิดความพอใจไม่คิดที่จะเปลี่ยนใจไปทำงานที่อื่น แต่ในทางกลับกันธุรกิจเสนอบริการที่ไม่ดีทำให้ลูกค้าไม่พอใจและเปลี่ยนไปบริการอื่นที่ดีกว่า ธุรกิจย่อมประสบความล้มเหลวและส่งผลให้พนักงานไม่พอใจจนกระทั่งลาออกไป จะเห็นได้ว่า การบริการ

มีส่วนสำคัญต่อการรักษาพนักงานให้ทำงานกับกิจการนั้น ๆ หรือในทำนองเดียวกับพนักงานก็มีบทบาทสำคัญในการเสนอบริการที่มีคุณภาพ การประกอบธุรกิจดังกล่าวจึงประสบความสำเร็จ

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวของอุตสาหกรรมการบริการในช่วงที่ผ่านมาได้ก่อให้เกิดงานบริการมากขึ้นในหลายสาขาอาชีพจนเติบโตเป็นธุรกิจบริการต่าง ๆ มากมาย โดยมีจุดประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการการบริการของประชาชนผู้บริโภค ซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้น การประกอบอาชีพบริการจึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดี กล่าวคือ

2.2.1 ช่วยให้มีอาชีพและรายได้ ธุรกิจบริการตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานบริการในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรและสามารถจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงานได้ งานบริการเป็นอาชีพที่สุจริตที่ทำรายได้ที่ดีพอสมควรทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของงานบริการและความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

2.2.2 ช่วยสร้างโอกาสในการเสนอขาย โดยทั่วไปลูกค้ามักมีความรู้เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ค่อนข้างจำกัดในแง่ของเทคโนโลยีการผลิต หรือประสิทธิภาพการใช้งานของสินค้าต่าง ๆ แต่ลูกค้าจะทราบเงื่อนไขการบริการต่าง ๆ ที่ผู้ขายเสนอให้และสามารถนำมาเปรียบเทียบประกอบกับการตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการได้ทันที โอกาสที่ผู้ขายหรือพนักงานบริการจะขายสินค้าหรือบริการทำได้ง่ายและสะดวกขึ้นโดยไม่ต้องเสียเวลาในการโน้มน้าวจิตใจลูกค้า

การบริการนับว่าเป็นกิจกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคมปัจจุบันเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคและการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการทั้งหลาย ผู้บริโภคทุกวันนี้จำเป็นต้องพึ่งพาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ มากมายในการจัดการวิถีชีวิตประจำวันให้เป็นไปอย่างปกติสุข การแข่งขันทางเศรษฐกิจให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกในตลาดการค้าเสรีทำให้ผู้ประกอบการต้องหันมาให้ความสำคัญกับการบริการอย่างจริงจังจึงจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จในที่สุด

จากความหมายข้างต้นที่กล่าวมาแล้วทั้งหมดสรุปได้ว่า ความสำคัญของการบริการนับว่าเป็นหัวใจขององค์กรภาครัฐและภาคธุรกิจ ซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการจำเป็นที่จะต้องศึกษาและให้ความสำคัญกับการดำเนินงานบริการอย่างจริงจัง ทั้งนี้การบริการมีความสำคัญต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งในฐานะของผู้รับบริการ กล่าวคือการบริการช่วยตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับคุณภาพชีวิตที่ดีในการดำเนินชีวิตอย่างปกติสุข นอกจากนี้การบริการช่วยตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการในการสร้างผลกำไรและภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจแก่ผู้ประกอบการรวมทั้งทำให้ผู้ปฏิบัติงานบริการมีอาชีพที่มีรายได้และสามารถสร้างโอกาสในการเผชิญหน้าติดต่อกับลูกค้า

วัตถุประสงค์และหน้าที่ของงานบริการ

ห้องสมุดเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ การบริการของห้องสมุดต้องสามารถตอบสนองความต้องการในการแสวงหาสารสนเทศของผู้ใช้บริการให้ได้รับความสะดวกและได้รับข้อมูลที่ต้องการอย่างถูกต้อง ห้องสมุดจึงมีวัตถุประสงค์ในงานบริการ ดังนี้

1. เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทของห้องสมุดอย่างสะดวกและรวดเร็ว
2. เพื่อให้ผู้ใช้มีโอกาสเลือกสรรทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการ
3. เพื่อบริการทรัพยากรสารสนเทศอย่างประหยัดทั้งเวลาและวัสดุ
4. เพื่อบริการข่าวสาร ข้อมูลอย่างละเอียด ลึกซึ้ง ทันสมัย ทันเหตุการณ์
5. เพื่อพัฒนาวิธีการบริการให้ทันเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลอย่างมีคุณภาพและรวดเร็ว
6. เพื่อส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และมีนิสัยรักการอ่านอย่างยั่งยืน
7. เพื่อบริการแก่บุคคลกลุ่มใหญ่ มากกว่าเฉพาะบุคคล

หน้าที่ของงานบริการ เพื่อสนองนโยบายและวัตถุประสงค์ของห้องสมุด งานบริการจึงมีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. จัดบริการทรัพยากรสารสนเทศ โดยทำหน้าที่ประสานงานกับฝ่ายจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัยสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างเหมาะสม ทั้งปริมาณและคุณภาพ
2. จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ ด้วยระบบที่ทันสมัยเป็นหมวดหมู่ ตามลักษณะของวัสดุสารสนเทศ ที่ได้วิเคราะห์อย่างถูกต้อง และจัดเก็บเป็นระบบเรียบร้อย เพื่อให้ผู้ใช้เลือกได้สะดวกอย่างเสรี
3. จัดวิธีบริการ เป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้ มีหลายวิธีคือ
    3.1 จัดบริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศทั่วไป และให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด
    3.2 จัดบริการข้อมูล ข่าวสารที่ทันสมัย ด้วยป้ายประกาศ แผ่นพับ จุลสาร หรือจดหมายข่าว
    3.3 จัดบริการค้นหาข้อมูลด้วยตนเองและระบบคอมพิวเตอร์
    3.4 จัดทำคู่มือการใช้บริการทุกประเภท และวิธีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ
4. พัฒนางานบริการ เพื่อผู้ใช้จะได้รับบริการที่ทันสมัย เป็นปัจจุบันดังนี้
    4.1 ปรับปรุงวิธีบริการให้สะดวก รวดเร็ว และทันสมัย
    4.2 ปรับปรุงสถานที่ให้สะอาด เป็นระเบียบ สวยงาม
    4.3 ปรับปรุงทรัพยากรสารสนเทศให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย สมบูรณ์และถูกต้อง

5. สำรวจทรัพยากรสารนิเทศ นอกจากให้บริการแล้ว ต้องมีหน้าที่สำรวจ ตรวจสอบสภาพของวัสดุสารสนเทศต่าง ๆ ให้อยู่สภาพเดิม พร้อมที่จะให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้อย่างมีคุณภาพ ถ้าพบชำรุดต้องนำส่งเพื่อซ่อมแซมให้คงสภาพเดิม หรือถ้าสูญหายต้องดำเนินการจัดหาทดแทน หรือพิจารณาจำหน่ายออกถ้าสภาพเก่า ล้าสมัย ไม่มีประโยชน์

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

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

2. บริการไม่สามารถถูกแบ่งแยกได้ (Inseparability) การผลิต การส่งมอบ และการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นพร้อมกัน ผู้รับบริการจะมีส่วนร่วมอย่างมากในกระบวนการผลิต จึงมีบทบาทอย่างสำคัญในการผลิตบริการที่มีคุณภาพและมักต้องเข้าไปเกี่ยวข้องโดยตรงกับบุคลากรของหน่วยงานที่ให้บริการเป็นจำนวนมาก

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

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

สมิต สัชฌุกร (2545, หน้า 8) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการ คนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดีเพราะกิจกรรมใด ๆ เกี่ยวกับการบริการ คนจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ เป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ซึ่งมีหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถือผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะต้องให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความรีบเร่งของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นด้วย

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2548, หน้า 52-54) ได้ให้แนวคิดพื้นฐานและเกณฑ์มาตรฐานของระบบมาตรฐาน ระบบบริการภาคเอกชนและประชาชนที่ดีในภาครัฐ คือภาครัฐจะมีการบริการภาคเอกชนและประชาชนที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ลดภาระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการทั้งค่าใช้จ่าย ระยะเวลา ระยะทาง ผู้มาให้บริการได้รับประโยชน์สูงสุด ดังนั้นระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน มีสาระสำคัญที่ครอบคลุมมิติต่าง ๆ ของการให้บริการที่เป็นเลิศของภาครัฐเป็นเกณฑ์มาตรฐาน 10 เกณฑ์ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพ หน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการให้บริการแก่ภาคเอกชนด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิผล สร้างมาตรฐานในการให้บริการ โดยพยายามทำให้ต้นทุนในการบริการลดลง ใช้กำลังคนเท่าเดิมในขณะที่มีผลงานเพิ่มขึ้น ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน ทำให้การบริการมีประสิทธิภาพ ประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชน และประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด

2. คุณภาพ หน่วยงานภาครัฐจะต้องให้บริการแก่ภาคเอกชนและประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและรอบคอบ สร้างความพึงพอใจและสนองความต้องการแก่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างตรงจุด เพื่อให้บรรลุผลลัพธ์บั้นปลายและเกิดผลสัมฤทธิ์

3. ความทั่วถึง หน่วยงานภาครัฐจะต้องกระจายทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยจะต้องครอบคลุมพื้นที่เป้าหมาย กลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่มรวมถึงประชาชนทั่วไป ผู้ว่างงาน

นักเรียน ทหารปลดประจำการ คนพิการ ผู้พ้นคดีและผู้ประกอบการ เพื่อลดความเลื่อมล้ำของสังคม และจะต้องขยายผลไปสู่พื้นที่ใกล้เคียงอีกด้วย

4. ความเสมอภาค หน่วยงานของรัฐจะต้องอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีจิตสำนึกในการให้บริการแก่ประชาชน โดยวางตนเป็นกลางแก่ทุกฝ่าย เพื่อลดช่องว่างความไม่เท่าเทียมกันของสังคม ให้บริการโดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ เพศ ฐานะทางสังคม ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน

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

6. การตอบสนองความต้องการ หน่วยงานภาครัฐจะต้องสร้างระบบงานที่เน้นการปฏิบัติงานได้จริง มีความสัมฤทธิ์ผลและสรรหาบุคคลทำหน้าที่เป็นตัวแทนประชาชน รู้ถึงปัญหาที่แท้จริง สร้างความศรัทธา ไม่ผลักภาระให้แก่ประชาชน รวมทั้งสร้างความสะดวกสบายและความเป็นธรรมในการให้บริการประชาชนด้วย

7. การตอบสนองตอบความพึงพอใจ หน่วยงานภาครัฐจะต้องทำการสำรวจความต้องการ รับฟังความคิดเห็น และรับรู้ถึงสภาพปัญหาต่าง ๆ ของประชาชนในแต่ละพื้นที่เพื่อที่จะให้บริการได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับกลุ่มเป้าหมาย

8. ความต่อเนื่อง หน่วยงานภาครัฐจะต้องสร้างให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่องไม่ขาดตอน รวมทั้งสร้างทางเลือกการให้บริการที่หลากหลายแก่ประชาชน โดยการใช้เครือข่ายที่ภาครัฐประสานงานกับภาคเอกชน ตลอดจนพัฒนารูปแบบการบริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้รับความพอใจ

9. ความสะดวก หน่วยงานภาครัฐจะต้องสร้างระบบบริการ โดยเน้นความสะดวกสบาย มีความพร้อมเพรียงของข้อมูลสร้างอุดมการณ์ในการรับใช้ประชาชนให้เกิดขึ้นภายในจิตใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้พร้อมที่จะบริการด้วยอัธยาศัยที่ดี เป็นกันเอง

10. ความพร้อมในการให้บริการ หน่วยงานภาครัฐจะต้องพัฒนาบุคลากรให้มีจรรยาวิชาชีพ มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่องานและต่อประชาชน ปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีคุณภาพ ดำเนินการให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา โดยการให้บริการอย่างไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อยด้วยความสุภาพ เรียบร้อย และยิ้มแย้มแจ่มใส

โดยเกณฑ์ทั้ง 10 เกณฑ์จะมุ่งเน้นคุณภาพของการบริการวัดด้วย “ความประทับใจ” หรือความสุขใจ” ของผู้รับบริการเป็นเบื้องต้น

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

1. สาระสำคัญของความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่กระบวนการเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการจึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจดูสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อได้ การบริการทำให้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับประกันคุณภาพหรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นได้เคยใช้บริการมาแล้ว

2. สิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการมีลักษณะเป็นสิ่งที่จำต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้นได้ กล่าวคือผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการได้ล่วงหน้าหรือก่อนที่จะตกลงใจซื้อเหมือนกันกับซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากเน้นการซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้ เพียงแต่อาศัยความคิดเห็น เจตคติและประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการต่าง ๆ โดยผู้อื่นอาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพหรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการ

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคล หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้น ๆ ได้ การผลิตและการบริโภค การบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกันกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิต การขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลัง นอกจากนี้การดำเนินการบริการไม่สามารถแบ่งแยกส่วนประกอบในตัวของมันเองออกจากกันเหมือนเช่นการผลิตสินค้าทั่วไปได้ ผู้ให้บริการจะเป็นผู้ขายบริการโดยตรงให้แก่ผู้บริโภค ซึ่งอาจเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มให้บริการจนกระทั่งบริการนั้นสิ้นสุดลง ทั้งนี้ผู้บริโภคจะมีส่วนร่วมในกระบวนการให้บริการ (การผลิต) ขณะนั้นด้วยโดยทำหน้าที่เป็นผู้รับบริการจากผู้ให้บริการในเวลาเดียวกัน

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้บริการ ช่วงเวลาของการบริการ และสภาพแวดล้อมและบริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากการบริการที่มีความหลากหลายผันแปรไปตามปัจจัยหลายอย่างจึงเป็นการยากที่จะกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริการอย่างเดียวกัน แม้จะมีการกำหนดเป็นระบบการทำงาน เช่น การบริการบนเครื่องบิน การบริการในธนาคาร การบริการเกี่ยวกับการประกันชีวิต เป็นต้น การให้บริการก็อาจแตกต่างกันได้ ดังนั้น การให้ความสำคัญต่อการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะกับลักษณะงานและจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องจำเป็น รวมทั้งการกำหนดมาตรการให้บริการมากเป็นพิเศษ เช่น รับประกันมาตรฐานการบริการ รับฟังคำติ

ชม ข้อคิดเห็น เสนอบริการด้วยเทคโนโลยีทันสมัยเพื่อให้มั่นใจในคุณภาพและความสม่ำเสมอของการบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษา หรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่ว ๆ ไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดเป็นความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียค่อนข้างสูงขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-Ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของ เมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่ว ๆ ไป มองเห็นได้ชัด เพราะเมื่อผู้จ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อบริการใดก็จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภท เพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของ แต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้น

จากลักษณะของการบริการที่กล่าวมาแล้วในเบื้องต้นพอสรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการเป็นสาระสำคัญของการไว้วางใจ ซึ่งการบริการทำให้เพียงอธิบายสิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ไม่อาจสัมผัสได้ก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้นได้ การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอน เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับการให้บริการแต่ละคน ถึงแม้จะเป็นการบริการชนิดเดียวกันอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการให้บริการก็อาจแตกต่างกันได้ รวมทั้งการบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ คือ เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดความเป็นสูญเปล่า ซึ่งไม่อาจเรียกมาคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้และลักษณะที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง คือ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ โดยผู้ซื้อบริการจ่ายเงินเป็นค่าบริการดังกล่าวแล้วก็จะได้รับการบริการตามเงื่อนไขของการบริการในแต่ละประเภทนั้น ๆ ซึ่งมิได้เป็นสิ่งของผู้ซื้อบริการจะสามารถเป็นเจ้าของได้

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction ในการศึกษาโดยทั่วไปนิยมทำการศึกษาใน 2 มิติ คือมิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทัศนะ ดังนี้

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548, หน้า 169) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกในทางบวกและบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ เป็นพฤติกรรมการแสดงออกในทางบวกของบุคคลที่เกิดจากการประเมินความแตกต่าง

ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์อันหนึ่งอันใด ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

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

เกศินี ศรีคงอยู่ (2543, หน้า 27) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกของบุคคลซึ่งแสดงออกในด้านบวกที่มีความสัมพันธ์กับการได้รับการตอบสนองและได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

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

ทัศนีย์ ศิละวรรณโณ (2543, หน้า 9) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ศิรวัฒน์ เฮงชัยโย (2542, หน้า 12) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจนั้นจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและแรงจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล คือถ้าหากว่าบุคคลมีความพึงพอใจในกิจกรรมหรือในงานใด การกระทำกิจกรรมหรืองานนั้นก็จะบรรลุตามวัตถุประสงค์ของงานนั้นได้เป็นอย่างดี

จากแนวคิดของนักวิชาการตามที่ได้กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เป็นไปในทางที่ดีและไม่ดี หรือในด้านบวกและในด้านลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉยๆ ก็ได้ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น โดยอาจแบ่งตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ 2 แบบ คือความพึงพอใจที่

เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานเช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ได้แก่ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกภายใน เช่น ความรู้สึกรัก ชอบ โกรธ เกลียด เป็นต้น

แนวคิดความพึงพอใจในการใช้บริการ

ในธุรกิจบริการการให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการและการค้นหาความต้องการเพื่อสนองการบริการที่ถูกใจลูกค้านับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการเพราะเป้าหมายสูงสุดของการบริการก็คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าชอบใจและติดใจกลับมาใช้บริการอีกต่อ ๆ ไป กิจการบริการก็จะประสบความสำเร็จและมีความมั่นคงในการดำเนินงานอย่างราบรื่น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการจะทำให้ตระหนักถึงคุณค่าของการสร้างและรักษาความพึงพอใจของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งในฐานะของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในกระบวนการบริการ คำว่าความพึงพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ซึ่งมีความหมายโดยทั่ว ๆ ไปว่า ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

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

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการและวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

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

3. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการการให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่ง

หย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมายและตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548, หน้า 172-173) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการทั้งหลายต่างคิดค้นหากกลยุทธ์ทางการจัดการ กลยุทธ์ทางการตลาดมากมายมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหวังที่จะธำรงผู้รับบริการให้เกิดความประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำ ดั้งนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการ โดยต้องยึดสิ่งต่อไปนี้

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ใช้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงจะสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจผู้มารับบริการได้

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโดยทั่วไป องค์กรธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลายๆ ด้าน ตัวอย่างเช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ซึ่งการปฏิบัติงานบริการจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในการบริการของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสุดท้ายจะส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันและธุรกิจบริการด้วย

2. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริหารของผู้ให้บริการนั่นเอง

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ผู้รับบริการมุ่งหวังการได้รับการบริการที่ดีเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเอง จากการไปรับบริการต่าง ๆ ความพึงพอใจที่ได้จากการไปรับบริการนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการบริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มี ทำให้เกิดการแข่งขันนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ผลสุดท้ายก็คือผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพมากขึ้นไปเรื่อย ๆ นั่นเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้น และงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น ทำให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ และสุดท้ายส่งผลต่อลักษณะการบริการทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

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

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามหน้าที่และปฏิกิริยาตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องานการใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการนบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการ ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับลบริการมีความต้องการ หรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้ามการ

รับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริง ไม่ตรงกับการรับรู้กับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับคือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับระดับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี มีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางถึงจุดมุ่งหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มหรือประทับใจของผู้ใช้บริการ เมื่อได้รับบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทาง ถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลาและได้รับการบริการด้วยไมตรี

ลักษณะของความพึงพอใจ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548, หน้า 174) กล่าวว่า เมื่อความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดั้งนั้นผู้ประกอบการบริการจะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วน อันได้แก่

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ บุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริหารและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใด ๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน โฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนั้น

2. ความพึงพอใจเกิดจากาการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในการใช้บริการบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่าง ๆ เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียน คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลที่ได้รับจากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น เกิดเป็นความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้องต่อการบริการ และเกิดเป็นความพึงพอใจในการรับบริการ แต่หากไม่ได้รับการบริการที่เป็นไปตามความคาดหมายก็จะเกิดเป็นการยืนยันความไม่ถูกต้อง และเกิดเป็นความไม่พึงพอใจได้

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น ทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น – ลง ตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจนั้น มีผู้ได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

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

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการให้บริการ ไม่มีการแบ่งแยกและกีดกันการให้บริการแก่ประชาชน การให้บริการต้องเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ถ้าไม่ตรงเวลาจะไม่สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการอย่างเหมาะสม เพียงพอ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ มิใช่หยุดบริการเมื่อไรก็ได้ แต่ต้องยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การบริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพภายใต้ทรัพยากรเท่าเดิม

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

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ประกอบการบริการจะต้องแสดงให้ผู้รับบริการเห็นถึงความเอาใจใส่และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ประกอบกิจการบริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ ค่าบริการนี้จะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

3. สถานที่บริการ ผู้ประกอบธุรกิจบริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้สะดวก มีสถานที่กว้างขวาง เพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่บริการลดลงไปได้ เป็นต้น

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ประกอบการบริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ประกอบกิจการบริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัว สร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ประกอบกิจการบริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิ ภาพของการจัดการระบบบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่เกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

แนวคิดความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ จากแนวความคิดนี้จะทำให้เราทราบถึงความหมาย ความสำคัญ องค์ประกอบและระดับความพึงพอใจของลูกค้า

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

น้ำลิน เทียมแก้ว (2561, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 ผลการวิจัยปรากฏดังนี้ 1. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับ แรกคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยสรุปเป็นประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้านได้ดังนี้ 1.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อทรัพยากร สารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ทรัพยากร สารสนเทศที่ได้รับตรงกับความต้องการและทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย และ

ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ 1.2 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อ ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ รองลงมาได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการ ใช้บริการผ่านออนไลน์ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย 1.3 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการคำแนะนำ และช่วยเหลือ และมีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสมอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และบุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ 1.5 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อ สภาพแวดล้อมสะอาดเป็นระเบียบเอื้อต่อการเรียนรู้ รองลงมาได้แก่ มีแผ่นป้ายบอก ประเภทสิ่งพิมพ์ และที่นั่งอ่านจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอและพร้อมใช้บริการ 1.6 ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์สำนักวิทยบริการให้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ได้อย่างครบถ้วน รองลงมาได้แก่ สำนักวิทยบริการ มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย และมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการใหม่ ๆ สม่ำเสมอและทั่วถึง 2. ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรห้องสมุด พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ควรจัดซื้อหนังสือหรือจำนวนเล่ม (Copy) ให้เพียงพอกับความต้องการ ควรเพิ่มหนังสือใหม่ ทันสมัยมาให้บริการ และหนังสือเกี่ยวกับเด็กปฐมวัย และควรจัดซื้อฐานข้อมูล Scopus ด้านการบริการ และขั้นตอนการให้บริการ ควรแก้ไขระบบ VPN ปรับปรุงการจัดเรียงหนังสือบนชั้น พัฒนาระบบการ ให้บริการให้มีความคล่องตัว ควรเพิ่มห้อง Study Room มากขึ้น และต้องการให้สำนักวิทยบริการ จัดอบรมการใช้ฐานข้อมูล การใช้โปรแกรมต่าง ๆ ตลอดปี ด้านบุคลากรผู้ให้บริการบุคลากรบางคน ยังขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มพื้นที่สำหรับอ่านหนังสือ ระบบปรับอากาศไม่ค่อยเย็น แสงสว่างไม่เพียงพอบางจุดบริการเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ และระบบ Wi-Fi ให้ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ควรประชาสัมพันธ์กิจกรรมการ อบรมสำหรับนิสิตให้ทราบอย่างทั่วถึง

ณัฏฐกันย์ ชาภูคำ (2561, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือผู้ที่เข้ามาใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 จำนวน 378 คน ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด แบ่งเป็น 5 ด้าน จำนวน 29 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยสรุปเป็นประเด็นแต่ละด้านดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.39) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.37) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.51) ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.64) และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.11) หลังทำแล้วสิ่งที่พัฒนาคือ ได้รู้แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการพัฒนาคุณภาพงานบริการสารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ต่อไป

อมรรัตน์ ศิริไปล์ (2560, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของงานหอสมุดและสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ผลการวิจัยพบว่า (1) สภาพปัญหาอุปสรรคและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการห้องสมุดเพื่ออ่านหนังสือทั่วไปและค้นคว้าหาข้อมูล และมีความถี่ในการเข้าใช้บริการหอสมุดและสารสนเทศโดยเฉลี่ย 6-10 ครั้ง/เดือนและ ส่วนใหญ่ใช้บริการภายในหอสมุดมากกว่าใช้บริการผ่านเว็บไซต์หอสมุด ช่วงเวลาของการเข้าใช้บริการส่วนใหญ่ คือ ช่วงเวลา 12.00 น.-13.00 น. ประเภทบริการที่ใช้ได้แก่ บริการยืม-คืน และห้องอ่านหนังสือ สำหรับปัญหาอุปสรรคและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการหอสมุดและสารสนเทศ 5 ด้าน พบว่าด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าประเภทสิ่งพิมพ์มีบริการและทรัพยากรสารสนเทศ (โสตทัศนวัสดุ) ยังไม่ทันสมัย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการพิมพ์งานไม่เพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมพบว่า ห้องสมุดคับแคบ ด้านการบริการ พบว่าไม่มีบริการถ่ายเอกสารในห้องสมุด และด้านผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการขาดการให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า (2) แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานหอสมุดและสารสนเทศ ทั้ง 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ด้านสภาพแวดล้อม ควรมีห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มย่อย คิดเป็นร้อยละ 95.5 รองลงมา ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการมีความเห็นว่า ควรมีการพัฒนาความเอาใจใส่ในการให้บริการ ด้านการบริการเห็นว่าควรจัดทำคู่มือการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ เห็นว่าควรให้มีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 93.2 และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เห็นว่าควรสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการเข้าอบรมการใช้ระบบ ห้องสมุดอัตโนมัติคิดเป็นร้อยละ 93.1 และ (3) เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ หอสมุดและสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ รองลงมา ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดหาทรัพยากร สารสนเทศตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ด้านสภาพแวดล้อมมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดให้มีที่นั่งอ่านหนังสือพิมพ์และวารสารเป็นสัดส่วน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความ

พึงพอใจเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการอินเทอร์เน็ตเพียงพอและด้านผู้ ให้บริการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับผู้ให้บริการที่มีความเข้าใจและเต็มใจให้บริการ ตามลำดับ

กฤษณพงศ์ สุขสมบูรณ์ และคณะ (2559) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่และด้านการบริการ และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านวัสดุสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์ และด้านประชาสัมพันธ์

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยได้ศึกษามาจะพบว่า ผู้ใช้บริการต่างก็มีความเห็นว่าสำนักวิทยบริการและสารสนเทศมีความสำคัญต่อการศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพื่อนำมาประกอบการเรียนการสอนเป็นอย่างยิ่งรวมถึงบุคคลภายนอกก็ยังได้รับประโยชน์กับการเข้ามาใช้บริการเพื่อเพิ่มพูนความรู้ได้อีกด้วยการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะมีการศึกษาวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นไปตามพันธกิจของสำนักวิทยบริการและสารสนเทศที่มีต่อการเรียนการสอนและการวิจัย อีกทั้งยังเป็นการสนองนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรเพื่อนำไปสู่มาตรฐานสากลในอนาคตอีกด้วย

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินงานและวิธีการวิจัย เป็น ขั้นตอน ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษา และบุคคลภายนอก/ศิษย์เก่าที่ใช้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ประจำปีการศึกษา 2569

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยเปิดตารางเครจซี่และมอร์แกน (Krefcie & Morgan, 1970, pp. 607-610) ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษา และบุคคลภายนอก/ศิษย์เก่าที่ใช้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 362 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นคำถามปลายเปิด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือสำหรับใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อกำหนดขอบเขตแนวทางในการออกแบบเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

2. สร้างข้อคำถามในแบบสอบถามให้ครอบคลุมขอบข่ายเนื้อหาการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้ครอบคลุม

3. นำร่างแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการให้บริการและการวิจัยตรวจสอบเพื่อหาความตรงเชิงเนื้อหา ซึ่งผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

4.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรหมเมศ วีระพันธ์ ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

4.2 รองศาสตราจารย์ อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์ อาจารย์ประจำสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

4.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศิลป์ณรงค์ ฉวีพัฒน์ รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาระบบเครือข่ายและเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

4.4 อาจารย์จตุรงค์ ธงชัย รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลและภาษาต่างประเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

4.5 นายอนุชา พวงผกา รองผู้อำนวยการฝ่ายห้องสมุดและกิจการพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์หาดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence : IOC) โดยเครื่องมือวิจัยครั้งนี้มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.80-1.00

6. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหาและปรับปรุงแก้ไขไปแล้วไปทดลองใช้กับผู้ที่มีคุณสมบัติเหมือนกับประชากร ซึ่งไม่ใช้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษา และบุคคลภายนอก/ศิษย์เก่า จำนวน 30 คน เพื่อพิจารณาหาความเชื่อมั่น

(Reliability) เท่ากับ 0.96 และนำมาปรับปรุง ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ก่อนนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. เก็บข้อมูลจากประชากรที่เข้าใช้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้การสุ่มโดยบังเอิญ

2. เก็บข้อมูลโดยสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์

3. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามได้ จำนวน 362 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปตารางประกอบการพรรณนา

2. แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาแปลงค่าคะแนน โดยกำหนดน้ำหนักของคะแนน ดังนี้

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

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

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

4. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่แจกให้แก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 362 คน นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	N = 362	
	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	127	35.08
หญิง	235	64.92
2. สถานภาพ		
ปี 1	72	19.88
ปี 2	81	22.37
ปี 3	98	27.07
ปี 4	59	16.29

ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการ	N = 362	
	จำนวน	ร้อยละ
กศ.บป.	12	3.31
ปริญญาโท	10	2.76
ปริญญาเอก	5	1.38
อาจารย์ บุคลากร/เจ้าหน้าที่	17	4.69
บุคคลภายนอก/ศิษย์เก่า	8	2.20
3. คณะ/หน่วยงาน		
คณะครุศาสตร์	51	14.08
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	45	12.43
คณะวิทยาการจัดการ	43	11.87
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	58	16.02
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	40	11.04
คณะพยาบาลศาสตร์	92	25.41
บัณฑิตวิทยาลัย	15	4.14
สำนักงานอธิการบดี	10	2.76
สำนักส่งเสริมและงานทะเบียน	5	1.38
สำนักงานบริการวิชาการและจัดหารายได้	3	0.82
4. ความถี่ในการเข้าใช้บริการโดยเฉลี่ย		
1 - 2 วัน/สัปดาห์	102	28.17
3 – 4 วัน/สัปดาห์	96	26.51
5 – 6 วัน/สัปดาห์	84	23.20
ทุกวัน	62	17.17
5. โดยปกติท่านใช้บริการในช่วงเวลาใด		
ก่อนเวลาเข้าเรียน	28	7.73
เมื่อมีเวลาว่าง	216	59.66
เข้าใช้ทุกวันที่มาเรียน	42	11.60
เมื่อต้องการค้นคว้าเรื่องใดเรื่องหนึ่ง	76	20.99
อื่น ๆ	0	0.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการ	N = 362	
	จำนวน	ร้อยละ
6. เหตุผลของการใช้บริการของท่าน		
เพื่อใช้บริการยืม/คืนทรัพยากรสารสนเทศ	76	20.99
เพื่ออ่านหนังสือ	23	6.35
เพื่ออ่านหนังสือพิมพ์, วารสาร, หนังสือพิมพ์, บอร์ดเกม	21	5.80
เพื่อค้นคว้างานวิจัย/วิทยานิพนธ์	12	3.31
เพื่อใช้เป็นที่ทำงาน เขียนรายงาน ทำงานกลุ่ม	53	14.64
เพื่อใช้บริการอื่น ๆ เช่น บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	14	3.86
เพื่อใช้บริการโสตทัศวัสดุ	8	2.20
เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต	63	17.40
เพื่อใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	19	5.24
เพื่อใช้บริการห้องปฏิบัติการทางภาษา	15	4.14
เพื่อใช้บริการห้องศึกษาค้นคว้าเฉพาะกลุ่ม	26	7.18
เพื่อใช้บริการ Co-Working Space	32	8.83
อื่น ๆ	0	0.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นค่าร้อยละ 64.92 กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 คิดเป็นค่าร้อยละ 27.07 คณะพยาบาลศาสตร์ คิดเป็นค่าร้อยละ 25.41 ความถี่ในการเข้าใช้บริการโดยเฉลี่ย 1 - 2 วัน/สัปดาห์ คิดเป็นค่าร้อยละ 28.17 เข้าใช้บริการเมื่อมีเวลาว่าง คิดเป็นค่าร้อยละ 59.66 และเหตุผลของการใช้บริการเพื่อใช้บริการยืม/คืนทรัพยากรสารสนเทศ คิดเป็นค่าร้อยละ 20.99

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาพรวม

ที่	รายการ	ห้องสมุด		ศูนย์คอมพิวเตอร์		ศูนย์ภาษา	
		$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
1	ด้านทรัพยากร	4.64	0.72	4.62	0.64	4.61	0.68
2	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.66	0.70	4.63	0.68	4.62	0.66
3	ด้านบุคลากร	4.60	0.69	4.63	0.67	4.61	0.68
4	ด้านสถานที่ /สิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	0.70	4.64	0.66	4.61	0.70
5	ด้านการประชาสัมพันธ์	4.62	0.68	4.65	0.67	4.63	0.66
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.64**	**0.69**	**4.63**	**0.66**	**4.61**	**0.67**
ค่าเฉลี่ยรวม 3 หน่วย		**$\overline{X}$ = 4.63 S.D. = 0.67**					

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ **โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.63) คิดเป็นร้อยละ 92.60** เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับหน่วยงาน พบว่า หน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ห้องสมุด ($\overline{X}$ = 4.64) รองลงมา คือ ศูนย์คอมพิวเตอร์ ($\overline{X}$ = 4.63) และศูนย์ภาษา ($\overline{X}$ = 4.61) ตามลำดับ

1. งานบริการห้องสมุด

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่	รายการ	N = 362		ระดับความพึงพอใจ
		$\overline{X}$	S.D.	
1	ด้านทรัพยากร	4.64	0.68	มากที่สุด
2	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.66	0.70	มากที่สุด
3	ด้านบุคลากร	4.60	0.69	มากที่สุด
4	ด้านสถานที่ /สิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	0.70	มากที่สุด
5	ด้านการประชาสัมพันธ์	4.62	0.66	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.64**	**0.69**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ **โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.64) คิดเป็นร้อยละ 92.80** เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านสถานที่ /สิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.68) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.66) และด้านทรัพยากร ($\overline{X}$ = 4.64) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามด้านทรัพยากร

ที่	รายการ	N = 362		ระดับความพึงพอใจ
		$\overline{X}$	S.D.	
1	ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ	4.66	0.64	มากที่สุด
2	ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย และตรงกับความต้องการ	4.63	0.68	มากที่สุด
3	ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา	4.64	0.70	มากที่สุด
4	วารสาร หนังสือพิมพ์ นิตยสารมีความทันสมัยและเพียงพอ	4.62	0.68	มากที่สุด
5	ฐานข้อมูล สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความเพียงพอ และทันสมัย	4.68	0.70	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.64**	**0.68**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามด้านทรัพยากร **โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.64) คิดเป็นร้อยละ 92.80** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ฐานข้อมูล สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความเพียงพอ และทันสมัย ($\overline{X}$ = 4.68) รองลงมา คือ ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ ($\overline{X}$ = 4.66) และทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา ($\overline{X}$ = 4.64) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ที่	รายการ	N = 362		ระดับความพึงพอใจ
		$\overline{X}$	S.D.	
1	ขั้นตอนในการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.68	0.72	มากที่สุด
2	การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว	4.68	0.70	มากที่สุด
3	การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้อง ค้นหาง่าย	4.64	0.72	มากที่สุด
4	ความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์	4.66	0.70	มากที่สุด
5	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.65	0.68	มากที่สุด
6	เวลาเปิด – ปิดบริการ มีความเหมาะสม	4.66	0.70	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.66**	**0.70**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ **โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.66) คิดเป็นร้อยละ 93.20** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนในการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย, การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.68) รองลงมา คือ ความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์, เวลาเปิด – ปิดบริการ มีความเหมาะสม ($\overline{X}$ = 4.66) และมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.65) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามด้านบุคลากร

ที่	รายการ	N = 362		ระดับความพึงพอใจ
		$\overline{X}$	S.D.	
1	ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.63	0.68	มากที่สุด
2	มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และช่วยเหลือ	4.60	0.69	มากที่สุด
3	มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.59	0.68	มากที่สุด
4	มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม	4.61	0.70	มากที่สุด
5	ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.60	0.70	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.60**	**0.69**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามด้านบุคลากร **โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.60) คิดเป็นร้อยละ 92.00** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\overline{X}$ = 4.63) รองลงมา คือ มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม ($\overline{X}$ = 4.61) และมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และช่วยเหลือ, ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

ที่	รายการ	N = 362		ระดับความพึงพอใจ
		$\overline{X}$	S.D.	
1	สภาพแวดล้อมสะอาด มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้	4.69	0.72	มากที่สุด
2	ที่นั่งอ่านจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอ และพร้อมใช้บริการ	4.68	0.70	มากที่สุด
3	อุณหภูมิและแสงสว่างมีความเหมาะสม	4.67	0.68	มากที่สุด
4	ป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ และหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสือชัดเจน	4.68	0.69	มากที่สุด
5	บริการ Wi-Fi ครอบคลุมพื้นที่และมีประสิทธิภาพ	4.69	0.71	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.68**	**0.70**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามด้านสถานที่ **โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.68) คิดเป็นร้อยละ 93.60** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมสะอาด มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้, บริการ Wi-Fi ครอบคลุมพื้นที่และมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.69) รองลงมา คือ ที่นั่งอ่านจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอและพร้อมใช้บริการ, ป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ และหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสือชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.68) และอุณหภูมิและแสงสว่างมีความเหมาะสม ($\overline{X}$ = 4.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามด้านการประชาสัมพันธ์

ที่	รายการ	N = 362		ระดับความพึงพอใจ
		$\overline{X}$	S.D.	
1	เว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯ ให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ได้อย่างครบถ้วน	4.64	0.68	มากที่สุด
2	มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการใหม่ ๆ สม่ำเสมอ และทั่วถึง	4.62	0.66	มากที่สุด
3	มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.60	0.62	มากที่สุด
4	มีช่องทางการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง	4.61	0.70	มากที่สุด
5	มีป้ายแนะนำ ข้อเสนอแนะการใช้บริการต่าง ๆ	4.64	0.68	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.62**	**0.66**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามด้านการประชาสัมพันธ์ **โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.62) คิดเป็นร้อยละ 92.40** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯ ให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ได้อย่างครบถ้วน, มีป้ายแนะนำ ข้อเสนอแนะการใช้บริการต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.64) รองลงมา มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการใหม่ ๆ สม่ำเสมอ และทั่วถึง ($\overline{X}$ = 4.62) และมีช่องทางการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง ($\overline{X}$ = 4.61) ตามลำดับ

2. ด้านบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ (IT)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ ภาพรวม

ที่	รายการ	N = 362		ระดับความพึงพอใจ
		$\overline{X}$	S.D.	
1.	ด้านทรัพยากร	4.62	0.64	มากที่สุด
2	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.63	0.68	มากที่สุด
3	ด้านบุคลากร	**4.63**	**0.67**	มากที่สุด
4	ด้านสถานที่ /สิ่งอำนวยความสะดวก	**4.64**	**0.66**	มากที่สุด
5	ด้านการประชาสัมพันธ์	**4.65**	**0.67**	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.63**	**0.66**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ **โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.63) คิดเป็นร้อยละ 92.60** เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\overline{X}$ = 4.65) รองลงมา คือ ด้านสถานที่ /สิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.64) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.63) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านทรัพยากร

ที่	รายการ	N = 362		ระดับความพึงพอใจ
		$\overline{X}$	S.D.	
1	ความเพียงพอของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	4.63	0.67	มากที่สุด
2	ความเพียงพอของอุปกรณ์เสริมภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	4.61	0.64	มากที่สุด
3	ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	4.62	0.63	มากที่สุด
4	ความเพียงพอของห้องประชุม	4.60	0.63	มากที่สุด
5	ประสิทธิภาพความเร็วของระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi)	4.65	0.64	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.62**	**0.64**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านทรัพยากร **โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ($\overline{X}$ = 4.62) คิดเป็นร้อยละ 92.40** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ประสิทธิภาพความเร็วของระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi) ($\overline{X}$ = 4.65) รองลงมา คือ ความเพียงพอของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ($\overline{X}$ = 4.63) และความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ($\overline{X}$ = 4.62) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ที่	รายการ	N = 362		ระดับความพึงพอใจ
		$\overline{X}$	S.D.	
1	ระเบียบในการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสม	4.62	0.72	มากที่สุด
2	ความสะดวกในการติดต่อขอใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	4.64	0.66	มากที่สุด
3	การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและขั้นตอนการให้บริการ	4.64	0.68	มากที่สุด
4	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.62	0.67	มากที่สุด
5	เวลาปิด-เปิดห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เป็นไปตามที่กำหนดไว้	4.63	0.68	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.63**	**0.68**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ **โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.63) คิดเป็นร้อยละ 92.60** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์, การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.64) รองลงมา คือ เวลาปิด-เปิดห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เป็นไปตามที่กำหนดไว้ ($\overline{X}$ = 4.63) และระเบียบในการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีความเหมาะสม, มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.58) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านบุคลากร

ที่	รายการ	N = 362		ระดับความพึงพอใจ
		$\overline{X}$	S.D.	
1	มีความรู้และมีประสบการณ์ในการให้บริการ	4.65	0.69	มากที่สุด
2	ให้คำแนะนำระเบียบและวิธีการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	4.64	0.67	มากที่สุด
3	ให้คำปรึกษาและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับระบบเครือข่าย	4.62	0.68	มากที่สุด
4	ให้บริการด้วยความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์	4.63	0.67	มากที่สุด
5	ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.62	0.68	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.63**	**0.67**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านบุคลากร **โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.63) คิดเป็นร้อยละ 92.60** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีความรู้และมีประสบการณ์ในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.65) รองลงมา คือ ให้คำแนะนำระเบียบและวิธีการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ($\overline{X}$ = 4.64) และให้บริการด้วยความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ ($\overline{X}$ = 4.63) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

ที่	รายการ	N = 362		ระดับความพึงพอใจ
		$\overline{X}$	S.D.	
1	การจัดห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสม	4.65	0.68	มากที่สุด
2	บรรยากาศภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีแสงสว่างเพียงพอ โล่งสบายตา	4.64	0.68	มากที่สุด
3	บรรยากาศภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีอุณหภูมิเย็นสบาย และเหมาะสม	4.62	0.70	มากที่สุด
4	การจัดสถานที่ให้บริการมีความสะอาด มีระเบียบเรียบร้อย	4.66	0.66	มากที่สุด
5	ห้องน้ำมีจำนวนเพียงพอ และมีความสะอาด	4.64	0.59	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.64**	**0.66**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านสถานที่ /สิ่งอำนวยความสะดวก **โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.64) คิดเป็นร้อยละ 92.80** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การจัดสถานที่ให้บริการมีความสะอาด มีระเบียบเรียบร้อย ($\overline{X}$ = 4.65) รองลงมา คือ การจัดห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสม ($\overline{X}$ = 4.65) และบรรยากาศภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีแสงสว่างเพียงพอ โล่งสบายตา, ห้องน้ำมีจำนวนเพียงพอ และมีความสะอาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.56) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านการประชาสัมพันธ์

ที่	รายการ	N = 362		ระดับความพึงพอใจ
		$\overline{X}$	S.D.	
1	มีเว็บไซต์ของศูนย์คอมพิวเตอร์ เข้าถึงง่าย สะดวก และรวดเร็ว	4.68	0.68	มากที่สุด
2	มีเอกสารแนะนำศูนย์คอมพิวเตอร์ ครบถ้วน ชัดเจน	4.63	0.64	มากที่สุด
3	มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ของศูนย์คอมพิวเตอร์อย่างสม่ำเสมอ	4.65	0.68	มากที่สุด
4	มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง	4.66	0.66	มากที่สุด
5	มีป้ายแนะนำ ข้อเสนอแนะการใช้บริการต่าง ๆ	4.64	0.70	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.65**	**0.67**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามด้านการประชาสัมพันธ์ **โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.65) คิดเป็นร้อยละ 93.00** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีเว็บไซต์ของศูนย์คอมพิวเตอร์ เข้าถึงง่าย สะดวก และรวดเร็ว ($\overline{X}$ = 4.68) รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง ($\overline{X}$ = 4.66) และมีป้ายแนะนำ ข้อเสนอแนะการใช้บริการต่าง ๆ ($\overline{X}$ = 4.64) ตามลำดับ

3. ด้านบริการของศูนย์ภาษา

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ภาษา

ที่	รายการ	N = 362		ระดับความพึงพอใจ
		$\overline{X}$	S.D.	
1	ด้านทรัพยากร	4.61	0.68	มากที่สุด
2	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.62	0.66	มากที่สุด
3	ด้านบุคลากร	4.61	0.68	มากที่สุด
4	ด้านสถานที่ /สิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	0.70	มากที่สุด
5	ด้านการประชาสัมพันธ์	4.63	0.66	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.61**	**0.67**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ภาษา **โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.61) คิดเป็นร้อยละ 92.20** เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\overline{X}$ = 4.63) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.63) และด้านทรัพยากร, ด้านบุคลากร, ด้านสถานที่ /สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.61) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ภาษา จำแนกตามด้านทรัพยากร

ที่	รายการ	N = 362		ระดับความพึงพอใจ
		$\overline{X}$	S.D.	
1	ความเพียงพอของห้องปฏิบัติการทางภาษา	4.60	0.72	มากที่สุด
2	ความเพียงพอของอุปกรณ์เสริมภายในห้องปฏิบัติการทางภาษา	4.61	0.66	มากที่สุด
3	ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์	4.63	0.68	มากที่สุด
4	ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดศูนย์ภาษา	4.62	0.68	มากที่สุด
5	ความเพียงพอของห้องประชุม ห้องฝึกอบรมทางภาษา	4.62	0.70	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.61**	**0.68**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ภาษา จำแนกตามด้านทรัพยากร **โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.61) คิดเป็นร้อยละ 92.20** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ ($\overline{X}$ = 4.63) รองลงมา คือ ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดศูนย์ภาษา, ความเพียงพอของห้องประชุม ห้องฝึกอบรมทางภาษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.62) และความเพียงพอของอุปกรณ์เสริมภายในห้องปฏิบัติการทางภาษา ($\overline{X}$ = 4.61) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ภาษา จำแนกตามด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ที่	รายการ	N = 362		ระดับความพึงพอใจ
		$\overline{X}$	S.D.	
1	ระเบียบในการเข้าใช้ห้องปฏิบัติการทางภาษามีความเหมาะสม	4.62	0.66	มากที่สุด
2	มีแบบฟอร์มการขอใช้ห้องปฏิบัติการทางภาษา	4.62	0.64	มากที่สุด
3	การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและขั้นตอนการให้บริการ	4.63	0.67	มากที่สุด
4	มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.64	0.68	มากที่สุด
5	เวลาเปิด-ปิด ห้องปฏิบัติการทางภาษาเป็นไปตามที่กำหนดไว้	4.62	0.67	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.62**	**0.66**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ภาษา จำแนกตามด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ **โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.62) คิดเป็นร้อยละ 92.40** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.64) รองลงมา การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.63) และระเบียบในการเข้าใช้ห้องปฏิบัติการทางภาษามีความเหมาะสม, มีแบบฟอร์มการขอใช้ห้องปฏิบัติการทางภาษา, เวลาเปิด-ปิด ห้องปฏิบัติการทางภาษาเป็นไปตามที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.62) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ภาษา จำแนกตามด้านบุคลากร

ที่	รายการ	N = 362		ระดับความพึงพอใจ
		$\overline{X}$	S.D.	
1	ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.62	0.72	มากที่สุด
2	มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และช่วยเหลือ	4.60	0.66	มากที่สุด
3	ให้คำปรึกษาและตอบข้อซักถามได้	4.62	0.68	มากที่สุด
4	ให้บริการด้วยความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์	4.61	0.68	มากที่สุด
5	ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.63	0.70	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.61**	**0.68**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ภาษา จำแนกตามด้านบุคลากร **โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.61) คิดเป็นร้อยละ 92.20** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ($\overline{X}$ = 4.63) รองลงมา คือ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี, ให้คำปรึกษาและตอบข้อซักถามได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.62) และให้บริการด้วยความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ ($\overline{X}$ = 4.61) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ

ศูนย์ภาษา จำแนกตามด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

ที่	รายการ	N = 362		ระดับความพึงพอใจ
		$\overline{X}$	S.D.	
1	จัดพื้นที่ห้องปฏิบัติการทางภาษา มีความเหมาะสม	4.64	0.74	มากที่สุด
2	บรรยากาศภายในห้องปฏิบัติการทางภาษา มีแสงสว่างเพียงพอ โล่งสบายตา	4.65	0.70	มากที่สุด
3	บรรยากาศภายในห้องปฏิบัติการทางภาษา มีอุณหภูมิเย็น สบาย และเหมาะสม	4.64	0.68	มากที่สุด
4	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.63	0.70	มากที่สุด
5	ห้องน้ำมีจำนวนเพียงพอ และมีความสะอาด	4.62	0.68	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.61**	**0.70**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 19 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ภาษา จำแนกตามด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก **โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.61) คิดเป็นร้อยละ 92.20** เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บรรยากาศภายในห้องปฏิบัติการทางภาษา มีแสงสว่างเพียงพอ โล่งสบายตา ($\overline{X}$ = 4.65) รองลงมา คือ จัดพื้นที่ห้องปฏิบัติการทางภาษามีความเหมาะสม, บรรยากาศภายในห้องปฏิบัติการทางภาษา มีอุณหภูมิเย็น สบาย และเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.64) และสถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\overline{X}$ = 4.63) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ

ศูนย์ภาษา จำแนกตามด้านการประชาสัมพันธ์

ที่	รายการ	N = 362		ระดับความพึงพอใจ
		$\overline{X}$	S.D.	
1	มีเว็บไซต์ของศูนย์ภาษา เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว	4.65	0.68	มากที่สุด
2	มีเอกสารแนะนำศูนย์ภาษา ครบถ้วน ชัดเจน	4.62	0.66	มากที่สุด
3	จดหมายข่าวมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์	4.63	0.66	มากที่สุด
4	มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ของศูนย์ภาษา หลากหลายช่องทาง	4.63	0.64	มากที่สุด
5	มีป้ายแนะนำ ข้อเสนอแนะการใช้บริการต่าง ๆ	4.64	0.67	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.63**	**0.66**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ภาษา จำแนกตามด้านการ**ประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.63) คิดเป็นร้อยละ 92.60** เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีเว็บไซต์ของศูนย์ภาษา เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ($\overline{X}$ = 4.65) รองลงมา คือมีป้ายแนะนำ ข้อเสนอแนะการใช้บริการต่าง ๆ ($\overline{X}$ = 4.64) และจดหมายข่าวมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์, มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ของศูนย์ภาษา หลากหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.63) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 21 ประเด็นและความถี่ของความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่	ประเด็น	ความถี่
1	มี Co-Working Space ให้บริการ เพิ่มความสะดวก สบายหลังเลิกเรียน	2
2	ควรมีพื้นที่เงียบสงบสำหรับอ่านหนังสือเดี่ยว	1
3	ควรเพิ่มสัญญาณอินเทอร์เน็ต (Wi-Fi) ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และมีความแรงอย่างความต่อเนื่อง	1
4	ควรเพิ่มจุดเชื่อมต่อปลั๊กไฟ หรือมีปลั๊กไฟพ่วงให้บริการทุกชั้น	1
5	ระบบสืบค้นข้อมูล (OPAC) ใช้งานง่าย	1
6	เพิ่มฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ที่ตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน	1
7	ควรจัดหาหนังสือใหม่ หนังสืออ้างอิง วารสาร และสื่อมัลติมีเดียให้ตรงกับความต้องการและมีความทันสมัย	1
8	ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่สำหรับให้คำแนะนำช่วยเหลือ เช่น การแนะนำการสืบค้นงานวิจัยหรือการใช้ฐานข้อมูล โดยเน้นการบริการด้วยความรวดเร็วและเป็นมิตร	1
9	ควรดูแลความสะอาดของห้องน้ำ ไม่ให้พื้นไม่เปียก มีกลิ่นเหม็น	1
10	ควรการจัดระเบียบการใช้เสียง โดยเฉพาะอาคารใหม่	1
11	ปรับปรุงระบบปรับอากาศและแสงสว่างให้เหมาะสมกับการใช้งาน บางห้องร้อน บ้างห้องเย็นจนหนาว	1
12	ห้องมีกลิ่นอับ และร้อนอบอ้าว อากาศไม่ถ่ายเท	1
13	หนังสือไม่ตรงชั้น หาหนังสือไม่เจอ	1
14	เข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์มีข้อจำกัด ไม่เข้าใจขั้นตอนการใช้	1

บทที่ 5
สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ซึ่งในบทนี้ได้นำเสนอรายละเอียดด้านวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
2. เพื่อนำผลจากการวิจัยมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษา และบุคคลภายนอก/ศิษย์เก่า ที่ใช้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร ในปีการศึกษา 2569

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษา และบุคคลภายนอก/ศิษย์เก่า ที่ใช้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 362 คน โดยใช้ตารางเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแบบ สอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นคำถามปลายเปิด

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 362 ชุด โดยภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นค่าร้อยละ 64.92กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 คิดเป็นค่าร้อยละ 27.07 คณะพยาบาลศาสตร์ คิดเป็นค่าร้อยละ 25.41 ความถี่ในการเข้าใช้บริการโดยเฉลี่ย 1 - 2 วัน/สัปดาห์ คิดเป็นค่าร้อยละ 28.17 เข้าใช้บริการเมื่อมีเวลาว่าง คิดเป็นค่าร้อยละ 59.66 และเหตุผลของการใช้บริการเพื่อใช้บริการยืม/คืนทรัพยากรสารสนเทศ คิดเป็นค่าร้อยละ 20.99

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.63) คิดเป็นร้อยละ 92.60 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับหน่วยงาน พบว่า หน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ห้องสมุด ($\overline{X}$ = 4.64) รองลงมา คือ ศูนย์คอมพิวเตอร์ ($\overline{X}$ = 4.63) และศูนย์ภาษา ($\overline{X}$ = 4.61) ตามลำดับ ดังนี้

2.1 ห้องสมุด พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.64) คิดเป็นร้อยละ 92.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านสถานที่ /สิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.68) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.66) และด้านทรัพยากร ($\overline{X}$ = 4.64) ตามลำดับ ซึ่งสรุปเป็นรายด้าน ดังนี้

2.1.1 ด้านทรัพยากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.64) คิดเป็นร้อยละ 92.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ฐานข้อมูล สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความเพียงพอ และทันสมัย ($\overline{X}$ = 4.68) รองลงมา คือ ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวน

เพียงพอกับความต้องการ ($\overline{X}$ = 4.66) และทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา ($\overline{X}$ = 4.64) ตามลำดับ

2.1.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.66) คิดเป็นร้อยละ 93.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนในการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย, การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.68) รองลงมา คือ ความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์, เวลาเปิด – ปิดบริการ มีความเหมาะสม ($\overline{X}$ = 4.66) และมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.65) ตามลำดับ

2.1.3 ด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.60) คิดเป็นร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\overline{X}$ = 4.63) รองลงมา คือ มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม ($\overline{X}$ = 4.61) และรัมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และช่วยเหลือ, ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.60) ตามลำดับ

2.1.4 ด้านสถานที่ /สิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.68) คิดเป็นร้อยละ 93.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ สภาพแวดล้อมสะอาด มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้, บริการ Wi-Fi ครอบคลุมพื้นที่และมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.69) รองลงมา คือ ที่นั่งอ่านจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอและพร้อมใช้บริการ, ป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ และหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสือชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.68) และอุณหภูมิและแสงสว่างมีความเหมาะสม ($\overline{X}$ = 4.67) ตามลำดับ

2.1.5 ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.62) คิดเป็นร้อยละ 92.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯ ให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ได้อย่างครบถ้วน, มีป้ายแนะนำ ข้อเสนอแนะการใช้บริการต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.64) รองลงมา มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการใหม่ ๆ สม่ำเสมอ และทั่วถึง ($\overline{X}$ = 4.62) และมีช่องทางการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง ($\overline{X}$ = 4.61) ตามลำดับ

2.2 ศูนย์คอมพิวเตอร์ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.63) คิดเป็นร้อยละ 92.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\overline{X}$ = 4.65) รองลงมา คือ ด้านสถานที่ /สิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.64) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.63) ตามลำดับ ดังนี้

2.2.1 ด้านทรัพยากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ($\overline{X}$ = 4.62) คิดเป็นร้อยละ 92.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ประสิทธิภาพความเร็วของ

ระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi) ($\overline{X}$ = 4.65) รองลงมา คือ ความเพียงพอของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ($\overline{X}$ = 4.63) และความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ($\overline{X}$ = 4.62) ตามลำดับ

2.2.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.63) คิดเป็นร้อยละ 92.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อขอใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์, การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.64) รองลงมา คือ เวลาปิด-เปิดห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เป็นไปตามที่กำหนดไว้ ($\overline{X}$ = 4.63) และระเบียบในการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีความเหมาะสม, มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.58) ตามลำดับ

2.2.3 ด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.63) คิดเป็นร้อยละ 92.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีความรู้และมีประสบการณ์ในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.65) รองลงมา คือ ให้คำแนะนำระเบียบและวิธีการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ($\overline{X}$ = 4.64) และให้บริการด้วยความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ ($\overline{X}$ = 4.63) ตามลำดับ

2.2.4 ด้านสถานที่ /สิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.64) คิดเป็นร้อยละ 92.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การจัดสถานที่ให้บริการมีความสะอาด มีระเบียบเรียบร้อย ($\overline{X}$ = 4.65) รองลงมา คือ การจัดห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสม ($\overline{X}$ = 4.65) และบรรยากาศภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ มีแสงสว่างเพียงพอ โล่งสบายตา, ห้องน้ำมีจำนวนเพียงพอ และมีความสะอาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.56) ตามลำดับ

2.2.5 ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.65) คิดเป็นร้อยละ 93.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีเว็บไซต์ของศูนย์คอมพิวเตอร์ เข้าถึงง่าย สะดวก และรวดเร็ว ($\overline{X}$ = 4.68) รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง ($\overline{X}$ = 4.66) และมีป้ายแนะนำ ข้อเสนอแนะการใช้บริการต่าง ๆ ($\overline{X}$ = 4.64) ตามลำดับ

2.3 ศูนย์ภาษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ภาษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.61) คิดเป็นร้อยละ 92.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\overline{X}$ = 4.63) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.63) และด้านทรัพยากร, ด้านบุคลากร, ด้านสถานที่ /สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.61) ดังนี้

2.3.1 ด้านทรัพยากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.61) คิดเป็นร้อยละ 92.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ ($\overline{X}$ = 4.63) รองลงมา คือ ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดศูนย์ภาษา, ความเพียงพอของห้องประชุม ห้องฝึกอบรมทางภาษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.62) และความเพียงพอของอุปกรณ์เสริมภายในห้องปฏิบัติการทางภาษา ($\overline{X}$ = 4.61) ตามลำดับ

2.3.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.62) คิดเป็นร้อยละ 92.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.64) รองลงมา การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.63) และระเบียบในการเข้าใช้ห้องปฏิบัติการทางภาษามีความเหมาะสม, มีแบบฟอร์มการขอใช้ห้องปฏิบัติการทางภาษา, เวลาเปิด-ปิด ห้องปฏิบัติการทางภาษาเป็นไปตามที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.62) ตามลำดับ

2.3.3 ด้านบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.61) คิดเป็นร้อยละ 92.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ($\overline{X}$ = 4.63) รองลงมา คือ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี, ให้คำปรึกษาและตอบข้อซักถามได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.62) และให้บริการด้วยความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ ($\overline{X}$ = 4.61) ตามลำดับ

2.3.4 ด้านสถานที่ /สิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.61) คิดเป็นร้อยละ 92.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บรรยากาศภายในห้องปฏิบัติการทางภาษา มีแสงสว่างเพียงพอ โล่งสบายตา ($\overline{X}$ = 4.65) รองลงมา คือ จัดพื้นที่ห้องปฏิบัติการทางภาษามีความเหมาะสม, บรรยากาศภายในห้องปฏิบัติการทางภาษา มีอุณหภูมิเย็น สบาย และเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.64) และสถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\overline{X}$ = 4.63) ตามลำดับ

2.3.5 ด้านการประชาสัมพันธ์ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์ภาษาจำแนกตามด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.63) คิดเป็นร้อยละ 92.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีเว็บไซต์ของศูนย์ภาษา เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ($\overline{X}$ = 4.65) รองลงมา คือมีป้ายแนะนำ ข้อเสนอแนะการใช้บริการต่าง ๆ ($\overline{X}$ = 4.64) และจดหมายข่าวมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์, มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ของศูนย์ภาษา หลากหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\overline{X}$ = 4.63) ตามลำดับ

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า มี Co-Working Space ให้บริการ เพิ่มความสะดวก สบายหลังเลิกเรียน ควรมีพื้นที่เงียบสงบสำหรับอ่านหนังสือเดี่ยว ควรเพิ่มสัญญาณอินเทอร์เน็ต (Wi-Fi) ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และมีความแรงอย่าง

ความต่อเนื่อง ควรเพิ่มจุดเชื่อมต่อปลั๊กไฟ หรือมีปลั๊กไฟพ่วงให้บริการทุกชั้น ระบบสืบค้นข้อมูล (OPAC) ใช้งานง่าย เพิ่มฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ที่ตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน ควรจัดหาหนังสือใหม่ หนังสืออ้างอิง วารสาร และสื่อมัลติมีเดียให้ตรงกับความต้องการและมีความทันสมัย ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่สำหรับให้คำแนะนำช่วยเหลือ เช่น การแนะนำการสืบค้นงานวิจัยหรือการใช้ฐานข้อมูล โดยเน้นการบริการด้วยความรวดเร็วและเป็นมิตร ควรดูแลความสะอาดของห้องน้ำ ไม่ให้พื้นไม่เปียกมีกลิ่นเหม็น ควรการจัดระเบียบการใช้เสียง โดยเฉพาะอาคารใหม่ ปรับปรุงระบบปรับอากาศและแสงสว่างให้เหมาะสมกับการใช้งาน บางห้องร้อน บ้างห้องเย็นจนหนาว ห้องมีกลิ่นอับ และร้อนอบอ้าว อากาศไม่ถ่ายเท หนังสือไม่ตรงชั้น หาหนังสือไม่เจอ เข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์มีข้อจำกัด ไม่เข้าใจขั้นตอนการใช้ เป็นต้น

อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน โดยมีประเด็นที่น่าสนใจสและนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในเรื่องของฐานข้อมูลและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีความเพียงพอและทันสมัย ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ และมีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย และตรงกับความต้องการ และวารสาร หนังสือพิมพ์ นิตยสารมีความทันสมัย และเพียงพอ ทั้งนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีกระบวนการจัดหาที่เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง (User-Centric Approach) โดยมีการสำรวจและตรวจสอบความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นประจำทุกปี ผ่านการส่งแบบเสนอจัดซื้อไปยังคณะ ศูนย์ และสำนักต่าง ๆ การดำเนินงานดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Management) ระหว่างห้องสมุดและคณะวิชา ส่งผลให้การคัดเลือกและจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศประจำปีมีความแม่นยำ สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนและตรงกับความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ สามารถสร้างความสมดุลระหว่างทรัพยากรแบบรูปเล่ม (Physical Collection) และทรัพยากรดิจิทัล (Digital Collection) ได้อย่างลงตัว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เอแวนส์ และซาโปนาริ (Evans & Saponaro, 2012) ที่กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพในยุคดิจิทัล จะต้องอาศัยการประเมินความต้องการความจำเป็น (Needs Assessment) ของผู้ใช้เป็นหลัก เพื่อให้การจัดสรรงบประมาณเกิดความคุ้มค่าสูงสุด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทพร ธนะกูลปิยดิลก (2562) ที่พบว่า การเปิด

โอกาสให้อาจารย์ และนักศึกษามีส่วนร่วมในการเสนอแนะการจัดซื้อหนังสือและฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจและอัตราการเข้าใช้ประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมหาวิทยาลัย

2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในเรื่องกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการประเภทต่าง ๆ อย่างครบถ้วน มีกฎระเบียบและเวลาเปิด-ปิดที่เป็นไปตามกำหนด ตลอดจนการจัดการระบบปรับอากาศ ขั้นตอนในการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย, การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ และมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ทั้งนี้เนื่องมาจากสำนักวิทยบริการฯ มีนโยบายการดำเนินงานและการให้บริการที่ชัดเจน ตลอดจนบุคลากรทุกระดับได้ยึดมั่นและปฏิบัติตามกฎระเบียบและมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedures: SOPs) อย่างเคร่งครัด ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ พิมล เมฆสวัสดิ์ (2549, หน้า 27) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการ ซึ่งผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากรด้านเทคโนโลยีเข้ามาร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และประสิทธิผลที่เกิดขึ้นต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management: TQM) ของ พาราซูรามาน, ไซแธมิล และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) ในเรื่องความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ซึ่งระบุว่า การให้บริการที่เป็นไปตามข้อตกลง เวลาที่กำหนด และมีมาตรฐานที่สม่ำเสมอ เป็นองค์ประกอบพื้นฐานสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

3. ด้านบุคลากร

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในเรื่องการให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม และมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และช่วยเหลือ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาในการให้บริการได้ทันที มีพฤติกรรมการบริการที่สุภาพและให้เกียรติผู้ใช้บริการทุกครั้ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสำนักวิทยบริการฯ ได้วางนโยบายเชิงรุกอย่างเคร่งครัดในด้านการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ (User Relationship Management) ที่มุ่งสร้างความพึงพอใจสูงสุด ส่งผลให้บุคลากรทุกคนเกิดความตระหนัก (Service Awareness) ปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถ และมีมาตรฐานการให้บริการที่เป็นเอกภาพ (Service Standard) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มิลเล็ต (Millet, 1954, p. 397-400) ที่กล่าวถึงปัจจัยชี้วัดการบริการที่น่าพึงพอใจ ว่า

ต้องประกอบด้วย การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริลักษณ์ ดวงชนะ (2565) ที่ศึกษาพฤติกรรมการบริการของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา และพบว่า ความกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ผู้รับบริการ (Responsiveness) และความสุภาพนอบน้อม (Courtesy) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกโดยตรงต่อความพึงพอใจในภาพรวมของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในเรื่องสภาพแวดล้อมสะอาด มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ บริการ Wi-Fi ครอบคลุมพื้นที่และมีประสิทธิภาพ ที่นั่งอ่านจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอ และพร้อมใช้บริการ ป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ และหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสือชัดเจน อุณหภูมิและแสงสว่างมีความเหมาะสม ความกว้างขวางของพื้นที่ การจัดที่นั่งอ่านที่เหมาะสม บรรยากาศภายในที่มีอุณหภูมิเย็นสบายสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย ทั้งนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการฯ มีวิสัยทัศน์ในการปรับเปลี่ยนบทบาทจากห้องสมุดแบบดั้งเดิมไปสู่การเป็น "แหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต" (Lifelong Learning Space) มีการปรับปรุงภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) ให้เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้าและการเรียนรู้ร่วมกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พิมล เมฆสวัสดิ์ (2549, หน้า 27) ที่ระบุว่า สถานที่บริการต้องเข้าถึงได้สะดวก กว้างขวางเพียงพอ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วน โดยสภาพแวดล้อมต้องสร้างให้เกิดความสวยงามผ่านการออกแบบตกแต่งและการแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสม เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2551) ที่พบว่า ปัจจัยด้านอาคารสถานที่ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ประกอบด้วย ความเหมาะสมของการจัดตกแต่งภายใน ความเพียงพอของที่นั่งอ่าน แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ บรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ความเงียบสงบ รวมไปถึงความเพียงพอและประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ นอกจากนี้ การจัดการสภาพแวดล้อมดังกล่าว ยังสอดคล้องกับแนวคิดหลักการออกแบบห้องสมุดยุคใหม่ (Next-Generation Library Space) ของ บราวน์ และลอง (Brown & Long, 2006) ที่เน้นย้ำว่า พื้นที่กายภาพของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในปัจจุบันต้องปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมทางกายภาพ อุณหภูมิและแสงสว่าง ให้ยืดหยุ่นและเอื้อต่อสุขภาวะในการเรียนรู้ (Learning Comfort) ของผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัล

5. ด้านการประชาสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในเรื่อง มีเว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯ ให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ได้อย่างครบถ้วน มีป้ายแนะนำ ข้อเสนอแนะการใช้บริการ

ต่าง ๆ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการใหม่ ๆ สม่ำเสมอ และทั่วถึง และมีช่องทางการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง ทั้งนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการฯ เล็งเห็นความสำคัญของการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ (Integrated Marketing Communication: IMC) จึงได้วางระบบและจัดช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายและครอบคลุม ทั้งสื่อดิจิทัล (เว็บไซต์สำนักวิทยบริการ เว็บไซต์ศูนย์คอมพิวเตอร์ เว็บไซต์ศูนย์ภาษา E-mail, Facebook, Line) สื่อสิ่งพิมพ์ (เอกสาร แผ่นพับ จดหมายข่าว ป้ายแนะนำ) รวมถึงการประชาสัมพันธ์ผ่านตัวบุคคล (Word-of-Mouth) ทำให้การกระจายข้อมูลข่าวสารและบริการใหม่ ๆ ไปถึงกลุ่มผู้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง สอดคล้องกับแนวคิดของ ค็อตเลอร์ และอาร์มสตรอง (Kotler & Armstrong, 2018) ที่ระบุว่า การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (Information Awareness) ของผู้บริโภคได้อย่างแม่นยำ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนารักษ์ สารทอง (2564) ที่พบว่า การประชาสัมพันธ์เชิงรุกผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) และเว็บไซต์ที่เข้าถึงง่าย รวดเร็ว เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยลดช่องว่างการสื่อสารระหว่างห้องสมุดกับผู้ใช้บริการ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความผูกพันและรับรู้ถึงคุณค่าของการบริการ ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในภาพรวมเพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสำนักวิทยบริการได้ให้ความสำคัญในการให้บริการ และหาแนวทางปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพ เพื่อเป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนรู้ที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่อไป โดยมีแผนการปฏิบัติและปรับปรุงตามข้อเสนอแนะด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. จัดให้มี Co-Working Space ให้บริการ 24 ชั่วโมง

2. เพิ่มสัญญาณอินเทอร์เน็ต (Wi-Fi) ให้มีความแรงอย่างต่อเนื่องให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. เพิ่มจำนวนจุดเชื่อมต่อปลั๊กไฟ และให้บริการอุปกรณ์ปลั๊กไฟพ่วง สามารถติดต่อที่โต๊ะประชาสัมพันธ์ หรือเจ้าหน้าที่ประจำแต่ละชั้นบริการ

4. มีคอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นข้อมูล (OPAC) ให้บริการทุกชั้น และมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ

5. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่สำนักวิทยบริการฯ พัฒนาขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ศึกษาเรียนรู้ เพิ่มช่องทางการเรียนรู้ และให้สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน

6. จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ให้มีความทันสมัย และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

7. ดูแลความสะอาดทุกจุดให้บริการ ให้มีความสะอาด น่าใช้บริการ

8. ตรวจเช็คแสงสว่าง และอุณหภูมิของห้องสมุด เมื่อมีปัญหา

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาการจัดทำแผนการปฏิบัติงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และการนำแผนปฏิบัติงานที่จัดทำขึ้นไปปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

บรรณานุกรม

กุลธิดา ท้วมสุข และคนอื่นๆ. (2548, ตุลาคม - ธันวาคม). บทบาทของห้องสมุดมหาวิทยาลัยในการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียน. **วารสารห้องสมุด.** 49(4) : 16-34.

กุหลาบ ปั้นลายนาค. (2542). **การปฏิบัติงานในห้องสมุดโรงเรียน.** กรุงเทพฯ: สุรีวิยาสาส์น.

คำนวณ ประสมผล. (2547). **สร้างวัฒนธรรมการบริการ.** กรุงเทพฯ: นำอักษรการพิมพ์.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคนอื่นๆ. (2542). **จิตวิทยาการบริการ**. (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

น้ำลิน เทียมแก้ว. (2555). **ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555**. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. (2544). **คุณภาพบริการ.** วารสารวิทยาการจัดการ. 58-66

พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. (2547). **คู่มือปฏิบัติวิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า.** กรุงเทพฯ: ธรรมกมลจำกัด.

พิมพ์ชนก ศันสนีย์. (2540). **ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่.** ปริญญานิพนธ์วิทยาศาสมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พิมล เมฆสวัสดิ์. (2549). **การประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.** กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โภคากุล. (2547). **เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. (2552). **คู่มือนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร 2552.** กำแพงเพชร: มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

มาลีวัลย์ นิโรจน์. (2555). **คุณภาพการบริการของห้องสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณ.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณ

รสสุคนธ์ คำสอน. (2556). **ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.

วิลาวัณย์ แสงประดับเพชร. (2557). **คุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีของนักศึกษาภาคปกติ ปีการศึกษา 2556.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). **คุณภาพในงานบริการ 1.** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

วีระวัฒน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). **การตลาดธุรกิจบริการ.** กรุงเทพฯ: เอช.เอ็น.กรุ๊ป.

ศิวพร เกตุไธสง (2555). **ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. (2548). **การพัฒนาคุณภาพบริการประชาชน.** นนทบุรี: สถาบันข้าราชการพลเรือน.

สมชาติ กิจยรรยง. (2544). **ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า.** กรุงเทพฯ: ธีระป้อมวรรณกรรม.

สมิต สัชฌุกร. (2545). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เดือนตุลา.

สุจิน บุตรดีสุวรรณ. (2550, กรกฎาคม - ธันวาคม). การรู้สารสนเทศ (Information Literacy) สำหรับนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา. **วารสารห้องสมุด.** 5(12) : 73-80.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2548). **คู่มือแนวทางการดำเนินการในการบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน.** กรุงเทพฯ: สุขุมวิทมีเดีย มาร์เก็ตติ้ง.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ. (2548). **จิตวิทยาบริการ.** กรุงเทพฯ: อดุลพัฒนกิจ.

Jiao, Qun G; Onwuegbuzie, Anthony J.and, Daley. Christine E. (1997). **Prevalence and Reason for University Library Usage.** (CD-ROM). Abstract from : Silver Platter File : ERIC Item : ED417735. (December 20).

Millett, J.D. (1954). **Management in the public service.** New York: McGraw-Hill.

Navaratman. K.K. (1992). **Meeting the Needs of Overseas Students : Exporting Quality Vocational Education and Training**. (CD-ROM). Abstract from : Silver Platter File : ERIC Item : ED351545. (December 20).

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

คำชี้แจง

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

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. **เพศ** ☐ ชาย ☐ หญิง

2. **สถานภาพ** ☐ ภาคปกติ ☐ ปี 1 ☐ ปี 2 ☐ ปี 3 ☐ ปี 4

☐ ภาคพิเศษ ☐ กศ.บป. ☐ ป.วิชาชีพครู ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

☐ อาจารย์/เจ้าหน้าที่ ☐ บุคคลภายนอก/ศิษย์เก่า

3. **คณะ/หน่วยงานที่สังกัด**

คณะ

☐ คณะครุศาสตร์ ☐ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

☐ คณะวิทยาการจัดการ ☐ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

☐ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ☐ คณะพยาบาลศาสตร์

☐ บัณฑิตศึกษา

ศูนย์/สำนัก

☐ สถาบันวิจัยและพัฒนา

☐ สำนักงานอธิการบดี

☐ สำนักส่งเสริมและงานทะเบียน

☐ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม

☐ สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้

☐ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

4. **ความถี่**ในการเข้าใช้บริการโดยเฉลี่ย

☐ 1 – 2 วัน/สัปดาห์ ☐ 3 – 4 วัน/สัปดาห์

☐ 5 – 6 วัน/สัปดาห์ ☐ ทุกวัน

5. โดยปกติท่านใช้บริการใน**ช่วงเวลา**ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ ก่อนเวลาเข้าเรียน ☐ เมื่อมีเวลาว่าง

☐ เข้าใช้ทุกวันที่มาเรียน ☐ เมื่อต้องการค้นคว้าเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

6. **เหตุผล**ของการใช้บริการของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ เพื่อใช้บริการยืม/คืนทรัพยากรสารสนเทศ ☐ เพื่ออ่านหนังสือ

☐ เพื่ออ่านหนังสือพิมพ์ วารสาร/นิตยสาร ☐ เพื่อค้นคว้างานวิจัย/วิทยานิพนธ์

☐ เพื่อใช้เป็นที่ทำงาน เขียนรายงาน ทำงานกลุ่ม ☐ เพื่อใช้บริการอื่น ๆ เช่น บริการตอบคำถามฯ

☐ เพื่อใช้บริการโสตทัศนวัสดุ ☐ เพื่อใช้บริการอินเทอร์เน็ต

☐ เพื่อใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ☐ เพื่อใช้บริการห้องปฏิบัติการทางภาษา

☐ เพื่อใช้บริการห้องศึกษาค้นคว้าเฉพาะกลุ่ม ☐ เพื่อใช้บริการ Co-Working Space

☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

คำชี้แจง กรุณาตอบทุกข้อ โดยพิจารณาแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งตัวเลขต่าง ๆ มีความหมาย ดังนี้

1 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

2 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

3 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

4 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

5 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

รายการ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
1. ห้องสมุด					
1.1 ด้านทรัพยากร					
1) ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ					
2) ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย และตรงกับความต้องการ					
3) ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมทุกสาขาวิชา					
4) วารสาร หนังสือพิมพ์ นิตยสารมีความทันสมัย และเพียงพอ					
5) ฐานข้อมูล สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความเพียงพอ และทันสมัย					
1.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1) ขั้นตอนในการขอใช้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย					
2) การให้บริการมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว					
3) การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้อง ค้นหาง่าย					
4) ความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
5) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
6) เวลาเปิด – ปิดบริการ มีความเหมาะสม					
1.3 ด้านบุคคลากร					
1) ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
2) มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และช่วยเหลือ					
3) มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ					
4) มีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสม					
5) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
1.4 ด้านสถานที่ /สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) สภาพแวดล้อมสะอาด มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้					
2) ที่นั่งอ่านจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอ และพร้อมใช้บริการ					
3) อุณหภูมิและแสงสว่างมีความเหมาะสม					
4) ป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ และหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสือชัดเจน					
5) บริการ Wi-Fi ครอบคลุมพื้นที่และมีประสิทธิภาพ					
1.5 ด้านการประชาสัมพันธ์					
1) เว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯ ให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ได้อย่างครบถ้วน					
2) มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการใหม่ ๆ สม่ำเสมอ และทั่วถึง					
3) มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
4) มีช่องทางการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง					
5) มีป้ายแนะนำ ข้อเสนอแนะการใช้บริการต่าง ๆ					
2. ศูนย์คอมพิวเตอร์ (IT)/เครือข่ายอินเตอร์เน็ต					
2.1 ด้านทรัพยากร					
1) ความเพียงพอของห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์					
2) ความเพียงพอของอุปกรณ์เสริมภายในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์					
3) ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์					
4) ความเพียงพอของห้องประชุม					
5) ประสิทธิภาพความเร็วของระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi)					
2.2 ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1) ระเบียบในการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสม					
2) ความสะดวกในการติดต่อขอใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์					
3) การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและขั้นตอนการให้บริการ					
4) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
5) เวลาเปิด-ปิด ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เป็นไปตามที่กำหนดไว้					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.3 ด้านบุคคลากร					
1) มีความรู้และมีประสบการณ์ในการให้บริการ					
2) ให้คำแนะนำระเบียบและวิธีการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์					
3) ให้คำปรึกษาและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับระบบเครือข่าย					
4) ให้บริการด้วยความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์					
5) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
2.4 ด้านสถานที่ /สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) การจัดห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสม					
2) ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีแสงสว่างเพียงพอ โล่งสบายตา					
3) ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์มีอุณหภูมิเย็นสบาย และเหมาะสม					
4) การจัดสถานที่การให้บริการมีความสะอาด มีระเบียบเรียบร้อย					
5) ห้องน้ำมีจำนวนเพียงพอ และมีความสะอาด					
2.5 ด้านการประชาสัมพันธ์					
1) เว็บไซต์ของศูนย์คอมพิวเตอร์ เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว					
2) มีเอกสารแนะนำศูนย์คอมพิวเตอร์ ครบถ้วน ชัดเจน					
3) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ของศูนย์คอมพิวเตอร์ อย่างสม่ำเสมอ					
4) มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง					
5) มีป้ายแนะนำ ข้อเสนอแนะการใช้บริการต่าง ๆ					
3. ศูนย์ภาษา					
3.1 ด้านทรัพยากร					
1) ความเพียงพอของห้องปฏิบัติการทางภาษา					
2) ความพียงพอของอุปกรณ์เสริมภายในห้องปฏิบัติการทางภาษา					
3) ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์					
4) ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดศูนย์ภาษา					
5) ความเพียงพอของห้องประชุม ห้องฝึกอบรมทางภาษา					
3.2 ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
1) ระเบียบในการเข้าใช้ห้องปฏิบัติการทางภาษามีความเหมาะสม					
2) มีแบบฟอร์มการขอใช้ห้องปฏิบัติการทางภาษา					
3) การให้บริการเป็นไปตามระเบียบและขั้นตอนการให้บริการ					
4) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
5) เวลาเปิด-ปิด ห้องปฏิบัติการทางภาษาเป็นไปตามที่กำหนดไว้					
3.3 ด้านบุคคลากร					
1) ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
2) มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำ และช่วยเหลือ					
รายการ	**ระดับความพึงพอใจ**				

	5	4	3	2	1
3) ให้คำปรึกษาและตอบข้อซักถามไดเ					
4) ให้บริการด้วยความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์					
5) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
3.4 ด้านสถานที่ /สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) จัดพื้นที่ห้องปฏิบัติการทางภาษามีความเหมาะสม					
2) ห้องปฏิบัติการทางภาษามีแสงสว่างเพียงพอ โล่งสบายตา					
3) ห้องปฏิบัติการทางภาษามีอุณหภูมิเย็นสบาย และเหมาะสม					
4) สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
5) ห้องน้ำมีจำนวนเพียงพอ และมีความสะอาด					
3.5 ด้านการประชาสัมพันธ์					
1) เว็บไซต์ของศูนย์ภาษา เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว					
2) มีเอกสารแนะนำศูนย์ภาษา ครบถ้วน ชัดเจน					
3) จดหมายข่าวมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์					
4) การประชาสัมพันธ์ของศูนย์ภาษามีหลากหลาย ช่องทาง					
5) มีป้ายแนะนำ ข้อเสนอแนะการใช้บริการต่าง ๆ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม