

ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการ
ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
User Expectation and Satisfaction with the Academic Resource
and Information Technology Center Services,
Pibulsongkram Rajabhat University

อมรรัตน์ ศรีละออ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
e-mail: tieawsree@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยงานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มประชากร ประกอบด้วย อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษา ทั้งภาคปกติ ภาค กศ.ปป. (เสาร์-อาทิตย์) และบัณฑิตศึกษา รวมจำนวนทั้งสิ้น 16,423 คน เมื่อใช้ตารางสำเร็จรูปของ Yamane (1973) เพื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ขนาดความคลาดเคลื่อน $(e) \pm 5\%$ ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 392 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบและเติมคำ ตอนที่ 2 เป็นแบบประเมินความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งเป็น 8 ด้าน คือ 1) ด้านสภาพแวดล้อม 2) ด้านความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ 3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 5) ด้านบริการของสำนักวิทยบริการ 6) ด้านนวัตกรรมบริการ 7) ด้านการสื่อสาร/ การประชาสัมพันธ์ และ 8) ด้านบุคลากรงานบริการสารสนเทศ มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ตอนที่ 3 เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งเป็น 8 ด้านเช่นเดียวกับตอนที่ 2 และตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการบริการของสำนักวิทยบริการ ๗ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) และความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักวิทยบริการ ๗ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังด้านสภาพแวดล้อมมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) แต่ก็มี ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อม

มากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ใช้บริการ มีความคาดหวังด้านสภาพแวดล้อมเรื่องความสะดวกของพื้นที่บริการ มีความพึงพอใจสูงสุด ด้านสภาพแวดล้อมในเรื่องความสะดวกของพื้นที่บริการ และมีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เรื่องความทั่วถึงของจุดบริการ Wi-Fi ภายในสำนักวิทยบริการฯ

คำสำคัญ:

ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ, การบริการ

Abstract

The objectives of this research are to study user expectation and satisfaction with the Academic Resource and Information Technology Center services, Pibulsongkram Rajabhat University. It is a survey research, the samples are the lecturers, support staffs, regular collegian, extra collegian (Saturday-Sunday) and graduate students as 16,423 persons. A number of sample as 392 persons calculate by Taro Yamane table at 95% of confidence Interval and 5% of tolerance Interval. Data were collected by using questionnaire which divides to four sections. Section one is a general information of the answerer, this format is select answer. Section two is expectation of user on services of the Academic Resource and Information Technology Center, this section divide to eight categories are 1) Environment 2) Facility to access information 3) Information technology and communication 4) Resource of information 5) General Service 6) innovation of service 7) Communication and Public relations and 8) Support staff, the scale of measurement in this section are five levels. Section three is satisfaction of user on services of the Academic Resource and Information Technology Center, it is divide to eight categories with five levels measurements same as section two. Sector four is the other suggestions and comments with the open end question. The research results shown the user of the Academic Resource and Information Technology Center were expected services with high expectation level ($\bar{X} = 3.95$) and service satisfied was high level ($\bar{X} = 4.04$), also. By consider each type expectation of user. They expected in an environment with the high level ($\bar{X} = 4.23$) and satisfied to environment the high level ($\bar{X} = 4.23$) too. The expectation of user each categories, they expected in clean environment service area and satisfice in an environment the high level. The less satisfaction of user was the sufficiency of information technology and communication with Wi-Fi service point in the Academic Resource and Information Technology Center.

Keywords:

Expectation, Satisfaction, Services

บทนำ

สำนักวิทยบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มีหน้าที่ในการส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย ทั้งในด้านการเรียนการสอน การทำวิจัย ทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม เนื่องจากสำนักวิทยบริการ ฯ เป็นแหล่งจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบเข้ามาให้บริการให้ทันสมัย และตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ตลอดจนการบริหารจัดการในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นงานด้านการบริหาร งานเทคนิค สารสนเทศ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานบริการสารสนเทศ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และหลักสูตรการเรียนการสอน การวิจัย และกิจกรรมอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย ซึ่งจากกรอบภาระหน้าที่ทำให้อำนาจวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ กำหนดเป้าหมายที่จะเป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการทรัพยากรเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการบริการวิชาการแก่อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และบุคคลทั่วไป

การจัดบริการให้ตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากผู้ใช้บริการเป็นส่วนสำคัญของระบบการบริการสารสนเทศ เมื่อผู้ใช้บริการมาติดต่อขอรับบริการ จะมีความคาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อการใช้งาน หากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการจัดบริการได้ตรงตามความคาดหวัง และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจตั้งแต่ครั้งแรกที่มาใช้บริการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามในฐานะที่เป็นหน่วยงานส่งเสริมทางวิชาการของมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการศึกษา ค้นคว้า และวิจัย โดยมีงานบริการสารสนเทศเป็นงานด้านหน้าที่จะต้องติดต่อใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุด เพื่อให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีสารสนเทศพื้นฐานเพื่อจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจในการใช้บริการ ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานบริการสารสนเทศในด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด และเพื่อให้สำนักวิทยบริการ ฯ เป็นศูนย์กลางในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) ด้านสภาพแวดล้อม 2) ด้านความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ

3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 5) ด้านการบริการของสำนักวิทยบริการ ฯ 6) ด้านนวัตกรรมบริการ 7) ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ และ 8) ด้านบุคลากรงานบริการสารสนเทศ

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้เครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย โดยมีขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

การกำหนดประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษาภาคปกติ ภาค กศ.ปป. (เสาร์-อาทิตย์) และบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จำนวน 16,423 คน (ยอด ณ วันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2561)

กลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และนักศึกษาภาคปกติ ภาค กศ.ปป. (เสาร์-อาทิตย์) และบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ที่ได้รับการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ในช่วงระหว่างวันที่ 1 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561 ผู้วิจัยได้นำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีเปิดตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ Yamane (1973) จากกลุ่มตัวอย่างประชากร จำนวน 16,423 คน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ขนาดความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 392 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม มีทั้งหมด 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบและเติมคำ ตอนที่ 2 เป็นแบบประเมินความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม แบ่งเป็น 8 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสภาพแวดล้อม 2) ด้านความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ 3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 5) ด้านการบริการของสำนักวิทยบริการ ฯ 6) ด้านนวัตกรรมบริการ 7) ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ และ 8) ด้านบุคลากรงานบริการสารสนเทศ เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตอนที่ 3 เป็นแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม แบ่งเป็น 8 ด้าน เช่นเดียวกับตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นคำถามแบบปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้ 1) ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถาม โดยมีจำนวนเท่ากับจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง 2) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม (ส่วนทะเลแก้ว) และดำเนินการ

แจกแบบสอบถามห้องสมุดคณะครุศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม (ส่วนวังจันทน์) ในระหว่างวันที่ 1 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2561 3) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามจากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วน คือ 1) ข้อมูลสถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม 3) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม และ 4) แนวทางและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลที่รวบรวมได้นำมาดำเนินการวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาแปลงค่าคะแนน จากนั้นนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พร้อมทั้งนำเสนอในรูปแบบตาราง

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

ผลการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม สามารถสรุปผลได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลสถานภาพและข้อมูลทั่วไป ผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 392 คน จำแนกตาม เพศ สถานะ และคณะหรือหน่วยงานที่สังกัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 288 คน (คิดเป็นร้อยละ 73.5) และเพศชายจำนวน 104 คน (คิดเป็นร้อยละ 26.5) กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาจำนวน 368 คน (คิดเป็นร้อยละ 93.8) บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 12 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.1) และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 12 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.1) คณะ/ หน่วยงานที่กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะครุศาสตร์ จำนวน 128 คน (คิดเป็นร้อยละ 32.6) คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 60 คน (คิดเป็นร้อยละ 15.3) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 59 คน (คิดเป็นร้อยละ 15.1) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 53 คน (คิดเป็นร้อยละ 13.5) คณะวิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น จำนวน 49 คน (คิดเป็นร้อยละ 12.5) คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม จำนวน 23 คน (คิดเป็นร้อยละ 5.9) คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร จำนวน 13 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.3) บัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.5) และอื่น ๆ จำนวน 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 0.3)

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการ
ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

รายการ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
1. ด้านสภาพแวดล้อม				
1.1 ความสะอาดของพื้นที่บริการ	4.34	0.64	4.34	0.69
1.2 บรรยากาศภายในสำนักวิทยบริการ ฯ เหมาะสมกับการศึกษาค้นคว้าหาความรู้	4.25	0.71	4.25	0.73
1.3 ความเพียงพอของแสงสว่างในสำนักวิทยบริการ ฯ	4.31	0.70	4.23	0.76
1.4 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่บริการ	4.28	0.69	4.22	0.72
1.5 ความเหมาะสมของระดับอุณหภูมิภายในสำนักวิทยบริการ ฯ	4.08	0.80	4.16	0.77
1.6 ความเหมาะสมของการแบ่งพื้นที่ในสำนักวิทยบริการ ฯ	4.14	0.76	4.23	0.71
1.7 ความพร้อมของระบบความปลอดภัย ทางหนีไฟ เครื่องดับเพลิง	4.19	0.72	4.18	0.78
ด้านสภาพแวดล้อม โดยรวม	4.23	0.71	4.23	0.73
2. ด้านความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ				
2.1 ความเพียงพอของเครื่องมือช่วยค้น Online Public Access Catalog	4.02	0.81	4.11	0.81
2.2 การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศมีความเหมาะสม เข้าถึงง่าย	4.06	0.79	4.10	0.83
2.3 ความรวดเร็วของระบบการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	3.84	0.94	4.11	0.83
2.4 ระบบการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	4.03	0.78	4.11	0.78
2.5 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ชี้แหล่งและ/ หรือสารสนเทศ	4.00	0.85	4.12	0.82
2.6 ความเป็นระเบียบของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น	4.03	0.81	4.13	0.78
ด้านความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ โดยรวม	4.00	0.83	4.11	0.80
3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร				
3.1 ความทั่วถึงของจุดบริการ Wi-Fi ภายในสำนักวิทยบริการ ฯ	3.40	1.00	3.48	1.00
3.2 ความรวดเร็วของเครื่องคอมพิวเตอร์และสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการ	3.44	0.93	3.67	0.92
3.3 ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต	3.58	0.94	3.66	0.90
3.4 ความเหมาะสมของอุปกรณ์ให้ยืมใช้บริการ ได้แก่ ปลั๊กไฟ สายชาร์ตแบตเตอรี่ Power Bank Notebook	3.61	0.95	NA	NA
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยรวม	3.51	0.95	3.61	0.94
4. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
4.1 ความเชื่อมโยงของเว็บไซต์สำนักวิทยบริการ ฯ กับแหล่งความรู้อื่น ๆ เกิดประโยชน์กับผู้ใช้บริการ	3.93	0.72	4.08	0.73
4.2 ความครอบคลุมของฐานข้อมูลออนไลน์ที่สำนักวิทยบริการ ฯ	3.95	0.78	4.02	0.77
4.3 ความทันสมัยของหนังสือ	3.85	0.84	3.96	0.79
4.4 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความสอดคล้องตรงกับความต้องการ ได้แก่ หนังสือหายาก นวนิยาย วรรณกรรม เรื่องสั้น ยาวชน	3.90	0.84	3.94	0.80
4.5 ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ	3.88	0.79	3.96	0.71
4.6 ความเป็นปัจจุบันของวารสารวิชาการ	3.97	0.86	3.96	0.70
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวม	3.91	0.80	3.99	0.75
5. ด้านบริการของสำนักวิทยบริการ ฯ				
5.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.11	0.77	4.08	0.79
5.2 ความสะดวกในการขอใช้บริการตามขั้นตอน	4.10	0.74	4.03	0.70
5.3 ความถูกต้องในการให้บริการ	4.15	0.69	4.10	0.69
5.4 ความครอบคลุมของงานบริการที่จำเป็นสำหรับผู้ใช้บริการ	4.12	0.77	4.09	0.73
5.5 ความตรงต่อเวลาในการส่งมอบบริการ	4.13	0.75	4.08	0.69

ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
5.6 ความต่อเนื่องของการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ	4.11	0.72	4.08	0.75
5.7 การพัฒนาระบบสนับสนุนการบริการห้องสมุดผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ Application LINE	4.17	0.79	4.05	0.77
5.8 บริการห้องประชุม สัมมนา ห้องชมภาพยนตร์ ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องศึกษาค้นคว้าแบบกลุ่ม ห้องละหมาด ห้องศาสนกิจคริสตชน ห้องคาราโอเกะ มุม Video มุมกาแฟ และของว่าง	4.09	0.82	4.05	0.77
5.9 สามารถใช้อุปกรณ์พกพาน้ำดื่ม ถูนอน ผ้าห่ม หมอน เข้ามาใช้บริการได้	3.76	0.98	3.81	0.95
5.10 เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	3.51	0.96	NA	NA
ด้านบริการของสำนักวิทยบริการ ฯ โดยรวม	3.77	0.79	4.04	0.76
6. ด้านนวัตกรรมบริการ				
6.1 ความสะดวกในการใช้นวัตกรรมบริการ ได้แก่ ตู้ยืม-คืนอัตโนมัติ ระบบประตูเข้า-ออกแบบปีกนก Application LINE	4.18	0.76	4.18	0.82
6.2 ตู้ยืม-คืนอัตโนมัติ ระบบประตูเข้า-ออกแบบปีกนก Application LINE เกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ	4.14	0.79	4.13	0.78
6.3 นวัตกรรมบริการช่วยลดกระบวนการในการให้บริการ ได้แก่ การรูดวิยืม-คืนหนังสือจากเจ้าหน้าที่ การแลกบัตรเข้า-ออก	4.15	0.76	4.17	0.78
ด้านนวัตกรรมบริการ โดยรวม	4.03	0.77	4.16	0.79
7. ด้านการสื่อสาร/ การประชาสัมพันธ์				
7.1 ความชัดเจนของสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์	4.14	0.79	4.09	0.75
7.2 ความทั่วถึงของการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ/ กิจกรรม	4.15	0.77	4.03	0.76
7.3 ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์	4.17	0.74	4.10	0.73
7.4 ความหลากหลายของช่องทางการประชาสัมพันธ์ของสำนักวิทยบริการ ฯ	4.17	0.74	4.08	0.74
7.5 ความเพียงพอของสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์	4.15	0.78	4.09	0.75
ด้านการสื่อสาร/ การประชาสัมพันธ์ โดยรวม	4.15	0.76	4.08	0.74
8. ด้านบุคลากรงานบริการสารสนเทศ				
8.1 ความสุภาพของบุคลากร	4.03	0.90	4.15	0.84
8.2 ความกระตือรือร้นของบุคลากร	3.97	0.87	4.04	0.85
8.3 ความเอาใจใส่ของบุคลากร	4.04	0.86	4.05	0.83
8.4 ความรู้ความสามารถแบบมืออาชีพของบุคลากร	4.11	0.78	4.15	0.76
8.5 ความเสมอภาคในการให้บริการของบุคลากร	4.07	0.85	4.07	0.83
8.6 ความเป็นมิตรของบุคลากร	4.02	0.82	4.07	0.84
8.7 ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรที่ให้บริการ ณ จุดบริการต่าง ๆ	4.09	0.83	4.09	0.82
8.8 ความเหมาะสมด้านบุคลิกภาพและการแต่งกายของบุคลากร	4.12	0.78	4.15	0.79
ด้านบุคลากรงานบริการสารสนเทศ โดยรวม	4.06	0.83	4.10	0.82
เฉลี่ยรวม	3.95	0.13	4.04	0.13

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการศึกษาด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการของสำนักวิทยบริการ ฯ ด้านนวัตกรรมบริการ ด้านการสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากรงานบริการสารสนเทศ พบว่า โดยรวมประชากรกลุ่มเป้าหมาย มีความคาดหวังในระดับมากในทุกด้าน โดยด้านสภาพแวดล้อมมีความคาดหวังมากที่สุด คือ ความสะอาดของพื้นที่บริการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุวารี มณีเนตร และเฉลิมชัย เอื้อวิริยะวิทย์ (2553) ได้ศึกษาความคาดหวัง และความพึงพอใจของบุคลากร ในการใช้บริการอาคารสถานที่ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จากผลการศึกษา พบว่า ในการได้รับบริการอาคารสถานที่ที่มีความคาดหวัง อยู่ในระดับมาก ด้านการจัดสภาพแวดล้อม ความคาดหวังในด้านพื้นที่ภายในอาคารมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ส่งเสริมต่อสุขภาพชีวิตการทำงาน มีความคาดหวังสูงสุด ระบบสาธารณูปโภค ความคาดหวังในด้านระบบแสงสว่างภายในห้องทำงานเพียงพอเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน มีความคาดหวังสูงสุด

2. ผลการศึกษาด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการของสำนักวิทยบริการ ฯ ด้านนวัตกรรมบริการ ด้านการสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์และด้านบุคลากรงานบริการสารสนเทศ พบว่า โดยรวมประชากรกลุ่มเป้าหมายมีความคาดหวังในระดับมากในทุกด้าน โดยด้านสภาพแวดล้อมมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความสะอาดของพื้นที่บริการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยุวดี เพชระ และคณะ (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อห้องสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2554 ผลการวิจัยพบว่า ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อความสะอาดของห้องสมุดโดยรวม และสอดคล้องกับงานวิจัยของเสรี วงศ์ทวีลาภ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยด้านลักษณะกายภาพ ได้แก่ การจัดสถานที่ให้บริการมีความสะอาดสบายเป็นสัดส่วนไม่แออัด มีการตกแต่งอย่างสวยงาม สะอาด และ การใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย

ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

ผลการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ทำให้ทราบถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านต่าง ๆ ตลอดจน แนวทางและข้อเสนอแนะ ทั้งนี้เพื่อการพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศสนองตอบความคาดหวังของผู้ใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อม ควรมีการกำชับแม่บ้านเรื่องการทำความสะอาดบริเวณพื้นที่ให้บริการ และพื้นที่ที่ไม่ค่อยมีผู้ใช้บริการ เพื่อรักษาความสะอาดอยู่ตลอดเวลา

ด้านความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ ควรมีการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ ให้มีความเหมาะสม เข้าถึงง่าย ถูกต้องและตรงตามหมวดหมู่

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ควรจัดหาอุปกรณ์ให้ยืมใช้บริการ เช่น ปลั๊กไฟ สายชาร์ตแบตเตอรี่ Power Bank Notebook ฯลฯ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ มากยิ่งขึ้น

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ควรจัดหาวารสารใหม่ ๆ ที่มีความเป็นปัจจุบัน การจัดทำ Link ข้อมูลวารสารแบบออนไลน์เพื่อเพิ่มความสะดวกในการค้นหาบทความในวารสารจากตัวเล่ม

ด้านบริการของสำนักวิทยบริการ ฯ ควรมีการพัฒนากระบวนการให้บริการ Application LINE อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในยุคปัจจุบัน

ด้านนวัตกรรมบริการ ควรอำนวยความสะดวกในการใช้บริการยืม-คืน อัตโนมัติ ระบบประตูเข้า-ออกแบบปีกนก และ Application LINE โดยการแนะนำของเจ้าหน้าที่ และจัดทำป้ายขั้นตอนการให้บริการ

ด้านการสื่อสาร/ การประชาสัมพันธ์ ควรแก้ไขข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อสร้างความเข้าใจให้ถูกต้องและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

ด้านบุคลากรงานบริการสารสนเทศ ควรจัดอบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ตระหนักถึงจิตบริการและสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ

รายการอ้างอิง

ยุวดี เพชระ, สงวน พงศ์กิจวิฑูร, สิริพร ทิวะสิงห์, เหลาทอง สุริยะ, บุษกร อุตสาหกรรมกิจ, ประสิทธิ์ ประทุมรัตน์, วัชรวิวัฒน์ มัชฌิมาลัย และสมถวิล เพ็ชรเจริญ. (2555) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อห้องสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2554. *อินฟอรม์ซัน*, 19(2), 29-43.

สุวารี มณีเนตร และเฉลิมชัย เอื้อวิริยะวิทย์. (2553). ความคาดหวัง และความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้บริการอาคารสถานที่ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. ใน *การประชุมวิชาการแห่งชาติ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ครั้งที่ 9*.(1034-1039). นครปฐม: คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เสรี วงศ์ทวีลาภ. (2552). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยคลองครุ จังหวัดสมุทรสาคร*. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.