



คุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อความพึงพอใจ
ของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
SERVICE QUALITY OF OFFICE OF ACADEMIC RESOURCE
AND INFORMATION TECHNOLOGY EFFECT TO STUDENT SATISFACTION
IN RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY TAWAN-OK

ภาวิณี ทองแย้ม¹ ณัฐกรณ์ กานคาน² และพนัษพรณ วงศ์เป็ง³

¹ อาจารย์ประจำสาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.ตะวันออก วิทยาเขตจรัลพงษานุการณ
(dr.pawinee.rmutto@gmail.com)

² อาจารย์ประจำ สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.ตะวันออก วิทยาเขตจรัลพงษานุการณ
(nuttakornk@hotmail.com)

³ อาจารย์ประจำสาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มทร.ตะวันออก วิทยาเขตจรัลพงษานุการณ
(Paneepan_wo@hotmail.com)

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อความพึงพอใจ
ของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา คุณภาพการบริการของสำนัก
วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีตะวันออก
ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก 4 วิทยาเขต โดยกำหนดขนาด
กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 387 ราย เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
ทุกข้อ ($\bar{X} = 4.68$) สามารถแบ่งเป็นรายด้านสามลำดับแรกได้ดังนี้ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา
ด้านผู้ให้บริการ และด้านทรัพยากรห้องสมุด ตามลำดับ

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ, ความพึงพอใจ, สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ABSTRACT

The objective of this study was to investigate the impact of service quality of Academic Resource and
Information Technology Center on satisfaction of students at Rajamangala University of Technology Tawan-Ok..
The population of this study was regular program students at four campuses of Rajamangala University of Technology
Tawan-Ok. The sample was 387 students. The instrument was the questionnaire. Data were analyzed through
percentage, mean, standard deviation and by SPSS. The results of this research found that overall the sample had
highest level of satisfaction with service quality of Academic Resource and Information Technology Center ($\bar{X} =$
4.68). When individual aspects were considered, three aspects with the highest mean scores included: Location and
Facilities, Service Provider, and Library Resources, respectively.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Office of Academic Resource and Information Technology



1. บทนำ

คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ควรให้ความสำคัญเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันในการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งตลอดเวลา คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เป็นหัวข้อการวิจัยในทศวรรษที่ผ่านมา (Gallifa & Batalle, 2010) ถูกค่าไม่ได้เกี่ยวข้องกับเฉพาะกับวิธีการที่ผู้ให้บริการส่งไปเท่านั้นแต่ที่สำคัญคุณภาพการบริการเกิดขึ้นเมื่อมีความคาดหวังของลูกค้า ในบริบทของความยั่งยืนของการเรียนรู้ในระดับอุดมศึกษามหาวิทยาลัยต้องการมุ่งความคาดหวังของนักศึกษา (Anderson, Fornell, & Lehmann, 1994) แนวคิดคุณภาพบริการตามที่ Gronroos (1990) Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1985) กล่าวว่าคุณภาพบริการเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการรับรู้และความคาดหวัง (Expected) ของผู้ใช้บริการ เพราะบริการนั้นไม่สามารถจับต้องได้ทำให้การประเมินคุณภาพบริการยากกว่าคุณภาพสินค้า การประเมินคุณภาพบริการเกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบบริการ และผลลัพธ์ของการบริการ ซึ่งคุณภาพบริการในการรับรู้ของลูกค้ามาจากกระบวนการประเมินของลูกค้า โดยการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้การส่งมอบบริการกับความคาดหวังของลูกค้า Lovelock (1996) Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) ได้พัฒนาแนวคิดรูปแบบคุณภาพบริการ (Service Quality Gaps Model) โดยจำแนกเป็น 5 มิติ ได้แก่ (1) ความเชื่อมั่น (2) การตอบสนองที่รวดเร็ว (3) การรับประกัน (4) การเอาใจใส่ และ (5) จับต้องได้

สถาบันการศึกษาเป็นองค์กรที่มีบทบาทในการสร้างและพัฒนาทรัพยากรบุคคลเหล่านี้ให้มีความพร้อมและตอบสนองต่อความต้องการของสังคม โดยเฉพาะสถาบันการศึกษาที่จัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาซึ่งเป็นการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นเพิ่มพูนทักษะและสร้างความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้แก่ผู้เรียน บัณฑิตที่จบการศึกษา ในระดับนี้จะ เป็นทรัพยากรบุคคลที่สร้างสรรค์และพัฒนาสิ่งใหม่ที่น่าความเจริญก้าวหน้ามาสู่สังคม (จตุพร ยงสร, 2554)

ในปัจจุบันยุคโลกาภิวัตน์และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้ส่งผลกระทบต่อการศึกษาในระดับอุดมศึกษาทั่วโลก (Arambewela & Hall, 2006) ในความพยายามที่จะให้นักศึกษามากขึ้นมหาวิทยาลัยมีการนำแนวคิดการตลาด โดยนักศึกษาก็ได้รับการพิจารณาว่าเป็นลูกค้า ความสนใจที่มีต่อคุณภาพการบริการการอยู่อาศัยในระยะยาวของมหาวิทยาลัยขึ้นอยู่กับระดับการซึ่งคุณภาพการบริการตามความพึงพอใจของนักศึกษา (Tsinidou, Gerogiannis & Fitisilis, 2010) คุณภาพการบริการในระดับอุดมศึกษาได้รับการศึกษาโดยนักวิชาการหลายท่าน เช่น Adee (1997) Ham & Hayduck(2003) Arambewela and Hall (2006) Ilias, Harson, Rahman & Yasoa (2008) แม้ว่าอิทธิพลของปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่ได้รับการตรวจสอบในบริบทต่างๆและวัตถุประสงค์ที่เป็นช่องว่างที่สำคัญในหนังสือที่เกี่ยวกับปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อวิธีนักศึกษา ซึ่งประเมินผลการให้บริการคุณภาพ ตัวแปรเช่นอายุ เพศระดับการศึกษาและอื่น ๆ สามารถมีบทบาทในกระบวนการของการประเมินผลการให้บริการคุณภาพ ในช่วงสั้น ๆ บทบาทที่ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักศึกษา

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการเรียนรู้ การสอน การศึกษาค้นคว้าวิจัย ของอาจารย์ บุคลากร และนิสิต ถือเป็นแหล่งสารสนเทศต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างยิ่ง การจัดการศึกษาในปัจจุบันเน้นการส่งเสริมให้นักศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ตามแนวคิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต จัดหาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน และทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งบริการต่าง ๆ ที่หลากหลายและทันสมัย จะเห็นว่าทรัพยากรสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมการบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ เนื่องจากทรัพยากรสารสนเทศ เป็นสื่อที่บันทึกข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ความคิด ประสบการณ์ต่าง ๆ หากสำนักวิทยบริการ มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย มีคุณภาพ สามารถตอบสนอง



ความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดี ในเวลาที่ผู้ใช้ต้องการ จะช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาตนเอง (ศิริพร เรื่องสินชัยวานิช, 2546)

ปัจจัยที่สำคัญในการเพิ่มมูลค่าส่งผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยความสำเร็จจากการรับรู้เกี่ยวกับความพึงพอใจของศึกษาที่สามารถทำหน้าที่เป็นเครื่องมือสำคัญในการเพิ่มคุณภาพการบริการจากมหาวิทยาลัยนักศึกษาที่มีความคาดหวัง จะได้รับการให้บริการที่สมบูรณ์แบบ การรับรู้คุณภาพการบริการ โดยเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับการให้บริการตามความเป็นจริงกับสิ่งที่คาดหวังและสิ่งที่ดีกว่าเป็นการเรียนรู้ที่ดี ด้วยเหตุผล จึงเป็นที่มาให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาคุณภาพการบริการด้านการบริการวิชาการส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้สอดคล้องและเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการซึ่งจะทำให้ความสัมพันธระหว่างนักศึกษาและมหาวิทยาลัยอยู่ด้วยดีตลอดไปและเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีตะวันออก
- 2) เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพ คุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีตะวันออก

3. การดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ ใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาจะใช้ ค่าร้อยละ (Percentage) ในการอธิบาย ลักษณะส่วนบุคคลเสนอเป็นร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษานี้กำหนดประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรเป็นนักศึกษาภาคปดตินักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก 4 วิทยาเขต จำนวน 11,825 คนและกลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาภาคปดตินักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ชั้นปีที่ 1-4 ซึ่งคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Yamane) ที่ค่าความคลาดเคลื่อน (e) 0.05 ตามวิธีการคำนวณ (อ้างใน พันธณีย์ วิหคโต, 2551 : 57) จำนวน 387 คน

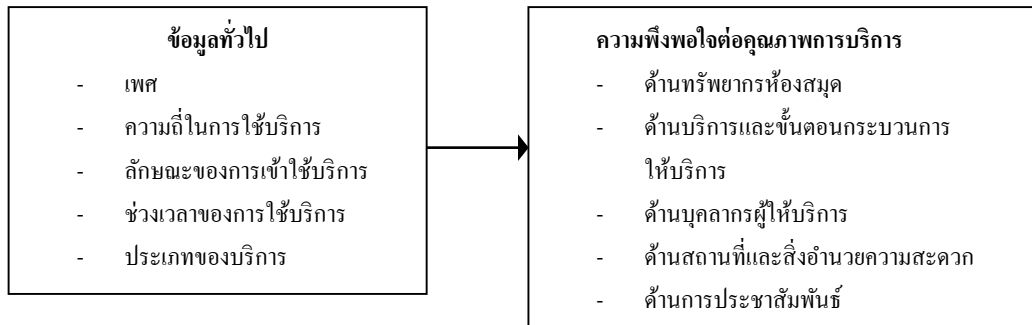
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
2. แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ด้านต่างๆ 5 ด้าน
3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

4. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มทร.ตะวันออก จำนวน 387 คน ส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.01 ส่วนมากความถี่ในการใช้บริการต่อระยะเวลา 1 เดือน คือ 6-10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 43.4 ลักษณะของการเข้าใช้บริการของนักศึกษาที่ใช้บริการ ส่วนมากใช้ทั้งสองลักษณะ คือ ใช้บริการภายในสำนักวิทยบริการและใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการคิดเป็นร้อยละ 63.8 ช่วงเวลาของการใช้บริการของนักศึกษาที่ใช้บริการสำนักวิทยบริการ ส่วนมากช่วงเวลา 12.01 น.-16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 60.7 ประเภทของบริการของนักศึกษาที่ใช้บริการสำนักวิทยบริการ ส่วนมากบริการยืม-คืน คิดเป็นร้อยละ 53.2

ตารางที่ 1 สรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มทร.ตะวันออกจำแนกตามรายด้าน

| ข้อคำถาม | \bar{X} | S.D. | การแปลผล |
|--------------------------------------|-----------|-------|-----------|
| 1. ด้านทรัพยากรห้องสมุด | 4.63 | 0.503 | มากที่สุด |
| 2. ด้านการบริการ/ขั้นตอนการให้บริการ | 4.49 | 0.57 | มากที่สุด |
| 3. ด้านผู้ให้บริการ | 4.80 | 0.41 | มากที่สุด |
| 4. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.84 | 0.33 | มากที่สุด |
| 5. ด้านการประชาสัมพันธ์ | 4.62 | 0.48 | มากที่สุด |
| รวม | 4.68 | 0.46 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มทร.ตะวันออกรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ดังนี้ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 รองลงมา ด้านผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และด้านทรัพยากรห้องสมุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ตามลำดับ



5. การอภิปรายผล

1. ด้านทรัพยากรห้องสมุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเอกสารวิจัย รองลงมา คือ หนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย และสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการจัดให้บริการเอกสารวิจัยในลักษณะของรูปเล่มและในลักษณะของอิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งยังได้พัฒนาฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์และงานวิจัยของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องเดินทางมาที่สำนักวิทยบริการก็สามารถดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็ม (fulltext) ได้โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ yler, K., & Hastings, N. (2011 : 1-34) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการทรัพยากรห้องสมุดเสมือน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดออนไลน์อยู่ในระดับมาก อีกทั้งสำนักวิทยบริการได้มีการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการเสนอรายชื่อทรัพยากรที่มีความจำเป็นในการเรียนการสอน รวมถึงทรัพยากรที่ผู้ใช้บริการมีความสนใจ ทั้งในลักษณะของการแนะนำจากอาจารย์ผู้สอนแต่ละรายวิชาและจากผู้ใช้บริการทั่วไปที่สนใจแนะนำสั่งซื้อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา จันทร์สิงห์ และรุ่งรุจี ศรีคาเดช (2553 :48) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผลการวิจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ จำนวนและความทันสมัยของเนื้อหา คือ หนังสือ รองลงมาคือวารสาร และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

2. ด้านการบริการและขั้นตอนกระบวนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมาได้แก่ บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจาก สำนักวิทยบริการ ได้พัฒนาบริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้าและบริการยืม-คืน โดยการรวมจุดบริการให้เป็นบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วต่อการใช้บริการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วงเดือน เจริญ (2553 : 100-101) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการยืม-คืน โดยรวมอยู่ในระดับ มาก และได้มีการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคามในด้านการให้บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้าและบริการยืม-คืน เพื่อนำผลการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไวอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ให้บริการด้วยธรรมาจริยธรรมที่ดีและมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ และผู้ให้บริการมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการได้มีการประชุม อบรมการศึกษาฐานด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย อีกทั้งยังมีการจัดการและแลกเปลี่ยนความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการจากบุคลากรที่มีโอกาสไปศึกษาอบรมจากภายนอก เพื่อปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับรุจิรา เหลืองอุบลและน้ำลิน เทียมแก้ว (2554 : 51) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554 ผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว และให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการใช้บริการ



4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการมีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ และหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสืออย่างชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในสะอาดเป็นระเบียบและมีจุดให้บริการน้ำดื่มที่เพียงพอและเหมาะสม การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการ ได้ดำเนินโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการ การจัดทำป้ายหน้าชั้นทรัพยากรสารสนเทศให้มีความเด่นชัด รวมถึงจัดพื้นที่อ่านสร้างสรรค์เพิ่มขึ้นเพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับปิยะนุช สุจิต (2553 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก 5. ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นหลากหลายอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่เอกสารแนะนำการใช้บริการมีความครบถ้วนชัดเจนและเว็บไซต์สำนักวิทยบริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการได้มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านรูปแบบต่าง ๆ ที่หลากหลาย ได้แก่ จดหมายข่าว, เว็บไซต์, Facebook, เว็บบอร์ด, วิทยุออนไลน์ เป็นต้น ตลอดจนการปรับปรุงเว็บไซต์และเครื่องแม่ข่ายให้มีประสิทธิภาพในการใช้งานสูงสุดปรับปรุงคุณสมบัติของเว็บเพจให้สามารถเรียกดูได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งโครงการพัฒนาเว็บเพจให้รองรับกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ คือ IPAD IPONE อีกด้วย เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข่าวสาร และส่งคำเสนอแนะได้ทางหลายช่องทาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อากาศ ชาติโลหะสาขาสุณี ฤทธิรงค์ และอุพาริน เฉลยศิริ (2553 : 37) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพาภาคปลาย ปีการศึกษา 2552 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ของสำนักหอสมุดเนื่องจากมีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น

6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มทร.ตะวันออก จำนวน 387 คน ส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.01 ส่วนมากความถี่ในการใช้บริการต่อระยะเวลา 1 เดือน คือ 6-10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 43.4 ลักษณะของการเข้าใช้บริการของนักศึกษาที่ใช้บริการ ส่วนมากใช้ทั้งสองลักษณะ คือ ใช้บริการภายในสำนักวิทยบริการและใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการคิดเป็นร้อยละ 63.8 ช่วงเวลาของการใช้บริการของนักศึกษาที่ใช้บริการสำนักวิทยบริการ ส่วนมากช่วงเวลา 12.01 น.-16.30 น. คิดเป็นร้อยละ 60.7 ประเภทของบริการของนักศึกษาที่ใช้บริการสำนักวิทยบริการ ส่วนมากบริการยืม-คืน คิดเป็นร้อยละ 53.2

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า นักศึกษาใช้บริการสำนักวิทยบริการ มทร.ตะวันออกสำนักวิทยบริการ มีจำนวน 387 คน จากการวิเคราะห์ผล ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ($\bar{X} = 4.68$) สามารถแบ่งเป็นรายด้านได้ ดังนี้

1. ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ดังนี้ วารสาร จุลสารและหนังสือพิมพ์ รองลงมา หนังสือ ตำรา เอกสารวิจัย และด้านฐานข้อมูลออนไลน์/ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ตามลำดับ



2. ด้านผู้ให้บริการ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน มีเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ดังนี้ ระเบียบในการใช้บริการ รองลงมา บริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบมีความสะดวกรวดเร็ว ตามลำดับ

3. ด้านทรัพยากรห้องสมุด พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ดังนี้ จุดบริการเครือข่ายไร้สายมีจำนวนและประสิทธิภาพเพียงพอ และคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการมีจำนวนเพียงพอและมีประสิทธิภาพ รองลงมา มีบริการถ่ายเอกสารที่เพียงพอกับความต้องการ และมีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ และหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสืออย่างชัดเจน ตามลำดับ

4. ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ดังนี้ จัดทางเข้าออกของผู้ใช้บริการ ได้อย่างเหมาะสม รองลงมา ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี และมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ ตามลำดับ

5. ด้านการบริการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ดังนี้ เว็บไซต์สำนักวิทยบริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว รองลงมา เว็บไซต์สำนักวิทยบริการมีข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน เอกสารแนะนำการให้บริการมีความครบถ้วนชัดเจน และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวการให้บริการ การฝึกอบรม และกิจกรรมของสำนักวิทยบริการอย่างสม่ำเสมอ เช่น จดหมายข่าว เว็บไซต์ เป็นต้น ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ของหนังสือ วารสาร และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ได้จัดหาว่าผู้ใช้บริการมีการใช้ คຸ້ມຄ່າคຸ້ມທຸນหรือไม่ เพื่อนำผลมาพิจารณา การจัดซื้อ จัดหา
2. ควรศึกษาความพึงพอใจ ปัญหาและอุปสรรคของผู้ปฏิบัติงานในการบริการของห้องสมุด
3. ควรมีการศึกษาคิดตามผลการดำเนินงานจากปัญหาและข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ให้บริการ ที่สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกได้นำมาพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง และปรับปรุงต่อไปอย่างไรในอนาคต
4. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร ควรมีศึกษาการจัดทำและประเมินผลแผนการปฏิบัติงานของสำนักวิทยบริการ สารสนเทศของห้องสมุด
5. ควรขยายเวลาการให้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ได้แก่ จำนวนหนังสือน้อยไป ให้รับวารสารเพิ่มขึ้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกและการนำแผนปฏิบัติงานที่จัดทำขึ้น ไปปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ซึ่งได้รับทุนอุดหนุนจากงบประมาณรายได้ ปีงบประมาณ 2559 ตลอดจนขอขอบคุณบุคลากรและหน่วยงานต่างๆ นักศึกษา ที่มีส่วนสนับสนุนให้โครงการวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยดี



เอกสารอ้างอิง

- จตุพร ขงศร. (2554). นโยบายการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของประเทศในประชาคมอาเซียน โดยใช้วิธีการศึกษา
เปรียบเทียบเชิงสหวิทยาการของจอร์จ เบอร์เรเคย์. กรุงเทพฯ: วารสารสุโขทัยธรรมมาธิราช, 24(1), 43-44.
- พันธณีย์ วิหคโต. (2551). สถิติและการวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ศิริพร เรืองสินชัชวานิช. (2546). การใช้ทรัพยากรสารสนเทศของอาจารย์และนักศึกษาใน ห้องสมุด คณะสาธารณสุข
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Adee, A. (1997). Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university education.
European Journal of Marketing, 37(7), 528–535.
- Anderson, E. W., Fornell, C. & Lehmann, D.R. (1994). "Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability:
Findings From Sweden, *Journal of Marketing*, vol.58 (July). 53- 66.
- Arambewela, R., & Hall, J. (2006). A Comparative Analysis of International Education Satisfaction using
SERVQUAL. *Journal of Services Research*, 6, Special Issue (July), 142–163.
- Gallifa, J. & Batale, P (2010). Student Perceptions of Service Quality in a Multi-Campus Higher Education System
in Spain, *Quality Assurance in Education*, 18 (2). 156-170
- Grönroos, C. (1990). *Service Management and Marketing*. Managing the Moments of Truth in Service
Competition, Free Press/Lexington Books, Lexington, MA.
- Ham, L., & Hayduk, S. (2003). Gaining competitive advantages in higher education: analyzing the gap between
expectations and perceptions of service quality. *International Journal of Value-Based Management*, 16(3),
55- 69223–242.
- Ilias, A., Hasan, H. F. A., Rahman, R. A., & Yaso, M. R. B. (2008). Student Satisfaction and Service Quality—
Any Differences in Demographic Factors? *International Business Research*, 1(4), 131–143.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications
for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988).SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring
consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Tsinidou, M., Gerogiannis, V., & Fitsilis, P. (2010). Evaluation of the factors that determine quality in higher
education: An empirical study. *Quality Assurance in Education*, 18(1), 227-244.