

ความพึงพอใจของนิสิตต่อการใช้บริการห้องสมุด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Satisfaction of Students towards Library Services in the Faculty of Education, Mahasarakham University

ปชญูญะ สุภานันตะ¹ วิไลวรรณ สุระวนิชกุล¹ กมลภทธร พึ่งปาน¹ ชัยวัฒน์ ยลตรีโฆษิต¹ และ ประสาท เนืองเฉลิม^{1*}
Pachunya Taranta, Wilaiwan Surawanichakul¹, Kamonlapat Puengpan¹, Chaiwat Yollradeecosit¹ and Prasart Nuangchalem^{1*}

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิต ต่อการให้บริการห้องสมุด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเป็นนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 150 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการห้องสมุด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า นิสิตพึงพอใจต่อการรับบริการด้าน ทรัพยากรสารสนเทศ การบริการ ผู้ให้บริการ สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก แต่อย่างไรก็ตาม การค้นหาหนังสือ วิทยานิพนธ์บนชั้นคอนข้างหายาก ช่วงระยะเวลาในการให้บริการค่อนข้างจำกัด และจำนวนคอมพิวเตอร์ให้บริการไม่พอเพียงต่อการสืบค้นข้อมูล ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลสารสนเทศในการพัฒนาการให้บริการห้องสมุดได้ดียิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ห้องสมุด ความพึงพอใจ ทรัพยากรสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Abstract

This study aimed to investigate satisfaction of students towards library services in the Faculty of Education, Mahasarakham University. Panel respondents were 150 students through accidental sampling for asking questionnaire. Mean and standard deviation were employed. Findings indicated that students had satisfaction of students towards library services in high level. However, books and thesis that were difficult to finding on the shelves, time for service was limited, and computer for searching was not sufficiently used. The finding could be useful for developing library services.

Keywords: library, satisfaction, information, Mahasarakham university

บทนำ

ห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญของการศึกษายุคใหม่ โดยมีบทบาทในการเป็นแหล่งเรียนรู้และให้บริการทางวิชาการ ห้องสมุดมีการปรับเปลี่ยนไปตามศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งการดำเนินงานของห้องสมุดจะมีประสิทธิภาพสามารถดูได้จากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แต่อย่างไรก็ตาม การบริการไม่ใช่เพียงสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการเท่านั้น แต่ยังรวมถึงคุณภาพที่เกิดขึ้นจากการให้บริการอีกด้วย (พัชร, 2543) ห้องสมุดมีบทบาทและเป็นความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และสังคมมากขึ้น ห้องสมุดจึงต้องปรับเปลี่ยนบทบาทจากเดิมไปสู่บทบาทใหม่แห่งความเป็นเลิศของห้องสมุด (ชุดิมา, 2541)

¹ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม, 44000

¹ Faculty of Education, Mahasarakham University, Mahasarakham, 44000

*Corresponding author: e-mail: prasart.n@msu.ac.th

ห้องสมุดมีการจัดสรรและคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศเพื่อเป็นแหล่งรวบรวมของทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ และครอบคลุมวิชาที่ตอบสนองต่อการบริการทางวิชาการ สถานที่และสภาพแวดล้อมต้องมีการออกแบบ และจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่อย่างเหมาะสม ช่วยสร้างบรรยากาศทางวิชาการและส่งเสริมการใช้ห้องสมุด อุปกรณ์และเครื่องมือต้องเอื้อต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ การที่มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เหมาะสมทั้งผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงานจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแก่ผู้ใช้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาให้บริการที่เท่าทันกับธรรมชาติการเรียนรู้ของผู้เรียน รวมทั้งความสะดวก รวดเร็ว และการให้บริการสื่อที่ทันสมัย (ประสาธ, 2557)

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยเปิดทำการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับปริญญาตรี โท และเอก จึงจะต้องมีระบบสนับสนุนการเรียนการสอน โดยมีการให้บริการของห้องสมุดประจำคณะศึกษาศาสตร์ ตั้งอยู่ชั้น 1 อาคารวิทยพัฒนา ซึ่งให้บริการในการสืบค้น การยืม-คืน การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศ การให้บริการของห้องสมุดจะมีคุณภาพดีขึ้นก็ย่อมขึ้นกับการมีจิตบริการและความตระหนักในบทบาทหน้าที่ของการให้บริการ

ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการใช้บริการของห้องสมุด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด เพื่อนำผลที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการห้องสมุด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตต่อการใช้บริการห้องสมุดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ระเบียบวิธีวิจัย

ผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ นิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 150 คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญจากนิสิตที่เข้าใช้บริการห้องสมุด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2560

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของนิสิตต่อการใช้บริการห้องสมุด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเป็นคำถามปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้กับนิสิตที่เข้าใช้บริการห้องสมุด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยการสุ่มแบบบังเอิญจากนิสิตที่เข้าใช้บริการห้องสมุดวิทยบริการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2560

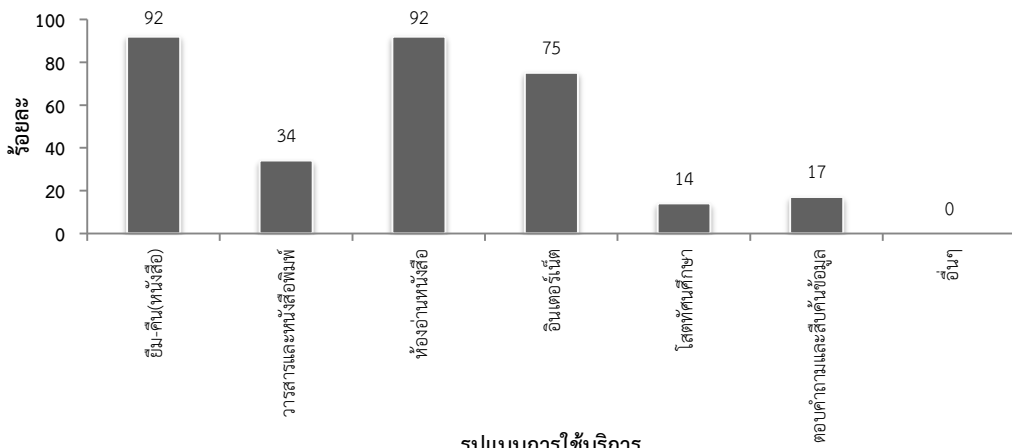
การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ความถี่และร้อยละ วิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุด โดยการทำค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับเกณฑ์การแปลความหมายของแบบประเมินความพึงพอใจใช้เกณฑ์การให้คะแนนตาม (บุญชม, 2545) ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	มาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	ปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	น้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	น้อยที่สุด

ผลการศึกษา

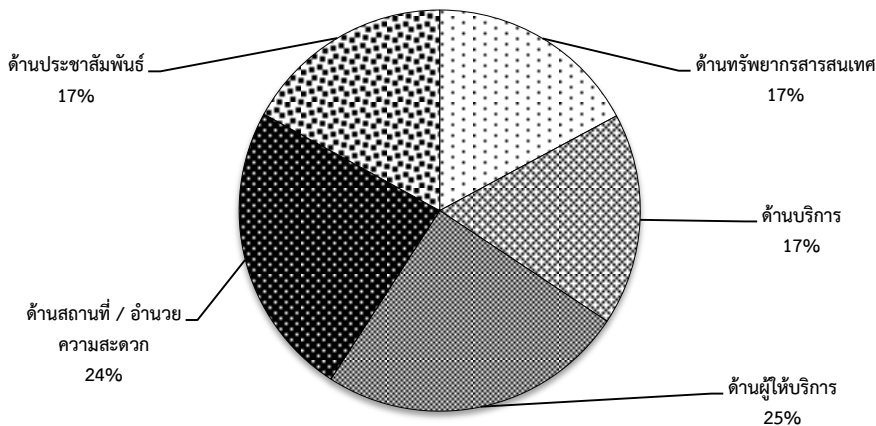
ผู้ใช้บริการห้องสมุดเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ซึ่งพบว่านิสิตส่วนใหญ่ใช้บริการอ่านหนังสือ และบริการยืม-คืนหนังสือ มากที่สุด รองลงมาคือการใช้บริการอินเทอร์เน็ต แต่ใช้บริการโสตทัศนศึกษา น้อยที่สุด ดังภาพที่ 1



รูปแบบการใช้บริการ

ภาพที่ 1 ร้อยละการใช้บริการห้องสมุดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เดือนพฤศจิกายน 2560

นิสิตมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ (ภาพที่ 2) โดยมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดแต่ละด้านอยู่ในระดับมากที่สุดตารางที่ 1-5



ภาพที่ 2 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เดือนพฤศจิกายน 2560

ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการใช้ห้องสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีทรัพยากรสารสนเทศในการให้บริการที่ทันสมัย มีทรัพยากรสารสนเทศตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ ได้รับข้อมูลตรงตามความต้องการ ทรัพยากรในการให้บริการมีความทันสมัยต่อผู้รับบริการ และมีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ ที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

ความพึงพอใจของนิสิตต่อการใช้บริการห้องสมุดด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยขั้นตอนการบริการในห้องสมุดไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย การให้บริการมีความรวดเร็ว การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัย สามารถเข้าถึงได้ง่าย ได้รับการให้บริการช่วยเหลือทางออนไลน์ที่สะดวกและรวดเร็ว และสามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นได้ง่ายและรวดเร็ว ตามลำดับ (ตารางที่ 2)

ความพึงพอใจของนิสิตต่อการใช้บริการด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรอยู่ในระดับมาก พบว่า การแต่งกายของเจ้าหน้าที่บุคลากร การให้บริการด้วยความสุภาพเหมาะสม บุคลากรที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ บุคลากรที่มีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ บุคลากรที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี บุคลากรที่ให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ และการให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น ตามลำดับ (ตารางที่ 3)

ความพึงพอใจของนิสิตต่อการใช้บริการด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก พบว่า ห้องสมุดมีความสะอาด แสงสว่างเพียงพอ ภายในห้องสมุดมีสภาพแวดล้อมน่าศึกษาค้นคว้า ระยะเวลาในการเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม และ จำนวนโต๊ะ เก้าอี้ นั่งอ่านหนังสือเพียงพอ ตามลำดับ แต่คอมพิวเตอร์เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และเครือข่ายไร้สายครอบคลุมพื้นที่บริเวณของห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4)

ความพึงพอใจของนิสิตต่อการใช้บริการด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก พบว่า การแจ้งผู้ให้บริการทุกครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการ การแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ มีประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมหรือทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย และ เอกสาร แผ่นพับ หรือป้ายแนะนำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ตามลำดับ (ตารางที่ 5)

นอกจากนี้ นิสิตยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของห้องสมุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด หนังสือที่มีในปัจจุบันยังไม่ครอบคลุมกับเนื้อหาตามหลักสูตรของคณะและมีจำนวนหนังสือค่อนข้างจำกัด ด้านบริการของห้องสมุด การค้นหาหนังสือ วิทยานิพนธ์บนชั้นค่อนข้างหายาก และด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกสิ่งแวดล้อม ควรมีการเปิดบริการเป็น 24 ชั่วโมงในบางช่วงเวลา เช่น ช่วงสอบ ควรปรับปรุงความเร็วของอินเทอร์เน็ต และควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ให้บริการที่พอเพียงต่อการสืบค้นข้อมูล

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ช่วงเดือนพฤศจิกายน 2560 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
มีทรัพยากรสารสนเทศในการให้บริการที่ทันสมัย	3.78	0.83	มาก
มีทรัพยากรสารสนเทศตรงต่อความต้องการของผู้ใช้	3.77	0.71	มาก
ได้รับข้อมูลตรงตามความต้องการ	3.77	0.73	มาก
ทรัพยากรในการให้บริการมีความทันสมัยต่อผู้รับบริการ	3.67	0.82	มาก
มีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ ที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.66	0.79	มาก
รวม	3.73	0.78	มาก

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ช่วงเดือน พฤศจิกายน 2560 ด้านการบริการ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน เข้าใจง่าย	3.93	0.73	มาก
การให้บริการมีความรวดเร็ว	3.84	0.73	มาก
การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัย สามารถเข้าถึงได้ง่าย	3.63	0.81	มาก
ได้รับการให้บริการช่วยเหลือทางออนไลน์ที่สะดวกและรวดเร็ว	3.61	3.77	มาก
สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นได้ง่ายและรวดเร็ว	3.59	0.80	มาก
รวม	3.72	0.80	มาก

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ช่วงเดือน พฤศจิกายน 2560 ด้านผู้ให้บริการ

รายการ	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
บุคลากรแต่งกายสุภาพ	4.05	0.76	มาก
บุคลากรที่ให้บริการด้วยความสุภาพเหมาะสม	3.94	0.81	มาก
บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.88	0.77	มาก
บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.86	0.78	มาก
บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	3.77	0.79	มาก
บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ	3.75	0.83	มาก
บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น	3.69	0.89	มาก
รวม	3.85	0.81	มาก

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ช่วงเดือน พฤศจิกายน 2560 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
ห้องสมุดมีความสะอาด	3.97	0.84	มาก
แสงสว่างเพียงพอ	3.94	0.90	มาก
ภายในห้องสมุดมีสภาพแวดล้อมน่าศึกษาค้นคว้า	3.85	0.82	มาก
ระยะเวลาในการเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	3.68	0.90	มาก
จำนวนโต๊ะ เก้าอี้ นั่งอ่านหนังสือเพียงพอ	3.65	0.96	มาก
คอมพิวเตอร์เพียงพอต่อความต้องการผู้ใช้บริการ	3.43	0.87	ปานกลาง
เครือข่ายไร้สายครอบคลุมพื้นที่บริเวณของห้องสมุด	3.38	1.10	ปานกลาง
รวม	3.70	0.94	มาก

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ช่วงเดือน พฤศจิกายน 2560 ด้านการประชาสัมพันธ์

รายการ	\bar{X}	S.D.	ความพึงพอใจ
มีการแจ้งผู้ใช้บริการทุกครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการ	3.79	0.83	มาก
มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ มีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ	3.74	0.72	มาก
มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ กิจกรรมหรือทรัพยากรสารสนเทศใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ	3.69	0.75	มาก
มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	3.63	0.79	มาก
เอกสาร แผ่นพับ หรือป้ายแนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	3.61	0.75	มาก
รวม	3.69	0.77	มาก

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

อภิปรายผล

โดยรวมนิสิตมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากห้องสมุดให้บริการหนังสือและสื่อโสตทัศนศึกษาที่สัมพันธ์กับการศึกษา และห้องสมุดตั้งอยู่ในอาคารวิทยพัฒนาชั้น 1 ซึ่งเป็นอาคารหลังใหม่ของคณะ ทำให้มีความสะดวกในการเข้าใช้บริการ แต่อย่างไรก็ตาม ห้องสมุดก็มีข้อควรปรับปรุงในประเด็นการจัดหาและคัดเลือกหนังสือเพื่อให้บริการ ที่ครอบคลุมกับเนื้อหาตามหลักสูตรของคณะ ซึ่งสภาพปัจจุบันเนื้อหาสาระส่วนใหญ่มักปรากฏในรูปแบบ อิเล็กทรอนิกส์และยังเป็นการลดงบประมาณในการจัดซื้อตัวเล่มหนังสือ จึงอาจทำให้นิสิตที่ชอบอ่านหนังสือ เกิดความรู้สึกว่าหนังสือมีจำนวนค่อนข้างจำกัด

ประเด็นสิ่งแวดล้อมทางการเรียนรู้ไม่ค่อยมีความดึงดูดให้ศึกษาค้นคว้า ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ห้องสมุดเน้นการให้บริการยืมคืน และสืบค้นทางวิชาการ ห้องสมุดอาจจะต้องมีการปรับปรุงและตกแต่ง สภาพแวดล้อมทางกายภาพของห้องสมุดให้มีความน่าสนใจ (สมโชค, 2555) รวมทั้งการปรับปรุงความเร็วของการให้บริการอินเทอร์เน็ตให้เร็วขึ้น รวมทั้งนิสิตยังรู้สึกว่าการดาวน์โหลดที่ให้บริการในห้องสมุดยังไม่เพียงพอ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการสืบค้นข้อมูลและเป็นการส่งเสริมให้นิสิตได้พัฒนาตนเองในการศึกษา หาความรู้เพิ่มเติม (ชุดิมา, 2541) การศึกษาค้นคว้าที่สอดคล้องกับ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2552) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสาม ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการ และด้าน ทรัพยากร ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวจะได้นำไปพัฒนาแนวทางการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นข้อมูลสารสนเทศ แก่ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำไปปรับปรุงพัฒนางานบริการของห้องสมุดต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ควรพัฒนาแนวทางการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์การบริการของห้องสมุดในรูปแบบต่างๆ ที่หลากหลายช่องทาง

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาคความพึงพอใจของนิสิต ต่อการใช้บริการห้องสมุด คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่านิสิตมีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ บริการ ผู้ให้บริการ สถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก แต่อย่างไรก็ตาม การค้นหาหนังสือ วิทยานิพนธ์บนชั้นค่อนข้างหายาก ช่วงระยะเวลาในการให้บริการค่อนข้างจำกัด และจำนวนคอมพิวเตอร์ ให้บริการไม่พอเพียงต่อการสืบค้นข้อมูล

เอกสารอ้างอิง

- ชุดิมา สัจจามันท์. 2541. ห้องสมุดและบรรณารักษ์ในกระแสแห่งการปรับเปลี่ยน. ในเอกสารการประชุมใหญ่ประจำปี 2541 และการประชุมทางวิชาการ เรื่องห้องสมุดในกระแสแห่งการปรับเปลี่ยน. หน้า 55-56. กรุงเทพฯ : สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2545. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประสาธน์ เนิ่งเฉลิม. 2557. อินเทอร์เน็ตเพื่อการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- พัชรี สว่างทรัพย์. 2543. สรุปผลการดำเนินงาน ประจำปี 2543 ชมรมห้องสมุดเพื่อการอาชีพศึกษาและเทคโนโลยี. กรุงเทพฯ : สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ.
- สมโชค วงษ์แสง. 2555. ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. งานค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2552. รายงานการวิจัย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สำนักวิทยบริการ มหาสารคาม.