

**การวิเคราะห์ความคาดหวังและการบริการที่ได้รับจริง
ของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร**

**Analysis of Expectations and Actual Service Received of the Khunyng
Long Athakravisunthorn Learning Resources Center**

รตانا ยามาเจริญ, ขวัญภา ปานสวัสดิ์

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
ratana.ya@psu.ac.th, kwannapa.p@psu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ได้ศึกษาและเปรียบเทียบการบริการที่คาดหวังและการบริการที่นักศึกษาได้รับจริงจากการใช้บริการของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ใน 5 ด้าน คือ 1) ด้านบริการ 2) ด้านผู้ให้บริการ 3) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 4) ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ 5) ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพียงอย่างเดียว ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จำนวน 162 คน ช่วงเวลาในการเก็บข้อมูล คือ ปี พ.ศ. 2561 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยต่อบริการที่ได้รับจริงของสำนักฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 1.0) และนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยต่อความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.99) และเมื่อสรุปแต่ละด้านเป็นรายข้อ พบว่า นักศึกษามีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับบริการที่ได้รับจริงในทุก ๆ ด้าน

การวิจัยในครั้งนี้จะมีประโยชน์ทั้งผู้ให้บริการและเจ้าหน้าที่ห้องสมุด เนื่องจากจะทำให้งานบริการมีคุณภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น ตอบสนองต่อผู้ใช้บริการในทุก ๆ ด้าน เป็นการสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีต่อสำนักฯ ในการดำเนินงานในอนาคต

คำสำคัญ: ความคาดหวัง, บริการที่ได้รับจริง, งานบริการสารสนเทศ

ABSTRACT

This research studied and compared between the expected services and the services that students actually received from Khunying Long Attakraweesoonthorn Learning Resources Center in 5 aspects: 1) service 2) library staff 3) information resources 4) access to information resources 5) location and environment by using only a survey research for collecting data from the sample group. The research population was undergraduate students of Prince of Songkla University, Hat Yai Campus, 162 people. The data was collected in 2018. A questionnaire was used in this research and the statistics used for data analysis were mean (\bar{X}) and standard deviation (S.D.).

The results of this research revealed that undergraduate students had an average of the actual services received by Khunying Long Attakraweesoonthorn Learning Resources Center was high ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 1.0), and the expectation of the service quality was high ($\bar{X} = 4.30$, SD = 0.99) and when summarizing each aspect individually, found that the undergraduate students had a higher average level of expectation than the level of service actually received in all aspects of research.

The results of this research will be useful for both service users and library staff because it will affect the service quality better and respond to service users in every aspect, build trust and a good image for libraries in future operations.

Keyword: Expectation, Service quality, Information services

บทนำ

คุณภาพการบริการถือเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนงานบริการสารสนเทศของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร เพราะจะสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ ทางสำนักฯ ได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา การมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับการยกระดับคุณภาพการบริการจะสร้างความเชื่อมั่นให้กับกลุ่มผู้ใช้บริการเดิมและเพิ่มเติมสู่กลุ่มผู้ใช้บริการใหม่จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง หากผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการหรือเกินความคาดหวังที่ผู้รับบริการตั้งไว้ ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีต่อองค์กร นำไปสู่การแนะนำ บอกต่อกับผู้ที่สนใจก่อให้เกิด รายได้ที่เพิ่มมากขึ้น (มุกดาฉาย แสนเมือง และ ชลธิศ ดาราวงษ์, 2560)

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร เป็นศูนย์กลางการให้บริการสารสนเทศทุกรูปแบบ เพื่อสนับสนุนการเรียน การสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัย โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เชื่อมโยงเป็นเครือข่ายและจัดสถานที่ สภาพแวดล้อม และโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่อการให้บริการสารสนเทศในการดำเนินงานของสำนักฯ นั้น โดยในปี 2563 มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักฯ ใน 5 ด้าน คือ 1) ด้านทรัพยากรห้องสมุด 2) ด้านบริการ/กระบวนการต่าง ๆ ของห้องสมุด 3) ด้านบุคลากร

ของห้องสมุด 4) ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก 5) ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ปรากฏว่าความพึงพอใจในทุก ๆ ด้าน อยู่ในระดับมาก (สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2563) ถึงแม้ทางสำนักฯ ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องในทุก ๆ ปี แต่ก็ไม่เคยวิเคราะห์ความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริง ว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังอย่างไรกับการให้บริการในทุก ๆ เรื่องที่ผ่านมา หากความคาดหวังที่ผู้ใช้บริการต้องการสูง แต่ได้รับการตอบสนองในการให้บริการระดับต่ำ ย่อมส่งผลเสียต่อการดำเนินงานของสำนักฯ หากไม่ได้รับการพัฒนาหรือแก้ไขอาจส่งผลให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจไม่มาใช้บริการได้ในอนาคต แต่หากความคาดหวังที่ผู้ใช้บริการต้องการมีสูง และได้รับการบริการตามความคาดหวังหรือเกินความคาดหวังนั้น ย่อมส่งผลดีต่อความพึงพอใจและการตัดสินใจมาใช้บริการซ้ำในครั้งถัดไปได้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการบริการที่ผู้ใช้บริการคาดหวังและการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจริงว่าอยู่ในระดับใด เพื่อให้เห็นความแตกต่าง ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขในการดำเนินงานของสำนักฯ เพื่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของสำนักฯ ต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการบริการที่คาดหวังและการบริการที่นักศึกษาได้รับจริงจากการใช้บริการของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพราะเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลและค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพียงอย่างเดียว มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการบริการที่คาดหวังและการบริการที่นักศึกษาได้รับจริงจากการใช้บริการของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ใน 5 ด้าน คือ 1) ด้านบริการ 2) ด้านผู้ให้บริการ 3) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 4) ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ 5) ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จำนวน 162 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่เข้าใช้บริการสำนักฯ ทั้งหมด ช่วงเวลาในการเก็บข้อมูล คือ ปี พ.ศ. 2561

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ คณะ/สังกัด เหตุผลที่เข้าใช้บริการ ความถี่ และช่วงระยะเวลาที่มาใช้บริการของห้องสมุด

ตอนที่ 2 แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scales) สอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงของนักศึกษาที่มีต่อสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ จำนวน 5 ด้าน โดยแบ่งเป็น ด้านบริการ จำนวน 12 ข้อ ด้านผู้ให้บริการ จำนวน 6 ข้อ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 5 ข้อ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 5 ข้อ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม จำนวน 6 ข้อ รวมเป็น 34 ข้อ

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิดด้านความต้องการหรือความคาดหวัง เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น ความต้องการและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพิ่มเติมเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพการบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

เก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้กับนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 162 คน โดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การคำนวณหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายข้อ และรายด้าน โดยกำหนดคะแนนในแต่ละระดับ และแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ย ถ้อยแถลง ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง ระดับความคาดหวัง / ระดับบริการที่ได้รับจริง มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง ระดับความคาดหวัง / ระดับบริการที่ได้รับจริง มาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ระดับความคาดหวัง / ระดับบริการที่ได้รับจริง ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ระดับความคาดหวัง / ระดับบริการที่ได้รับจริง น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ระดับความคาดหวัง / ระดับบริการที่ได้รับจริง น้อยที่สุด

ผลการดำเนินการ อภิปรายผล

ผลการศึกษานี้เป็นข้อมูลตอนที่ 2 แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scales) โดยสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงของนักศึกษาที่มีต่อสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ สรุปได้ ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับบริการที่ได้รับจริงและระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

ข้อความ	ระดับบริการที่ได้รับจริง			ระดับความคาดหวัง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1. ด้านบริการ	3.89	1.01	มาก	4.21	1.01	มาก
2. ด้านผู้ให้บริการ	3.96	1.02	มาก	4.29	0.99	มาก
3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.94	1.04	มาก	4.35	0.95	มาก
4. ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	4.04	0.94	มาก	4.32	0.97	มาก
5. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	4.07	1.01	มาก	4.35	1.03	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.98	1.0	มาก	4.30	0.99	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความคิดเห็นต่อบริการที่ได้รับจริงของสำนักฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 1.0) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดลอม ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 1.01) รองลงมา คือ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.94) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านบริการ ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 1.01)

และนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.99) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.95) และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 1.03) รองลงมาคือ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.97) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านบริการ ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 1.01)

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบระดับบริการที่ได้รับจริงและระดับความคาดหวังที่มีต่อการใช้บริการต่าง ๆ

ข้อความ	ระดับบริการที่ได้รับจริง			ระดับความคาดหวัง		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.79	1.08	มาก	4.12	1.00	มาก
2. บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ	3.98	1.01	มาก	4.17	0.97	มาก
3. บริการอินเทอร์เน็ต	4.24	0.94	มาก	4.34	0.94	มาก
4. บริการสื่อสตรีมมิ่ง	3.99	0.98	มาก	4.18	1.01	มาก
5. บริการยืม iPad	3.53	1.13	มาก	4.04	1.15	มาก
6. ชมภาพยนตร์เพียงวัน	3.72	1.04	มาก	4.06	1.09	มาก
7. บริการแนะนำหนังสือใหม่	3.79	1.05	มาก	4.21	0.99	มาก
8. ใช้บริการสถานที่เพื่ออ่านหนังสือสอบ	4.18	0.97	มาก	4.39	0.95	มาก
9. บริการห้องศึกษาเฉพาะกลุ่ม (Study Rooms)	4.15	0.96	มาก	4.33	1.02	มาก
10. ห้องสมุดมีการสอนหรือแนะนำการใช้ห้องสมุดในรูปแบบต่าง ๆ	3.79	0.98	มาก	4.18	1.02	มาก
11. มีการจัดการสอนวิธีการสืบค้นตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.81	0.96	มาก	4.23	0.94	มาก
12. ห้องสมุดจัดบริการหรือกิจกรรมที่ตอบสนองตรงกับความต้อการและน่าสนใจ	3.84	1.02	มาก	4.23	1.02	มาก
13. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมและบริการของห้องสมุดให้ผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึงและหลายรูปแบบ	3.75	0.97	มาก	4.25	1.07	มาก
รวม	3.89	1.01	มาก	4.21	1.01	มาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีมีระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการต่าง ๆ โดยรวมในระดับดี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และบริการที่ได้รับจริงมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่อเท่ากับ 3.89 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อนั้น ปรากฏว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีให้ระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการต่าง ๆ มากที่สุดในเรื่องการใช้บริการสถานที่เพื่ออ่านหนังสือสอบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 บริการ

ที่ได้รับจริงมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่อเท่ากับ 4.18 รองลงมาคือเรื่องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 บริการที่ได้รับจริงมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่อเท่ากับ 4.24 และระดับความคาดหวังต่อการใช้บริการต่าง ๆ ที่น้อยที่สุดคือเรื่องบริการยืม iPad มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 บริการที่ได้รับจริงมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่อเท่ากับ 3.53

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบระดับบริการที่ได้รับจริงและระดับความคาดหวังที่มีต่อผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่/บรรณารักษ์

ข้อความ	ระดับบริการที่ได้รับจริง			ระดับความคาดหวัง		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ มีสีหน้ายิ้มแย้ม เป็นมิตร พร้อมให้บริการ	3.86	1.07	มาก	4.25	1.01	มาก
2. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.02	1.01	มาก	4.33	0.96	มาก
3. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือและแก้ปัญหาของท่านอย่างเต็มความสามารถ	4.01	1.02	มาก	4.31	1.01	มาก
4. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.98	1.00	มาก	4.33	0.98	มาก
5. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและการตอบข้อซักถาม	3.99	1.02	มาก	4.28	0.98	มาก
6. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการเป็นรายบุคคล	3.91	1.01	มาก	4.23	1.02	มาก
รวม	3.96	1.02	มาก	4.29	0.99	มาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับความคาดหวังต่อผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่/บรรณารักษ์ โดยรวมในระดับดี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และบริการที่ได้รับจริงมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อนั้น ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคาดหวังต่อผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่/บรรณารักษ์ มากที่สุดในเรื่องบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ และบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 บริการที่ได้รับจริงมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่อเท่ากับ 4.02 และ 3.98 รองลงมา คือ เรื่องบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือและแก้ปัญหาของท่านอย่างเต็มความสามารถ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 บริการที่ได้รับจริงมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่อเท่ากับ 4.01 และระดับความคาดหวังต่อผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่/บรรณารักษ์ ที่น้อยที่สุด คือ บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ผู้ให้บริการเป็นรายบุคคล มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 บริการที่ได้รับจริงมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่อเท่ากับ 3.91

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบระดับบริการที่ได้รับจริงและระดับความคาดหวังที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศ

ข้อความ	ระดับบริการที่ได้รับจริง			ระดับความคาดหวัง		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศสิ่งพิมพ์ที่ตรงกับความต้องการ เช่น หนังสือ วารสารบทความ ฯลฯ	3.84	1.12	มาก	4.31	0.96	มาก
2. ห้องสมุดมีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการใช้งาน	3.91	1.08	มาก	4.39	0.91	มาก
3. ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย	3.98	1.00	มาก	4.37	0.97	มาก
4. ห้องสมุดมีทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องตรงกับความต้องการในสาขาวิชาที่เปิดสอน	3.92	1.04	มาก	4.36	0.95	มาก
5. เว็บไซต์ห้องสมุดมีการเชื่อมโยงไปยังแหล่งทรัพยากรสารสนเทศอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (เช่น ฐานข้อมูลThaiJo ฐานข้อมูลThaiLIS)	4.04	0.96	มาก	4.33	0.96	มาก
รวม	3.94	1.04	มาก	4.35	0.95	มาก

ผลการศึกษตามตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีมีระดับความคาดหวังต่อทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมในระดับดี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และบริการที่ได้รับจริงมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่อเท่ากับ 3.94 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อนั้น ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคาดหวังต่อทรัพยากรสารสนเทศ มากที่สุดในเรื่องห้องสมุดมีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการใช้งาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 บริการที่ได้รับจริงมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมา คือ ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 บริการที่ได้รับจริงมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และระดับความคาดหวังต่อทรัพยากรสารสนเทศ ที่น้อยที่สุด คือ ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศสิ่งพิมพ์ที่ตรงกับความต้องการ เช่น หนังสือ วารสารบทความ ฯลฯ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 บริการที่ได้รับจริงมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่อเท่ากับ 3.84

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบระดับบริการที่ได้รับจริงและระดับความคาดหวังที่มีต่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

ข้อความ	ระดับบริการที่ได้รับจริง			ระดับความคาดหวัง		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. หนังสือ วารสาร จัดเรียงอย่างเป็นระบบ สามารถค้นหาได้ง่าย	3.96	1.05	มาก	4.36	0.97	มาก
2. เว็บไซต์ของห้องสมุดสามารถช่วยให้ผู้ใช้บริการค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง	4.04	0.93	มาก	4.32	0.96	มาก
3. ห้องสมุดมีเครื่องมือสำหรับสืบค้นได้ง่าย เช่น การสืบค้นผ่าน Web OPAC และ EDS One Search ทำให้สามารถค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง	4.13	0.92	มาก	4.38	0.91	มาก
4. ห้องสมุดจัดให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้านและที่ทำงาน	4.06	0.88	มาก	4.26	1.05	มาก
5. สามารถค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ได้โดยง่าย สะดวกรวดเร็ว พร้อมมีคู่มือคำแนะนำสำหรับการใช้งาน	4.02	0.91	มาก	4.29	0.97	มาก
รวม	4.04	0.94	มาก	4.32	0.97	มาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับความคาดหวังต่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ โดยรวมในระดับดี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 และบริการที่ได้รับจริงมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อนั้น ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคาดหวังในเรื่องของห้องสมุดมีเครื่องมือสำหรับสืบค้นได้ง่าย เช่น การสืบค้นผ่าน Web OPAC และ EDS One Search ทำให้สามารถค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 บริการที่ได้รับจริงมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รองลงมา คือ หนังสือ วารสาร จัดเรียงอย่างเป็นระบบ สามารถค้นหาได้ง่าย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 บริการที่ได้รับจริงมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และระดับความคาดหวังต่อการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ที่น้อยที่สุด คือ ห้องสมุดจัดให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ได้จากที่บ้านและที่ทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 บริการที่ได้รับจริงมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.02

ตารางที่ 6 การเปรียบเทียบระดับบริการที่ได้รับจริงและระดับความคาดหวังที่มีต่อสถานที่และสภาพแวดล้อม

ข้อความ	ระดับบริการที่ได้รับจริง			ระดับความคาดหวัง		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในห้องสมุดมีคุณภาพและประสิทธิภาพต่อการใช้งาน	4.07	1.01	มาก	4.35	1.02	มาก
2. ห้องสมุดมีเครื่องมืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่พร้อมใช้งานตลอดเวลา	4.00	0.98	มาก	4.39	0.99	มาก
3. สิ่งแวดล้อมภายในห้องสมุดมีความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน	4.16	1.04	มาก	4.31	1.16	มาก
4. การจัดตกแต่งภายในห้องสมุดมีส่วนดึงดูดให้ต้องการเข้าใช้เพื่อศึกษาและเรียนรู้	3.94	1.04	มาก	4.35	0.99	มาก
5. ที่ตั้งของห้องสมุดอยู่ในบริเวณที่นำเข้าไปใช้และสะดวกในการเข้าใช้	4.06	1.02	มาก	4.35	1.00	มาก
6. ห้องสมุดมีพื้นที่สำหรับการเรียนรู้และการศึกษาแบบกลุ่ม	4.18	0.99	มาก	4.37	1.03	มาก
รวม	4.07	1.01	มาก	4.35	1.03	มาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับความคาดหวังต่อสถานที่และสภาพแวดล้อมโดยรวมในระดับดี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และบริการที่ได้รับจริงมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อนั้น ปรากฏว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคาดหวังต่อสถานที่และสภาพแวดล้อม มากที่สุดในเรื่องห้องสมุดมีเครื่องมืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่พร้อมใช้งานตลอดเวลา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 บริการที่ได้รับจริงมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมา คือ เรื่องห้องสมุดมีพื้นที่สำหรับการเรียนรู้และการศึกษาแบบกลุ่ม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 บริการที่ได้รับจริงมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และระดับความคาดหวังต่อสถานที่และสภาพแวดล้อม ที่น้อยที่สุด คือ เรื่องสิ่งแวดล้อมภายในห้องสมุดมีความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 บริการที่ได้รับจริงมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.16

สรุปผล ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์

การเปรียบเทียบการบริการที่คาดหวังและบริการที่ได้รับจริงของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร พบว่า นักศึกษามีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับบริการที่ได้รับจริงในทุก ๆ ด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ ดังนี้ 1) ด้านการบริการ พบว่า ระดับความคาดหวังของนักศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงกว่าระดับบริการที่ได้รับจริงในทุก ๆ ข้อ โดยนักศึกษามีความคาดหวังในเรื่องการใช้บริการสถานที่เพื่ออ่านหนังสือ สอบ การใช้บริการอินเทอร์เน็ต บริการห้องศึกษาเฉพาะกลุ่ม (Study Room) ตามลำดับ ทำให้ทางสำนักฯ จะต้องหาแนวทางหรือกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการที่ได้รับจริงมีค่าเท่ากับหรือสูงกว่าความคาดหวังที่นักศึกษาต้องการ โดยเฉพาะในเรื่องของสถานที่ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุจโรจน์ แก้วอุไร และ ชโรชินี

ชัยมินทร์ (2562) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ห้องสมุดที่มีพื้นที่เปิดสำหรับการเรียนรู้ มีพื้นที่เหมาะสม หลากหลายต่อการใช้งาน หลากรูปแบบ เพียงพอ ดึงดูด และเป็นมิตรยอมช่วยสนับสนุนกิจกรรมการเรียนรู้ การวิจัย ให้เกิดประสิทธิผลมากขึ้น การปรับเปลี่ยนพื้นที่ในอนาคตของห้องสมุดนั้น อาจจะเป็นลักษณะพื้นที่เสมือน 2) ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ระดับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่/บรรณารักษ์ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าระดับบริการที่ได้รับจริงในทุก ๆ ข้อ นักศึกษามีระดับความคาดหวังในเรื่อง บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ และบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร และการตอบข้อซักถาม ตามลำดับ จากระดับความคาดหวังด้านผู้ให้บริการจึงทำให้ทางสำนักฯ ต้องมีการฝึกอบรม เพิ่มทักษะที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในงานห้องสมุดแก่บุคลากรทุกระดับ พร้อมมีการประเมินเป็นระยะ เพื่อตอบสนองต่อคุณภาพการให้บริการที่ผู้ใช้บริการคาดหวัง เนื่องจากปัจจุบันบทบาทของบรรณารักษ์ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม จากที่เคยตั้งรับ คอยให้ผู้ใช้บริการเดินเข้ามาหา เป็นการให้บริการเชิงรุกมากขึ้น รู้จักการโปรโมทงานของห้องสมุด และเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกวลี จันทร์ ต๊ะมา (2549) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ใช้บริการต้องการบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่มีความกระตือรือร้น ความเต็มใจในการให้บริการ รวมถึงมีความรู้ ความสามารถที่จะช่วยเหลือตอบคำถามได้ และมีการเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ 3) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ระดับความคาดหวังที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าระดับบริการที่ได้รับจริงในทุก ๆ ข้อ นักศึกษามีระดับความคาดหวังในเรื่องที่สำนักฯ มีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการใช้งาน ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย และห้องสมุดมีทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องตรงกับความต้องการในสาขาวิชาที่เปิดสอน ตามลำดับ นักศึกษามีข้อเสนอแนะให้เพิ่มจำนวนหนังสือบางสาขาวิชา เช่น หนังสือจุลชีววิทยา แพทย์แผนไทยและหนังสือเกี่ยวกับการเขียนโปรแกรม เนื่องจากไม่เพียงพอต่อความต้องการ รวมทั้งต้องการให้มีทรัพยากรที่ทันสมัย ดังนั้นทางสำนักฯ จำเป็นต้องหากกลยุทธ์หรือปรับเปลี่ยนแนวทางการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ครอบคลุมทุกสาขาวิชา ให้ตรงกับความต้องการและให้เพียงพอต่อจำนวนของผู้ใช้บริการ หากทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอและไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องการเข้าห้องสมุดหรือไม่สนใจค้นคว้าข้อมูลจากห้องสมุดอีกต่อไป 4) ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ระดับความคาดหวังที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าระดับบริการที่ได้รับจริงในทุก ๆ ข้อ แต่ทั้งระดับความคาดหวังและระดับบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษามีระดับความคาดหวังในเรื่องการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศในเรื่องที่ห้องสมุดมีเครื่องมือสำหรับสืบค้นได้ง่าย เช่น การสืบค้นผ่าน Web OPAC และ EDS One Search ทำให้สามารถค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง หนังสือ วารสาร จัดเรียงอย่างเป็นระบบ สามารถค้นหาได้ง่าย เว็บไซต์ของห้องสมุดสามารถช่วยให้ผู้ใช้บริการค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กอบสุข คงมนัส (2561) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การเลือกเครื่องมือในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศนั้น ต้องเลือกเครื่องมือให้มีความเหมาะสมกับผู้ใช้งานและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้หรือการค้นคว้า ทั้งนี้ในการใช้เครื่องมือการสืบค้นนั้น ควรคำนึงถึงสภาพ คุณลักษณะและข้อจำกัดของเครื่องมือแต่ละประเภทด้วยว่ามีเทคนิคหรือข้อจำกัดใดบ้าง เพื่อการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 5) ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม พบว่า ระดับความคาดหวังด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าระดับบริการที่ได้รับจริงในทุก ๆ ข้อ นักศึกษามีระดับความคาดหวังในเรื่องห้องสมุดมีเครื่องมืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่พร้อมใช้งานตลอดเวลา และห้องสมุดมีพื้นที่สำหรับการเรียนรู้และการศึกษาแบบกลุ่ม มากที่สุดตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุจโรจน์ แก้วอุไร และ ชโรชินี ชัยมินทร์ (2562) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ในอนาคตห้องสมุดควร

ลดพื้นที่การจัดเก็บหนังสือ แต่ปรับเปลี่ยนให้เป็นพื้นที่สำหรับการวิจัย การสร้างสรรค์นวัตกรรม และควรมีพื้นที่สำหรับการแสดงออกหรือพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้ ต่อยอดองค์ความรู้และสร้างนวัตกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนไปด้วย

สรุปผล

1. ด้านบริการ นักศึกษามีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงแต่ค่าเฉลี่ยการรับบริการจริงต่ำ ในเรื่องการใช้บริการสถานที่เพื่ออ่านหนังสือสอบ การใช้บริการอินเทอร์เน็ต บริการห้องศึกษาเฉพาะกลุ่ม (Study Rooms) ดังนั้นจึงควรมีการจัดสถานที่หรือเพิ่มที่นั่งอ่านหนังสือให้เพียงพอโดยเฉพาะช่วงสอบ เนื่องจากในช่วงสอบจำนวนนักศึกษาเข้าใช้บริการมากกว่าช่วงอื่น ๆ รวมทั้งจัดที่นั่งให้มีลักษณะกลุ่มและเดี่ยวให้ชัดเจน สำหรับบริการห้องศึกษาเฉพาะกลุ่ม (Study Rooms) อาจจะมีการเพิ่มพื้นที่ให้บริการ โดยใช้ห้อง Movie 1 และ Movie 2 และพัฒนาระบบจองห้องศึกษาเฉพาะกลุ่ม ระบบจองโต๊ะนั่งอ่าน ให้ผ่านออนไลน์

2. ด้านผู้ให้บริการ นักศึกษามีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงแต่ค่าเฉลี่ยการรับบริการจริงต่ำ ในเรื่องบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ บรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และบรรณารักษ์หรือเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และการตอบข้อซักถาม ดังนั้นจึงควรมีฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่และบรรณารักษ์ให้ตระหนักถึงบทบาทและหน้าที่ของผู้ให้บริการ เพิ่มทักษะที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในงานห้องสมุดแก่บุคลากรทุกระดับ เช่น ภาษาอังกฤษ จิตวิทยาการให้บริการ และการแก้ไขปัญหา หรือมีการจัดโครงการพัฒนาบุคลากรทุกปีสม่ำเสมอ เป็นต้น

3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ นักศึกษามีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงแต่ค่าเฉลี่ยการรับบริการจริงต่ำ ในเรื่องมีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการใช้งาน ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย และห้องสมุดมีทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องตรงกับความต้องการในสาขาวิชาที่เปิดสอน ดังนั้นควรมีการจัดหาทรัพยากรเพิ่มในบางสาขาวิชา ให้เพียงพอต่อความต้องการ โดยการจัดกิจกรรม BookFair เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีโอกาสเลือกทรัพยากรเข้าห้องสมุด หรือเพิ่มช่องทางต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการสามารถเสนอซื้อทรัพยากรได้ หรือเปิดโอกาสให้นักศึกษาคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศจากตัวแทนจำหน่าย หรือการสร้างความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกันกับห้องสมุดอื่น ๆ เป็นต้น

4. ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ นักศึกษามีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงแต่ค่าเฉลี่ยการรับบริการจริงต่ำ ในเรื่องห้องสมุดมีเครื่องมือสำหรับสืบค้นได้ง่าย เช่น การสืบค้นผ่าน Web OPAC และ EDS One Search ทำให้สามารถค้นหาสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเอง หนังสือ วารสาร จัดเรียงอย่างเป็นระบบ สามารถค้นหาได้ง่าย เว็บไซต์ของห้องสมุดสามารถช่วยให้ผู้ใช้บริการค้นหาสารสนเทศได้ด้วยตนเอง ดังนั้นควรมีพัฒนาศักยภาพของเครื่องมือสืบค้นให้มีความเชื่อมโยงกันเป็นระบบที่ค้นแค่ครั้งเดียว เจอทุกแหล่งข้อมูล หรือพัฒนาแอปพลิเคชันในการสืบค้นข้อมูล และมีการกำหนดเวลาในการตรวจสอบชั้นหนังสืออย่างชัดเจน

5. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม นักศึกษามีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงแต่ค่าเฉลี่ยการรับบริการจริงต่ำ ในเรื่องห้องสมุดมีเครื่องมืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่พร้อมใช้งานตลอดเวลา และห้องสมุดมีพื้นที่สำหรับการเรียนรู้และการศึกษาแบบกลุ่ม ดังนั้นสำนักฯ ควรมีแผนการทำงานในการการตรวจสอบเครื่องมืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในสำนักฯ อย่างสม่ำเสมอ มีอุปกรณ์สำรองเมื่ออุปกรณ์ชำรุดหรือใช้งานไม่ได้ ปรับสถานที่การเรียนรู้ที่เฉพาะกลุ่ม เดี่ยว ทำกิจกรรมที่ชัดเจน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะนักศึกษาที่เข้าใช้บริการของห้องสมุดเท่านั้น ควรมีการศึกษาการให้บริการจากความคิดเห็นของอาจารย์ บุคลากร หรือสมาชิกบุคคลภายนอกเพิ่มเติม
2. ควรจัดทำแผนปฏิบัติการหรือโครงการต่าง ๆ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อปรับปรุงหรือสนับสนุนให้เกิดการรับรู้บริการจริงที่สูงขึ้น เพื่อการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพต่อไปในอนาคต

การนำไปใช้ประโยชน์

1. เจ้าหน้าที่ของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างสูงสุด
2. สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ สามารถนำข้อมูลการวิจัยเป็นข้อมูลในการกำหนดแผนกลยุทธ์และนโยบายในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพตรงต่อความความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากขึ้น

รายการอ้างอิง

- กอบสุข คงมนัส. (2561). เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการเรียนรู้: วิธีแห่งการศึกษายุคดิจิทัล: Digital Learning Tools: Ways of Digital Education Era. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์*, 20(4), 279–290.
- เกวลี จันทร์ดีมา. (2549). *การประเมินคุณภาพบริการของห้องสมุดโดยใช้ LibQUAL+TM: กรณีศึกษา หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร. (2563). รายงานประจำปี การประเมินคุณภาพการศึกษาปีงบประมาณ 2563. สืบค้นจาก <https://clib.psu.ac.th/about/quality-assurance.html>
- มุกดาฉาย แสนเมือง, และ ชลธิศ ดาราวงษ์. (2560). ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพ การบริการในหลักสูตรนานาชาติในมหาวิทยาลัยไทย. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สยามคม สถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย*, 6(1), 130–143.
- รุจโรจน์ แก้วอุไร, และ ชโรซีนีย์ ชัยมินทร์. (2562). พื้นที่การเรียนรู้สำหรับผู้เรียนยุคดิจิทัลในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (Learning space for digital natives in academic library). *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์*, 21(4), 366–378.