

ประสิทธิภาพการให้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาเขตแพร่
Library Service Efficiency of Mahachulalongkornrajavidyalaya University,
Phrae Campus

วลัยพรรณ อินเต็ม¹
Walaiphan Intem



บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ประจำปีการศึกษา 2567 ในการรับบริการ 5 ด้านคือ คือ 1 ด้านคอมพิวเตอร์ 2 ด้านการสืบค้นห้องสมุด 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 5 ด้านมาตรฐานสื่อ อุปกรณ์เทคโนโลยี

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ คณาจารย์และนิสิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ จำนวน 100 รูป /คน จำแนกเป็นนิสิต จำนวน 50 คน ผู้บริหารคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ 50 รูป/คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย โดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับความจำเป็นในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยพบว่า ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามรวมทุกด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก = 4.34 S.D.= 0.80 โดยแยกเป็นรายข้อจากน้อยไปหามากดังนี้คือ 1.ความพึงพอใจด้านการสืบค้นห้องสมุด 2.ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3.ความพึงพอใจด้านมาตรฐานสื่อ อุปกรณ์เทคโนโลยี 4. ความพึงพอใจด้านคอมพิวเตอร์ 5.ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามลำดับ

คำสำคัญ ประสิทธิภาพ,การให้บริการ, ห้องสมุด, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

คำสำคัญ :วัฒนธรรมห้อง การจัดการความรู้ ภูมิปัญญาท้องถิ่น บ้านทุ่งโฮ้งจังหวัดแพร่

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

Abstracts

This research purposeful To study services to faculty members and students of the library of Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Phrae Campus for the academic year 2021, in receiving services in 5 areas, namely 1, computers, 2, library search, 3, service personnel, 4 Facilities 5 Media standards technology equipment

The population used in the research includes teachers and students. Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Phrae Campus, 100 students/person, divided into 50 students, 50 administrators, faculty, and staff. The research instrument was a questionnaire. Analyze data By finding the percentage, mean, and standard deviation.

Research results, including all aspects It is at a high level of necessity. Calculated as an average, it was found that The mean and standard deviation of respondents included all aspects. Overall, it is at a very high level = 4.34 S.D.= 0.80, divided into items from least to greatest as follows: 1. Satisfaction with library searches 2. Satisfaction with facilities 3. Satisfaction with media standards Technology equipment 4. Satisfaction with computers 5. Satisfaction with service personnel in order

Keywords: efficiency, service, library, Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Phrae Campus

บทนำ

ห้องสมุด เป็นแหล่งความรู้แหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่ส่งเสริมสนับสนุน การเรียนการสอน การวิจัย เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ด้านต่างๆ แก่นิสิต อาจารย์ บุคลากร ในมหาวิทยาลัยและผู้สนใจทั่วไป มีพันธกิจในด้านการจัดหา และพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพ ทันสมัย และตรงกับความ ต้องการของผู้ใช้ การเผยแพร่ และให้บริการสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ ผู้ใช้บริการ เข้าถึงสารสนเทศได้ง่ายสะดวกรวดเร็ว และพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุน พันธกิจของมหาวิทยาลัย คือ ผลิตบัณฑิต วิจัยและพัฒนา ส่งเสริมพระพุทธศาสนาและบริการวิชาการ แก่สังคม ทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ได้เปิดให้บริการมาควบคู่กับการจัดตั้งมหาวิทยาลัย ในปีพุทธศักราช 2530 ในอดีตวิทยาเขตแพร่ ได้เปิดการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรี คณะแรก คือ คณะครุศาสตร์ วิชาเอกการศึกษานอกโรงเรียน มีนิสิตที่เข้าศึกษาประมาณ 50 รูป ถือได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการเริ่มให้บริการงานเกี่ยวกับห้องสมุด โดยมีพัฒนาการเรื่อยมาจากที่มหาวิทยาลัย มีสถานที่ตั้งในวัดพระบาทมิ่งเมืองวรวิหาร จนปัจจุบันมหาวิทยาลัยได้ย้ายสถานที่ตั้งใหม่ มายังบ้านหนองห้า ต.แม่คำมี อ.เมืองแพร่ จ.แพร่ ในปี พุทธศักราช 2559 ซึ่งมีการเปิดเรียนในระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา มีนิสิตเพิ่มมากขึ้นและการพัฒนาห้องสมุดมีการนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วม เช่น การใช้ระบบสืบค้น การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต มีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศ เป็นต้น

แต่ด้วยปัจจัยต่างๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาทางเทคโนโลยี การสะดวกและง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การย่อโลกสู่มือถือหรือสมาร์ทโฟน ทำให้การเข้าใช้บริการห้องสมุดของนิสิตลดน้อยลง จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ห้องสมุดเองจะต้องมีการพัฒนาเพื่อให้เกิดความน่าสนใจในการเข้าใช้บริการ ดังนั้นเพื่อให้ทราบแนวทางในการพัฒนาและตรงตามความต้องการของนิสิต ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาการให้บริการแก่คณาจารย์และนิสิตของห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ เพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงยุคใช้ในการพัฒนาห้องสมุดให้มีความเหมาะสมต่อไปพิมพ์เนื้อหา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด มจร วิทยาเขตแพร่
- 2 เพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยมาพัฒนาปรับปรุงห้องสมุด มจร วิทยาเขตแพร่

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการ ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ใน 5 ด้านคือ

1. ด้านคอมพิวเตอร์
2. ด้านการสืบค้นห้องสมุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ด้านมาตรฐานสื่อ อุปกรณ์เทคโนโลยี

ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นิสิต และคณาจารย์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ จำนวน 100 รูป /คน แยกเป็นคณาจารย์ 50 รูป/คน นิสิต 50 รูป/คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของคณาจารย์และนิสิต

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับการให้บริการแก่คณาจารย์และนิสิตของห้องสมุด 5 ด้านคือ

1 ด้านคอมพิวเตอร์

2 ด้านการสืบค้นห้องสมุด

3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

5 ด้านมาตรฐานสื่อ อุปกรณ์เทคโนโลยี

เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert)² มี 5 ระดับคือ มากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย, น้อยที่สุด ระดับความพึงพอใจ

5 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจการบริการมากที่สุด

4 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจการบริการมาก

3 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจการบริการปานกลาง

2 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจการบริการน้อย

1 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจการบริการน้อยที่สุด

² สมบูรณ์ สุริยวงศ์. รศ.ดร.และคณะ. **ระเบียบวิธีวิจัยทางการศึกษา**. (กรุงเทพฯ : บริษัทวิสิทธ์พัฒนาจำกัด, ๒๕๕๖), หน้า

การสร้างเครื่องมือการวิจัย

1. ศึกษาเอกสารตำรา แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาประมวลผลเพื่อสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมประเด็นที่ต้องการศึกษา
3. ใช้แบบสอบถามให้ครอบคลุมประเด็นที่ต้องการศึกษาตามแบบมาตรฐานของ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย แบ่งออกเป็น 5 ด้านคือ
 - 1 ด้านคอมพิวเตอร์
 - 2 ด้านการสืบค้นห้องสมุด
 - 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 5 ด้านมาตรฐานสื่อ อุปกรณ์เทคโนโลยี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ในขณะที่ผู้วิจัยเป็นผู้ชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างเห็นความสำคัญของการให้ข้อมูลตามการรับรู้ที่แท้จริงและชี้แจงให้เห็นความสำคัญของการให้ข้อมูลที่แท้จริงและตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ ค่าสถิติร้อยละ, ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาแล้ว มาสำรวจความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แต่ละฉบับว่ามีความสมบูรณ์หรือไม่

2. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วน ไปวิเคราะห์โดยใช้ สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. นำผลการวิเคราะห์ที่ได้ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ของลิเคิร์ต (Likert) แปลความ หมายตามค่าเฉลี่ยเพื่อหาระดับประสิทธิภาพการให้บริการ ดังนี้¹

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

เพื่อให้การแปลความหมายของผลวิเคราะห์ข้อมูลสอดคล้องกับความเป็นจริง ผู้ศึกษาจึง กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x}$) ดังนี้

4.50 – 5.00	ความคิดเห็นการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	ความคิดเห็นการบริการอยู่ในระดับมาก
2.50 – 3.49	ความคิดเห็นการบริการอยู่ในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	ความคิดเห็นการบริการอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.49	ความคิดเห็นการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาครั้งนี้ ปรากฏผลสรุปดังนี้ 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนิสิต บรรพชิต/คฤหัสถ์ จำนวน 50 รูป คิดเป็นร้อยละ 50 ผู้บริหารคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ 50 รูป/คน คิดเป็น ร้อยละ 50

ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการแก่คณาจารย์และนิสิต ของห้องสมุด มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

ในการบริการโดยแยกเป็นรายข้อจากน้อยไปหามาก 5 ด้านภาพรวมอยู่ในระดับ มาก = 4.34 S.D.= 0.80 คือ ความพึงพอใจด้านการสืบค้นห้องสมุด ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจด้านมาตรฐานสื่อ อุปกรณ์เทคโนโลยี ความพึงพอใจด้านคอมพิวเตอร์ ความพึงพอใจด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

ผลจากการวิจัยเรื่อง ศึกษาการให้บริการแก่คณาจารย์ และนิสิตของห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยวิทยาเขตแพร่ประจำปีการศึกษา 2567 ดังกล่าว มีข้อเสนอแนะดังนี้ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่ ควรดำเนินการในเรื่องการให้บริการขั้นพื้นฐานให้ครบทุกด้าน โดยเฉพาะการให้บริการวิชาการแก่สังคมและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของนิสิตในทุกด้านและผลสะท้อนที่จะปรากฏคือ มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียงในการจัดการเรียนการสอนและการให้บริการแก่นิสิตทำให้บุคคลภายนอกอยากเข้ามาศึกษามากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรจะมีการสำรวจความต้องการความพึงพอใจในการบริการวิชาการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานให้กับฝ่ายบริหารในการวางแผนพัฒนามหาวิทยาลัย ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- จริย สุนทรสิงห์, อักษรแห่งภาษาแม่ของชาวล้านนา : พิมพ์ครั้งที่ 2. , กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2538.
- ประกอบ กุลบุตร , “ความต้องการพื้นฐานของนัศึกษนอกโรงเรียนสายสามัญที่มีต่อการ ให้บริการตามแนวทางการปฏิรูประบบราชการของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน อำเภอในเขตจังหวัดอุบลราชธานี”, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2541.
- พจนันท์ ร่มสนธิ์, “การบริการของหน่วยงานบริการงานวิจัยในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์”,วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,(บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์), 2543
- พรณี ชูทัย เจนจิต, “จิตวิทยาการเรียนการสอน”, พิมพ์ครั้งที่ 4, กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2538.
- แมนมาส ขวลิต, “ปรัชญาและแนวทางในการบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย”, การสัมมนาทางวิชาการ เรื่องบทบาทของสำนักหอสมุดกลางต่อการบริการทางวิชาการ, กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2529.
- สุธี นาทรวัตต์, “ตลาดบริการ”, เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการตลาด หน่วยที่ 9 - 15 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2533

สุเทพ ไชยมงคล, “ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิค
อาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10”, วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, สถาบัน
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2543.

สุนันท์ ไชยสมภาร, บัณฑิตวิทยาลัย ภาควิชาส่งเสริมการศึกษา: คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.

ราชบัณฑิตยสถาน, “พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525”, พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร
: อักษรเจริญทัศน์, 2538.

สุนันท์ ไชยสมภาร, บัณฑิตวิทยาลัย ภาควิชาส่งเสริมการศึกษา: คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2543.

สมบูรณ์ สุริยวงศ์. รศ.ดร.และคณะ. ระเบียบวิธีวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : บริษัทวิสิทธิ์พัฒนาจำกัด
, 2542 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2533.

สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง . ความรู้เกี่ยวกับการศึกษาและระบบโรงเรียน.
กรุงเทพ ฯ : ม.รามคำแหง , 2542.

Maslow, Abraham H . A theory of human motivation Human Relation in Management.
Heckman I.L. Jr an Huneriager : Sout – Westen 1960

อ่ำงในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, “ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการ บริหาร
การศึกษา”, พิมพ์ครั้งที่ 2 นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2540.

www.wikipedia.org/wiki วันที่สืบค้น 20 มกราคม 2567

