



รายงานการวิจัย

เรื่อง

สภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

Conditions and expectations of users of the Office of Academic
Resources and Information Technology Suan Dusit University

โดย

นางสาวธนพร กฤษณคุปป์ รหัสนักศึกษา 5911011491020

นางสาวกชวรรณ ชมภูนุช รหัสนักศึกษา 5911011491005

นางสาวชนิษฐา เอี่ยมชัย รหัสนักศึกษา 5911011491016

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ปีการศึกษา 2562

สภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

โดย

นางสาวธนพร กฤษณคุปป์ รหัสนักศึกษา 5911011491020

นางสาวกชวรรณ ชมภูนุช รหัสนักศึกษา 5911011491005

นางสาวชนิษฐา เอี่ยมชัย รหัสนักศึกษา 5911011491016

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ปีการศึกษา 2562

หัวข้อการค้นคว้า	สภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ชื่อ-นามสกุล	นางสาวธนพร กฤษณคุปป์, นางสาวกชวรรณ ชมภูณูช, นางสาวชนิษฐา เอี่ยมชัย
วิชาเอก	บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ.ดร. บรรพต พิจิตรกำเนิด

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ (1) ศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ระดับปริญญาตรีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ (2) เพื่อศึกษาสภาพการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ระดับปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสวนดุสิต คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ รหัสปี 59, 60, 61 จำนวนทั้งสิ้นรวม 269 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอ้างอิง ได้แก่ F – test โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe')

ผลการวิจัยพบว่า

- 1.สภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต และความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า สภาพการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง และความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับมากไปหาน้อย
- 2.ผลการเปรียบเทียบสภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ตามอายุ รหัสปีการศึกษา สาขาวิชา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ตามอายุ รหัสปีการศึกษา สาขาวิชา โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ABSTRACT

The purposes of this research were (1) Study the expectations of users of the Academic Resource and Information Technology Bureau Suan Dusit University Bachelor's Degree, Faculty of Humanities and Social Sciences According to the personal characteristics of the service user (2) To study the conditions of using the services of the Office of Academic Resources and Information Technology Suan Dusit University Undergraduate Faculty of Humanities and Social Sciences

The Sample group is Undergraduate students Suan Dusit University Faculty of Humanities and Social Sciences Code Year 59, 60, 61, a total of 269 people collected data using questionnaires, statistics used Namely, descriptive statistics including mean and standard deviation And reference statistics such as F-test by determining statistical significance at 0.05 and comparing the double differences with the Scheffe 'method

The results of research revealed the :

1. Service conditions of the Office of Academic Resources and Information Technology Suan Dusit University And the expectations of users of the Office of Academic Resources and Information Technology Suan Dusit University Overall at the highest level When considering each aspect, it was found that Service conditions At a moderate level And the expectations of users of the services of the Office of Academic Resources and Information Technology Suan Dusit University At the highest level in all aspects By descending order
2. Comparison results Service conditions, Office of Academic Resources and Information Technology Suan Dusit University, according to the age of the academic year, found that users have different opinions. Overall, with statistical significance at the level of 0.05 and comparing the expectations of users of the services of the Office of Academic Resources and Information Technology Suan Dusit University, according to the age of the academic year code, the overall program is no different.

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าฉบับนี้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ด้วยดี ข้าพเจ้ากราบขอบพระคุณอย่างสูงต่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิจิตรกำเนิด อาจารย์ที่ปรึกษาอย่างยิ่งที่ได้สละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำปรึกษา ตลอดจนแก้ไขตรวจทานข้อบกพร่องต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณบุพการี ที่มอบความหวังใยกำลังใจและให้การสนับสนุนการศึกษา และคณะครู-อาจารย์ ที่ให้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ และเพื่อนๆทุกคนกับมิตรภาพที่ดี และกำลังใจที่มีให้กันตลอดมา

สุดท้ายนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจ หากงานวิจัยฉบับนี้มีบทความใดขาดตกบกพร่องหรือไม่สมบูรณ์ประการใด ข้าพเจ้ากราบขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นางสาว ธรพร กฤษณคุปป์

นางสาว กชวรรณ ชมภูณูช

นางสาว ขนิษฐา เอี่ยมชัย

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(7)
สารบัญภาพ.....	(8)
บทที่ 1 บทนำ.....	(9)
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	(13)
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	(25)
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์.....	(30)
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย และอภิปรายและข้อเสนอแนะ.....	(40)
บรรณานุกรม.....	(43)
ภาคผนวก.....	(44)

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1 ตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	(24)
ตารางที่ 3.2 แสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่าง.....	(25)
ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามตามสถานภาพส่วนบุคคล.....	(32)
ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน.....	(33)
ตารางที่ 4.3 เปรียบเทียบสภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ตามอายุ สาขาวิชา รหัสปีการศึกษา.....	(34)
ตารางที่ 4.4 แสดงการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ตามอายุของผู้ใช้บริการ.....	(35)
ตารางที่ 4.5 แสดงการเปรียบเทียบสภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ตามสาขาวิชา.....	(36)
ตารางที่ 4.6 แสดงการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.....	(37)
ตารางที่ 4.7 แสดงผลการวิเคราะห์หาค่าความถี่ และค่าร้อยละตามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.....	(39)

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....(11)

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสังคมของเรามีการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง โดยเฉพาะการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถดำเนินไปได้อย่างรวดเร็ว การเรียนรู้ของแต่ละคนจึงสำคัญและจำเป็นอย่างมากที่จะต้องเรียนรู้เพื่อปรับตัวเองให้ทันกับโลกยุคใหม่ ผู้คนควรตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาการจัดการกระบวนการการเรียนรู้ ทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยที่เป็นปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลนั้น ๆ สามารถเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตทุกรูปแบบได้อย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ และห้องสมุดจัดเป็นแหล่งเรียนรู้ศึกษาประเภทหนึ่ง ที่ทุกคนสามารถเข้าไปศึกษาค้นคว้า แสวงหาความรู้ สืบค้นข้อมูลต่าง ๆ รวมไปถึงการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการภายในห้องสมุด นำไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ การพัฒนาให้ก้าวทันต่อสภาพการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน

การดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสวนดุสิตที่ผ่านมา ได้มีการจัดบริการต่าง ๆ ได้แก่ บริการยืม-คืนหนังสือ บริการแนะนำ บริการตอบคำถาม และช่วยค้นคว้า โดยมีบุคลากรห้องสมุดทำหน้าที่ให้บริการ และให้คำแนะนำแก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ในทางกลับกันนั้น ทางสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเองก็ประสบกับสภาพปัญหาหลัก ๆ ที่สำคัญ ดังนี้ (1) การบริหารจัดการของห้องสมุด (2) งบประมาณที่ได้รับไม่เพียงพอกับการดำเนินงาน (3) สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีน้อยไม่ทันกับเหตุการณ์ปัจจุบัน (4) การให้บริการสื่อยังขาดเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวก ซึ่งปัญหาเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อการเข้ามาใช้บริการภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาสภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสวนดุสิต เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ให้ตรงตามความคาดหวังของผู้ใช้ รวมไปถึงสามารถพัฒนาการให้บริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ระดับปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ตามสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ
2. เพื่อศึกษาสภาพการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิตระดับปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาสภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และในด้านการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ระดับปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่บางหลักสูตรศึกษาอยู่วิทยาเขตสุพรรณบุรี และที่กำลังศึกษาอยู่ในสถาบันใหญ่ ปี 59-61 (เนื่องจากมีนักศึกษา รหัส 58 อยู่ในระหว่างการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ระดับปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยได้เลือกจัดเก็บข้อมูลจากสาขาวิชา จิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ภาษาและการสื่อสาร ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ภาษาอังกฤษธุรกิจ จำนวน 823 คน (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. (2560) รายงานจำนวนนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต สืบค้นเมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2562, จาก 1518055219_ข้อมูลจำนวนนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต เดือนตุลาคม 2560.pdf)
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคั้งนี้ โดย คำนวณจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ คำนวณได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 269 คน (เอกสารประกอบการเรียนรายวิชาการวิจัยเบื้องต้นทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ (2561)

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น ได้แก่ สภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ระดับปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ตัวแปรตาม ได้แก่ สภาพการให้บริการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ระดับปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาสภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ครั้งนี้มีผลต่อการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดเพื่อกำหนดแนวทางในการศึกษาโดยจะเลือกศึกษาปัจจัยและตัวแปรที่สำคัญ ๆ มาบางประการที่เชื่อว่ามีผลต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ดังนี้

ตัวแปรต้น

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. ชั้นปี
3. สาขาวิชา

ตัวแปรตาม

สภาพการให้บริการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

1. ด้านผู้ให้บริการ
2. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ
3. ด้านลักษณะทางกายภาพ
4. ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ
5. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมานิยามศัพท์ ดังต่อไปนี้

สภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต หมายถึง ลักษณะที่มีอยู่หรือเป็นอยู่ในการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ หมายถึง สิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการให้เกิดขึ้นภายในห้องสมุด ในที่นี้หมายถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต หมายถึง บริการที่จัดขึ้นภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่สามารถเชิญชวนให้ ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการได้มากขึ้น ด้วยบริการที่จัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงสภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ระดับปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
2. ทำให้ทราบถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ซึ่งสามารถนำไปเป็นแนวทางในการจัดบริการให้ตอบสนองความต้องการและสอดคล้อง กับสภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต และสามารถพัฒนาการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ให้มี ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่องสภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร เกี่ยวกับแนวคิด หลักการ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการคาดหวัง ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
3. ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectation Theory) ซึ่งนักจิตวิทยากลุ่มปัญญานิยม เชื่อว่ามนุษย์เป็นสัตว์โลกที่ใช้ปัญญาหรือความคิดในการตัดสินใจว่า จะกระทำพฤติกรรมอย่างไรอย่างหนึ่งเพื่อจะนำไปสู่เป้าหมายที่จะสนองความต้องการของตนเอง จึงเกิดสมมติฐานดังนี้ (อุไรวรรณ เกิดผล, 2539)

- 1) พฤติกรรมของมนุษย์ถูกกำหนดขึ้น โดยผลรวมของแรงผลักดันภายในของเขาเองและแรงผลักดันจากสิ่งแวดล้อม
- 2) มนุษย์แต่ละคนมีความต้องการ ความปรารถนาและเป้าหมายที่แตกต่างกัน
- 3) บุคคลตัดสินใจที่จะทำพฤติกรรมโดยเลือกจากพฤติกรรมหลายอย่าง สิ่งที่เป็นข้อมูลให้เลือก ได้แก่ ความคาดหวังในค่าของผลลัพธ์ที่จะได้หลังจากการแสดงพฤติกรรมนั้นไปแล้ว ความคาดหวัง (Expectation Theory) เป็นความเชื่อหรือความคิดอย่างมีเหตุผล ในแนวทางที่เป็นไปได้ หรือเป็นความหวังที่คาดการณ์ว่าต้องการจะได้ในอนาคต ของบุคคล ความคาดหวัง จึงเป็นสภาวะทางจิตที่บุคคลคาดคะเนล่วงหน้า แต่บางสิ่งบางอย่างควรจะมี ควรจะเป็น หรือควรจะเกิดขึ้นตามความเหมาะสม ในเรื่องของความคาดหวังจึงมีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ได้แก่ สุรางค์ จันทร์เอม (อ้างถึงใน มณฑิรา เขียวยิ่งและคณะ) กล่าวว่า ความคาดหวังหมายถึง ความเชื่อว่าสิ่งใดน่าจะเกิดขึ้นและสิ่งใดบ้างน่าจะไม่เกิดขึ้น ความคาดหวังจะเกิดขึ้นได้ ถูกต้องหรือไม่ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล สกาวเดือน ปธนสมิทธิ (2540, หน้า 64) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่า เป็นแนวคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด แล้วแสดงออกมาโดยการพูด การ

เขียน และการแสดงออกดังกล่าวนั้นขึ้นอยู่กับภูมิหลังทางสังคม ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคลอื่นอาจไม่เห็นด้วยก็ได้ หรืออีกกล่าวหนึ่ง ความคาดหวัง คือ การแสดงออกทางทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก ทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงออกโต้ตอบสิ่งต่าง ๆ ในรูปของการยอมรับหรือปฏิเสธ จึงควรพิจารณาในด้านองค์ประกอบของทัศนคติควบคู่ไปด้วย เบญจา นิลบุตร (2540, หน้า 10) ได้กล่าวว่า ความคาดหวังเกิดจากความรู้สึกนึกคิดในการคาดคะเนเหตุการณ์ล่วงหน้าว่าจะเกิดขึ้นอย่างไร อันเป็นความปรารถนาจะให้ไปถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ Blair (อ้างถึงใน วิภาดา วัฒนนามกุล, 2539, หน้า 13) กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นค่านิยมทั้งทางบวกและทางลบที่บุคคลมีต่อผลของการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งสรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นความคิด ความเชื่อ ความต้องการ ความมุ่งหวังหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคล การกระทำ หรือเหตุการณ์เป็นต้น จึงเป็นการคิดล่วงหน้าโดยมุ่งหวังในสิ่งที่เป็นไปได้ว่าจะเกิดตามที่ตนคิดไว้ ทั้งนี้ความคาดหวังของบุคคลจะขึ้นอยู่กับความต้องการและเป็นไปตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล อริยา คูหา (2546, หน้า 73-74) ได้กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนที่เกิดมาบนโลกใบนี้ เมื่อเติบโตขึ้นในช่วงอายุหนึ่งที่มีความต้องการความรู้สึกเป็นของตัวเอง หรือเมื่อมีวุฒิภาวะเจริญเติบโตขึ้นในทางความคิด ทุกคนต่างก็มีเป้าหมายให้กับตัวเองเพื่อต้องการให้เกิดความสำเร็จ และในการเดินทางที่จะไปสู่เป้าหมายนั้น ทุกคนก็จะต้องมีความคาดหวังให้กับความสำเร็จนั้น เพื่อให้ความคาดหวังนั้น อาจจะเป็นความคาดหวังให้กับตัวเองหรือเป็นความคาดหวังให้กับบุคคลอื่น โดยทำการคาดหวังให้บุคคลอื่นเป็นไปตามที่ตัวเองต้องการตามเป้าหมายที่วางไว้

ผู้ที่ให้ต้นกำเนิดแห่งแนวคิดนี้คือ Edward Tolman แต่ผู้ที่ได้เผยแพร่และสร้างทฤษฎีคือ Victor Vroom โดยที่ Vroom ให้ทรรศนะเกี่ยวกับสมมติฐาน 4 ประการที่เป็นบ่อเกิดแรงจูงใจในการทำงาน กล่าวคือ

1) การคาดหวังว่าเมื่อแสดงพฤติกรรมไปแล้วจะทำสิ่งนั้นได้หรือไม่ มีความรู้ ความสามารถ และมีสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวกที่จะแสดงพฤติกรรมเพียงพอที่จะดำเนินได้มากเพียงใด และมีบทบาทที่สามารถแสดงความสามารถทำได้ดีเพียงใด

2) การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นแล้วทำได้ดีเพียงใด

3) การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นได้แล้วจะได้ผลลัพธ์อย่างที่ต้องการหรือไม่

4) การตีผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำ ถ้าเขาเห็นว่ากระทำแล้วมีค่า เขาก็อยากทำ แต่ถ้าไม่มีค่าเขาก็ไม่สนใจ จึงสรุปได้ว่าคนเรามีแรงจูงใจในการกระทำสิ่งใด ๆ ย่อมมีความคาดหวังตามเงื่อนไขข้างต้น เพราะหากขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดไปแล้วแรงจูงใจย่อมขาดหายไปด้วย เมื่อดูตามสภาพแล้วทฤษฎีเน้นเรื่องการพัฒนา โดยที่

Vroom เน้นว่า มนุษย์ควรรู้จักตนเอง รู้ขีดจำกัดและความสามารถของตน Bartal and Matin (อ้างถึงใน พิไลวรรณ จันทรสุกรี, 2540) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวังตามแนวคิดของ Vroom

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังของ Vroom ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

- 1) ความคาดหวังในความพยายามต่อการกระทำหรือการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าว่าตนเองพยายามต่อกระทำพฤติกรรมได้ตามความสามารถแล้วโอกาสที่จะกระทำสิ่งนั้นได้สำเร็จมีมากน้อยเพียงใด เป็นการคิดก่อนจะทำการต่าง ๆ ว่าสามารถทำได้หรือไม่
- 2) ความคาดหวังในการกระทำต่อผลลัพธ์หรือผลของการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าก่อนกระทำพฤติกรรมว่าถ้าหากกระทำพฤติกรรมนั้นแล้วจะได้ผลลัพธ์แก่ตนเองในทางที่ดีหรือไม่
- 3) ความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัล หมายถึง คุณค่าจากผลของการกระทำที่เกิดแก่บุคคลที่แสดงพฤติกรรมนั้นดังนั้นทฤษฎีความคาดหวัง Vroom หรือ Expectation Theory บางทีเรียกว่า VET Theory และได้กำหนดเป็นสมการไว้ดังนี้

$$\text{การจูงใจ (หรือแรงจูงใจ)} = \text{คุณค่าของผลลัพธ์} \times \text{ความคาดหวัง} \times \text{ความสัมพันธ์ระหว่าง}$$

การกระทำกับผลลัพธ์

1) คุณค่าของผลลัพธ์ แต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับความปรารถนาหรือความต้องการ ถ้าต้องการมากจะมีค่าเป็นบวก แต่เฉย ๆ ไม่รู้สึกยินดีในร้าย จะมีค่าเป็นศูนย์ และถ้าไม่ชอบหรือไม่ต้องการ จะมีค่าติดลบ

2) ความคาดหวัง คือความน่าจะเป็นที่การกระทำอย่างหนึ่งจะมีโอกาสที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ในระดับแรกมากน้อยเพียงใด ถ้าคนเชื่อแน่ว่า หากทำงานเต็มที่จะสามารถทำให้ได้ผลผลิตสูงอย่างแน่นอน ความคาดหวังจะเท่ากับหนึ่ง ในทางตรงกันข้าม ถ้าเชื่อว่าถึงแม้จะพยายามทำงานหนักสักเพียงใดก็ไม่สามารถทำผลงานออกมาในปริมาณสูงได้เลย ความคาดหวังก็จะเท่ากับศูนย์

3) ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ อธิบายได้ว่า แรงจูงใจของแต่ละคนจะมากหรือน้อย ย่อมขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับ หรือที่คิดว่าสมควรจะได้รับเมื่อกระทำการนั้นสำเร็จตามเป้าหมายแล้ว ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า ส่วนหนึ่งของแรงจูงใจที่บุคคลจะมีหรือไม่ หรือมีมากน้อยย่อมขึ้นกับความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์จากที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปได้ว่า บุคคลจะทุ่มเทความพยายามในการทำงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การพิจารณาองค์ประกอบทั้งสามภายใต้สถานการณ์ที่กำหนด มนุษย์ทุกคนล้วนแต่มีความคาดหวังเสมอ ความคาดหวังจึงเปรียบเสมือนเป็นแรงผลักดันให้เกิดความต้องการซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตของมนุษย์ แต่ละบุคคลก็มีความคาดหวังไม่เท่ากันในแต่ละช่วงเวลาหรือสถานการณ์โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในสภาวะที่สิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลง

สรุปจากทฤษฎีความคาดหวังข้างต้นได้ว่า บุคคลมีความคิดเกี่ยวกับผลที่อาจเกิดจากการกระทำของตนเอง และบุคคลนั้นก็จะเลือกกระทำตามคุณค่าของผลที่เกิดขึ้นกับโอกาส ความน่าจะเป็นที่จะสำเร็จ ความคาดหวังนั้นสามารถกล่าวได้ว่า เป็นแรงกระตุ้นที่จะทำให้คนเราพยายามกระทำการในสิ่งที่ตนเองคาดหวังไว้ เพื่อบรรลุถึงผลที่ต้องการหรือสิ่งที่ต้องการนั้นๆ ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้ก็ขึ้นอยู่กับกระทำที่ได้ปฏิบัติไว้

ความคาดหวังของผู้รับบริการ

ความคาดหวังของผู้รับบริการ สมิต สัจญกร (2554, หน้า 121-123) ดังนี้

1. สิ่งที่ได้เห็น ผู้รับบริการหวังที่จะได้เห็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดเตรียมไว้ว่ามีไว้เพียงพอต่อการให้ความสะดวกต่างๆ มากน้อยเท่าใด เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัยหรือไม่ จัดเตรียมบุคลากรมากเพียงพอแก่การที่จะให้บริการหรือไม่ มีเครื่องมือสื่อสารที่พร้อมจะให้ความสะดวกหรือไม่ มีวัสดุต่างๆที่จะเอื้ออำนวยความสะดวกอย่างไร

2. ความรู้สึกร่วม ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้รับการต้อนรับดูแลต้องการ การทักทายที่ยกย่อง การแสดงกิริยาที่นอบน้อม คำพูดไพเราะ มีความเอาใจใส่ และมีความเป็นกันเอง เมื่อมีข้อสงสัยจะต้องได้รับคำตอบชี้แจง หรือจัดหาให้ตามความต้องการ ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้รับความสนใจ ให้ความสำคัญและให้เกียรติ

3. การตอบสนอง ผู้รับบริการคาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะมีความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจังและจริงจัง เมื่อต้องการความสะดวกอย่างใดก็จะได้บริการทันที มีความสะดวกรวดเร็วทันใจและได้รับประโยชน์สูงสุด

4. การใช้หลักประกัน ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะมีผู้ให้บริการที่มีความรู้ในเรื่องที่จะบริการอย่างแท้จริง เป็นผู้ที่มิอ้อยาศัยที่จะรับเรื่องอันเป็นปัญหาของผู้รับบริการได้ เป็นผู้ที่สามารถพูดได้อย่างเปิดเผยด้วยความไว้วางใจและช่วยแก้ปัญหาให้ได้รวมทั้งสามารถสร้างความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพ คุ้มค่าและถูกต้องสมบูรณ์

5. ความเชื่อถือได้ ผู้รับบริการคาดหวังว่าผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติตามที่สัญญาด้วยการให้บริการที่ถูกต้องและสะดวกรวดเร็ว ด้วยการยึดมั่นในคำสัญญาที่จะให้บริการในเรื่องต่างๆ อย่างแท้จริง

จากแนวคิดและทฤษฎีความคาดหวังที่กล่าวมาข้างต้น ความคาดหวังในการวิจัยนี้ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลหรือผู้มาใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่ต้องการให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ให้บริการตามที่ตนคาดหวังไว้ตามความต้องการหรือการให้กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตนปรารถนาเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง โดยใช้ความหวังเป็นแนวทางกำหนด ตามเป้าหมายที่วางเอาไว้ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีของ สมิต สัจฉกร และนำมาประยุกต์ใช้เป็นกรอบในการศึกษา ผู้ใช้บริการคาดหวังความปรารถนาหรือคาดหวังว่าจะได้รับบริการจากการให้บริการ ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ด้านข้อมูลที่ได้จากการบริการ จะได้ผลลัพธ์หรือผลงานจากการได้รับบริการออกมาเป็นที่น่าพอใจ เกิดความประทับใจจากการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายบริการ

ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2558, หน้า 28) ได้สรุป ความหมายของการให้บริการ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลใช้ความสามารถของตนเพื่อผลประโยชน์ของบุคคลอื่น

นาย อภิปรัชญาสกุล (2557, หน้า 2) ได้สรุปความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้พร้อมทั้ง ทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

การให้บริการ หมายถึง การกระทำหรือดำเนินการใดที่เป็นการเสนอบางสิ่งบางอย่างของฝ่ายหนึ่ง เสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง ถึงแม้โดยกระบวนการระบุไว้ชัดเจนว่าเป็นการส่งมอบสิ่งที่ไม่ใช้วัตถุทั้งการดำเนินการ ที่จับต้องไม่ได้ และผลลัพธ์ที่ได้จากการเป็นเจ้าของบริการขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตด้วย

สมชาย กิจยรรยง (2555, หน้า 17-18) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสรุปว่า การให้บริการมีความหมายโดยรวมคือ การช่วยเหลือ หรืออนุเคราะห์ หรือให้ความสะดวก กิจกรรม ที่ทำเพื่อผู้อื่น ตามหน้าที่ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ คือ คน และเทคโนโลยี หรือเครื่องจักร เครื่องไม้เครื่องมือต่างๆ มองในแง่ของคนหรือบุคลากรในการให้บริการ

สมิต สัจฉกร (2554, หน้า 11) ได้สรุปความหมายของกาให้บริการว่า การให้บริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้บุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

ลติกา จงพานิษฐ์เจริญ (2555, หน้า 8) ได้สรุปความหมายของการให้บริการ เป็นกิจกรรมการกระทำและการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้น และส่งมอบสู่ผู้รับบริการหรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ อย่างทันทีทันใด ลักษณะของการบริการมีทั้งไม่มีรูปร่างหรือตัวตน จับสัมผัสแต่ต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่าย

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2556, หน้า 9) ได้สรุปว่า การให้บริการเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล 2 ฝ่ายที่มีปฏิริยาสัมพันธ์ต่อกัน โดยกิจกรรมที่เกิดขึ้นนั้น จะมีสินค้าเป็นองค์ประกอบพร้อมด้วยหรือไม่ก็ได้

สัจจา โสภา (2556, หน้า 18) ได้สรุปว่า การให้บริการมีลักษณะหลากหลายและเปลี่ยนแปลงและความสำคัญจากแหล่งที่มาของบริการ การให้บริการเกิดขึ้นในขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับระบบของการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการ คุณภาพการบริการเป็นผลมาจากคุณภาพที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการเกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพหรือกล่าวได้ว่า การให้บริการที่ดีควรตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยนี้ ที่ต้องการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

สารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ด้านวิชาการ การสนับสนุนวิชาการและปัจจัย
 เกื้อหนุนอื่นที่มีผลต่อการบริการ

สรุปได้ว่า การให้บริการ เป็นกิจกรรมของกระบวนการที่ผู้ให้บริการส่งมอบบริการแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อ
 สนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการตามแนวคิดของ Cowell

แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการตามแนวคิดของ Cowell (1986, อ้างถึงใน ยุพาวรรณ วรณ
 วาณิชย์, 2556, หน้า 17) ดังนี้

แนวความคิดที่ 1 ได้เสนอหลักพื้นฐาน 3 ข้อ เกี่ยวกับการให้บริการไว้ดังนี้

1. จับต้องไม่ได้ บริการเป็นสิ่งที่จับต้องหรือสัมผัสไม่ได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า ไม่ว่าจะก่อนซื้อหรือ
 หลังซื้อ ดังนั้น จึงไม่ต้องคำนึงถึงการแจกจ่ายสินค้า ไม่ต้องเก็บรักษา ไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง และไม่มี
 ปัญหาเกี่ยวกับสินค้าที่ชำรุดหรือเสียหาย ปัญหาการขายบริการจึงขึ้นอยู่กับที่กิจกรรมการส่งเสริมการตลาดของ
 กิจการ เช่นพนักงานขาย การโฆษณาชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้จากบริการ

2. เป็นความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างกิจการกับลูกค้า

3. ลูกค้ามีส่วนร่วมในการผลิตบริการ ในการผลิตบริการนั้นลูกค้าจะต้องมีการแสดงออก คือ บอก
 ความต้องการของตัวเองมา ผู้ขายจึงจะทราบว่า จะต้องหาอะไรมาสนองความต้องการของลูกค้า เป็นการสนอง
 ความต้องการของลูกค้าเฉพาะราย เนื่องจากลูกค้าและละรายมีความต้องการแตกต่างกัน เช่น คนป่วยจะต้อง
 บอกอาการของตนกับหมอ

แนวความคิดที่ 2 ได้เสนอลักษณะสำคัญ 3 ประการของบริการ ได้แก่

1. จับต้องไม่ได้
2. บริการเป็นกิจกรรมแทนที่จะเป็นสิ่งของ
3. การผลิตและการบริโภคเป็นกิจกรรมเดียวกัน

ศิลปะการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติ

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2557, หน้า 92) ได้กล่าวว่าศิลปะการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติ คือหัวใจของการบริการ สู่การบริการที่เป็นเลิศดังนี้

S=Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้ใช้บริการ

E=Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของผู้ใช้บริการ อย่างรวดเร็วทันใจโดยมิทันได้เอปากเรียกหา

R=Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้ใช้บริการ

V=Voluntariness manner ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I=Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

C=Courtesy กริยาอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทที่อ่อนน้อมถ่อมตน 7

E=Enthusiasm มีความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าการคาดหวังเสมอ

การให้บริการที่เป็นเลิศ

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2557, หน้า 92) ได้กล่าวว่า การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้นผู้ปฏิบัติงานทุกท่านทุกส่วนงานควรคำนึงถึงถึงข้ออื่นๆ อีก ดังนี้

1. ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ
2. มีความช่างสังเกต
3. ต้องมีความกระตือรือร้น
4. ต้องมีวาจาสุภาพ
5. ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

6. ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้
7. ผู้บริการจะแตกต่างกัน
8. ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น
9. มีทัศนคติต่องานบริการที่ดี
10. มีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีการให้บริการ การให้บริการ หมายถึง สิ่งที่สัมผัสจำเป็นต้องได้ยากการบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการทำเพื่อส่งมอบการบริการหนึ่งๆให้แก่ผู้ใช้บริการ การใช้บริการจะเกิดขึ้นทันทีที่มีการให้บริการนั้นๆ ดังนั้นจากการศึกษาการให้บริการในการวิจัยนี้ หมายถึงการกระทำเพื่อผู้ใช้บริการ การให้บริการที่ดีนั้นผู้ให้บริการจะต้อง ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้ใช้บริการ ตอบสนองต่อความประสงค์ของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็วทันใจแสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติผู้ใช้บริการ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย กริยาอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน มีความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการ สถานที่มีความสวยงาม กว้างขวาง มีสิ่งอำนวยความสะดวกบริการให้กับผู้ใช้บริการ จะให้บริการ มากกว่าการคาดหวังเสมอ ผู้วิจัยจึงใช้แนวคิดการบริการของ Parasuraman et al ได้สรุป ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ศิลปะการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติของ คำนาย อภิปรัชญาสกุล ที่ได้สรุปไว้ Lolock ได้อธิบายว่า ปัจจัยการผลิตในกระบวนการของการบริการ สมิต สัจฉกรได้สรุปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ลักษณะของการบริการที่ดี มาตรฐานการบริการ ได้นำแนวคิดมาประยุกต์ใช้มาเป็นกรอบในการศึกษา ในเรื่องความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต เป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านข้อมูลสารสนเทศแก่นักศึกษาอาจารย์ เจ้าหน้าที่ ของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต และบุคคลทั่วไปที่ประสงค์เข้ามาสืบค้นและศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดการองค์ความรู้ และการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการศึกษา และได้มีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการตลอดเวลา

พัฒนาการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เกิดจากการรวมตัวของ 2 หน่วยงานได้แก่ สำนักวิทยบริการ และศูนย์คอมพิวเตอร์ ในปี พ.ศ. 2547 ตามโครงสร้างใหม่ของ พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ทั้งนี้เพื่อให้มีการรวมงานบริการที่ทำหน้าที่คล้ายกันเข้าด้วยกัน นำมาสู่การใช้ทรัพยากรร่วมกันให้เกิดประโยชน์สูงสุด

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนามาจากหอสมุดวิทยาลัยครูสวนดุสิต ซึ่งมีรูปแบบของห้องสมุดมาตั้งแต่ปี 2477 โดยจัดหนังสือไว้เป็นมุมหนึ่งของห้องพักครู

พ.ศ. 2501 ได้ขยายพื้นที่เป็น 1 ห้องเรียน

พ.ศ. 2506 เริ่มมีการจัดหมวดหมู่หนังสือ โดยใช้ระบบ D.C. (Dewey Decimal Classification)

พ.ศ. 2522 ย้ายมาอยู่อาคารหอสมุดในปัจจุบัน

พ.ศ. 2538 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้เพิ่มภาระหน้าที่จากงานบริการด้านเอกสารตำรามาเป็น แหล่งบริการสารสนเทศหลายประเภท รวมทั้งให้บริการทางด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา

การบริหารงานแบ่งออกเป็น 3 ฝ่ายคือ

1. สำนักงานเลขานุการ
2. ฝ่ายหอสมุด
3. ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา

พ.ศ. 2539 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เปลี่ยนการจัดหมวดหมู่หนังสือระบบ D.C. มาเป็น L.C. (Library of Congress Classification) และนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติ VTL (Virginia Tech Library System) มาใช้ในการดำเนินงานห้องสมุด พร้อมทั้งเปิดบริการสืบค้น บัตรรายการออนไลน์ OPAC (Online Public Access Catalog)

พ.ศ. 2543 ให้บริการห้องสมุดเสมือน (Virtual Library) ณ อาคารใหม่ ซึ่งต่อเชื่อมกับอาคารเดิม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีจำนวนมากหลากหลายสาขาวิชา ทั้งในสถาบันราชภัฏสวนดุสิต และศูนย์การศึกษานอกสถาบัน รวมทั้งการใช้บริการจากที่บ้าน ผ่านเครือข่าย Internet โดยไม่มีข้อจำกัดด้านทรัพยากรสารสนเทศ และฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษาเปลี่ยนชื่อเป็นฝ่ายผลิตและพัฒนา 멀티มีเดีย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประไพพรรณ จารุทวี (2545) ศึกษาเรื่องการใช้บริการหอสมุดปรีดีพนมยงค์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ห้องสมุดมากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ในช่วงเวลาที่ไม่มีการเรียนการสอน นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการยืม-คืนนักศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมากในด้านทรัพยากรประเภทหนังสือทั่วไปที่ให้บริการในห้องสมุดมีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ มีเนื้อหาสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนวารสารส่วนใหญ่อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์หนังสือพิมพ์ในห้องสมุดบอกรับมีจำนวนซื้อเพียงพอกับความต้องการ การใช้บริการหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลังในรูปของ Microform ช่วยให้ผู้ใช้ค้นหาข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น ที่ตั้งของห้องสมุดมีความสะดวก สภาพแวดล้อมเหมาะสม จำนวนโต๊ะเก้าอี้ในส่วนที่นั่งอ่านเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้สภาพแวดล้อมในห้องสมุดสะอาดและเป็นระเบียบ แสงสว่างเพียงพอชั้นหนังสือ คอมพิวเตอร์สะดวกแก่การเข้าถึง บริการตู้รับฝากของในห้องสมุดมีปริมาณเพียงพอ

ศิริพร เรื่องสินชัยวานิช (2546) ศึกษาเรื่อง การใช้ทรัพยากรสารสนเทศของอาจารย์และนักศึกษาในห้องสมุดคณะสาธารณสุขศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ในด้านลักษณะการใช้ทรัพยากรของกลุ่มอาจารย์ส่วนมาก ทรัพยากรที่มีการใช้ภายในจะมีการใช้หนังสือพิมพ์มากที่สุด ทรัพยากรที่ใช้โดยการยืมออกมากที่สุดคือ ตำราภาษาอังกฤษ และทรัพยากรที่มีการยืมไปถ่ายเอกสารมากที่สุดคือ วารสารภาษาอังกฤษ ในส่วนของกลุ่มนักศึกษาพบว่า ทรัพยากรที่มีการใช้ภายในมากที่สุดคือ หนังสือพิมพ์ทรัพยากรที่ใช้โดยการยืมออกมากที่สุดคือ ตำราภาษาไทย และทรัพยากรที่มีการยืมไปถ่ายเอกสารมากที่สุดคือ ตำราภาษาไทย ส่วนในด้านความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์และนักศึกษาเห็นว่า สื่อสิ่งพิมพ์สื่อไม่ตีพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยรวมมีความพอเพียงในระดับปานกลาง ในด้านความทันสมัย พบว่า อาจารย์และนักศึกษาเห็นว่า ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทมีความทันสมัยในระดับปานกลาง

งานวิจัยของเกสร โพธิ์สุวรรณ (2550) คัทลียา ปริชานี (2544) เฉลิมศักดิ์ ชูปวา (2534) ภูเบศ ปาโมกษ์เกษม (2550) มะลิวัลย์ สีน้อย (2551) และ Du & Evans (2011) ต่างพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดเพื่อการศึกษาค้นคว้าหนังสือ ตำราสำหรับการบริการ งานวิจัยของคัทลียา ปริชานี (2544) เฉลิมศักดิ์ ชูปวา (2534) และภูเบศ ปาโมกษ์เกษม (2550) ต่างพบว่า บริการยืม-คืนเป็นบริการที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้บริการมากที่สุด โดยมีข้อสังเกตว่า งานวิจัยตั้งแต่ปี 2010 (พ.ศ. 2553) เป็นต้นมา เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการให้บริการห้องสมุด แก่ผู้ใช้มากขึ้น กล่าวคือ ในงานวิจัยของ Du & Evans (2011) พบว่า บริการที่มีผู้ใช้มากที่สุด ได้แก่บริการฐานข้อมูลออนไลน์ โดยผู้ใช้มีความต้องการต่อบทบาท ความสำคัญของห้องสมุดและบรรณารักษ์ในการช่วยค้นหาแหล่งสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด การบอกรับฐานข้อมูลและการ

เข้าใช้ การเป็นศูนย์กลางเกี่ยวกับทักษะการวิจัย และอาจเป็นส่วนหนึ่งของคณะผู้วิจัยนอกจากนี้งานวิจัยของ Tomaszewski (2012) พบว่า ผู้ใช้การปฐมนิเทศการใช้แหล่งทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการวิจัยในรูปแบบออนไลน์มากที่สุด โดยใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟสบุ๊ก (Facebook) ข้อความ (Text Messaging) และบล็อก (Blogs)

สำหรับความต้องการของผู้ใช้ทางด้านกายภาพ จากงานวิจัยของเกสร โพธิ์สุวรรณ (2550) และนนทินี ปาจิณะ (2546) พบว่า ผู้ใช้มีความต้องการเรื่องแสงสว่างและบรรยากาศที่เอื้อต่อการอ่าน และงานวิจัยของเฉลิมศักดิ์ ชูปวา (2534) พบว่า ผู้ใช้มีความต้องการให้เพิ่มโต๊ะและเก้าอี้นั่งอ่าน ด้านทรัพยากรสารสนเทศ จากงานวิจัยของเกสร โพธิ์สุวรรณ (2550) และมะลิวัลย์ สิ้นน้อย (2551) พบว่าผู้ใช้มีความต้องการให้เพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ และด้านการบริการ จากงานวิจัยของมะลิวัลย์ สิ้นน้อย (2551) และนนทินี ปาจิณะ (2546) พบว่า มีความต้องการให้ห้องสมุดจัดบริการมุมหนังสือขายดีและกิจกรรมแนะนำหนังสือใหม่ที่น่าสนใจ และด้านการบริการเทคโนโลยีเพื่อการสืบค้น จากงานวิจัยของนนทินี ปาจิณะ (2546) และ Bailin (2011) พบว่า ผู้ใช้ต้องการการบริการคอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ต และ Wi-Fi

บทที่ 3

วิธีดำเนินงานวิจัย

การวิจัยสภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยมีรายละเอียดดังนี้ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ รหัส 59, 60 และ 61 จำนวน 823 คน ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ รหัส 59, 60 และ 61 เดือนมีนาคม ปี 2562

หลักสูตร	รหัส 59	รหัส 60	รหัส 61	รวม
จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร	76	33	81	190
บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์	35	21	26	82
ภาษาและการสื่อสาร		24	48	72
ภาษาไทย	73			73
ภาษาอังกฤษ	109	38	97	244
ภาษาอังกฤษธุรกิจ	72	32	58	162
รวม				823

ที่มาข้อมูล : ข้อมูลจำนวนนักศึกษามหาวิทยาลัยสวนดุสิต เดือนมีนาคม 2562

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ รหัส 59, 60 และ 61 จำนวนทั้งสิ้น รวม 823 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการดังนี้

กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ รหัส 59, 60, 61 โดยวิธีคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane. อ้างอิงในบุญชม ศรีสะอาด. 2545, หน้า 41) ภายใต้ความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับได้ 5% จากประชากรจำนวน 823 คน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 269 ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

N หมายถึง ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง จำนวนประชากร

E หมายถึง ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{823}{1+823(0.05)^2} \quad N = 269 \text{ คน}$$

ทำการเทียบสัดส่วนขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 3.2 แสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

หลักสูตร	ประชากร (คน)	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (คน)
จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร	190	40
บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์	82	40
ภาษาและการสื่อสาร	72	40
ภาษาไทย	73	40
ภาษาอังกฤษ	244	54
ภาษาอังกฤษธุรกิจ	162	55
รวม	823	269

เครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้แก่แบบสอบถาม (Questionnaire) มีลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close Ended Question) เพื่อวัดสภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบคำถามจำแนกตาม เพศ อายุ และชั้นปี

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต จำแนกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผู้ให้บริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ 3) ด้านลักษณะทางกายภาพ 4) ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ 5) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยขอความร่วมมือจากนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ รหัส 59, 60 และ 61 โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม และคิดเป็นร้อยละ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ ลิเคิร์ท (Likert อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด 2545, หน้า 96) กำหนด 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ดังนี้

เกณฑ์สำหรับการแปลผลในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ระดับ	การให้คะแนน	ความพึงพอใจ
มากที่สุด	5	มีสภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากที่สุด
มาก	4	มีสภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการมาก
ปานกลาง	3	มีสภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการปานกลาง
น้อย	2	มีสภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการน้อย
น้อยที่สุด	1	มีสภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการน้อยที่สุด

การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษารายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวกับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต เอกสาร และงานที่เกี่ยวข้อง
2. สร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับสภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยมีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
3. นำแบบสอบถามฉบับร่างไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบเพื่อพิจารณาความเหมาะสมในประเด็นที่ปรึกษา ความครอบคลุมของเนื้อหา ความถูกต้องของการใช้ภาษาเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข
4. นำแบบสอบถามไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Co – Efficient) ของบารอค (Cronbach อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด 2545, หน้า 99) ได้ค่าความเชื่อมั่น จากนั้นนำแบบสอบถามไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดต่อไป

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ถูกต้องและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

1. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาความถี่และร้อยละของแต่ละรายการ และนำมาเสนอผลในรูปตารางประกอบความเรียง ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) กำหนดระดับสภาพและความคาดหวังเป็น 5 ระดับการแปลค่าเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2545, หน้า 103)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง สภาพและความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิตอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง สภาพและความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิตอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง สภาพและความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิตอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง สภาพและความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิตอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง สภาพและความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิตอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2. เปรียบเทียบสภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล คือ เพศ ชั้นปี หลักสูตร ของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงผลการวิเคราะห์ด้วยค่า F – test เมื่อมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้นำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด 2545, หน้า 119)

3. แบบสอบถามตอนที่ 3 สรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการนำมาวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อ จัดกลุ่มและจัดลำดับด้วยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละและนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัย เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง สภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ และอักษรย่อ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิจัยข้อมูล ดังต่อไปนี้

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

SS แทน ผลรวมกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)

MS แทน ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)

F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) หรือการแจกแจง แบบ F (F – Distribution)

Df แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)

★ แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Sig แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล สภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ รหัสปี 59, 60, 61 จำนวนทั้งสิ้นรวม 269 คน ได้รับแบบสอบถามคืนกลับมาครบตามจำนวนคิดเป็นร้อยละ 100 ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติและนำเสนอผลวิจัย ดังนี้

1. ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

2. วิเคราะห์ข้อมูล จากเกณฑ์การจัดระดับสภาพและความคาดหวัง และกำหนดค่าเฉลี่ยระดับสภาพและความคาดหวัง 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด. 2545, หน้า 96)

3. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

4. ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสวนดุสิต วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย โดยกำหนดค่าเฉลี่ยระดับสภาพและความคาดหวัง 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด 2545, หน้า 96)

5. การทดสอบสมมติฐาน สภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต แตกต่างกันตามสภาพส่วนบุคคล ทดสอบค่าความแตกต่าง โดยใช้ค่า F – test วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามตาม อายุ สาขาวิชา รหัสปีการศึกษา แสดงผลการวิเคราะห์ด้วยค่า F – test ใช้ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ และได้นำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 119)

6. วิเคราะห์ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แจกแจงจำนวนโดยใช้ค่าความถี่ และร้อยละ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ สาขาวิชา รหัสปีการศึกษา ผลการศึกษา ดังปรากฏในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามตามสถานภาพส่วนบุคคล

(n =269)

สถานภาพ	ความถี่	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	85	31.60
1.2 หญิง	184	68.40
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 20 ปี	32	11.90
2.2 อายุ 20 ปีขึ้นไป	237	88.10
3.สาขาวิชา		
3.1 จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร	40	14.87
3.2 บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์	40	14.87
3.3 ภาษาและการสื่อสาร	40	14.87
3.4 ภาษาไทย	40	14.87
3.5 ภาษาอังกฤษ	54	20.07
3.6 ภาษาอังกฤษธุรกิจ	55	20.40
4.รหัสปีการศึกษา		
4.1 รหัส 59	70	26.02
4.2 รหัส 60	80	29.74
4.3 รหัส 61	119	44.24

จากตารางที่ 4.1 พบว่า อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีอายุ 20 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 88.10 รองลงมาคืออายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.19

สาขาวิชา ผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามสาขาวิชา จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร คิดเป็นร้อยละ 14.87 บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 14.87 ภาษาและการสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ

14.87 ภาษาไทย คิดเป็นร้อยละ 14.87 ภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 20.07 ภาษาอังกฤษธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 20.40 ตามลำดับ

รหัสปีการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ในรหัส 61 คิดเป็นร้อยละ 44.24 รหัสปี 60 คิดเป็นร้อยละ 29.74 รหัสปี 59 คิดเป็นร้อยละ 26.02 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

1. สภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ดังปรากฏในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยรวม

	ความคาดหวัง				ระดับการใช้บริการ			
	\bar{X}	S.D	ระดับ สภาพ	อันดับ	\bar{X}	S.D	ระดับ ความ คาดหวัง	อันดับ
ด้านผู้ให้บริการ	4.07	0.55	มาก	2	4.65	0.15	มากที่สุด	4
ด้านความน่าเชื่อถือของ บริการ	3.82	0.54	มาก	3	4.71	0.11	มากที่สุด	3
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.09	0.54	มาก	1	4.73	0.19	มากที่สุด	2
ด้านการเข้าถึงทรัพยากร สารสนเทศ	3.49	0.38	ปานกลาง	4	4.80	0.16	มากที่สุด	1
ด้านสถานที่และ สิ่งแวดล้อม	3.72	0.54	มาก	5	4.70	0.10	มากที่สุด	5
รวม	3.87	0.40	มาก		4.71	0.11	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.2 พบว่าความคาดหวังการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณาแยกตามรายด้าน พบว่า สภาพของการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.54) ด้านผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.55) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} =$

3.82, S.D. = 0.54) ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.49, S.D. = 0.38) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม (\bar{X} = 3.72, S.D. = 0.54)

ด้านระดับการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยภาพรวมอยู่ในสภาพมากที่สุด (\bar{X} = 4.71, S.D. = 0.11) เมื่อพิจารณาแยกตามรายด้าน พบว่า มีสภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ตามลำดับ ดังนี้ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ (\bar{X} = 4.80, S.D. = 0.16) ด้านลักษณะทางกายภาพ (\bar{X} = 4.73, S.D. = 0.19) ความน่าเชื่อถือของบริการ (\bar{X} = 4.73, S.D. = 0.11) ด้านผู้ให้บริการ (\bar{X} = 4.65, S.D. = 0.15) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม (\bar{X} = 4.70, S.D. = 0.10)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบสภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

เปรียบเทียบสภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ตามอายุ สาขาวิชา รหัสปีการศึกษา ดังปรากฏในตารางที่ 4.3

	อายุต่ำกว่า 20 ปี			อายุ 20 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
การให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสวนดุสิต						
	(n = 32)			(n = 237)		
ด้านการให้บริการ	4.05	0.55	มาก	4.09	0.55	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	3.70	0.70	มาก	4.00	0.68	มาก
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.14	0.55	มาก	4.07	0.52	มาก
ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	3.84	0.36	มาก	3.24	0.41	ปานกลาง
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	4.01	0.54	มาก	3.47	0.36	ปานกลาง
รวม	3.83	0.54	มาก	3.94	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า สภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต เปรียบเทียบตามอายุของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า

ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.54)

ผู้ใช้บริการที่มีอายุ มากกว่า 20 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่า ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$, S.D. = 0.41) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.36) นอกนั้นอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ตารางที่ 4.4 แสดงการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ตามอายุของผู้ใช้บริการ

ความคาดหวังการให้บริการสำนัก วิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสวนดุสิต	อายุต่ำกว่า 20 ปี			อายุ 20 ปีขึ้นไป		
	(n = 32)			(n = 237)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านการให้บริการ	4.71	0.11	มากที่สุด	4.70	0.11	มากที่สุด
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	4.65	0.15	มากที่สุด	4.65	0.18	มากที่สุด
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.73	0.19	มากที่สุด	4.73	0.19	มากที่สุด
ด้านการเข้าถึงทรัพยากร สารสนเทศ	4.80	0.16	มากที่สุด	4.75	0.15	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	4.72	0.18	มากที่สุด	4.80	0.16	มากที่สุด
รวม	4.72	0.11	มากที่สุด	4.80	0.17	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความคาดหวังการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต เปรียบเทียบตามอายุของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า

ผู้ให้บริการที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.72, S.D. = 0.11)

ผู้ให้บริการที่มีอายุ มากกว่า 20 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.80, S.D. = 0.17)

ตารางที่ 4.5 แสดงการเปรียบเทียบสภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ตามสาขาวิชา (1) จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ (2) บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ (3) ภาษาและการสื่อสาร (4) ภาษาไทย (5) ภาษาอังกฤษ (6) ภาษาอังกฤษธุรกิจ

	(1) (n=40) \bar{X} S.D. ระดับ	(2) (n=40) \bar{X} S.D. ระดับ	(3) (n=40) \bar{X} S.D. ระดับ	(4) (n=54) \bar{X} S.D. ระดับ	(5) (n=55) \bar{X} S.D. ระดับ	(6) (n=55) \bar{X} S.D. ระดับ
ด้าน ผู้ให้บริการ	4.06 0.55 มาก	3.80 0.70 มาก	4.13 0.55 มาก	3.58 0.43 มาก	3.79 0.70 มาก	4.06 0.60 มาก
ความ น่าเชื่อถือ ของบริการ	4.08 0.55 มาก	3.85 0.62 มาก	4.00 0.51 มาก	3.48 0.33 มาก	4.06 0.55 มาก	3.78 0.11 มาก
ลักษณะทาง กายภาพ	4.06 0.57 มาก	3.96 0.69 มาก	4.02 0.53 มาก	3.52 0.30 มาก	4.01 0.58 มาก	4.00 0.42 มาก
การเข้าถึง ทรัพยากร สารสนเทศ	4.01 0.68 มาก	3.79 0.70 มาก	4.03 0.55 มาก	3.40 0.42 มาก	4.02 0.52 มาก	3.59 0.48 มาก
สถานที่และ สิ่งแวดล้อม	4.06 0.55 มาก	3.96 0.53 มาก	4.05 0.51 มาก	3.45 0.35 มาก	4.01 0.60 มาก	4.02 0.24 มาก
รวม	4.07 0.68 มาก	3.90 0.69 มาก	4.02 0.51 มาก	3.58 0.44 มาก	4.02 0.60 มาก	4.01 0.42 มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า สภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต เปรียบเทียบตามสาขาวิชาของผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษาทุกสาขาวิชา โดยรวมอยู่ที่ในระดับมากทุก

ผู้ให้บริการสาขาวิชา(1) จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่1 (\bar{X} = 4.07, S.D. = 0.68) (2) สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ โดยรวมอยู่ที่ระดับมากเป็นอันดับ 5 (\bar{X} = 3.90, S.D. = 0.69) (3) สาขาวิชาภาษาและการสื่อสาร โดยรวมอยู่ที่ระดับมากเป็นอันดับที่3 (\bar{X} = 4.02, S.D. = 0.51) (4) สาขาวิชา ภาษาไทย โดยรวมอยู่ที่ระดับมาก เป็นอันดับที่ 6 (\bar{X} = 3.58, S.D. = 0.44) (5) สาขาวิชาภาษาอังกฤษ โดยรวมอยู่ที่ระดับมาก เป็นอันดับที่2 (\bar{X} = 4.02, S.D. = 0.60) (6) สาขาวิชา อังกฤษธุรกิจ โดยรวมอยู่ที่ระดับมาก เป็นอันดับที่ 4 (\bar{X} = 4.01, S.D. = 0.42) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ความ คาดหวัง	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	(n=40) \bar{X} S.D. ระดับ	(n=40) \bar{X} S.D. ระดับ	(n=40) \bar{X} S.D. ระดับ	(n=54) \bar{X} S.D. ระดับ	(n=55) \bar{X} S.D. ระดับ	(n=55) \bar{X} S.D. ระดับ
ด้าน ผู้ให้บริการ	4.64 0.15 มาก ที่สุด	4.60 0.17 มาก ที่สุด	4.58 0.16 มาก ที่สุด	4.70 0.11 มาก ที่สุด	4.71 0.12 มาก ที่สุด	4.73 0.19 มาก ที่สุด
ความ น่าเชื่อถือ ของบริการ	4.70 0.11 มาก ที่สุด	4.55 0.18 มาก ที่สุด	4.63 0.14 มาก ที่สุด	4.65 0.15 มาก ที่สุด	4.65 0.17 มาก ที่สุด	4.73 0.19 มาก ที่สุด
ลักษณะทาง กายภาพ	4.06 0.57 มาก ที่สุด	4.62 0.20 มาก ที่สุด	4.52 0.18 มาก ที่สุด	4.73 0.19 มาก ที่สุด	4.70 0.20 มาก ที่สุด	4.73 0.19 มาก ที่สุด
การเข้าถึง ทรัพยากร สารสนเทศ	4.73 0.19 มาก ที่สุด	4.78 0.11 มาก ที่สุด	4.70 0.18 มาก ที่สุด	4.80 0.15 มาก ที่สุด	4.73 0.19 มาก ที่สุด	4.72 0.18 มาก ที่สุด
สถานที่และ สิ่งแวดล้อม	4.80 0.15 มาก ที่สุด	4.80 0.15 มาก ที่สุด	4.79 0.15 มาก ที่สุด	4.79 0.16 มาก ที่สุด	4.70 0.11 มาก ที่สุด	4.72 0.15 มาก ที่สุด

รวม	4.71 0.11 มาก ที่สุด	4.69 0.17 มาก ที่สุด	4.75 0.18 มาก ที่สุด	4.78 0.17 มาก ที่สุด	4.73 0.11 มาก ที่สุด	4.72 0.11 มาก ที่สุด
-----	-------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย สวนดุสิต ของผู้ใช้บริการตามสาขาวิชาภาษาไทย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.17) เป็นอันดับที่ 1 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน

ความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย สวนดุสิต ของผู้ใช้บริการตามสาขาวิชา ภาษาและการสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.18) เป็นอันดับที่ 2 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน

ความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย สวนดุสิต ของผู้ใช้บริการตามสาขาวิชา ภาษาอังกฤษ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.11) เป็นอันดับที่ 3 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน

ความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย สวนดุสิต ของผู้ใช้บริการตามสาขาวิชา อังกฤษธุรกิจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.11) เป็นอันดับที่ 4 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน

ความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย สวนดุสิต ของผู้ใช้บริการตามสาขาวิชา จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.11) เป็นอันดับที่ 5 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน

ความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย สวนดุสิต ของผู้ใช้บริการตามสาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.17) เป็นอันดับที่ 69 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการวิเคราะห์หาค่าความถี่ และค่าร้อยละตามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

(n = 146)

รายการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม		
1. ควรเพิ่มมุม ชุมน ศาลาสำหรับอ่านหนังสือภายนอก	90	61.64
2. ควรปรับปรุงภูมิทัศน์ภายนอกเป็นไม้เลื้อย กระจ่างดอกไม้ ไม้ประดับ	38	21.92
3. ควรจัดพื้นที่จอดรถไว้สำหรับผู้มาใช้บริการห้องสมุด	18	12.33
ด้านผู้ให้บริการ		
1. ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านหนังสือในช่วงวันหยุด หรือปิดภาคเรียน	62	42.47
2. ควรเพิ่มจำนวนหนังสือให้มีความหลากหลาย และทันสมัยทุกด้าน	53	36.30
3. ควรเพิ่มบริการพิเศษ เช่น มุมบริการอินเทอร์เน็ต มุมกาแฟ มุมบันเทิง	20	13.70
4. ควรปรับปรุงบรรยากาศภายในห้องสมุด เช่น ห้องน้ำ มุมความรู้ต่างๆ แสงสว่าง พัดลม	11	7.53
ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ		
1. ควรนำเทคโนโลยีมาให้บริการมากขึ้น เช่นคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ	79	54.11
2. ควรแจ้งข่าวสาร และมีบริการใหม่ๆอย่างต่อเนื่อง	60	41.10

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

สรุปการวิจัย

การวิจัยเรื่องสภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ระดับปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ตามสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ 2) เพื่อศึกษาสภาพการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิตระดับปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

วิธีการดำเนินการวิจัย ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีค่าความเชื่อมั่นที่ 0.8720 ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่บางหลักสูตรศึกษาอยู่วิทยาเขตสุพรรณบุรี และที่กำลังศึกษาอยู่ในสถาบันใหญ่ ปี 59-61 (เนื่องจากมีนักศึกษา รหัส 58 อยู่ในระหว่างการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ) จำนวน 269 คน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เป็นชนิดมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคอร์ต (Likert. อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด 2545, หน้า 96) สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย \bar{X} ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) สถิติอ้างอิงได้แก่ F-test

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 269 คน พบว่าอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 อายุ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 88.10 เป็นนักศึกษาสาขาวิชา จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 16.87 วิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 14.87 วิชาภาษาและการสื่อสาร จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 14.87 วิชาภาษาไทย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 14.87 วิชาภาษาอังกฤษ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 20.07 วิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ

20.40 รหัสปีการศึกษา รหัส 59 จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 26.02 รหัส 60 จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 29.74 รหัส 61 จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 44.24

2. ผลการวิเคราะห์สภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสวนดุสิต พบว่า สภาพกรให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และความคาดหวังของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ผลการเปรียบเทียบสภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต จำแนกตาม อายุ สาขาวิชา รหัสปีการศึกษา พบว่า

3.1 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความคาดหวังผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยรวมไม่แตกต่างกัน

3.2 ผู้ใช้บริการที่มีสาขาวิชาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยรวมไม่แตกต่างกัน

3.3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับรหัสปีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความคาดหวังโดยรวมไม่แตกต่างกัน

4. สรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต พบว่า

4.1 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ควรเพิ่มมุม ชุมนุ ศาลาสำหรับอ่านหนังสือภายนอก ควรปรับปรุงภูมิทัศน์ภายนอกเป็นไม้เลื้อย กระจกดอกไม้ ไม้ประดับ ควรจัดพื้นที่จอดรถไว้สำหรับผู้มาใช้บริการ ห้องสมุด ควรปรับปรุงบรรยากาศภายในห้องสมุด เช่น ห้องน้ำ มุมความรู้ต่างๆ แสงสว่าง พัดลม

4.2 ด้านผู้ให้บริการ ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านหนังสือในช่วงวันหยุด หรือปิดภาคเรียน ควรเพิ่มจำนวนหนังสือให้มีความหลากหลาย และทันสมัยทุกด้าน ควรเพิ่มบริการพิเศษ เช่น มุมบริการ อินเทอร์เน็ต มุมกาแฟ มุมบันเทิง

4.3 ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ควรนำเทคโนโลยีมาให้บริการมากขึ้น เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ ควรแจ้งข่าวสาร และมีบริการใหม่ๆอย่างต่อเนื่อง

อภิปรายผล

ผลการศึกษาสภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ผู้วิจัยนำหัวข้อและประเด็นมาอภิปรายผล ดังนี้

1. สภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต จัดตั้งขึ้นให้ความรู้กับบุคลากรมหาวิทยาลัยสวนดุสิต อีกทั้งเพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิต ดังนั้นการจัดบริการในรูปแบบต่างๆ จึงดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อมุ่งหวังให้ผู้ให้บริการเกิดความประทับใจและตระหนักว่าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต คือแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ผู้ให้บริการมีความคาดหวังต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากห้องสมุดคือแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตในรูปแบบของการศึกษาตามอัธยาศัยประเภทหนึ่ง ที่ทุกคนมีสิทธิเข้าถึงการศึกษาค้นคว้าได้ตลอดเวลา รวมทั้งส่งเสริมให้มีนิสัยรักการอ่าน การค้นคว้า รู้จักใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์

บรรณานุกรม

สกาเวือน ปณสมิทธิ. (2540). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการรื้อปรับระบบของพนักงานธนาคาร,.
วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เบญจา นิลบุตร, ร.ต.ท.หญิง. (2540). ความคาดหวังที่มีต่อรูปแบบภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา. 2) ศึกษา
กรณีกองบัญชาการการศึกษา วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

วิภาดา วัฒนนามกุล. (2539) ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้เกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุใน
ครอบครัวของผู้สูงอายุและผู้ดูแลในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดขอนแก่น

อริยา คูหา. (2546). แรงจูงใจและอารมณ์. ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์.

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. พิมพ์ลักษณ์, กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549. เลขเรียก,
HF5415.122 ๖621ก 2549.

คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2558: 2). การกระทำของแต่ละบุคคลเป็นการเน้นพฤติกรรมของผู้บริโภคที่
แตกต่างกัน

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เกษตรศาสตร์.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อทำการศึกษา

คำชี้แจง : 1. แบบสอบถามชุดนี้ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพและความหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

2. แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ขอให้ท่านตอบคำถามทุกข้อ ตามสภาพความเป็นจริงโดยที่ท่านไม่ต้องลงชื่อในแบบสอบถาม

3. ผู้ศึกษานำคำตอบของท่านไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น โดยเก็บข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ในภาพรวม จึงไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านแต่อย่างใด

เกณฑ์ระดับการให้คะแนน

5 = หมายถึงระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4 = หมายถึงระดับความพึงพอใจมาก

3 = หมายถึงระดับความพึงพอใจปานกลาง

2 = หมายถึงระดับความพึงพอใจน้อย

1 = หมายถึงระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

แบบสอบถาม

เรื่อง สภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อทำการศึกษา สภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาระบบการจัดการ และการบริการให้ดียิ่งขึ้น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ขอขอบพระคุณท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และข้อมูลของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ

คำชี้แจง : เขียน ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านหรือตรงกับข้อเท็จจริงมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

20 – 25 ปี

3. สาขาวิชา

จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร

บรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

ภาษาและการสื่อสาร

ภาษาไทย

ภาษาอังกฤษ

ภาษาอังกฤษธุรกิจ

4. รหัสปีการศึกษา

รหัส 59

รหัส 60

รหัส 61

สภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต	ระดับความคาดหวัง					ระดับการใช้บริการในปัจจุบัน				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านผู้ให้บริการ										
8. งานบริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามความเห็นของผู้ใช้บริการ										
9. ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและความพร้อมให้บริการ										
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ										
10. จำนวนบุคลากรเพียงพอกับ ปริมาณการให้บริการ										
11. มีรูปแบบขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการชัดเจน										
12. ความรวดเร็วในการให้บริการ										
13. ความถูกต้องในการให้บริการ										
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
15. การติดต่อขอรับบริการทำได้สะดวก										
16. ระบบสืบค้นตำราและขั้นตอนการยืม										
17. ระบบการสืบค้นตำรา หนังสือเรียนมีความทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ										
18. การติดต่อ สื่อสาร ดิชม สอบถาม เสนอแนะกับพนักงานผู้ให้บริการทำได้ตลอดเวลาในขณะที่ใช้บริการ										

สภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต	ระดับความคาดหวัง					ระดับการใช้บริการในปัจจุบัน				
29. ลักษณะทางกายภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิตเป็นไปตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ										
ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
30. การแจ้งข่าวสาร การบริการใหม่ของสำนักวิทยบริการฯ										
31. ความสม่ำเสมอในการประชาสัมพันธ์										
32. วิธีการนำเสนอสื่อมีรูปแบบหลากหลาย มีความน่าสนใจ										
33. การจัดส่งสื่อสนับสนุนรวดเร็วทันต่อความต้องการเหมาะสมกับสถานการณ์										
34. มีการพัฒนาระบบการบริการออนไลน์ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา										
35. อุปกรณ์สื่อสารเพียงพอต่อการให้บริการกับผู้รับบริการ										
36. เวลาเปิด-ปิด สอดคล้องกับการใช้งานของผู้รับบริการ										
37. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต มีการจัดกิจกรรมเกี่ยวสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง										

สภาพและความคาดหวังของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต	ระดับความคาดหวัง					ระดับการใช้บริการในปัจจุบัน				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม										
47. สถานที่ตั้งและสิ่งแวดล้อมของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นตามต้องการและคิดเห็นของผู้ใช้บริการ										

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....