

**ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด  
ของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง  
THE SATISFACTION OF STUDENTS TOWARDS THE LIBRARY  
SERVICE OF MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY,  
SRILANCHANG CAMPUS**

**หทัยรัตน์ หล่มภูเขียว**

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง

**Hatairat Lumphukheaw**

Mahamakut Buddhist University, Srilanchang Campus  
Corresponding Author E-mail: hartairat.lom@mbu.ac.th

**บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง (2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง จำแนกตามสาขาวิชา และระดับชั้นปีศึกษา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักศึกษาภาคปกติ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง จำนวน 175 รูป/คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับที่ 0.899 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้างอยู่ในระดับมาก (2) นักศึกษาที่เรียนสาขาวิชาและระดับชั้นปีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้างไม่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ; การใช้บริการห้องสมุด;

**Abstract**

This research aimed to (1) study the satisfaction of students towards the library service, and (2) compared the satisfaction of students towards the library service of Mahamakut Buddhist University, Srilanchang Campus, classified by major and class level. The sample group was 175 regular semester student of Mahamakut Buddhist University, Srilanchang

Campus. The tool used was a questionnaire. The statistics used in analyzing the data were: Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, and One - Way ANOVA.

The research results found that: 1) the satisfaction of students towards the library service of Mahamakut Buddhist University, Srilanchang Campus in overall was at high level. 2) comparison of the satisfaction of students towards the library service of Mahamakut Buddhist University, Srilanchang Campus, both classified by major and class level were not different.

**Keywords:** Satisfaction; Library Service;

## บทนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้กล่าวถึงสาระสำคัญเกี่ยวกับวิธีการจัดการกระบวนการเรียนรู้ ดังนี้ มาตราที่ 22 บัญญัติว่าการจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มศักยภาพของตน มาตราที่ 25 บัญญัติว่ารัฐต้องส่งเสริมการดำเนินงาน การจัดตั้งแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบรวมถึงห้องสมุดประชาชนด้วยห้องสมุดประชาชนและห้องสมุดสถานศึกษาสามารถให้บริการเกี่ยวเนื่องกันโดยถือว่าห้องสมุดคือบริการของสถานศึกษา ห้องสมุดจะไม่เป็นเพียงสถานที่เก็บหนังสือเท่านั้น จะมีสื่ออิเล็กทรอนิกส์และสื่ออื่น ๆ ด้วย นอกจากนี้ห้องสมุดยังเป็นสถาบันทางสังคม เป็นชุมชนปัญญาชุมชน เป็นองค์กรชุมชนให้บริการวิชาการและบริการสาธารณะอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในปัจจุบันนับว่าเป็นหน่วยให้บริการสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการของห้องสมุด เนื่องจากเป็นศูนย์กลางวิชาการที่ให้บริการสารสนเทศ เพื่อสนับสนุน การเรียน การสอน และการวิจัยของ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา จึงต้องตระหนักถึงคุณภาพการให้บริการ อย่างไรก็ตามในสภาพปัจจุบันพบว่าบทบาทของห้องสมุดได้มีการเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสของเทคโนโลยีและหลักการบริหารจัดการยุคใหม่ (ลำพึง บัวจันธวัช, 2560: 1) ดังที่มาสลิวัลย์ นิโรจน์ (2555: 2) กล่าวว่า ในบทบาทของการบริการห้องสมุดนั้น ตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่องมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2529 หมวด ก. มาตรฐานทั่วไป ตอนที่ 6 ได้กล่าวเกี่ยวกับการบริการไว้ว่าห้องสมุดจะต้องมีการประเมินคุณภาพของการให้บริการด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความพึงพอใจ ในการใช้บริการของห้องสมุดให้มากยิ่งขึ้น โดยหาทางปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการและความสนใจของผู้ใช้

งานบริการห้องสมุดนับเป็นภารกิจหลักของห้องสมุด เป็นเสมือนผลลัพธ์หรือผลผลิตของการปฏิบัติงานอันเป็นตัวบ่งชี้ว่า สถาบันนั้นมีคุณค่าหรือไม่อย่างไร ควรจะ คงอยู่ต่อไป หรือจะหมดความจำเป็นในการดำเนินงาน (พิมพ์ฟ้าไพ เปรรมสมิทธิ์, 2536: 1) ห้องสมุดจะไม่มีคามหมายหากไม่มีผู้เข้าใช้บริการ และการ

ที่จะมีการใช้หรือไม่ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพและคุณภาพของการบริการห้องสมุดเป็นสำคัญ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Customer Satisfaction) เป็นผลจากการที่ผู้ใช้บริการเกิดการรับรู้ทางด้านจิตใจหรือความคิดเห็น โดยประเมินจากคุณภาพการบริการที่ผู้ใช้ได้รับ ซึ่งผลความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจจะทำให้เกิดการหยุดใช้บริการหรือกลับมาใช้บริการซ้ำกระทั่งกลายเป็นลูกค้าประจำและเกิดเป็นชื่อที่ติดตลาดที่ทุกคนจดจำได้ (Branding) (สุจินต์ บุตรดีสุวรรณ, 2542)

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้างได้แบ่งส่วนงานเป็น 3 ส่วน คือ สำนักงานวิทยาเขต วิทยาลัยศาสนศาสตร์ และศูนย์บริการวิชาการ โดยงานห้องสมุดได้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์บริการวิชาการที่มีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้นักศึกษาในการค้นคว้าข้อมูลในการเรียน ตลอดทั้งให้บริการประชาชนทั่วไปที่ต้องการสืบค้นข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ ห้องสมุดได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในการให้บริการ การพัฒนาคุณภาพของห้องสมุดเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการของนักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และบุคคลทั่วไป

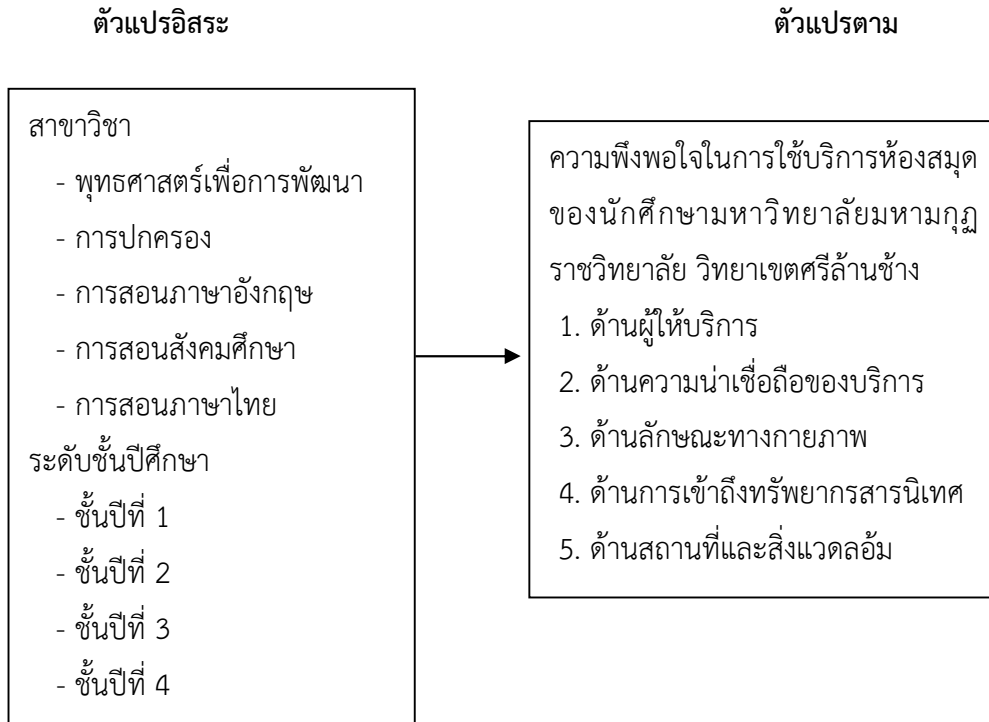
ดังนั้นในฐานะที่ผู้วิจัยทำงานรับผิดชอบการบริการห้องสมุด จึงสนใจศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้างต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง จำแนกตามสาขาวิชา และระดับชั้นปีศึกษา

**กรอบแนวคิดของการวิจัย**

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิด โดยกำหนดตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามที่ใช้ศึกษาดังนี้



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

**ระเบียบวิธีวิจัย**

ในการวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

**ประชากร**

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากนักศึกษาภาคปกติ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง ในปีการศึกษา 2565 จำนวน 317 รูป/คน

**กลุ่มตัวอย่าง**

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample size) โดยใช้ตารางตารางสำเร็จรูปคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง R.V.Krejcie และ D.W.Morgan (จักรกฤษณ์ โปตาพล และสุพรรณิ บุญหนัก, 2563: 105) และได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 175 รูป/คน ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยยึดตามสาขาวิชา เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้ครอบคลุมประชากร หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Sampling) ด้วยการจับสลาก

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยได้นำมาบางส่วนจากแบบสอบถามของผู้วิจัยท่านอื่น ๆ มาดัดแปลงเพื่อให้เหมาะสม แบบสอบถามมีเนื้อหาประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย สาขาวิชา และระดับชั้นปีศึกษา เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของลิเคิร์ต (Likert) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด แปลผลข้อมูลตามเกณฑ์ ดังนี้

- 5 หมายถึง ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (open ended)

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลไปวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 1 โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้เกณฑ์การแปลผลจากการวิเคราะห์แบบสอบถาม ดังนี้

- 4.51 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดอยู่ในระดับมากที่สุด
- 3.51 – 4.50 หมายถึง ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดอยู่ในระดับมาก
- 2.51 – 3.50 หมายถึง ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดอยู่ในระดับปานกลาง
- 1.51 – 2.50 หมายถึง ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดอยู่ในระดับน้อย
- 1.00 – 1.50 หมายถึง ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง จำแนกตามสาขาวิชา และระดับชั้นปีศึกษา ใช้การทำสอบความแปรปรวน

## ผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การบริหารสถานศึกษาตามหลักสารานุกรม 6 ของโรงเรียนพระปริยัติธรรมศรีจันทร์วิทยา แผนกสามัญศึกษา โดยภาพรวม

การบริหารสถานศึกษาตามหลัก สารานุกรม 6	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านผู้ให้บริการ	4.09	0.69	มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	4.06	0.66	มาก
3. ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.86	0.80	มาก
4. ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	3.93	0.67	มาก
5. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	3.77	0.58	มาก
รวม	3.94	0.80	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้างโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D. = 0.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.69) รองลงมาได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D. = 0.66) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ( $\bar{X} = 3.77$ , S.D. = 0.58)

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง จำแนกตามสาขาวิชา และระดับชั้นปีศึกษา

จากผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาที่เรียนสาขาวิชาและระดับชั้นปีการศึกษาต่างกัน มี ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้างไม่แตกต่างกัน

## การอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการบริหารงานบุคลากรในโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา จังหวัดเลย มีข้อค้นพบที่น่าสนใจ และขอเสนอประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง จากผลการวิจัย นักศึกษามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้างโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าห้องสมุดได้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาปรับปรุงการให้บริการ รวมทั้งการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านอย่างต่อเนื่อง และมีการแนะนำหนังสือใหม่ ๆ โดยบรรณารักษ์ในทุก ๆ เดือน เป็นการกระตุ้นให้นักศึกษาได้ใช้แหล่งเรียนรู้ได้เหมาะสมสอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (2560, 29 สิงหาคม) ได้กล่าวไว้ว่าบุคลากรห้องสมุดสถานศึกษาควรมีคุณสมบัติ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ จำนวน และประเภทตามความจำเป็นและเพียงพอเพื่อพัฒนา ดูแลรักษา และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบาย และวัตถุประสงค์ของสถานศึกษา การพิจารณาจำนวน และคุณสมบัติของบุคลากรให้คำนึงถึง จำนวนผู้รับบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ เทคโนโลยีและบริการสารสนเทศของห้องสมุด มีตำแหน่งบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร เพื่อพัฒนาระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุด และกำหนดให้มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทันท่วงที ความก้าวหน้าทางวิชาการ และเทคโนโลยี

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง จำแนกตามสาขาวิชา จากผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาที่เรียนสาขาวิชาต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้างไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญของทุกสาขาวิชาที่นักศึกษาต้องใช้ในการศึกษาค้นคว้าเช่นกัน ทำให้การใช้บริการจึงเป็นการประสบการณ์ในการใช้บริการในช่วงระยะเวลาที่เรียนรู้ด้วยตนเอง มีความอิสระในการใช้บริการไม่ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยวรรณิตา ดวงมณี (2560: 12) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ พบว่า การเปรียบเทียบความคิดเห็นของสถานภาพที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ คณะ/หน่วยงาน พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง จำแนกตามระดับชั้นปีศึกษา จากผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาที่เรียนระดับชั้นปีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้างไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับจาริณี ไหยหวน และวิภาณี เพ็งเนตร (2558: 59) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา พบว่า นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น มีความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา จำแนกตามชั้นปีที่ศึกษา พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านนักศึกษาที่ศึกษาในชั้นปีที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการบริหารงานบุคลากรในโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษา จังหวัดเลย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัย สามารถนำข้อเสนอแนะทางนโยบายได้ดังนี้

1. ควรมีการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ เพื่อจะได้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายโดยตรง มีการประชาสัมพันธ์หรือจัดกิจกรรมเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือเทคโนโลยีด้านการสื่อสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความรู้และความเข้าใจในประเด็นต่าง ๆ เพื่อเป็นประโยชน์และมีความสำคัญต่อการพัฒนาเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ
2. จัดบรรยากาศห้องสมุดน่าสนใจ จัดให้บริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตสะดวกต่อการใช้งาน จัดทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ ปรับปรุงระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้มีความเร็วสูง
3. ควรเพิ่มที่นั่งอ่านหนังสือเนื่องจากช่วงสอบมีนักศึกษาใช้บริการเยอะ เพิ่มเครื่องปรับอากาศ เพราะรู้สึกอึดอัดเวลามีผู้ใช้ห้องสมุดจำนวนมาก อยากระบายเวลาในการเปิดบริการ จัดให้มีกิจกรรมในห้องสมุดให้มากขึ้น อยากรีโมเดล มีที่นอน และสามารถนั่งพื้นอ่านหนังสือได้

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง
2. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการห้องสมุดของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง

## องค์ความรู้ที่ได้

นักศึกษามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้าง มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีล้านช้างโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม



## เอกสารอ้างอิง

- จาริณี โยหวน และวิภาณี เพ็งเนตร. (2558). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานทั่วไปของสำนักวิชาพื้นฐานและภาษา*. รายงานการวิจัย. สำนักวิชาพื้นฐานและภาษา: สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- พิมพ์รำไพ เปรสมสมิทธ์. (2536). *บริการสารนิเทศสมัยใหม่: แนวคิดและข้อสังเกต*. ในการประชุมวิชาการประจำปี 2536 ของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย เรื่องบริการสารนิเทศ: สนองความต้องการของผู้ใช้บริการจริงหรือ 25-29 ตุลาคม 2536. กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- มาลีวัลย์ นิโรจน์. (2555). *คุณภาพการบริการของห้องสมุดสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี*. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- ลำพึง บัวจันธุ์. (2560). *การจัดบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ*. รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.
- วรรณิดา ดวงมณี. (2560). *คุณภาพการให้บริการของห้องสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ*. วารสารานวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ 3(1) , หน้า 12 – 24.
- สุจิน บุตรดีสุวรรณ. (2542). *การจัดและบริหารงานห้องสมุด*. มหาสารคาม ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสารคาม.
- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. (2560, 29 สิงหาคม). *ประกาศสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา*. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 12 มิถุนายน 2565. แหล่งสืบค้น [https://tla.or.th/attachments/article/28/20181206\\_1\\_library\\_standard\\_th.pdf](https://tla.or.th/attachments/article/28/20181206_1_library_standard_th.pdf).