



พฤติกรรม ความต้องการและปัญหาในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ ของนิสิตชาวต่างชาติมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Foreign Student's Behaviors, Needs and Problems for Services Usage at The Academic Resource Center, Mahasarakham University

รุจิรา เหลืองอุบล¹, กรรณิการ์ ภูผาธรรม² และอพนันท์ พูลพุทธา³

Rujira Luangubol¹, Kunnikar Phuphatham² and Apantee Poonputta³

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม^{1,2}

ภาควิชาวิจัยและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม³

Academic Resource Center, Mahasarakham University^{1,2}

Educational Research and Development, Faculty of Education, Mahasarakham University³

Corresponding author, E-mail: Rujira.l@msu.ac.th¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม ปัญหา และความต้องการของนิสิตชาวต่างชาติในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีเป้าหมายเพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุงบริการให้เหมาะสมกับบริบทผู้ใช้ที่มีความหลากหลายทางภาษาและวัฒนธรรม กลุ่มตัวอย่างได้แก่ นิสิตชาวต่างชาติ 380 คน คัดเลือกโดยการสุ่มอย่างง่ายตามสูตรของทาโร ยามาเน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เครื่องมือวิจัยคือแบบสอบถาม 28 ข้อ ครอบคลุม 5 ด้าน ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเท่ากับ 0.60-1.00 ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92-0.96 ค่าอำนาจจำแนกเท่ากับ 0.56-0.84

ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการของนิสิตชาวต่างชาติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.36$) โดยเฉพาะในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.46$) และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.45$) ขณะที่ปัญหาในการใช้บริการพบในระดับน้อย ($\bar{X}=2.42$) โดยเน้นที่กระบวนการให้บริการและการสื่อสาร ความต้องการใช้บริการอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=4.36$) สะท้อนความคาดหวังต่อการพัฒนาคุณภาพบริการให้ตอบโจทย์การใช้งานของผู้ใช้ที่มีความหลากหลาย

ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ การจัดหาสารสนเทศภาษาจีน (72.1%) การให้บริการน้ำอุ่น (68.1%) และการเพิ่มฐานข้อมูลออนไลน์ (52.1%) ตามลำดับ ซึ่งชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการออกแบบบริการที่มีความยืดหยุ่นและตอบสนองของบริบทผู้ใช้บริการต่างชาติโดยเฉพาะ ผลการวิจัยนี้จึงมีนัยสำคัญต่อการพัฒนา นโยบายและแนวปฏิบัติของสำนักวิทยบริการในการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ที่ครอบคลุมและมีคุณภาพในระดับนานาชาติ

คำสำคัญ: พฤติกรรมการใช้บริการ, ความต้องการใช้บริการ, ปัญหาการใช้บริการ, นิสิตชาวต่างชาติ, การใช้บริการ สำนักวิทยบริการ



ABSTRACT

This study investigates the behaviors, needs, and problems of international students in utilizing the services of the Office of Academic Resources at Mahasarakham University. With the increasing enrollment of foreign students, understanding their engagement with academic support services is essential for fostering a supportive learning environment. The objectives of this research were threefold: (1) to examine the service usage behaviors of international students, (2) to identify the challenges they face, and (3) to determine their service-related needs. Data were collected from a sample of 380 international students, selected via simple random sampling based on Taro Yamane's formula with a 95% confidence level. A structured questionnaire consisting of 28 items across five domains was employed, demonstrating strong psychometric properties, including content validity (IOC=0.60-1.00) and high reliability (α =0.92-0.96). The values of the discrimination index range from 0.56 to 0.84.

The results revealed that overall service usage behavior was at a high level ($\bar{X}$ =4.36), with the most frequently utilized aspects being service personnel ($\bar{X}$ =4.46), facilities ($\bar{X}$ =4.45), and interaction/public relations ($\bar{X}$ =4.41). In contrast, problems encountered were rated low overall ($\bar{X}$ =2.42), with the primary issues involving service procedures ($\bar{X}$ =2.51), facilities ($\bar{X}$ =2.48), and personnel ($\bar{X}$ =2.47). The overall need for services was high ($\bar{X}$ =4.36), particularly regarding personnel ($\bar{X}$ =4.46), facilities ($\bar{X}$ =4.45), and public relations ($\bar{X}$ =4.45). Suggestions from participants emphasized expanding multilingual support-particularly Chinese-language resources (72.1%), providing hot water services (68.1%), and increasing access to online databases (52.1%), respectively.

These findings underscore the importance of responsive and inclusive resource planning tailored to the linguistic and cultural diversity of international students. The study provides actionable insights for improving academic support services to enhance international student satisfaction and academic success.

Keyword: Service Usage Behavior, Service Demand, Problems in Using the Service, Foreign Student, Services Usage at The Academic Resource Center

บทนำ

มหาวิทยาลัยมหาสารคามได้จัดทำแผนพัฒนาการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2565-2569) เพื่อให้มหาวิทยาลัยมีแผนระยะยาวที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล และเป็นกรอบแนวทางที่แสดงยุทธศาสตร์ เป้าหมาย รวมถึงกลยุทธ์ ต่าง ๆ เพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยมหาสารคามให้สอดคล้องกับความต้องการของประเทศ ชุมชนและท้องถิ่น (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2564, น. ข) จากยุทธศาสตร์ที่ 1 ผลผลิตบัณฑิตตรงกับความต้องการของสังคมโลก เป้าประสงค์ 1) พัฒนาหลักสูตรให้ได้คุณภาพและมาตรฐานตรงกับความต้องการของตลาดและการเป็นผู้ประกอบการ รวมทั้งรองรับการเรียนรู้สำหรับประชาชนทุกช่วงวัย 2) ผลผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถและทักษะรองรับความต้องการของสถานประกอบการ สังคมและประเทศ เอเชีย และโลก 3) พัฒนาระบบการเรียนการสอน การเรียนรู้ ตลอดชีวิตและทักษะเพื่ออนาคต 4) พัฒนาการจัดการเรียนการสอนขั้นพื้นฐาน โรงเรียนสาธิตให้มีคุณภาพ และมาตรฐานและส่งเสริมความเป็นอัจฉริยะภาพ ด้านวิชาการ ประกอบกับตั้งแต่ปีการศึกษา 2535 มหาวิทยาลัยมหาสารคามได้เปิดรับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาและมีนิสิตต่างชาติ เข้ามาศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาในปีการศึกษา 2535 เป็นปีแรก โดยมีแนวโน้ม จำนวนการเข้าศึกษาเพิ่มขึ้นเรื่อยจนถึงปัจจุบัน ปีการศึกษา 2566 มีนิสิตต่างชาติ อาทิ ประเทศเวียดนาม ปากีสถาน กัมพูชา อังกฤษ แคนาดา อเมริกา เยอรมนี เกาหลี ลาว ฟิลิปปินส์ ไนจีเรีย มาเลเซีย อเมริกา จีน เซียร์ราลีโอน พม่า ญี่ปุ่น อินโดนีเซีย ตุรกี เป็นต้น เข้าศึกษาในหลายสาขา จำนวน 1,098 คน (กองทะเบียน และประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2567, น. 1)

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัยของ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีหน้าที่จัดทำ รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ทั้งสิ่งพิมพ์ สิ่งไม่ตีพิมพ์และจัดบริการต่าง ๆ ให้แก่ อาจารย์ นักวิจัย นิสิต นักเรียน โรงเรียนสาธิต บุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม รวมถึงประชาชนทั่วไปได้ใช้บริการ โดยมีบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเป็นผู้ให้บริการ การบริการจึงถือเป็นหัวใจของห้องสมุด สำนักวิทยบริการได้จัดบริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการตามนโยบายของมหาวิทยาลัย

มีการจัดทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายรูปแบบและจัดบริการโดยมุ่งเน้นให้ตอบสนองความต้องการมากที่สุดจะเห็นว่างานบริการสารสนเทศถือเป็นภารกิจหลักที่ทำให้ห้องสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการต้องทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างสารสนเทศกับผู้ใช้บริการให้มีความสัมพันธ์กัน โดยส่งมอบบริการที่ดีที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้แก่ผู้ใช้บริการ งานบริการ จึงเป็นหัวใจสำคัญที่สุดของห้องสมุดหากมีการบริการที่เป็นเลิศมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ จึงถือว่าห้องสมุดนั้นประสบความสำเร็จได้อย่างแท้จริง โดยมีกลยุทธ์ในความเป็นเลิศให้กับผู้ใช้บริการ ได้แก่ การมีทรัพยากรสารสนเทศครอบคลุมการจัดบรรณาคถุสถานี่สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอก มีบุคลากรที่มีคุณภาพเต็มใจให้บริการ การประชาสัมพันธ์สื่อสารที่ดีและการติดตาม การประเมินผล ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ (จิตตพันธ์ นันทโพธิ์, 2551, น. 180-181)

เพื่อให้สำนักวิทยบริการสามารถดำเนินการดังกล่าวได้สำเร็จลุล่วงจำเป็นต้องทราบพฤติกรรมปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะนิสิตต่างชาติซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้ที่มีความแตกต่างจากกลุ่มผู้ใช้ทั่วไป โดยส่วนใหญ่ของสำนักวิทยบริการในด้านพฤติกรรม วัฒนธรรมและภาษา คณะผู้วิจัยจึงเห็นควรศึกษาพฤติกรรม ปัญหาและความต้องการในการใช้บริการ สำนักวิทยบริการ ของนิสิตชาวต่างชาติ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางวางแผนการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของชาวต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

ด้วยเหตุผลและปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการสารสนเทศได้เห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการซึ่งจะต้องได้รับการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เหมาะสมกับการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ ดังนั้นเพื่อให้สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามดำเนินการด้านการให้บริการสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดกับผู้ใช้บริการ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรม ปัญหาและความต้องการในการใช้บริการสำนักวิทยบริการของนิสิตชาวต่างชาติ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อจะได้นำข้อมูลจากการศึกษาและปัญหา ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา



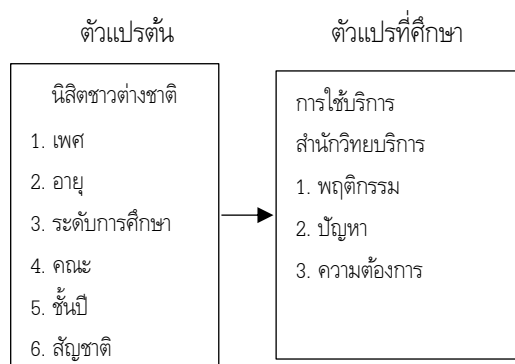
คุณภาพงานบริการสารสนเทศสู่ความเป็นเลิศและการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามให้มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการสำนักวิทยบริการของนิสิตชาวต่างชาติ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บริการสำนักวิทยบริการของนิสิตชาวต่างชาติ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้บริการสำนักวิทยบริการของนิสิตชาวต่างชาติ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สมมติฐานการวิจัย

นิสิตชาวต่างชาติที่มีเพศ สัญชาติ สถานภาพ ระดับการศึกษา จะมีพฤติกรรมการใช้บริการสำนักวิทยบริการแตกต่างกันในด้านการเข้าใช้ห้องสมุด วัตถุประสงค์ ความถี่ ช่วงเวลา จำนวนชั่วโมงต่อสัปดาห์



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ นิสิตชาวต่างชาติ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่เป็นผู้ใช้บริการชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการ

ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2567

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นิสิตชาวต่างชาติผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ ในปีการศึกษา 2567 จำนวน 380 คน ดังนี้
 - 2.1 นิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 61 คน
 - 2.2 นิสิตระดับปริญญาโท จำนวน 72 คน
 - 2.3 นิสิตระดับปริญญาเอก จำนวน 247 คน

ซึ่งได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณหาขนาดตัวอย่าง จากสูตรของทาร์ยามาน (อกินันท์ จันตะนีและคณะ, 2552, น. 82; อ้างถึงใน Yamane, 1976, p. 3) ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้ตารางเลขสุ่ม จากการกำหนดขนาดตัวอย่างด้วยสูตรที่ระดับความ น่าเชื่อมั่นเท่ากับ 95 กลุ่มตัวอย่าง 380 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถาม (Questionnaires) ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถาม 3 ภาษา ประกอบด้วย ภาษาไทย ภาษาอังกฤษและภาษาจีน ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดที่ได้พัฒนาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปและลักษณะการรับบริการสำนักวิทยบริการของนิสิตชาวต่างชาติ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบริการของสำนักวิทยบริการ (ด้านทรัพยากรสารสนเทศ, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านการปฏิสัมพันธ์ และการประชาสัมพันธ์) รวมทั้งสิ้น จำนวน 28 ข้อ ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการปฏิสัมพันธ์และการประชาสัมพันธ์ ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการรับบริการห้องสมุด เป็นคำถามที่มีลักษณะปลายเปิดให้ผู้ให้บริการสามารถเสนอแนะข้อคิดเห็นเพิ่มเติม ได้นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน แล้วนำมาหาค่าความเที่ยงตรง (IOC) เท่ากับ 0.60-1.00 พฤติกรรมในการใช้บริการ มีค่าอำนาจจำแนกเท่ากับ 0.56-0.84 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 ปัญหาในการใช้บริการ มีค่าอำนาจ



จำแนกเท่ากับ 0.39-0.83 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 ความต้องการในการใช้บริการ มีค่าอำนาจจำแนกเท่ากับ 0.38-0.77 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92 ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เก็บข้อมูลจากนิสิตชาวต่างชาติ จำนวน 380 คน คำนวณหาขนาดตัวอย่าง จากสูตรของทาโรยามาเน ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้ตารางเลขสุ่ม การกำหนดขนาดตัวอย่างใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด, 2553, น. 96) พบว่า มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.95 และดำเนินการจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาพฤติกรรมความต้องการและปัญหาในการใช้บริการสำนักวิทยบริการของนิสิตชาวต่างชาติ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยเก็บรวบรวมจากผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการในสำนักวิทยบริการ 2 วิธีคือ วิธีที่ 1 ดำเนินการขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามผู้บริการที่เข้ามาใช้บริการภายในสำนักวิทยบริการในระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2566 31 กรกฎาคม 2567 จำนวน 380 ชุด ประกอบด้วยการแจกแบบสอบถามผู้เข้าใช้บริการ จำนวน 380 คน วิธีที่ 2 ดำเนินการจัดสนทนากลุ่ม จำนวน 56 คน แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ประเทศจีน จำนวน 45 คน ที่ห้องประชุม 2 ชั้น 3 วิทยาลัยดุริยางคศิลป์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วันที่ 26 กรกฎาคม 2567 เวลา 13.00 - 13.40 น.

กลุ่มที่ 2 จำนวน 3 คน ประกอบด้วยประเทศจีน 2 คน และประเทศพม่า 1 คน ที่ห้องประชุม ชั้น 2 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วันที่ 31 กรกฎาคม 2567 เวลา 11.00-11.30 น.

กลุ่มที่ 3 จำนวน 8 คน ประกอบด้วยประเทศแคว้นเมอรูน จำนวน 1 คน ประเทศจีน 1 คน ประเทศกัมพูชา จำนวน 4 คน ประเทศลาว จำนวน 1 คน ประเทศพม่า จำนวน 1 คน ที่ห้องศูนย์สารสนเทศอีสานสิรินธร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วันที่ 2 สิงหาคม 2567 เวลา 16.50-17.20 น.

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยหาความถี่และร้อยละ

2. วิเคราะห์ผลการศึกษาพฤติกรรม ปัญหาและความต้องการในการใช้บริการสำนักวิทยบริการของนิสิตชาวต่างชาติ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาแปลความหมายของค่าเฉลี่ย การศึกษาพฤติกรรม ความต้องการและปัญหาในการใช้บริการสำนักวิทยบริการของนิสิตชาวต่างชาติ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553, 103)

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 แปลความได้ว่า มีความคิดเห็น ปัญหาและความต้องการในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 แปลความได้ว่า มีความคิดเห็น ปัญหาและความต้องการในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 แปลความได้ว่า มีความคิดเห็น ปัญหาและความต้องการในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 แปลความได้ว่า มีความคิดเห็น ปัญหาและความต้องการในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 แปลความได้ว่า มีความคิดเห็น ปัญหาและความต้องการ ในระดับน้อยที่สุด

3. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ จากการสนทนากลุ่ม และนำข้อมูลที่ได้ ทำการวิเคราะห์เนื้อหา แล้วนำเสนอเชิงบรรยายประกอบการอภิปรายผล

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตาราง

ตารางที่ 1 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	185	48.7
หญิง	195	51.3
รวม	380	100.0



จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ นิสิตเพศหญิง ร้อยละ 51.3 รองลงมาคือ นิสิตเพศชาย ร้อยละ 48.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	28	7.1
21-25 ปี	43	11.3
26-30 ปี	60	15.8
31-35 ปี	113	29.8
36-40 ปี	91	24.0
41 ปีขึ้นไป	45	11.9
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ อายุระหว่าง 31-35 ปี ร้อยละ 29.8 รองลงมาคืออายุระหว่าง 36-40 ปี ร้อยละ 24 อายุระหว่าง 26-30 ปี ร้อยละ 15.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	61	16.1
ปริญญาโท	72	18.9
ปริญญาเอก	247	65.0
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาเอก ร้อยละ 65 รองลงมาคือระดับปริญญาโท ร้อยละ 18.9 และปริญญาตรี ร้อยละ 16.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 คณะ

คณะ	จำนวน	ร้อยละ
คณะวิทยาศาสตร์	18	4.7
คณะเทคโนโลยี	1	0.3
คณะวิศวกรรมศาสตร์	15	3.9
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ฯ	1	0.3
คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์	1	0.3
คณะวิทยาการสารสนเทศ	33	8.7
สถาบันวิจัยวลัยรุกขเวช	7	1.8
คณะพยาบาลศาสตร์	3	0.8
คณะเภสัชศาสตร์	7	1.4
คณะสาธารณสุขศาสตร์	2	0.6
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	22	5.8
คณะศึกษาศาสตร์	10	2.6
คณะศิลปกรรมศาสตร์และวัฒนธรรมศาสตร์	149	39.3
คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม	17	4.7
วิทยาลัยดุริยางคศิลป์	79	20.9
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด 3 ลำดับ คือ คณะศิลปกรรมศาสตร์และวัฒนธรรมศาสตร์ ร้อยละ 39.3 รองลงมาคือ วิทยาลัยดุริยางคศิลป์ ร้อยละ 20.9 และ คณะวิทยาการสารสนเทศ ร้อยละ 8.7 ตามลำดับ



ตารางที่ 5 ชั้นปี

ชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
ปี 1	165	43.4
ปี 2	118	31.1
ปี 3	67	17.6
ปี 4	25	6.6
อื่น ๆ	5	1.3
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด 3 ลำดับคือ นิสิตชั้นปี 1 ร้อยละ 43.4 รองลงมาคือนิสิตชั้นปี 2 ร้อยละ 31.1 และนิสิตชั้นปี 3 ร้อยละ 17.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ประเทศ

ประเทศ	จำนวน	ร้อยละ
กัมพูชา	34	8.9
แคเมอรูน	1	0.3
จีน	331	87.1
พม่า	11	2.9
ลาว	3	0.8
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด 3 ลำดับ มาจากประเทศจีน ร้อยละ 87.1 รองลงมาคือ มาจากประเทศกัมพูชา ร้อยละ 8.9 และประเทศพม่า ร้อยละ 2.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 วันที่มาใช้บริการ

วันที่มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
วันจันทร์-ศุกร์	201	52.9
วันเสาร์-อาทิตย์	91	23.9
วันจันทร์-อาทิตย์	88	23.2
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า วันที่มาใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ ใช้บริการระหว่างวันจันทร์-วันศุกร์ ร้อยละ 52.9 รองลงมาคือ วันเสาร์-อาทิตย์ ร้อยละ 23.9 และวันจันทร์-วันอาทิตย์ ร้อยละ 23.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ลักษณะของการเข้าใช้บริการ

ลักษณะของการเข้าใช้บริการ	จำนวน	ความถี่
ใช้บริการภายในสำนักวิทยบริการ	201	47.9
ใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	219	52.1
รวม	420	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 52.1 และใช้บริการภายในสำนักวิทยบริการ ร้อยละ 47.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนครั้งที่ท่านมาใช้บริการต่อระยะเวลา 1 เดือน

จำนวนครั้งที่ท่านมาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1-5 ครั้ง	106	27.9
6-10 ครั้ง	90	23.5
11-15 ครั้ง	66	17.5
มากกว่า 15 ครั้ง	118	31.1
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด 3 ลำดับ คือ ใช้บริการมากกว่า 15 ครั้ง ร้อยละ 31.1 รองลงมาคือ เข้าใช้ 1-5 ครั้ง ร้อยละ 27.9 และเข้าใช้ 6-10 ครั้ง ร้อยละ 23.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ช่วงเวลาของการใช้บริการ

ช่วงเวลาของการใช้บริการ	จำนวน	ความถี่
8.00-12.00 น.	110	26.8
12.00-16.30 น.	200	48.8
16.31-20.00 น.	100	24.4
รวม	410	100.0



จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด 3 ลำดับ ใช้บริการในช่วงเวลา 12.00-16.30 น. ร้อยละ 48.8 รองลงมาคือเวลา 8.00-12.00 น. ร้อยละ 26.8 และใช้บริการช่วงเวลา 16.31-20.00 น. ร้อยละ 24.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ประเภทของบริการที่ท่านใช้บริการ

ประเภทของบริการที่ใช้บริการ	จำนวน	ความถี่
บริการยืม-คืน	63	8.0
บริการอินเทอร์เน็ต	190	24.1
บริการโสตทัศนและสื่อเล็กทรอนิกส์	114	14.4
บริการอ่าน	163	20.6
บริการวารสารและหนังสือพิมพ์	84	10.6
บริการตอบคำถามและช่วงการค้นคว้า	42	5.3
บริการห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง	103	13.0
บริการยืมระหว่างห้องสมุด	22	2.8
บริการอื่น ๆ	9	1.1
รวม	790	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด 3 ลำดับ คือ ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 24.1 รองลงมาคือ บริการการอ่าน ร้อยละ 20.6 และใช้บริการโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 14.4 ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาพฤติกรรม ปัญหาและความต้องการในการใช้บริการสำนักวิทยบริการของนิสิตชาวต่างชาติ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2.1 ผลการศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการสำนักวิทยบริการของนิสิตชาวต่างชาติ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตารางที่ 12 ระดับพฤติกรรมในการใช้บริการในการใช้บริการสารสนเทศในด้านต่าง ๆ

พฤติกรรมในการใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านที่ 1 ทรัพยากรสารสนเทศ			
1. หนังสือ ตำรา ผลงานทางวิชาการครอบคลุมกับความต้องการ	4.4	0.8	มาก
2. วารสารและหนังสือพิมพ์ที่บอกรับ ครอบคลุมกับความต้องการ	4.4	0.9	มาก
3. ฐานข้อมูลออนไลน์ครอบคลุมกับความต้องการ	4.4	0.9	มาก
4. สื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมกับความต้องการ	4.4	0.9	มาก
5. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยและมีจำนวนเพียงพอ	4.4	0.9	มาก
6. แหล่งข้อมูลมีความทันสมัย	4.4	0.8	มาก
7. แหล่งข้อมูลมีเพียงพอ	4.4	0.8	มาก
รวม	4.4	0.8	มาก
ด้านที่ 2 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1. จัดบริการอย่างหลากหลาย	4.5	0.8	มาก
2. สิทธิในการยืมและการเข้าใช้บริการสารสนเทศเหมาะสม	4.5	0.8	มาก
3. ให้ความช่วยเหลือผ่านระบบออนไลน์ สะดวกและรวดเร็ว	4.4	0.8	มาก
4. วัน-เวลาเปิดทำการ	4.5	0.8	มาก
5. บริการอิเล็กทรอนิกส์ บริการออนไลน์ที่สะดวกและรวดเร็ว	4.4	0.8	มาก
รวม	4.5	0.8	มาก
ด้านที่ 3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.6	0.7	มาก
2. มีความเข้าใจและใส่ใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.6	0.7	มากที่สุด
3. มีความรู้เพียงพอและพร้อมให้บริการ	4.5	0.8	มาก
4. บุคลิกภาพเหมาะสม	4.6	0.7	มากที่สุด
5. สื่อสารการบริการได้เป็นอย่างดี	4.6	0.7	มากที่สุด
รวม	4.6	0.7	มากที่สุด

(ต่อ)



ตารางที่ 12 (ต่อ)

พฤติกรรมในการใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
ด้านที่ 4 สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก			
1. ที่นั่งจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอ และพร้อมให้บริการ	4.6	0.6	มากที่สุด
2. คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนและประสิทธิภาพเพียงพอ	4.5	0.7	มาก
3. สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในสะอาดเป็นระเบียบน่าเข้าไปใช้บริการ	4.5	0.7	มาก
4. จุดบริการเครือข่ายไร้สายมีจำนวนและประสิทธิภาพเพียงพอ	4.6	0.7	มากที่สุด
5. สถานที่เงียบสงบ ทำให้มีสมาธิต่อการเรียนรู้	4.5	0.8	มาก
6. สถานที่เหมาะแก่การส่งเสริมการเรียนรู้	4.6	0.7	มากที่สุด
รวม	4.5	0.7	มาก
ด้านที่ 5 การปฏิสัมพันธ์ และการประชาสัมพันธ์			
1. ติดต่อสอบถามและขอใช้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.5	0.7	มาก
2. เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ด้วยตัวเอง	4.4	0.8	มาก
3. เว็บไซต์ของห้องสมุดใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.4	0.8	มาก
4. ช่องทางการรับข่าวสารหลายช่องทาง	4.5	0.8	มาก
5. ประชาสัมพันธ์บริการอย่างต่อเนื่อง และทันเหตุการณ์	4.4	0.8	มาก
รวม	4.5	0.8	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อการใช้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.5$) โดยด้านที่มีพฤติกรรมของการใช้บริการมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.6$) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ, สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านการปฏิสัมพันธ์ และการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X}=4.5$) และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{X}=4.4$)

ด้านที่ 1 ทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อการใช้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.4$) โดยมีค่าเฉลี่ยคือ หนังสือ ตำรา ผลงานทางวิชาการครอบคลุมกับความต้องการ, วารสารและหนังสือพิมพ์ที่บอกรับครอบคลุมกับความต้องการ, ฐานข้อมูลออนไลน์ครอบคลุมกับความต้องการ, สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมกับความต้องการ, แหล่งข้อมูลมีความทันสมัย, และมีแหล่งข้อมูลเพียงพอ ($\bar{X}=4.4$)

ด้านที่ 2 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อการใช้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.5$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ย 2 อันดับ คือ การจัดการบริการอย่างหลากหลาย, สิทธิในการยืมและการเข้าใช้บริการสารสนเทศเหมาะสม และวัน-เวลาเปิดบริการ ($\bar{X}=4.5$) รองลงมาคือ ให้ความช่วยเหลือผ่านระบบออนไลน์สะดวกและรวดเร็ว และบริการอิเล็กทรอนิกส์บริการออนไลน์ที่สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X}=4.4$) ตามลำดับ

ด้านที่ 3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อการใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.6$) โดยมีค่าเฉลี่ย 2 อันดับ คือ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ, มีความเข้าใจและใส่ใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ, บุคลิกภาพเหมาะสม และสื่อสารการบริการได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=4.6$) รองลงมาคือ มีความรู้เพียงพอและพร้อมให้บริการ ($\bar{X}=4.5$) ตามลำดับ

ด้านที่ 4 สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อการใช้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.5$) โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ย 2 อันดับ คือ ที่นั่งจัดไว้อย่างเป็นระเบียบเพียงพอ และพร้อมให้บริการ, จุดบริการเครือข่ายไร้สายมีจำนวนและประสิทธิภาพเพียงพอ และสถานที่เหมาะแก่ส่งเสริมการเรียนรู้ ($\bar{X}=4.6$) รองลงมาคือ คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนและประสิทธิภาพเพียงพอ, สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในสะอาดเป็นระเบียบน่าเข้าไปใช้บริการ และสถานที่เงียบสงบ ทำให้มีสมาธิต่อการเรียนรู้ ($\bar{X}=4.5$) ตามลำดับ

ด้านที่ 5 การปฏิสัมพันธ์ และการประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อการใช้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.5$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ย 2 อันดับ การติดต่อสอบถามและขอใช้บริการได้ง่ายและสะดวก และช่องทางการรับข่าวสารหลาย



ช่องทาง ($\bar{X}=4.5$) รองลงมาคือ เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ด้วยตัวเอง, เว็บไซต์ของห้องสมุดใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน และประชาสัมพันธ์บริการอย่างต่อเนื่องและทันเหตุการณ์ ($\bar{X}=4.4$)

2.2 ผลการศึกษาปัญหาในการใช้บริการสำนักวิทยบริการของนิสิตชาวต่างชาติ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตารางที่ 13 ระดับปัญหาในการใช้บริการสารสนเทศในด้านต่าง ๆ

ปัญหาการใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านที่ 1 ทรัพยากรสารสนเทศ			
1. หนังสือ ตำรา ผลงานทางวิชาการครอบคลุมกับความต้องการ	2.5	1.6	น้อย
2. วารสารและหนังสือพิมพ์ที่บอกรับครอบคลุมกับความต้องการ	2.5	1.6	น้อย
3.ฐานข้อมูลออนไลน์ครอบคลุมกับความต้องการ	2.5	1.6	น้อย
4. สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมกับความต้องการ	2.5	1.6	น้อย
5. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยและมีจำนวนเพียงพอ	2.5	1.6	น้อย
6. แหล่งข้อมูลมีความทันสมัย	2.5	1.6	น้อย
7. แหล่งข้อมูลมีเพียงพอ	2.5	1.6	น้อย
รวม	2.5	1.6	น้อย
ด้านที่ 2 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1. จัดบริการอย่างหลากหลาย	2.5	1.6	น้อย
2. สิทธิในการยืมและการเข้าใช้บริการสารสนเทศเหมาะสม	2.5	1.6	น้อย
3. ให้ความช่วยเหลือผ่านระบบออนไลน์สะดวกและรวดเร็ว	2.5	1.6	น้อย
4. วัน-เวลาเปิดทำการ	2.5	1.6	น้อย
5. บริการอิเล็กทรอนิกส์ บริการออนไลน์ที่สะดวกและรวดเร็ว	2.5	1.6	น้อย
รวม	2.5	1.6	น้อย
ด้านที่ 3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	2.5	1.6	น้อย
2. มีความเข้าใจและใส่ใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ	2.5	1.6	น้อย

(ต่อ)

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ปัญหาการใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
3. มีความรู้เพียงพอและพร้อมให้บริการ	2.5	1.6	น้อย
4. บุคลิกภาพเหมาะสม	2.5	1.6	น้อย
5. สื่อสารการบริการได้เป็นอย่างดี	2.5	1.6	น้อย
รวม	2.5	1.6	น้อย
ด้านที่ 4 สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก			
1. คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนและประสิทธิภาพเพียงพอ	2.5	1.6	น้อย
2. สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในสะอาดเป็นระเบียบน่าเข้าใช้บริการ	2.5	1.6	น้อย
3. จุดบริการเครือข่ายไร้สายมีจำนวนและประสิทธิภาพเพียงพอ	2.5	1.6	น้อย
4. สถานที่เงียบสงบ ทำให้มีสมาธิ เอื้อต่อการเรียนรู้	2.5	1.6	น้อย
5. สถานที่เหมาะแก่การส่งเสริมการเรียนรู้	2.5	1.6	น้อย
รวม	2.5	1.6	น้อย
ด้านที่ 5 การปฏิสัมพันธ์ และการประชาสัมพันธ์			
1. ติดต่อสอบถามและขอใช้บริการได้ง่ายและสะดวก	4.5	0.7	มาก
2. เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ด้วยตัวเอง	4.4	0.8	มาก
3. เว็บไซต์ของห้องสมุดใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน	4.4	0.8	มาก
4. ช่องทางการรับข่าวสารหลายช่องทาง	4.5	0.8	มาก
5. ประชาสัมพันธ์บริการอย่างต่อเนื่องและทันเหตุการณ์	4.4	0.8	มาก
รวม	4.5	0.8	มาก
โดยรวม	4.5	0.8	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในการใช้บริการอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.5$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับน้อยทุกข้อ

ด้านที่ 1 ทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้บริการมีปัญหาในการใช้บริการอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.5$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับน้อยทุกข้อ



ด้านที่ 2 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการ
มีปัญหาในการใช้บริการอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.5$) เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับน้อยทุกข้อ

ด้านที่ 3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีปัญหาในการใช้
บริการอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.5$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า
อยู่ในระดับน้อยทุกข้อ

ด้านที่ 4 สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการ
มีปัญหาในการใช้บริการอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.5$) เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับน้อยทุกข้อ

ด้านที่ 5 การปฏิบัติงานและการประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการ
มีปัญหาในการใช้บริการอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.5$) เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับน้อยทุกข้อ

2.3 ผลการศึกษาความต้องการ ในการใช้บริการ
สำนักวิทยบริการของนิสิตชาวต่างชาติ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตารางที่ 14 ระดับความต้องการในการใช้บริการสารสนเทศ
ในด้านต่าง ๆ

ความต้องการในการใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความต้องการ
ด้านที่ 1 ทรัพยากรสารสนเทศ			
1. หนังสือ ตำรา ผลงานทางวิชาการ ครอบคลุมกับความต้องการ	4.5	0.7	มาก
2. วารสารและหนังสือพิมพ์ที่บอกรับ ครอบคลุมกับความต้องการ	4.4	0.8	มาก
3.ฐานข้อมูลออนไลน์ครอบคลุมกับ ความต้องการ	4.4	0.8	มาก
4. สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ครอบคลุมกับความต้องการ	4.4	0.8	มาก
5. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย และมีจำนวนเพียงพอ	4.4	0.8	มาก
6. แหล่งข้อมูลมีความทันสมัย	4.4	0.8	มาก
7. แหล่งข้อมูลมีเพียงพอ	4.4	0.8	มาก
รวม	4.4	0.8	มาก
ด้านที่ 2 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1. จัดบริการอย่างหลากหลาย	4.5	0.8	มาก
2. สิทธิในการยืมและการเข้าใช้บริการ สารสนเทศเหมาะสม	4.4	0.8	มาก

(ต่อ)

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ความต้องการในการใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความต้องการ
3. ให้ความช่วยเหลือผ่านระบบออนไลน์ สะดวกและรวดเร็ว	4.4	0.8	มาก
4. วัน - เวลาเปิดทำการ	4.4	0.8	มาก
5. บริการอิเล็กทรอนิกส์ บริการออนไลน์ ที่สะดวกและรวดเร็ว	4.5	0.8	มาก
รวม	4.4	0.8	มาก
ด้านที่ 3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ระตือหรือรับและเต็มใจให้บริการ	4.5	0.8	มาก
2. มีความเข้าใจและใส่ใจในความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.5	0.8	มาก
3. มีความรู้เพียงพอและพร้อมให้บริการ	4.5	0.8	มาก
4. บุคลิกภาพเหมาะสม	4.5	0.8	มาก
5. สื่อสารการบริการได้เป็นอย่างดี	4.5	0.8	มาก
รวม	4.5	0.8	มาก
ด้านที่ 4 สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก			
1. ที่นั่งจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอ และพร้อมให้บริการ	4.5	0.8	มาก
2. คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นทรัพยากร สารสนเทศมีจำนวนและประสิทธิภาพ เพียงพอ	4.5	0.7	มาก
3. สภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน สะอาดเป็นระเบียบน่าเข้าใช้บริการ	4.5	0.7	มาก
4. จุดบริการเครือข่ายไร้สายมีจำนวน และประสิทธิภาพเพียงพอ	4.5	0.8	มาก
5. สถานที่เงียบสงบ ทำให้มีสมาธิเื้อต่อ การเรียนรู้	4.5	0.7	มาก
6. สถานที่เหมาะแก่การส่งเสริมการ เรียนรู้	4.5	0.7	มาก
รวม	4.5	0.7	มาก
ด้านที่ 5 การปฏิบัติงาน และการประชาสัมพันธ์			
1. ติดต่อสอบถามและขอใช้บริการได้ ง่ายและสะดวก	4.5	0.8	มาก
2. เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ด้วย ตัวเอง	4.4	0.8	มาก
3. เว็บไซต์ของห้องสมุดใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.4	0.8	มาก

(ต่อ)



ตารางที่ 14 (ต่อ)

ความต้องการในการใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
4. ช่องทางการรับข่าวสารหลายช่องทาง	4.4	0.8	มาก
5. ประชาสัมพันธ์บริการอย่างต่อเนื่องและทันเหตุการณ์	4.4	0.8	มาก
รวม	4.4	0.8	มาก
โดยรวม	4.4	0.8	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.5$) โดยด้านที่มีความต้องการในการใช้บริการมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.5$) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ, ด้านการปฏิสัมพันธ์ และการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X}=4.4$)

ด้านที่ 1 ทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้บริการมีความต้องการในการใช้บริการอยู่ในระดับ ($\bar{X}=4.4$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ย 2 อันดับ คือ หนังสือ ตำรา ผลงานทางวิชาการครอบคลุมกับความต้องการ ($\bar{X}=4.5$) วารสารและหนังสือพิมพ์ที่บอกรับครอบคลุมกับความต้องการ, ฐานข้อมูลออนไลน์ครอบคลุมกับความต้องการ, สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมกับความต้องการ, ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยและมีจำนวนเพียงพอ, แหล่งข้อมูลมีความทันสมัย, และมีแหล่งข้อมูลเพียงพอ ($\bar{X}=4.4$)

ด้านที่ 2 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความต้องการในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.4$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ย 2 อันดับ การจัดการบริการอย่างหลากหลาย, บริการอิเล็กทรอนิกส์ บริการออนไลน์ที่สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X}=4.5$) รองลงมาคือ สิทธิในการยืมและการเข้าใช้บริการสารสนเทศเหมาะสม, ให้ความช่วยเหลือผ่านระบบออนไลน์สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X}=4.4$) และวัน-เวลาเปิดบริการ

ด้านที่ 3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความต้องการในการใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.5$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ

ด้านที่ 4 สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความต้องการในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.5$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านที่ 5 การปฏิสัมพันธ์ และการประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการมีความต้องการในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.4$) โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ย 2 อันดับ คือ ติดต่อบริการและขอใช้บริการได้ง่ายและสะดวก ($\bar{X}=4.5$) รองลงมาคือ เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ด้วยตนเอง, เว็บไซต์ของห้องสมุดใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน, ช่องทางการรับข่าวสารหลายช่องทาง และประชาสัมพันธ์บริการอย่างต่อเนื่องและทันเหตุการณ์ ($\bar{X}=4.4$)

ข้อเสนอแนะจากการสนทนากลุ่มเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการสำนักวิทยบริการของนิสิตชาวต่างชาติ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำแนกตามกลุ่มประเทศผู้ร่วมสนทนา:

1. นิสิตต่างชาติจากประเทศกัมพูชา
2. นิสิตต่างชาติจากประเทศแคนาดา
3. นิสิตต่างชาติจากประเทศจีน
4. นิสิตต่างชาติจากประเทศพม่า
5. นิสิตต่างชาติจากประเทศลาว
6. นางสาวจุริรา เหลืองอุบล (บรรณารักษ์จากสำนักวิทยบริการ)

นางสาวจุริรา: สวัสดีค่ะ ก่อนอื่นขอแนะนำตัวก่อนนะคะ ชื่อจุริรา เหลืองอุบล เป็นบรรณารักษ์ที่สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัย กำลังทำการวิจัยเรื่อง พฤติกรรม ความต้องการและปัญหาในการใช้บริการสำนักวิทยบริการของนิสิตชาวต่างชาติ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วันนี้เป็นโอกาสที่ดีในการสนทนากลุ่มเพื่อนำข้อเสนอแนะหรือปัญหาการให้บริการในสำนักวิทยบริการที่นิสิตพบมาแลกเปลี่ยนกันค่ะ เริ่มที่นิสิตจากประเทศกัมพูชาค่ะ

นิสิตต่างชาติจากประเทศกัมพูชา: ค่ะ จริง ๆ ห้องสมุดมีหนังสือให้บริการหลากหลาย แต่ต้องการให้จัดหาหนังสือ eBook ให้มากขึ้น, จัดหาหนังสือใหม่ ๆ เกี่ยวกับภาษาศาสตร์ คณิตศาสตร์ วรรณกรรม การวิจัย, จัดอบรมวิธีการหาหนังสือบนชั้น และให้บริการเรื่องความรู้ในการใช้บริการห้องสมุด, ขยายเวลาเปิด



ให้บริการ, บริการให้ยืมหูฟัง ปลั๊กไฟ ผ้าห่ม น้ำอุ่น, ปรับปรุงความสะดวกในห้องน้ำ ควรมีบริการกระดาษทิชชู นอกจากนั้น อยากให้มีเจ้าหน้าที่สามารถพูดภาษาอังกฤษพื้นฐานได้

นางสาวรุจิรา: ขอบคุณค่ะ สำหรับข้อเสนอแนะลำดับถัดไป นิสิตต่างชาติจากประเทศแคนาดาขอเสนอแนะ ปัญหาการใช้บริการอะไรบ้างคะ

นิสิตต่างชาติจากประเทศแคนาดา: ตามที่เคยใช้บริการห้องสมุด ปัญหาที่พบคือไม่รู้วิธีการสืบค้นหาหนังสือ ขอเสนอแนะให้จัดอบรมวิธีการหาหนังสือบนชั้น และให้บริการเรื่องความรู้ในการใช้บริการห้องสมุด และขยายเวลาเปิดให้บริการ

นางสาวรุจิรา: ขอบคุณค่ะ สำหรับข้อเสนอแนะ ลำดับถัดไป นิสิตต่างชาติจากประเทศจีนขอเสนอแนะ ปัญหาการใช้บริการอะไรบ้างคะ

นิสิตต่างชาติจากประเทศจีน: สำหรับข้อเสนอแนะในการใช้บริการ ต้องการให้จัดบริการสารสนเทศภาษาจีน เช่น จัดหาหนังสือภาษาจีน, ข้อมูลภาษาจีน, จัดบริการร้านกาแฟภายในห้องสมุด, จัดบริการน้ำอุ่น, เพิ่มทักษะภาษาอังกฤษให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, จัดหาหนังสือและสื่อโสตทัศนศึกษาเพิ่มขึ้น และจัดหาหนังสือ eBook ให้มากขึ้น

นางสาวรุจิรา: ขอบคุณค่ะ สำหรับข้อเสนอแนะ ลำดับถัดไป นิสิตต่างชาติจากประเทศพม่าขอเสนอแนะ ปัญหาการใช้บริการอะไรบ้างคะ

นิสิตต่างชาติจากประเทศพม่า: สวัสดิ์ค่ะ จากประสบการณ์การใช้บริการห้องสมุด ขอเสนอแนะให้จัดพื้นที่นั่งอ่านมากขึ้น และจัดพื้นที่นั่งอ่านที่เงียบสงบ เป็นส่วนตัว

นางสาวรุจิรา: ขอบคุณค่ะ สำหรับข้อเสนอแนะ ลำดับถัดไป นิสิตต่างชาติจากประเทศลาวขอเสนอแนะ ปัญหาการใช้บริการอะไรบ้างคะ

นิสิตต่างชาติจากประเทศลาว: จากการใช้บริการห้องสมุด พบปัญหาการหาหนังสือไม่พบบนชั้น จึงอยากจะเสนอแนะให้จัดอบรมวิธีการหาหนังสือบนชั้น และให้บริการเรื่องความรู้ในการใช้บริการห้องสมุด และนอกจากนั้นต้องการให้จัดบริการร้านกาแฟภายในห้องสมุด

นางสาวรุจิรา: ขอบคุณมากค่ะสำหรับข้อเสนอแนะ ทุกข้อเสนอแนะเป็นไอเดียที่ดีมากค่ะ เราจะนำทุกข้อเสนอแนะไปปรับปรุงการให้บริการต่อไปค่ะ

สรุปข้อเสนอแนะจากการสนทนากลุ่ม จำแนกตามกลุ่มประเทศประเทศกัมพูชา

1. จัดหาหนังสือ e-book ให้มากขึ้น
2. จัดอบรมวิธีการหาหนังสือบนชั้น และให้บริการเรื่องความรู้ในการใช้บริการห้องสมุด
3. จัดหาหนังสือใหม่ ๆ เกี่ยวกับภาษาศาสตร์ คณิตศาสตร์ วรรณกรรม การวิจัย
4. ขยายเวลาเปิดให้บริการ
5. บริการให้ยืมหูฟัง ปลั๊กไฟ ผ้าห่ม น้ำอุ่น
6. ปรับปรุงความสะดวกในห้องน้ำ ควรมีบริการกระดาษทิชชู
7. เพิ่มทักษะภาษาอังกฤษให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประเทศแคนาดา

1. จัดอบรมวิธีการหาหนังสือบนชั้นและให้บริการเรื่องความรู้ในการใช้บริการห้องสมุด

2. ขยายเวลาเปิดให้บริการประเทศจีน

1. จัดบริการสารสนเทศภาษาจีน เช่น จัดหาหนังสือภาษาจีน ข้อมูลภาษาจีน

2. จัดบริการร้านกาแฟภายในห้องสมุด
3. จัดบริการน้ำอุ่น
4. เพิ่มทักษะภาษาอังกฤษให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
5. จัดหาหนังสือและสื่อโสตทัศนศึกษาเพิ่มขึ้น
6. จัดหาหนังสือ ebook ให้มากขึ้น

ประเทศพม่า

1. จัดพื้นที่นั่งอ่านมากขึ้น
2. จัดพื้นที่นั่งอ่านที่เงียบสงบ เป็นส่วนตัว

ประเทศลาว

1. จัดบริการร้านกาแฟภายในห้องสมุด



2. จัดอบรมวิธีการหาหนังสือบนชั้น และให้บริการเรื่องความรู้ในการใช้บริการห้องสมุด

ตารางที่ 15 ข้อเสนอแนะในการใช้บริการสำนักวิทยบริการ

ของนิสิตชาวต่างชาติ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
จากการเก็บแบบสอบถามและจากการสนทนากลุ่ม
(ตอบได้มากกว่า 1 รายการ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
จัดหาหนังสือ e-book ให้มากขึ้น	113	29.7
จัดหาหนังสือใหม่ ๆ เกี่ยวกับภาษาศาสตร์ คติ ชนวิทยา วรรณกรรม การวิจัย	5	1.3
จัดหาหนังสือและสื่อทัศนทัศน์เพิ่มขึ้น	65	17.1
จัดหาฐานข้อมูลออนไลน์เพิ่มขึ้น	198	52.1
จัดบริการสารสนเทศภาษาจีน เช่น จัดหา หนังสือภาษาจีน ข้อมูลภาษาจีน	274	72.1
บริการให้ยืมหูฟัง ปลั๊กไฟ ผ้าห่ม	48	12.6
ปรับปรุงความสะอาดห้องน้ำ ควรมีบริการ กระดาษทิชชู	59	15.5
ขยายเวลาเปิดให้บริการ	68	17.8
จัดบริการร้านกาแฟภายในห้องสมุด	74	19.4
จัดพื้นที่นั่งอ่านที่เงียบสงบ เป็นส่วนตัว	29	7.6
จัดพื้นที่นั่งอ่านมากขึ้น	45	6.3
จัดบริการน้ำอุ่น	259	68.1
เพิ่มทักษะภาษาอังกฤษให้กับ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	175	46.0
จัดอบรมวิธีการหาหนังสือบนชั้น และให้บริการเรื่องความรู้ในการใช้บริการ ห้องสมุด	186	48.9

จากตารางที่ 15 พบว่า นิสิตชาวต่างชาติมีข้อเสนอแนะมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ จัดบริการสารสนเทศภาษาจีน เช่น จัดหาหนังสือภาษาจีน ข้อมูลภาษาจีน คิดเป็นร้อยละ 72.1 รองลงมาคือ จัดบริการน้ำอุ่น คิดเป็นร้อยละ 68.1 และจัดหาฐานข้อมูลออนไลน์เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 52.1 ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลของการศึกษาพฤติกรรม ความต้องการและปัญหาในการใช้บริการสำนักวิทยบริการของนิสิตชาวต่างชาติ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สามารถสรุปและอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ผลการศึกษากิจกรรมของนิสิตชาวต่างชาติในการใช้บริการสำนักวิทยบริการสามารถอภิปรายผลได้ว่า นิสิตชาวต่างชาติมีพฤติกรรมทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับมากทั้งนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการได้มีการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามประจำปีการศึกษา 2565 มาปรับปรุงการบริการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นการจัดการประชุม ประชุม ปรึกษาหารือ และพูดคุยถึงปัญหาและความต้องการ เพื่อหาแนวทางมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของการบริการอยู่เสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไอ-หมิงหวัง และชชี-เจน ชี (I-Ming Wang and Chich-Jen Shieh, 2006, Abstract) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ: กรณีศึกษาห้องสมุดมหาวิทยาลัยบัยฉางตุง คริสเตียน ผลการศึกษพบว่าคุณภาพการบริการ ส่งผลทางด้านบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจผู้ใช้บริการ ซึ่ง นอกเหนือจากนี้สำนักวิทยบริการยังมีคณะกรรมการพัฒนาบริการของสำนักวิทยบริการตลอดจนดำเนินการตอบสนองต่อนโยบายการบริหารของมหาวิทยาลัย สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

นิสิตชาวต่างชาติเข้ามาใช้บริการห้องสมุดโดยใช้บริการอินเทอร์เน็ต บริการอ่าน โดยมาใช้บริการห้องสมุดด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกสร โพธิ์สุวรรณ (2550: บทคัดย่อ) คัทลียา ปรีชานี (2544: บทคัดย่อ) เฉลิมศักดิ์ ชูปวา (2534: บทคัดย่อ) ภูเบศ ปาโมกษ์เกษม (2550: บทคัดย่อ) มะลิวัลย์ ลินน้อย (2551: บทคัดย่อ) ที่พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าใช้บริการห้องสมุดเพื่อศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ความถี่สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง โดยส่วนใหญ่ใช้บริการเฉลี่ยมากกว่า 5 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้เป็นนิสิตระดับปริญญาเอกและปริญญาโท ระบบการเรียนการสอนที่เน้นให้ผู้เรียนศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเป็นหลัก เป็นผลให้นิสิตเข้าใช้



บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ให้บริการภายในสำนักวิทยบริการ และห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง สำหรับช่วงเวลาของวันที่มาใช้บริการ ห้องสมุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการ ช่วงเวลา 12.00-16.30 น. และ 8.00-12.00 น. ซึ่งเป็นเวลาเช้า และกลางวันที่มีนิสิตชาวต่างชาติสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ โดยใช้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบ WALAI AutoLib Ultimate ซึ่งปัจจุบันสำนักวิทยบริการได้จัดให้บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นจุดบริการตามจุดต่าง ๆ ทั่วทุกชั้น ในอาคารสำนักวิทยบริการ อีกทั้งผู้ใช้บริการยังสามารถสืบค้น ทรัพยากรสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั้งภายในอาคาร และนอกอาคาร ตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถาม

ถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการยืม-คืนด้วยตนเอง โดยสำนักวิทยบริการ จัดบริการเครื่องให้บริการยืมอัตโนมัติ ด้วยตนเอง จำนวน 3 เครื่อง ผู้ใช้บริการสามารถยืมด้วยตนเอง โดยให้บริการตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดให้บริการ และตู้รับคืน หนังสือด้วยตนเอง จำนวน 6 จุดบริการ ได้แก่ สำนักวิทยบริการ อาคาร A, อาคารบริการกลาง (พลาซ่า) หน้าธนาคารไทยพาณิชย์, อาคารราชนครินทร์ (RN), อาคารชุดที่พักอาศัยบุคลากร หลังที่ 1, อาคารวิทยพัฒนา (เขตพื้นที่ในเมือง), หอพักราชพฤกษ์ (เขตพื้นที่ในเมือง)

2. ผลการศึกษาความต้องการของนิสิตชาวต่างชาติ ในการใช้บริการสำนักวิทยบริการสามารถอภิปรายผลได้ว่า นิสิตชาวต่างชาติมีความต้องการทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านสามารถสรุปได้ ดังนี้

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ นิสิตชาวต่างชาติมีความ คิดเห็นและความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ หนังสือ ตำรา ผลงานทางวิชาการ ครอบคลุมกับความต้องการ, วารสารและหนังสือพิมพ์ที่บอกรับ ครอบคลุมกับความต้องการ, ฐานข้อมูลออนไลน์ครอบคลุมกับความต้องการ, สื่อโสตทัศนและ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมกับความต้องการ, ทรัพยากร สารสนเทศมีความทันสมัยและมีจำนวนเพียงพอ, แหล่งข้อมูล มีความทันสมัย และแหล่งข้อมูลมีเพียงพอ นิสิตชาวต่างชาติ มีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อยทุกข้อ ซึ่งสอดคล้องกับประภาวดี สืบสนธิ์ (2547: บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจ

ของนักศึกษาและคณาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีต่อการ ใช้ ทรัพยากรและบริการสารสนเทศของศูนย์บรรณสารและ สื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่า นักศึกษาและ คณาจารย์มีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ บริการ สารสนเทศ และผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งนี้เนื่องจาก สำนักวิทยบริการได้มีการนำผลการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักวิทยบริการ 2565 มาปรับปรุงการบริการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็น การจัดการประชุม การพูดคุยถึงปัญหา และความต้องการ ของผู้ใช้บริการ เพื่อหาแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของ การให้บริการอยู่เสมอ ดังผลการวิจัยของ ธัช ชันประสิทธิ์ (ธัช ชันประสิทธิ์, 2563, น. 58) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของนิสิต ต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ความพึงพอใจของนิสิตชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการ ทางการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านนิสิตมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมาก ไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการให้บริการข้อมูล ด้านการบริการ ทางการศึกษา ด้านการให้บริการด้านการเรียนการสอน ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก และการบริการทางการศึกษาด้านอื่น ๆ ซึ่งสาเหตุที่ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากอาจจะเป็นเพราะการรับรู้ และการประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนั้นสำนักวิทยบริการได้มี การเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการเสนอรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่มี ความจำเป็นในการเรียนการสอน รวมถึงทรัพยากรสารสนเทศ ที่ผู้ใช้บริการมีความสนใจ ทั้งในลักษณะของการแนะนำจากอาจารย์ ผู้สอนแต่ละรายวิชาและจากผู้ใช้บริการที่สนใจแนะนำสั่งซื้อ ซึ่งสอดคล้องกับประภาวดี สืบสนธิ์ (2550: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษา ความพึงพอใจของนักศึกษาและคณาจารย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี สุรนารี นักศึกษาและคณาจารย์มีความพึงพอใจต่อทรัพยากร สารสนเทศ บริการสารสนเทศ และผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ นิสิตชาวต่างชาติ มีความคิดเห็นและความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ย 2 ลำดับ คือ จัดบริการอย่างหลากหลาย, สิทธิในการยืมและการเข้าใช้บริการสารสนเทศเหมาะสม, วัน-เวลา



เปิดทำการ รองลงมาคือ ให้ความช่วยเหลือผ่านระบบออนไลน์ สะดวกและรวดเร็ว และบริการอิเล็กทรอนิกส์ บริการออนไลน์ ที่สะดวกและรวดเร็ว ตามลำดับ และมีความต้องการอยู่ในระดับ มากทุกข้อ มีค่าเฉลี่ย 2 ลำดับ คือ จัดบริการอย่างหลากหลาย, บริการอิเล็กทรอนิกส์ บริการออนไลน์ที่สะดวกและรวดเร็ว รองลงมาคือ สิทธิในการยืมและการเข้าใช้บริการสารสนเทศ เหมาะสม, ให้ความช่วยเหลือผ่านระบบออนไลน์สะดวกและรวดเร็ว และวัน-เวลาเปิดทำการ ตามลำดับ นิสิตชาวต่างชาติมีปัญหา โดยรวมอยู่ในระดับน้อยทุกข้อ เนื่องจากได้มีการนำผลการศึกษา ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ ปี 2566 มาปรับปรุงกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของปิยะนุช สุจิต (2550: บทคัดย่อ) และนัยนา ตรีเนตรสัมพันธ์ (2551: บทคัดย่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นิสิตชาวต่างชาติมีความคิดเห็น และความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยความคิดเห็นข้อที่มี ค่าเฉลี่ย 2 ลำดับ คือ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีดี กระตือรือร้น, มีความเข้าใจและใส่ใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ, บุคลิกภาพ เหมาะสม และสื่อสารการบริการได้เป็นอย่างดี รองลงมาคือ มีความรู้เพียงพอและพร้อมให้บริการตามลำดับ และมีความ ต้องการอยู่ในระดับมากทุก นิสิตชาวต่างชาติมีปัญหาโดยรวมอยู่ใน ระดับน้อยทุกข้อ ทั้งนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการมีการประชุม อบรม ศึกษาทางด้านบริการอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังมีการจัด การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เพื่อปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการ สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของนัยนา ตรีเนตรสัมพันธ์ (2551: บทคัดย่อ)

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก นิสิตชาวต่างชาติ มีความคิดเห็นและความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความ คิดเห็นมีค่าเฉลี่ย 2 ลำดับ คือ ที่นั่งจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอ และพร้อมให้บริการ, จุดบริการเครือข่ายไร้สายมีจำนวน และประสิทธิภาพเพียงพอ, สถานที่เหมาะแก่การส่งเสริมการเรียนรู้ และสถานที่เงียบสงบ ทำให้มีสมาธิเฝ้าต่อการเรียนรู้ รองลงมาคือ คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนและ ประสิทธิภาพเพียงพอ สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกอาคาร เป็นระเบียบน่าเข้าใช้บริการ ตามลำดับ และมีความต้องการอยู่ใน

ระดับมากทุกข้อ นิสิตชาวต่างชาติมีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ทุกข้อ ทั้งนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการได้มีการปรับปรุงเว็บไซต์และ เครื่องแม่ข่ายให้มีประสิทธิภาพในการใช้งานสูงสุด ปรับปรุง คุณภาพของเว็บเพจให้สามารถเรียกดูได้อย่างรวดเร็ว และยังมี ช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นจดหมาย ข่าวอิเล็กทรอนิกส์ รายการวิทยุออนไลน์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข่าวสาร และส่งคำแนะนำได้หลาย ช่องทาง นอกจากนั้นสำนักวิทยบริการ ได้ดำเนินโครงการปรับปรุง ภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการ รวมทั้งจัดพื้นที่ นั่งอ่านเพิ่มขึ้น เพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการ สอดคล้อง กับผลการศึกษาของนัยนา ตรีเนตรสัมพันธ์ (2551: บทคัดย่อ) และ อัมรัตน์ อนุวัช (2550, น. 80)

ด้านการปฏิสัมพันธ์ และการประชาสัมพันธ์ นิสิต ชาวต่างชาติมีความคิดเห็นและความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ย 2 ลำดับ คือ ติดต่อบริการ และขอใช้บริการได้ง่ายและสะดวกและช่องทางการรับข่าวสารหลาย ช่องทาง รองลงมาคือ เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ด้วยตัวเอง, เว็บไซต์ของห้องสมุดใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน และประชาสัมพันธ์ บริการอย่างต่อเนื่องและทันเหตุการณ์ และมีความต้องการอยู่ ในระดับมากทุกข้อ นิสิตชาวต่างชาติมีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับ น้อยทุก ทั้งนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการได้มีการปรับปรุงเว็บไซต์ และเครื่องแม่ข่ายให้มีประสิทธิภาพในการใช้งานสูงสุด ปรับปรุง ประสิทธิภาพของเว็บเพจให้สามารถเรียกดูได้อย่างรวดเร็ว และ ยังมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น จดหมายข่าว อิเล็กทรอนิกส์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ เว็บบอร์ด เมล์กรุ๊ป เป็นต้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข่าวสาร และติดต่อได้หลายช่องทาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวงเดือน เจริญ (2553, น. 102)

3. ผลการศึกษานโยบายของนิสิตชาวต่างชาติในการ ใช้บริการสำนักวิทยบริการ สามารถอภิปรายผลได้ว่า นิสิต ชาวต่างชาติมีปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้ เนื่องจากเนื่อง สำนักวิทยบริการได้ มีการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2565 มาปรับปรุงการบริการต่าง ๆ ให้สอดคล้อง กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็น



การจัดการประชุม ประชุม ปรึกษาหารือ และพูดคุยถึงปัญหาและความต้องการ เพื่อหาแนวทางมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของการบริการอยู่เสมอ นอกเหนือจากนี้สำนักวิทยบริการยังมีคณะกรรมการพัฒนาบริการของสำนักวิทยบริการ ตลอดจนดำเนินการตอบสนองต่อนโยบายการบริหารของมหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

1.1.1 ควรจัดหาฐานข้อมูลทางวิชาการให้บริการเพิ่มขึ้น, มีหนังสือ eBook มากขึ้น, เพิ่มหนังสือให้ครอบคลุมทุกหลักสูตร, ควรจัดบริการหนังสือภาษาจีน, ควรเพิ่มหนังสือภาษาอังกฤษ

1.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

1.2.1 ควรให้บริการแนะนำวิธีการใช้บริการห้องสมุดแบบออนไลน์, มีบริการ IPAD, มีบริการแนะนำการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์สำหรับนิสิตชาวต่างชาติ

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.3.1 ควรจัดให้มีบุคลากรที่ปริญญานิเทศชาวต่างชาติโดยเฉพาะ

1.3.2 สำนักวิทยบริการ ควรจัดให้มีบริการด้านวิชาการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีทักษะด้านภาษาอังกฤษ

1.4 ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

1.4.1 ควรพัฒนาประสิทธิภาพความรวดเร็วในการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์หรือการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet Network)

1.4.2 ควรให้บริการร้านอาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้งน้ำอุ่น ในสำนักวิทยเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นิสิตชาวต่างชาติ

1.4.3 ควรมีบริการปลั๊กไฟเพิ่มขึ้น, ขยายเวลาเปิดให้บริการถึงเวลา 24.00 น., บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นมากขึ้น, มีบริการเครื่องถ่ายเอกสาร, ควรมีมุมผ่อนคลาย มีไอโซน เช่น สวนหย่อม Library Garden, ควรเพิ่มความสว่างโดยเพิ่มหลอดไฟฟ้า

1.5 ด้านการปฏิสัมพันธ์ และการประชาสัมพันธ์

1.5.1 ควรจัดให้มีการประชุมนิเทศนักศึกษาชาวต่างชาติ

1.5.2 ควรมีป้ายบอกทาง มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เป็นภาษาอังกฤษสำหรับนิสิตชาวต่างชาติ, ควรพัฒนาเว็บไซต์ให้สามารถอ่านเป็นภาษาจีน อังกฤษ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาการประเมิผลแผนการปฏิบัติงานของสำนักวิทยบริการในการให้บริการแก่นิสิตชาวต่างชาติ และการนำแผนปฏิบัติงานที่จัดทำขึ้นไปปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

2.2 ควรมีการศึกษาการกำหนดดัชนีชี้วัดที่ให้บริการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อเกิดความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการ

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างสูงจากรองศาสตราจารย์ ดร. รัตน์โชติ เทียนมงคล ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ แดงอ่อน ศรีรักษ์, อาจารย์ณัฐริย จันทรศิริสิริ ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ให้สมบูรณ์ขอบเขตนิสิตต่างชาติทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลตอบแบบสอบถาม ขอบคุณผู้ประสานงานคณะ หน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ให้ความร่วมมือในการวิจัยเป็นอย่างดี ทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

เกสร โพธิ์สุวรรณ. (2550). การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการใช้ห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สวรรค์ประชารักษ์นครสวรรค์. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.



- กองทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2567). ข้อมูลนิสิตต่างชาติ วันที่ 1 มกราคม 2567. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- คัทลียา ปริธานี. (2544). ความต้องการของนักศึกษาในการใช้บริการห้องสมุดคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (รายงานผลการวิจัย). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เฉลิมศักดิ์ ชูปวา. (2534). การศึกษาปัญหาและความต้องการในการให้บริการห้องสมุดของ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (รายงานผลการวิจัย). มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- รัช ชันประสิทธิ์. (2563). ความพึงพอใจของนิสิตต่างชาติที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา (รายงานผลการวิจัย). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นัยนา ตรีนตรสัมพันธ์. (2550). รายงานการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สำนักหอสมุด.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ชมรมเด็ก.
- ปิยะนุช สุจิต. (2550). ความพึงพอใจในการใช้ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2547). ความพึงพอใจของนักศึกษาและคณาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีต่อการให้บริการและทรัพยากรและบริการสารสนเทศของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (รายงานผลการวิจัย). นครราชสีมา: ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ภูเบศ ปาโมกษ์เกษม. (2550). ศึกษาการใช้และความต้องการใช้บริการห้องสมุดคณะอุตสาหกรรมเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (รายงานผลการวิจัย). เชียงใหม่: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มะลิวัลย์ สิ้นน้อย. (2551). การศึกษาความต้องการใช้บริการห้องสมุด สำนักวิทยบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (รายงานผลการวิจัย). อุบลราชธานี: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2564). แผนพัฒนาการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2565-2569). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วงเดือน เจริญ. (2553). ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา (รายงานผลการวิจัย). ชลบุรี: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อภินันท์ จันตะนีและคณะ. (2552). การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ: พิทักษ์อักษร.
- อัมรัตน์ อนวัช. (2550). การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Wang, I.-M. and Shieh, C.-J. (2006). "The relationship between service quality and customer satisfaction: the example of CJCUI library," *Journal of Information & Optimization Services*. 27(1), 193-209.
- Yamane, Taro. (1976). *Statistics: an introductory analysis*. New York: Haper & Row.