บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ใน 5 ด้าน ผู้วิจัยได้นำเสนอตามขั้นตอน ดังนี้

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ 5 ด้าน ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แก่ ด้านทรัพยากรห้องสมุด ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 380 คน สถานภาพโดยเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 34.21 รองลงมาได้แก่ นิสิตปริญญาโท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.42 บุคลากรสายวิชาการ และนิสิตปริญญาเอกจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.77 ช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการมากสุดคือช่วงเวลา 12.01 น. – 16.00 น. คิดเป็นร้อยละ 53.68 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 16.01 น. – 20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 37.63 และช่วงเวลา 8.00 น.–12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 29.47 และผู้ใช้บริการมีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับมาก จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 53.15 รองลงมาได้แก่ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุด จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 41.31 และการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.01

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.51) และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสามารถสรุปความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยตามลำดับ โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดเป็นลำดับแรกคือด้านประชาสัมพันธ์ ($\overline{X}$ = 4.61) รองลงมาได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.56) และด้านการบริการและขั้นตอนกระบวนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.55) โดยสรุปเป็นประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นหลากหลายอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับแรก ($\overline{X}$ = 4.89) รองลงมาได้แก่ เว็บไซต์สำนักวิทยบริการมีข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน ($\overline{X}$ = 4.79) และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวการให้บริการ การฝึกอบรม และกิจกรรมของอย่างสม่ำเสมอ ($\overline{X}$ = 4.63)

2.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรความรู้ความสามารถในการคำแนะนำ และช่วยเหลืออยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับแรก ($\overline{X}$ = 4.70) รองลงมาได้แก่ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ($\overline{X}$ = 4.67) และ บุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.60)

2.3 ด้านการบริการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับแรก ($\overline{X}$ = 4.79) รองลงมาได้แก่ บริการศูนย์สารสนเทศอีสานสิรินธร ($\overline{X}$ = 4.77) และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ($\overline{X}$ = 4.73)

2.4 ด้านทรัพยากรสารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับแรก ($\overline{X}$ = 4.56) รองลงมาได้แก่ ฐานข้อมูลออนไลน์มีเพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้า ($\overline{X}$ = 4.53) และทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ ($\overline{X}$ = 4.46)

2.5 ด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการมีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ และหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสืออย่างชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับแรก ($\overline{X}$ = 4.66) รองลงมาได้แก่ อุณหภูมิและแสงสว่างมีความเหมาะสม ($\overline{X}$ = 4.50) และสภาพแวดล้อมสะอาดเป็นระเบียบเอื้อต่อการเรียนรู้ ($\overline{X}$ = 4.47)

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้วิจัยอภิปรายผลในประเด็นที่สำคัญดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดการที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ เนื่องจากสำนักวิทยบริการได้มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี และทุกภาคการศึกษาโดยมุ่งการศึกษาความพึงพอใจตามจุดบริการที่สำนักวิทยบริการให้บริการ โดยได้นำผลการวิจัยมาจัดทำแผนปฏิบัติงาน เพื่อแก้ไขปัญหาการให้บริการเพื่อให้เกิดคุณภาพสูงสุดต่อผู้ใช้บริการ ตลอดจนการดำเนินงานกลุ่มงานต่าง ๆ ได้มีการประชุม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการ เนื่องจากคุณภาพของการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กัน ดังผลการวิจัยของ ไอ-หมิง หวัง และ ชิช-เจน ซี (I-Ming Wang and Chich-Jen Shieh. 2006 : Abstract) ที่ได้การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ : กรณีศึกษาห้องสมุดมหาวิทยาลัยฉางตุง คริสเตียน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการ ส่งผลทางด้านบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจผู้ใช้บริการ ซึ่งนอกจากนี้สำนักวิทยบริการยังมีคณะกรรมการพัฒนาบริการของสำนักวิทยบริการเพื่อช่วยดูแลและให้คำปรึกษาในการพัฒนาอย่างชัดเจน ตลอดจนดำเนินงานตอบสนองต่อนโยบายการบริหารงานของมหาวิทยาลัย เมื่อพิจารณารายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นหลากหลาย อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ เว็บไซต์สำนักวิทยบริการมีข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวการให้บริการ การฝึกอบรม และกิจกรรมของอย่างสม่ำเสมอ การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการมีบุคลากรที่รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์โดยตรงและทำหน้าที่ประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อนำสารสนเทศมาประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการได้ทราบทุกช่องทาง และได้มอบหมายผู้รับผิดโดยการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานด้านเว็บไซต์เพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพการใช้งานของเว็บไซต์ นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการคอมพิวเตอร์ช่วยดูแลตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งการปรับปรุงเว็บไซต์และเครื่องแม่ข่ายให้มีประสิทธิภาพในการใช้งานสูงสุด ปรับปรุงคุณสมบัติของเว็บเพจให้สามารถเรียกดูได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งโครงการพัฒนาเว็บเพจให้รองรับกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ คือ IPAD IPONE อีกด้วย เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข่าวสาร และส่งคำเสนอแนะได้ทางหลายช่องทาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาภากร ธาตุโลหะ สายสุณี ฤทธิรงค์ และอุฬาริน เฉยศิริ (2553 : 37) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคปลาย ปีการศึกษา 2552 ผลการวิจัยพบว่า

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ของสำนักหอสมุดเนื่องจากมีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล์ จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรความรู้ความสามารถในการคำแนะนำ และช่วยเหลืออยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี และบุคลากรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการได้มีการประชุม อบรม การศึกษาดูงานด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย อีกทั้งยังมีการจัดการและแลกเปลี่ยนความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการจากบุคลากรที่มีโอกาสไปศึกษาอบรมจากภายนอก เพื่อปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับน้ำลิน เทียมแก้ว (2555 : 51) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2556 ผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับ พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550 : 27) ได้กล่าวว่า การบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมการให้บริการ และนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

3. ด้านการบริการและขั้นตอนกระบวนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ บริการศูนย์สารสนเทศอีสานสิรินธร และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจาก สำนักวิทยบริการได้ขยายศูนย์เรียนรู้ Digital Learning Park อาคารวิทยบริการ B ซึ่งเป็นศูนย์บริการสื่อสารสนเทศแบบดิจิทัลที่ทันสมัยและหลากหลายรูปแบบ ให้บริการสืบค้นสารสนเทศสื่อดิจิทัล บริการฐานข้อมูลสื่อดิจิทัล บริการสืบค้นสื่อโสตทัศน์ผ่าน QR Code บริการ Tablet Servive / Wifi Zone Group Study Room information Commons Zone Mini Theater Lib Tech Museum และ Exhibition Hall ซึ่งสอดคล้องกับ ปิยะนุช สุจิต (2553 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

4. ด้านทรัพยากรห้องสมุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ ฐานข้อมูลออนไลน์มีเพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้า และทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการ กลุ่มงานเทคนิคสารสนเทศ ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศจากคณะหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยเพื่อร่วมกันพิจารณาการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศมาให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับการ

เปิดหลักสูตรในแต่ละคณะ นอกจากนี้ยังได้ดำเนินการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการโดยผ่านวิธีการและกระบวนการต่าง ๆ ดังนี้การจัดงานมหกรรมหนังสือ bookfair เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้คัดเลือกหนังสือที่ตรงกบความต้องการจากสำนักพิมพ์ บริษัทห้างร้านต่าง ๆ เข้าห้องสมุด และผู้ใช้บริการยังสามารถแนะนำสั่งซื้อหนังสือผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการได้อีกด้วย ด้านฐานข้อมูลออนไลน์มีเพียงพอต่อการศึกษาค้นคว้าจัดให้บริการเอกสารวิจัยในลักษณะของรูปเล่ม และในลักษณะของอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์สำนักวิทยบริการ มีฐานข้อมูลในการเข้าถึงวิทยานิพนธ์หรืองานวิจัยได้แก่ ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์และงานวิจัยของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ฐานข้อมูล WebOPAC ฐานข้อมูลเอกสารอิเล็กทรอนิกส์โครงการ ThaiLIS(TDC) โดยผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องเดินทางมาที่สำนักวิทยบริการก็สามารถดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็ม (fulltext) ได้โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ ซึ่งฐานข้อมูลที่ให้บริการดังกล่าวสำนักวิทยบริการได้ทำการปรับปรุงความทันสมัยทุกสัปดาห์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ yler, K., & Hastings, N. (2011 : 1-34) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการทรัพยากรห้องสมุดเสมือน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดออนไลน์อยู่ในระดับมาก อีกทั้งสำนักวิทยบริการได้มีการเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการเสนอรายชื่อทรัพยากรที่มีความจำเป็นในการเรียนการสอน รวมถึงทรัพยากรที่ผู้ใช้บริการมีความสนใจ ทั้งในลักษณะของการแนะนำจากอาจารย์ผู้สอนแต่ละรายวิชาและจากผู้ใช้บริการทั่วไปที่สนใจแนะนำสั่งซื้อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา จันทร์สิงห์ และรุ่งรุจี ศรีดาเดช (2553 : 48) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผลการวิจัยด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ จำนวนและความทันสมัยของเนื้อหา คือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์

5. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการมีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ และหมวดหมู่ที่ชั้นหนังสืออย่างชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ อุณหภูมิและแสงสว่างมีความ และสภาพแวดล้อมสะอาดเป็นระเบียบเอื้อต่อการเรียนรู้ การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากสำนักวิทยบริการ โดยงานบริการยืม-คืน ได้ดำเนินการจัดทำป้ายทั้งที่เป็นภาษาอังกฤษและภาษาไทยเพื่อให้ผู้ใช้บริการมองเห็นอย่างเด่นชัดและเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้รวดเร็วยิ่งขึ้น อีกทั้งยังได้ดำเนินโครงการปรับปรุงภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการ รวมถึงจัดพื้นที่อ่านสร้างสรรค์เพิ่มขึ้น เพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับปิยะนุช สุจิต (2553 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีความทันสมัยและเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการเพิ่มมากยิ่ง และประชาสัมพันธ์กิจกรรมเกี่ยวกับการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และแนะนำช่องทางในการสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศเพื่อนำมาให้บริการในห้องสมุดให้ผู้ใช้บริการได้ทราบโดยทั่วถึง

1.2 ควรหาแนวทางในการพัฒนาการจัดชั้นทรัพยากรสารสนเทศเพื่ออำนวยสะดวกให้กับผู้ใช้บริการให้ง่ายต่อการการค้นหา และหาแนวทางในการอำนวยความสะดวกในการยืมในช่วงปิดภาคเรียน สำหรับนิสิตยังไม่ลงทะเบียนเรียน

1.3 พัฒนาบุคลิกภาพพร้อมสำหรับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ

1.4 เพิ่มสัญญาณ Wi-Fi ที่ครอบคลุมทุกชั้นที่ให้บริการ บางครั้งผู้ใช้บริการใช้ Wi-Fi ส่งผลให้เกิดความล่าช้ายากต่อการใช้งาน

1.5 เพิ่มคอมพิวเตอร์ให้มีจำนวนเพียงพอ และมีประสิทธิภาพพร้อมสำหรับการใช้งาน

1.6 จัดหาที่นั่งอ่านเคลื่อนที่ไว้สำหรับให้ผู้ใช้บริการยืมใช้ในช่วงสอบ และเพิ่มพื้นที่สำหรับนั่งเล่นอินเตอร์เน็ตหรือโน๊ตบุ้ค

1.7 ควรเข็มงวดในเรื่องการรักษาความสะดวกตามจุดบริการต่าง ๆเช่น ห้องน้ำ ห้องอ่านหนังสือ ห้องเรียนรู้ด้วยตนเอง ห้องอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง ฯลฯ

1.8 ควรบริการปลั๊กไฟให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นการสนับสนุนการศึกษาค้นคว้า

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2.2 ควรศึกษาสภาพปัจจุบันที่เป็นอยู่ และสภาพที่พึงประสงค์หรือสภาพที่คาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2.3 ควรศึกษาการวิเคราะห์ สังเคราะห์การศึกษาความพึงพอใจของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ได้มีการสำรวจในรอบ 10 ปีที่ผ่านเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการสารสนเทศต่อไป