

**การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร**

The Satisfaction of Users in the Phetchaburi Information Technology Campus' Library,
the Central Library, Silpakorn University

นางสาวขวัญชนก สุดจริง
หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทคัดย่อ

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มหาวิทยาลัยศิลปากรและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน ที่มาใช้บริการระหว่างเดือนพฤศจิกายน – เดือนธันวาคม 2552 เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows สถิติที่ใช้ในการคำนวณคือ ความถี่และร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Means) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการสำรวจพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.63$, S.D = 0.56) สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านอาคารสถานที่ ($\bar{x} = 3.83$, S.D = 0.68) รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ($\bar{x} = 3.69$, S.D = 0.77), ด้านครุภัณฑ์หอสมุด ($\bar{x} = 3.66$, S.D = 0.64), ด้านการบริการ ($\bar{x} = 3.56$, S.D = 0.60) และด้านวัสดุหอสมุด ($\bar{x} = 3.39$, S.D = 0.72) ตามลำดับ ข้อเสนอแนะที่ผู้ให้บริการต้องการให้หอสมุดปรับปรุงมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ 1) บริการยืม-คืน ควรเพิ่มช่องทางการบริการมากกว่า 1 เครื่อง 2) ควรเพิ่มพื้นที่ในหอสมุด บริเวณชั้น 2 3) จำนวนหนังสือภาษาไทยในบางสาขาวิชามีน้อยและไม่ทันสมัย ควรจะมีหนังสือที่หลากหลายมากกว่านี้

คำสำคัญ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ / หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

ABSTRACT

The objectives of this study aim to study the satisfaction of library users in Phetchaburi IT Campus Library, Silpakorn University and to investigate problems and the solutions to improving library's service. The quantitative approach with SPSS for windows was introduced in this survey. Percentage Means and Standard Deviation were applied for data analysis.

Findings derived from 300 questionnaires disseminated between November and December 2009 clearly show that the level of library users' satisfaction in using Phetchaburi IT Campus' Library is high ($x = 3.63$, S.D. = 0.56). The Mean of Building and Facilities are the highest ($x = 3.83$, S.D. = 0.68) followed by Staff ($x = 3.69$, S.D= 0.77), Library's Inventory ($x = 3.66$, S.D. = 0.64), Service ($x = 3.56$, S.D. = 0.60) and Library's materials ($x = 3.39$, S.D. = 0.72), respectively.

The users recommend that (i) more check-in and check-out lane be provided; (ii) space on the second floor be enlarged; (iii) wider variety of Thai books be taken into account.

KEYWORDS

users' satisfaction / Phetchaburi IT Campus' Library

บทนำ

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นหน่วยงานหนึ่งที่สนับสนุนและส่งเสริมคุณภาพการเรียน การสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคมและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอันเป็นพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย

หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี สังกัดสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม พ.ศ. 2545 ปัจจุบันตั้งอยู่ที่อาคารวิทยบริการ ชั้น 1 และชั้น 2 ประกอบด้วยพื้นที่ 3,204 ตารางเมตร ให้บริการ 3 คณะวิชา และ 2 หน่วยงาน ได้แก่ คณะวิทยาการจัดการ, คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร, สำนัก งานวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีและศูนย์คอมพิวเตอร์วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี โดยดำเนินการรวบรวม จัดเก็บ และบริการทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบต่างๆ ให้สอดคล้องกับสาขาวิชาที่ทางวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีเปิดการเรียนการสอน เมื่อปี พ.ศ. 2552 หอสมุดได้มีการปรับปรุงพื้นที่ให้บริการและตกแต่งภายในอาคารหอสมุดทั้ง 2 ชั้น พร้อมทั้งเพิ่มบริการโซนจัดนิทรรศการ, บริการโรงภาพยนตร์ขนาดเล็ก และบริการร้านกาแฟขึ้นมา จากแนวคิดความเป็นหอสมุดสมัยใหม่ ที่มีบรรยากาศอบอุ่น ผ่อนคลายเอื้อต่อการเรียนรู้โดยไม่มีขีดจำกัด สามารถเป็นแหล่งพบปะสังสรรค์ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเตรียมพร้อมรองรับการเรียนการสอน การวิจัยในมหาวิทยาลัย รวมทั้งการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

การบริหารงานภายในของหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี แบ่งออกเป็น 4 ฝ่ายงาน ดังนี้

1. งานบริการ ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการให้ใช้หอสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น บริการยืม-คืน วัสดุเพื่อการศึกษา, บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ, บริการจัดแสดงหนังสือใหม่, บริการวารสาร / หนังสือพิมพ์, บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นต้น
2. งานโสตทัศนศึกษา ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์, มัลติมีเดีย, ให้บริการและดูแลระบบเครือข่าย Internet รวมถึงการจัดทำจดหมายข่าว และจัดทำเว็บไซต์เพื่อการประชาสัมพันธ์
3. งานธุรการและอาคารสถานที่ รับผิดชอบในด้านเอกสาร, การติดต่อหนังสือราชการ, การจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ, งานซ่อมหนังสือ ตลอดจนดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยด้านอาคารสถานที่หอสมุด
4. งานวิเคราะห์และพัฒนาทรัพยากรหอสมุด ปัจจุบันการวิเคราะห์หมวดหมู่ทรัพยากรอยู่ในความดูแลของ หอสมุดสาขา วังท่าพระ โดยหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จะรับทรัพยากรที่ผ่านการวิเคราะห์หมวดหมู่แล้วมาดำเนินการต่อเตรียมออกให้บริการแก่ผู้ใช้

การดำเนินงานของหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ยึดหลักความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ งานบริการนับเป็นภารกิจหลักของหอสมุด ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้ใช้ที่คาดว่าจะขยายขอบเขตออกไป จากบทบาทของบริการหอสมุดตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่องมาตรฐานหอสมุด พ.ศ. 2544 หมวด ก มาตรฐานทั่วไป ตอนที่ 6 กล่าวเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า “หอสมุดจะต้องมีการประเมินคุณภาพของการบริการด้วยวิธีต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนความพึงพอใจในการใช้บริการของหอสมุดให้มากยิ่งขึ้น” แนวทางหนึ่งในการประเมินคุณภาพงานบริการ คือ การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตรงกับเบอร์ก (Birks, 2000) กล่าวว่าความพอใจและความชื่นชมของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการสารสนเทศที่ได้รับเป็นสิ่งสำคัญ จึงต้องมีการประเมินห้องสมุดโดยการประเมินการบริการ ห้องสมุดที่ดีจึงต้องมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อเป็นการประเมินคุณภาพของการให้บริการ และนำมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานในการตอบสนองความพึงพอใจได้อย่างเหมาะสม

หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ได้ตระหนักถึงภารกิจที่จะต้องพัฒนาศักยภาพในการให้บริการ จึงดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีให้เป็นที่พึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการต่อไป

วิธีดำเนินการสำรวจ

มีขั้นตอนในการดำเนินการสำรวจ สรุปได้ดังนี้

3.1 ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการหอสมุด

3.2 กำหนดวัตถุประสงค์ของการสำรวจ

3.3 สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

3.4 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้เข้าใช้บริการหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จำนวน 10 ชุด และนำมาปรับปรุงแก้ไข

3.5 ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้เข้าใช้บริการของหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

3.6 เก็บรวบรวมแบบสอบถาม, ตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อมูล

3.7 สรุปผลการสำรวจและนำเสนอ

การอภิปรายผล สรุปผลและข้อเสนอแนะ

ผู้ให้บริการของหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนมากเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดคณะวิทยาการจัดการ มีความถี่ในการการเข้าใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละครั้ง ช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการมากที่สุดคือช่วงบ่าย (12.00-16.00) โดยจุดมุ่งหมายที่เข้าใช้ห้องสมุดเพื่ออ่านหนังสือหรือดูหนังสือก่อนสอบ ด้านเพศ, สถานภาพและสังกัดของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกอร ตักดาเดช (2541) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องสภาพการให้บริการของหอสมุดแห่งชาติ พบว่าด้านสภาพส่วนตัวของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ ผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อาชีพนิสิต นักศึกษา และพนักงาน

ระดับปริญญาตรี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากอยู่ในช่วงวัยการศึกษาค้นคว้าและวัยทำงาน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องใช้บริการห้องสมุด ด้านความถี่, ช่วงเวลาและจุดมุ่งหมายที่เข้าใช้ห้องสมุดของผู้ใช้บริการนั้นพบว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้เข้าใช้บริการมากที่สุดเวลา 12.00 -16.00 น. (ช่วงบ่าย) เนื่องจากช่วงเวลาดังกล่าวเป็นเวลาพักกลางวัน และว่างจากการเรียนหนังสือซึ่งสามารถค้นคว้าหาเอกสารข้อมูลเพิ่มเติมในห้องสมุดได้

สรุป จากภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี เพชรบุรีอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้ใช้บริการพึงพอใจด้านอาคารสถานที่มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านบุคลากร, ด้านครุภัณฑ์หอสมุด, ด้านการบริการ และด้านวัสดุหอสมุด ตามลำดับ ดังนี้

1. ด้านวัสดุหอสมุด

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านวัสดุหอสมุดในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ จำนวนหนังสือพิมพ์ที่มีให้บริการ, จำนวนวารสาร/นิตยสารที่มีให้บริการ, จำนวนหนังสือภาษาอังกฤษในสาขาวิชาของท่าน, จำนวนโสตทัศนวัสดุที่มีให้บริการ, จำนวนหนังสือภาษาไทยในสาขาวิชาของท่าน, จำนวนวารสารวิชาการในสาขาวิชาของท่านและจำนวนสารนิพนธ์และวิทยานิพนธ์ในสาขาวิชาของท่านน้อยที่สุด ตามลำดับ

เนื่องมาจากปัจจุบันทรัพยากรที่หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มีจำนวนหนังสือออกใหม่และหนังสือที่ให้ยืมในจำนวนที่ไม่มากนัก กล่าวได้ว่าหนังสือที่ผู้ใช้บริการส่วนมากยืมนั้นเป็นลักษณะของหนังสือเฉพาะสาขาวิชาที่ตรงกับการเรียนการสอน มีการยืมในช่วงเวลาเดียวกันและต้องการในปริมาณมาก โดยหอสมุดจะมีปริมาณหนังสือชื่อเรื่องเดียวกันในปริมาณที่จำกัด ผู้ใช้บริการจึงต้องมีการจองหนังสือเพื่อรอการยืมต่อจากผู้ใช้ที่มีการยืมไปก่อนหน้า จากงานวิจัยของ อุไรวรรณ พะมณี (2535) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนิสิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการใช้ห้องสมุดของคณะ ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการทุกกลุ่มพึงพอใจกับการบริการด้านความเพียงพอของทรัพยากรมากที่สุด โดยเฉพาะด้านของจำนวนหนังสือออกใหม่และจำนวนหนังสือที่ให้ยืมในแต่ละครั้ง ทั้งนี้เนื่องจากห้องสมุด คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีผู้เข้าใช้บริการเป็นจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องมีจำนวนหนังสือพอเพียงเพื่อรองรับผู้ใช้บริการและยืม

2. ด้านครุภัณฑ์หอสมุด

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านครุภัณฑ์หอสมุด ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ความเหมาะสมของที่ตั้งเคาน์เตอร์บริการ, ความเหมาะสมของการวางชั้นหนังสือ, ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการใช้สืบค้นข้อมูลหนังสือ วารสาร สารนิพนธ์หรือวิทยานิพนธ์, ความเพียงพอของชั้นวางสัมภาระของนักศึกษา และความเพียงพอของโต๊ะเก้าอี้ ที่ใช้สำหรับนั่งอ่านน้อยที่สุด ตามลำดับ

หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีได้มีการสำรวจ ซ่อมแซมและบำรุงรักษาครุภัณฑ์อยู่เสมอ มีการตั้งเคาน์เตอร์บริการในตำแหน่งที่เหมาะสมตรงบริเวณกลางห้องโถงชั้น 1 มีการตั้งชั้นหนังสือ

อย่างเป็นสัดส่วนแบ่งออกเป็น 5 โซนคือ โซนหนังสือภาษาไทย, โซนหนังสือภาษาอังกฤษ, โซนหนังสืออ้างอิง/ สิ่งพิมพ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร, โซนหนังสือนวนิยาย/ เรื่องสั้น และโซนวิจัย/ วิทยานิพนธ์ บริเวณทั้งชั้น 1 และชั้น 2 หอสมุดได้ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ในการใช้สืบค้นข้อมูลทรัพยากรที่มีในหอสมุด มีบริการรับฝากสัมภาระของนักศึกษา และมีโต๊ะ เก้าอี้ ที่ใช้สำหรับนั่งอ่านหนังสือ สอดคล้องกับงานวิจัยของธิดารัตน์ ธนกุลกิจและคณะ (2547) ศึกษาการดำเนินงานห้องสมุดโรงเรียนสาธิต ระดับมัธยมศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่าห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมีเก้าอี้อ่านหนังสือ ชั้นวางหนังสือ ชั้นวางวารสาร ที่วางหนังสือพิมพ์ ทั้งนี้เพราะเป็นครุภัณฑ์พื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานห้องสมุด

3. ด้านบุคลากร

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ในภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรหอสมุดในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยได้แก่ บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาค, บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และบุคลากรให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรของห้องสมุดน้อยที่สุด ตามลำดับ

บุคลากรหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ได้มีการให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ผู้ใช้อย่างการยึดหลักว่า “บริการคืองานของเรา” มีมนุษยสัมพันธ์ และเอาใจใส่ต่อผู้เข้าใช้บริการอย่างเสมอภาค สอดคล้องกับแนวคิดของ ขวลิขิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538) ที่กล่าวว่า การให้บริการที่ดีต้องรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่ลูกค้าที่เข้าใช้บริการ และสอดคล้องกับแนวคิดของวิเชียร ชันทรหัตถ์ (2536) ที่ว่าหลักการปฏิบัติในการบริการที่ประสบความสำเร็จนั้น ต้องเตรียมตัวเองให้พร้อมทุกด้านก่อนการบริการ ตรงต่อเวลา มีความกระตือรือร้น ยิ้มทักทาย อธิบายดี และสามารถให้รายละเอียดแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ

4. ด้านการบริการ

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ในภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านการบริการ ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ การให้บริการรับฝากของ, ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการยืม-คืนหนังสือ และสไลด์ทัศนวัสดุ, ความสะดวกในการยืมหนังสือต่อ (Renew) ด้วยตนเองทางอินเทอร์เน็ตเท่ากับความเหมาะสมของการให้บริการห้องประชุม คือ ความสะดวกในการให้บริการจองหนังสือเท่ากับการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า, ความเหมาะสมของการให้บริการห้องฉายภาพยนตร์, ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการยืมหนังสือระหว่างวิทยาเขต, การให้บริการสอน และแนะนำการใช้ห้องสมุด, ความเหมาะสมของกำหนดเวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของห้องสมุดเท่ากับการให้บริการแนะนำการสืบค้นข้อมูล, การให้บริการข่าวสารที่น่าสนใจที่เป็นปัจจุบัน, การให้บริการอินเทอร์เน็ต, การให้บริการจัดแสดงหนังสือใหม่ และ การให้บริการนำชมห้องสมุดน้อยที่สุด ตามลำดับ

หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีตระหนักถึงการพัฒนาบริการอยู่เสมอ เพื่อตอบสนองความต้องการที่ไม่มีขีดจำกัดของผู้ใช้ให้มากที่สุด ซึ่งในปี 2552 หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ได้มีการปรับปรุงตกแต่งภายในอาคารหอสมุดทั้ง 2 ชั้น ให้มีความทันสมัย, ส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้ รองรับการเรียนรู้การสอนของคณะวิชาต่างๆ ภายในวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีที่ขยายตัวเพิ่มขึ้น หลังจากปรับปรุงหอสมุดใหม่นี้ ได้เพิ่ม 4 บริการใหม่คือ บริการห้องประชุมย่อย, บริการโซนจัดนิทรรศการ, บริการร้านกาแฟและบริการโรงภาพยนตร์เล็ก อีกทั้งได้ขยายเวลาปิดให้บริการช่วงก่อนสอบและระหว่างสอบเป็น 22.00 น. หลังจากที่ได้เพิ่มบริการใหม่เข้ามานี้พบว่าจำนวนผู้ใช้บริการของหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพิ่มขึ้นเกือบเท่าตัว โดยดูจากสถิติการเข้าใช้บริการที่ได้บันทึกไว้สอดคล้องกับการศึกษาของเนลิมศักดิ์ ชุบวา (2534) บริการของห้องสมุดจะต้องยึดหลักการสร้างความประทับใจในการบริการ สร้างความน่าสนใจ สร้างความต้องการและความปรารถนาของผู้ใช้และให้ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการได้ทันที โดยเฉพาะองค์ประกอบทางด้านการให้บริการนั้นนับว่าเป็นหัวใจของคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (อภัย ประกอบผล, 2539) โดยคุณภาพดังกล่าวมองได้จากระยะเวลาการให้บริการ ความหลากหลายในบริการ เช่น บริการช่วยค้นคว้า บริการสืบค้นข้อมูลในระบบออนไลน์ บริการ Internet บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นต้น

5. ด้านอาคารสถานที่

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ความสะอาด และความเป็นระเบียบของห้องสมุด, ความสะดวกของทางเข้า-ออกของห้องสมุด, สภาพแวดล้อมของบรรยากาศ และอากาศถ่ายเทภายในห้องสมุด, ความเพียงพอของแสงสว่างภายในห้องสมุด และความเพียงพอของพื้นที่ห้องสมุดต่อจำนวนนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการน้อยที่สุด ตามลำดับ

หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มีบรรยากาศภายในที่สวยงาม มีเจ้าหน้าที่ดูแลความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ ในช่วงเช้าของทุกวันจะมีการเปิดหน้าต่างเพื่อระบายอากาศให้อากาศถ่ายเท และคำนึงถึงแสงสว่างที่เหมาะสมแก่ผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับสอดคล้องกับแนวคิดของสมคิด จุมทอง (2528) ซึ่งให้ความหมายของอาคารสถานที่ว่า หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการวางแผนการใช้อาคารสถานที่ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด การควบคุมดูแล การบำรุงรักษา การพัฒนาอาคารต่างๆ การจัดบริเวณให้อยู่ในสภาพที่สวยงามเหมาะสมกับสภาพการใช้งานอยู่เสมอ การรักษาความสะอาด ความคงทนแข็งแรง ความปลอดภัยและสามารถสนองความต้องการได้อย่างเพียงพอ

ข้อคิดเห็น / เสนอแนะเพิ่มเติม

1. บริการยืม-คืน ควรเพิ่มช่องทางการบริการมากกว่า 1 เครื่อง
2. ควรเพิ่มพื้นที่ในหอสมุด บริเวณชั้น 2
3. จำนวนหนังสือภาษาไทยในบางสาขาวิชายังมีน้อยและไม่ทันสมัย ควรจะมีหนังสือที่หลากหลายมากกว่านี้

บรรณานุกรม

- กนกอร ศักดาเดช. (2541). สภาพการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- คณะอนุกรรมการกลุ่มงานบริการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. (2533). คู่มืองานบริการระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : [ม.ป.พ.]
- จิรภา สิมะจาริก และคณะ. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เฉลิมศักดิ์ ชูปวา. (2534). การศึกษาปัญหาและความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). ความพึงพอใจต่อลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาศักดิ์ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (สำเนา)
- ธิดารัตน์ ธนกุลกิจและคณะ. (2547). การดำเนินงานห้องสมุดโรงเรียนสาธิต ระดับมัธยมศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นวลฉวี รัตตสุข. (2543). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการรับบริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลศิริราช. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาสุขศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นัยนา ตรีเนตรสัมพันธ์. (2550). รายงานการสำรวจเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2550). รายงานการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราชประจำปี 2550. กรุงเทพฯ : สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เพ็ญพันธ์ เพชรตร และจิรภา สิมะจาริก. (2538). รายงานผลการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างงบประมาณที่ได้รับกับจำนวนนักศึกษาในงานบริการห้องสมุดและเทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น = **The relationship between allocated budget and student numbers in library service and educational technology sub-program, Khon Kaen University.** ขอนแก่น : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2543). **คุณภาพคือการเรียนรู้**. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) วัฒนา เพ็ชรวงศ์. (2543). **พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการ**

(Behaviours and Satisfaction for the Directory Enquiry Service). กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. (2538). **ห้องสมุดในยุคโลกาภิวัตน์**. กรุงเทพฯ : สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.

สมคิด จุมทอง. (2528). **ความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษาในเขตการศึกษา 6. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**

สมชาติ กิจรยาง. (2543). **การพัฒนาทีมงานบริการ (Building customer service team)**.

กรุงเทพฯ : ธีระป้อมวรรณกรรม.

สุคนธ์รัตน์ บุญนา. (2548). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของหอสมุดราชภัฏวชิราวุธ วังไกลกังวล อ.หัวหิน จ.ประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.**

สิน พันธุ์พินิจ. (2551). **เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Research techniques in social science)**. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์..

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. (2543). **รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของ สช.** กรุงเทพฯ : ศุภสภา ลาดพร้าว.

อุไรวรรณ พะมณี. (2535). **ความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในการใช้บริการห้องสมุดของคณะ. วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**

Birks, G., (2000, December-January). Value-added Information Services : The Art of Being Synchronous with Your Corporation. **Bulletin of the American Society for Information Science and Technology**. 21(2), 23-25.

Maslow, Abraham Harold. (1970). **Motivation and Personality**. New York : Harper & Row.

Miller, Glenn. (1996). **Customer Service & Innovation in Libraries**. Wisconsin : High smith.

Morse, W.C. and Wingo G.M. (1955). **Psychology and Teaching**. Bombay D.B. : Tarpaper Yalasons & Private.

Powell, W. (1983). The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. **American Sociological Review [ASR]**. 48, 147-160.



การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

The Satisfaction of Users in the Phetchaburi Information Technology Campus' Library

Central Library's Silpakorn University



นางสาวขวัญชนก สุดจริง บรรณารักษ์ หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มหาวิทยาลัยศิลปากร

1. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มหาวิทยาลัยศิลปากร
- 1.2 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ

2. ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน ที่มาใช้บริการระหว่างเดือนพฤศจิกายน – เดือนธันวาคม 2552 เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม มีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows สถิติที่ใช้ในการคำนวณคือความถี่และร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Means) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยมีวิธีดำเนินงานดังนี้

- 2.1 ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการหอสมุด
- 2.2 กำหนดวัตถุประสงค์ของการสำรวจ
- 2.3 สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
- 2.4 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้ใช้บริการหอสมุดและนำมาปรับปรุงแก้ไข
- 2.5 ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้ให้บริการของหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
- 2.6 เก็บรวบรวมแบบสอบถาม, ตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อมูล
- 2.7 สรุปผลการสำรวจและนำเสนอ

3. การสรุปผล

ผู้ให้บริการของหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงสถานภาพนักศึกษาในระดับปริญญาตรี สังกัดคณะวิทยาการจัดการ มีความถี่ในการเข้าใช้หอสมุดสัปดาห์ละครั้ง ช่วงเวลาที่เข้ามาใช้บริการมากที่สุดคือช่วงบ่าย (12.00-16.00) โดยจุดมุ่งหมายที่เข้าใช้หอสมุดเพื่ออ่านหนังสือหรือดูหนังสื่อก่อนสอบ

ผลการสำรวจพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$, $S.D. = 0.56$) สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 3.83$, $S.D. = 0.68$) รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.69$, $S.D. = 0.77$), ด้านครุภัณฑ์หอสมุด ($\bar{X} = 3.66$, $S.D. = 0.64$), ด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.56$, $S.D. = 0.60$) และด้านวัสดุหอสมุด ($\bar{X} = 3.39$, $S.D. = 0.72$) ตามลำดับ

จากภาพรวมของผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้ให้บริการพึงพอใจด้านอาคารสถานที่มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านบุคลากร, ด้านครุภัณฑ์หอสมุด, ด้านการบริการ และด้านวัสดุหอสมุดตามลำดับ ข้อเสนอแนะที่ผู้ให้บริการต้องการให้หอสมุดปรับปรุงมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ 1) บริการยืม-คืน ควรเพิ่มช่องทางการบริการมากกว่า 1 เครื่อง 2) ควรเพิ่มพื้นที่ในหอสมุด บริเวณชั้น 2 3) จำนวนหนังสือภาษาไทยในบางสาขาวิชายังมีน้อยและไม่ทันสมัย ควรจะมีหนังสือที่หลากหลายมากกว่านี้ ซึ่งจะ เป็นข้อมูลในการพัฒนางานต่อไป

ความพึงพอใจรวม (N=300)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลความ
1. ด้านวัสดุหอสมุด	3.39	0.72	มาก
2. ด้านครุภัณฑ์หอสมุด	3.66	0.64	มาก
3. ด้านบุคลากร	3.69	0.77	มาก
4. ด้านการบริการ	3.56	0.60	มาก
5. ด้านอาคารสถานที่	3.83	0.68	มาก
รวม	3.63	0.56	มาก

ตารางแสดงความพึงพอใจในภาพรวม

4. การอภิปรายผล

ผู้ให้บริการหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีมีความพึงพอใจในระดับมาก เนื่องจากด้านอาคารสถานที่ หอสมุดมีบรรยากาศภายในที่สวยงามเอื้อต่อการเรียนรู้ มีเจ้าหน้าที่ดูแลความสะดวกให้เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ ในช่วงเช้าของทุกวันจะมีการเปิดหน้าต่างเพื่อระบายให้อากาศถ่ายเท และมีแสงสว่างที่เหมาะสมแก่ผู้ใช้บริการ ด้านบุคลากร หอสมุดได้มีการให้ความสำคัญกับการให้บริการโดยยึดหลักว่า “บริการคืองานของเรา” มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการอย่างเสมอภาค และสามารถให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการใช้หอสมุด ด้านครุภัณฑ์ หอสมุดได้มีการสำรวจ ซ่อมแซม และบำรุงรักษาครุภัณฑ์อยู่เสมอ มีความเหมาะสมของที่ตั้งเคาน์เตอร์บริการ การวางชั้นหนังสืออย่างเป็นสัดส่วน มีความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการใช้สืบค้นข้อมูลหนังสือ, ชั้นวางสัมภาระของนักศึกษาและโต๊ะ เก้าอี้ ที่ใช้สำหรับนั่งอ่าน ด้านการบริการ หอสมุดได้ให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว หลังจากได้มีการปรับปรุงตกแต่งภายในอาคารหอสมุดทั้ง 2 ชั้นในปี 2552 หอสมุดได้เพิ่ม 4 บริการใหม่คือ บริการห้องประชุมย่อย, บริการโสตทัศนศึกษา, บริการร้านกาแฟและบริการโรงภาพยนตร์เล็ก ด้านวัสดุ ปัจจุบันหอสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่ค่อนข้างหลากหลาย มีหนังสือใหม่ออกให้บริการอยู่เสมอ แต่อาจมีบางช่วงเวลาที่นักศึกษาจำนวนมากต้องการหนังสือเฉพาะวิชาที่ตรงกับการเรียนการสอน ซึ่งหอสมุดจะมีปริมาณหนังสือเรื่องเดียวกันในจำนวนที่จำกัด นักศึกษาจึงต้องใช้บริการของหนังสือและบริการยืมระหว่างวิชาเขตจากหอสมุดสาขาวังท่าพระ และหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

5. ข้อเสนอแนะ

- 5.1 ควรสำรวจความต้องการใช้ทรัพยากรของผู้ใช้บริการของหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร
- 5.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับห้องสมุดอื่นในสถาบันอุดมศึกษา



Phetchaburi Information Technology Campus' Library. SILPAKORN UNIVERSITY