การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

An Evaluation of Users' Satisfaction of Ramkhamhaeng University Library Services

อัมรัตน์ อนวัช [1]

บทคัดย่อ

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านกับความรู้สึกพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายหลังที่ได้รับบริการ 3) ศึกษาปัญหาที่ผู้ใช้บริการประสบในการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก อาจารย์ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่และบุคคลภายนอก ที่เข้ามาใช้ห้องสมุด จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows คำนวณหาค่าสถิติที่ต้องการคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) ผลการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการทุกกลุ่มมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจที่มีต่อการบริการทั้ง 5 นั้นพบว่า

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากในด้านการบริการด้านอื่น ๆ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั้ง 5 ด้านกับความรู้สึกพึงพอใจที่มีต่อการบริการพบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัญหาที่ผู้ใช้บริการประสบในการใช้บริการคือ บริการถ่ายเอกสาร เป็นบริการที่ควรได้รับการปรับปรุงมากที่สุด เพราะเครื่องถ่ายเอกสารเก่าและมีจำนวนเครื่องไม่เพียงพอ

คำสำคัญ : การประเมิน ความพึงพอใจ การบริการ

ABSTRACT

The purposes of this research were: 1) to evaluate the library users' satisfaction toward the library services in five aspects as the followings: services, information resources, the competence, sense of responsibility and advanced services and the physical environment of the library. 2) to study the relationship between five aspects and the users' satisfaction after using the services. 3) to study the problems of the library users in using the services. The 400 samples in this research were undergraduate students, graduate students, post graduate students, academic staff, and non-academic staff non-member users. The instrument was a questionnaire. Data were analyzed by using SPSS for windows to calculate percentage, mean, standard deviation and Pearson's product moment correlation coefficient. The results showed that all the different groups of library users expressed a high level of satisfaction towards the library service provision.

[1] บรรณารักษ์ (ชำนาญการ) ระดับ 8 สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

This satisfaction covered the five aspects of library services; services, information resources, the competence, sense of responsibility and advanced services and the physical environment of the library. The relationship between the library services in five aspects and the library user's satisfaction were high with statistical significance at 0.05 levels. As for the library users' problems in using the services, copying via xerox is one of them which should be improved the most because it is old and not enough to service the library users.

Keywords: evaluation, satisfaction, services

บทนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้สถาบันการศึกษาทุกระดับมีระบบการประกันคุณภาพ เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและให้ความสำคัญกับการปฏิรูปการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญมากกว่าการให้ความสำคัญที่ผู้สอนอย่างแต่ก่อน (คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543)

ห้องสมุดเป็นแหล่งความรู้ที่สำคัญและมีบทบาทในการส่งเสริมการเรียนรู้และการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง สารสนเทศให้ผู้ใช้ได้เข้าถึงอย่างสะดวกและยังเป็นแหล่งเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน Hanabus (1987) กล่าวว่า ความสำเร็จของห้องสมุดสามารถวัดได้จากมาตรฐานของห้องสมุดหรือวัดจากความพึงพอใจของผู้ใช้ในการประเมินห้องสมุดของผู้ใช้นั้น Ralli (1987) กล่าวว่า สิ่งสำคัญที่สุดในการประเมินการทำงานของห้องสมุด สามารถบอกถึงปริมาณสิ่งพิมพ์ในห้องสมุด ประเภทของสิ่งพิมพ์ บอกถึงภาพลักษณ์ของห้องสมุดในแนวคิดของผู้ใช้บริการและทำให้ทราบถึงอุปสรรคในการพัฒนาห้องสมุด ห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นแหล่งรวบรวมสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่จะช่วยเพิ่มพูนทักษะทางความรู้และทักษะทางปัญญาให้แก่ผู้เรียนในระดับอุดมศึกษาที่จะต้องแสวงหาความรู้ คิดค้นทดลอง เพื่อให้เกิดความรู้และความเข้าใจด้วยตนเอง ตลอดจนสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัยของอาจารย์ นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย

การบริการของห้องสมุดถือว่าผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง ความพึงพอใจหรือความประทับใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบริการที่ได้รับนั้นสามารถสนองความต้องการและความคาดหวังได้ครบ จีรภา (2542) ดังนั้น การบริการของห้องสมุดจึงนับว่าเป็นหัวใจหลักของห้องสมุดตามบทบาทที่กำหนดไว้ในมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ตอนที่ 6 ว่า ห้องสมุดต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอและควรมีระบบการประเมินคุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เพื่อจะได้ทราบทิศทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้มากที่สุด

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการจัดบริการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้ให้มากที่สุดและเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพที่ได้ตั้งไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการ ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้าและด้านลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด ที่มีต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านกับความรู้สึกพึงพอใจของผู้ใช้ภายหลังที่ได้รับบริการในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

3. เพื่อศึกษาปัญหาที่ผู้ใช้ประสบในการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวม ระดับมาก

2. ปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้าและด้านลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อทำการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือนักศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก อาจารย์ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่และบุคคลภายนอก ที่เข้ามาใช้ห้องสมุดในภาค 2 ปีการศึกษา 2549 กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มแบบเป็นช่วงเวลาไม่เฉพาะเจาะจงกับผู้มาใช้ห้องสมุด ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เข้าใช้ห้องสมุด จำนวน 400 ชุดได้รับแบบสอบถามคืน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows version 11.5 ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้หาค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการใน 5 ด้าน โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดกับระดับความพึงพอใจและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั้ง 5 ด้านกับความรู้สึกพึงพอใจที่มีต่อการบริการ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ใช้บริการที่เข้าใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีและมีการเข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน

2. ความพึงพอใจที่มีต่อบริการต่าง ๆ โดยภาพรวมของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการต่าง ๆ โดยภาพรวมของห้องสมุด พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งผลจากการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยภาพรวมในระดับมาก และผู้ใช้แต่ละกลุ่มมีความพึงพอใจต่อบริการต่าง ๆ ในห้องสมุดแตกต่างกันหรือไม่ ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มพึงพอใจต่อบริการต่าง ๆ ในห้องสมุดในระดับมาก เช่นเดียวกัน โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์ มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี และน้อยที่สุดคือ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการ/เจ้าหน้าที่

2.2 อันดับที่ของความพึงพอใจบริการแต่ละประเภท เมื่อพิจารณาบริการแต่ละประเภทที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรกนั้น ในบริการที่ผู้ใช้บริการระบุเป็น **อันดับ 1** พบว่า ผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุด (139 คน) มีความพึงพอใจบริการ ยืม-คืน หนังสือทั่วไป **อันดับ 2** ผู้ใช้บริการมากที่สุด (101 คน) มีความพึงพอใจบริการหนังสือตำราเรียน/หนังสือสำรอง **อันดับ 3** ผู้ใช้บริการจำนวน

มากที่สุด (79 คน) มีความพึงพอใจบริการหนังสือสิ่งพิมพ์ทั่วไป (หมวด A-Z)

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้ห้องสมุดและความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้ห้องสมุดและความพึงพอใจในการใช้บริการของห้องสมุด พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันโดยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าน้อยมากเท่ากับ 0.092

3. ความพึงพอใจที่มีต่อบริการต่าง ๆ ในด้านต่าง ๆ

3.1 ความพึงพอใจที่มีต่อบริการต่าง ๆ ใน 5 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด

ด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเวลา ปิด-เปิด ในการให้บริการของห้องสมุด บริการประเภทต่าง ๆ ที่ท่านได้รับมีความถูกต้องแม่นยำ และตรงตามความต้องการ การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว ความสะดวกในการตรวจสิ่งของก่อนเข้า-ออก จากห้องสมุด การให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยและน่าสนใจ ห้องสมุดได้มีการจัดบริการประเภทต่าง ๆ ไว้อย่างครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ และจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีไว้บริการเพื่อใช้สืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ในระดับมาก

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร ฯลฯ ฐานข้อมูลห้องสมุด เว็บไซต์ของห้องสมุด และมีความสอดคล้องกับหลักสูตรและการใช้งาน ในระดับมาก

ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการแต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสม ในระดับมาก

ด้านลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในความเหมาะสมของสถานที่จัดวางเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้สืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ความทันสมัยของเครื่องยืม-คืน หนังสือด้วยตนเอง ฐานข้อมูลที่ให้บริการ และความสะดวกของเครื่องยืม-คืน ด้วยตนเอง

ด้านลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะอาด และความเป็นระเบียบภายในห้องสมุด มีการจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดให้บริการ และความทันสมัยของอาคารห้องสมุด

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านนั้น พบว่า ด้านการบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่าง ๆ กับความพึงพอใจ จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยการทดสอบทางสถิติด้วยค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เพียร์สัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ว่า ปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ปัญหาที่ผู้ใช้บริการประสบในการใช้บริการ คือ บริการถ่ายเอกสาร เป็นบริการที่ควรได้รับการปรับปรุงมากที่สุด เพราะเครื่องถ่ายเอกสารเก่า มีจำนวนเครื่องไม่เพียงพอ

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าเป็นไปตามจุดมุ่งหมายของผู้วิจัย จึงได้รวบรวมผลการวิจัยและประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย มีดังต่อไปนี้

1. ผู้ใช้บริการที่เข้าใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปริญญาตรี และมีการเข้าใช้ห้องสมุดทุกวัน นั่นอาจเป็นเพราะว่า นักศึกษาปริญญาตรีมีจำนวนมาก มีการเรียนการสอนถึง 9 คณะ และมีการบรรยายวัน

จันทร์-วันเสาร์ ฉะนั้นนักศึกษาปริญญาตรีจึงย่อมเข้ามาใช้ห้องสมุดเป็นจำนวนมากที่สุด และเข้าใช้ทุกวัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประภาพันธ์ (2546) เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษากับการใช้ทรัพยากรสารนิเทศและบริการของห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุด

2. ความพึงพอใจที่มีต่อบริการต่าง ๆ โดยภาพรวมของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มมีความพึงพอใจต่อบริการต่าง ๆ โดยภาพรวมของห้องสมุด พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งผลจากการศึกษาดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของนฤมล (2545) ที่ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ว่า ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมของห้องสมุดในระดับมาก (สุรีย์ และคณะ, 2546) รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในการเข้าใช้บริการของสำนักหอสมุดกลางสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พบว่า นักศึกษาทุกคณะมีความพึงพอใจในภาพรวมของบริการต่าง ๆ ในระดับมาก (ฐิติมา 2547) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศ และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศ และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยรวมในระดับมาก (เดชศักดิ์และคณะ, 2547) รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการที่มีต่อบริการของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย ขอนแก่น พบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการร้อยละ 85.5 (พรสุข, 2548) รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการฝ่ายบริการช่วยการค้นคว้าและบริการพิเศษ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ในระดับมาก และงานวิจัยของ Niyonsenga (1996) ที่ได้ทำการศึกษาการใช้และความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติราวันดา โดยสอบถามจากผู้ใช้ซึ่งเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และอาจารย์ พบว่า โดยเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของอาจารย์และนักวิจัยมักสูง เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษา เนื่องจากอาจารย์มักได้รับอภิสิทธิ์ในการใช้ห้องสมุดมากกว่าผู้ใช้กลุ่มอื่น

2.2 อันดับที่ของความพึงพอใจบริการแต่ละประเภท พบว่า **อันดับ 1** ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการยืม-คืนหนังสือทั่วไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล (2545) ที่ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจบริการยืม-คืนหนังสือเป็นอันดับ 1 (อรณา, 2549) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของกองห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบว่า ด้านการใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการยืม-คืน ด้วยระบบคอมพิวเตอร์มากที่สุด และ Niyonsenga (1996) ที่ได้ทำการศึกษาการใช้และความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติราวันดา โดยสอบถามจากผู้ใช้ซึ่งเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และอาจารย์ พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดมีการใช้บริการยืม-คืนหนังสือมากกว่าบริการอื่น ๆ นั่นอาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่จะยืมหนังสือที่ตนต้องการกลับไปอ่านที่บ้าน จึงทำให้ทุกห้องสมุดมีการใช้บริการยืม-คืน มากที่สุด **อันดับ 2** ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการหนังสือตำราเรียน/หนังสือสำรอง เนื่องจากมหาวิทยาลัย รามคำแหงมีการเรียนการสอนโดยใช้ตำราเรียนที่อาจารย์ผู้สอนได้เขียนขึ้นเอง และส่วนใหญ่นักศึกษามักจะไม่ซื้อตำราเรียน จะมาใช้บริการที่ห้องสมุดเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งห้องสมุดได้จัดไว้บริการทุกวิชาที่มหาวิทยาลัยมีการเปิดสอน **อันดับ 3** ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการสื่อสิ่งพิมพ์ทั่วไป (หมวด A-Z) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประภาพันธ์ (2546) เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษากับการใช้ทรัพยากรสารนิเทศและบริการของห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า

นักศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาโท มีความพึงพอใจต่อหนังสือทั่วไปภาษาไทย ในระดับมาก

ส่วนการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้ห้องสมุดและความพึงพอใจในการใช้บริการของห้องสมุด พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันโดยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าน้อยมากเท่ากับ 0.092 กล่าวคือ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แล้วจะเข้ามาอ่านหนังสือมากกว่าที่จะเข้ามาใช้บริการต่าง ๆ ภายในห้องสมุด เพราะนักศึกษาส่วนใหญ่อยู่ต่างจังหวัดจึงอาศัยหอพักใกล้ ๆ มหาวิทยาลัย จะทำให้สะดวกต่อการเข้าใช้ห้องสมุด เพราะห้องสมุดมีอากาศที่เย็นสบายและเงียบสงบ

3. ความพึงพอใจที่มีต่อบริการต่าง ๆ ในด้านต่าง ๆ

ด้านการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของห้องสมุด มากที่สุด อาจเป็นเพราะห้องสมุดได้เปิดทำการทุกวัน ยกเว้นวันหยุดราชการประจำปีเท่านั้น เวลาเปิดบริการของห้องมุด คือ วันจันทร์-ศุกร์ 07.30-21.00 น. วันเสาร์-อาทิตย์ 09.00-18.00 น. วันเสาร์ก่อนสอบภาคปกติ 1 เดือน จนถึงการสอบประจำภาคสิ้นสุด เปิด 09.11-21.00 น. ปิดบริการวันหยุดราชการประจำปี

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร ฯลฯ มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประภาพันธ์ (2546) เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษากับการใช้ทรัพยากรสารนิเทศและบริการของห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ความพึงพอใจในการเข้าใช้ทรัพยากรสารนิเทศของห้องสมุดทั้งนักศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาโท มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่า สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีสื่อสิ่งพิมพ์ทุกประเภท และหลากหลายไว้บริการซึ่งเป็นที่ต้องการและเกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพราะห้องสมุดได้จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ที่เป็นทั้งสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อไม่ตีพิมพ์ ไว้บริการ

ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการแต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสม ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของนฤมล (2545) ที่ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า ความเอาใจใส่ในการให้บริการ ความรับผิดชอบและบุคลิกภาพ ในระดับมากกล่าวคือ งานบริการส่วนใหญ่จะแต่งกายเรียบร้อยโดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการยืม-คืน หนังสือทั่วไป มีการแต่งกายที่เป็นระเบียบโดยการใส่เสื้อแบบฟอร์มของห้องสมุด หรือแต่งกายที่เป็นระเบียบในการปฏิบัติงาน

ด้านลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในความเหมาะสมของสถานที่จัดวางเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้สืบค้นข้อมูลต่าง ๆ มากที่สุดเพราะห้องสมุดมีการจัดวางเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ไว้สืบค้นข้อมูลอยู่ที่ชั้น 1 ซึ่งเมื่อผู้เข้าใช้ห้องสมุดเดินเข้าห้องสมุดก็จะเห็นเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งไว้จำนวนหลายเครื่อง และผู้ใช้บริการสามารถใช้สืบค้นข้อมูลตามที่ต้องการได้ทันที

ด้านลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะอาด และความเป็นระเบียบภายในห้องสมุดมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า ห้องสมุดมีการทำความสะอาดอยู่เสมอ จึงทำให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย

3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่าง ๆ กับความพึงพอใจ พบว่า การบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการด้านลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และตรงกับข้อค้นพบของ D' Elia and Walsh (1985) พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างคุณภาพ และความมีอยู่อย่างพอเพียงของทรัพยากรห้องสมุด บุคลากรผู้ให้บริการ ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด และเวลาเปิดให้บริการของห้องสมุด แต่ละแห่งที่ทำการประเมิน และขณะเดียวกันยังพบว่า สอดคล้องกับการค้นพบของ Andaleeb and Simmonds (1998) พบว่า ปัจจัย 3 ประการ ได้แก่ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านความรู้ความสามารถ และมีอัธยาศัยที่ดี และมีความอยู่อย่าง

เพียงพอของทรัพยากรห้องสมุด มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจของผู้ใช้ ทั้งนี้เพราะผู้ใช้บริการเห็นว่า ความรู้ ความสามารถ และการมีอัธยาศัยที่ดีของเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้

4. ปัญหาที่ผู้ใช้บริการประสบในการใช้บริการ

ประเภทของบริการที่ควรปรับปรุง พบว่า บริการถ่ายเอกสาร เป็นบริการที่ควรได้รับการปรับปรุงมากที่สุด ซึ่งตรงกับงานวิจัยของนฤมล (2545) ที่ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า บริการถ่ายเอกสาร เป็นบริการที่ควรได้รับการปรับปรุง มากที่สุด และตรงกับผลการศึกษาของ Niyonsenga (1996) ที่ได้ทำการศึกษาการใช้และความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งราวันดา พบว่า การไม่มีบริการถ่ายเอกสาร หรือจำนวนเครื่องถ่ายเอกสารน้อยเป็นปัญหาสำคัญปัญหาหนึ่งที่สะท้อนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ อาจเป็นเพราะห้องสมุดมีจุดบริการถ่ายเอกสารไว้น้อยจุด พร้อมกับเครื่องถ่ายเอกสารเก่า และจำนวนเครื่องถ่ายเอกสารมีจำนวนน้อยไม่เป็นที่เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ โดยเฉพาะเวลาใกล้สอบ ดังนั้นทางห้องสมุดจึงควรเพิ่มจำนวนเครื่องถ่ายเอกสารให้มากขึ้น และให้ทันสมัย เพื่อความรวดเร็วในการมาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง นับว่าเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุง เพื่อการวางแผนการดำเนินงานห้องสมุดให้เป็นห้องสมุดที่มีคุณภาพและมาตรฐานในระดับสูง โดยผลจากการประเมินดังกล่าวสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ดังนี้

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลจากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในบริการต่าง ๆ ของห้องสมุด ในระดับมาก โดยผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มพึงพอใจในบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดในระดับไม่แตกต่างกัน ดังนั้น เพื่อให้ห้องสมุดได้รักษาระดับมาตรฐานการบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดให้คงอยู่ตลอดไปนั้น ทางห้องสมุดควรทำการประเมินความพึงพอใจในลักษณะเช่นนี้อย่างสม่ำเสมอทุกปี เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายด้านคุณภาพของห้องสมุด

2. เป็นประโยชน์ในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาการจัดบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผลจากการศึกษาดังกล่าวเป็นประโยชน์ในการนำไปปรับปรุง แก้ไข เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของห้องสมุดให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป ดังนี้

2.1 นำไปปรับปรุงด้านปัจจัยต่าง ๆ ของห้องสมุดที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ในระดับค่อนข้างต่ำ ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า เพื่อให้ปัจจัยใน 2 ด้านนี้ เกิดประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลต่อไป

2.2 บริการที่ควรปรับปรุงมากที่สุด ได้แก่ บริการถ่ายเอกสาร ห้องสมุดจึงควรเพิ่มจุดให้ถ่ายเอกสารมากกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้ พร้อมกับเพิ่มจำนวนเครื่องถ่ายเอกสารและด้านคุณภาพของเครื่องถ่ายเอกสารต้องดีด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อให้ทราบว่าบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดที่ได้จัดบริการอยู่นี้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากน้อยเพียงใด

2. ควรทำการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของห้องสมุดอีกเป็นระยะ ๆ อย่างสม่ำเสมอ และควรเพิ่มเติมประเด็นต่าง ๆ ที่ยังไม่ครบถ้วน เพื่อทำให้การศึกษาวิจัยในครั้งต่อ ๆ ไปสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

จีรภา สิมะจารึก. 2542. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดกลางและสำรวจความต้องการในบริการเชิงพาณิชย์. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น.

นฤมล กิจไพศาลรัตนา. 2545. การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.

ประภาพันธ์ พลายจันทร์. 2546. ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้ทรัพยากรสารนิเทศและบริการของห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่.

พรสุข พงศ์วุฒิศักดิ์. 2548. ความพึงพอใจในการใช้บริการฝ่ายบริการช่วยการค้นคว้าและบริการพิเศษ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ.

อรณา พิทยากรศิลป์. 2549. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของกองห้องสมุดมหาวิทยาลัยแม่โจ้. วารสารแม่โจ้ปริทัศน์. 7(3): 44-49.

Andaleeb, S. S. and P. L. Simmonds. 1998. Explaining user satisfaction with academic libraries strategic implications. College & Research Libraries. 59 (March): 156-167.

Hanabus, S. 1987. The importance of user studies Library Review. 26 (Summer): 1225-1227.

Niyonsenga, T. 1996. Measures of library use and user satisfaction with academic library services. Library & Information Science Research. 18: 225-240.

Ralli, T. 1987. Performance measures for academic library. Australian Academic & Research Libraries.18 (March): 1-9.