



ความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

คณะทำงานกลุ่มงานบริการผู้ใช้*

บทนำ

งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เกิดจากความร่วมมือของคณะทำงานกลุ่มงานบริการผู้ใช้ คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบและเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (อพส.) ปี 2552 จำนวน 19 สถาบัน ได้แก่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเกริก มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัยคริสเตียน มหาวิทยาลัยชินวัตร มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร มหาวิทยาลัยธนบุรี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย มหาวิทยาลัยปทุมธานี มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยสยาม มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย และมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ซึ่งได้ศึกษาเก็บข้อมูลจากนักศึกษาระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษาสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษา 1) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2) เปรียบเทียบการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามเพศและระดับการศึกษา 3) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และ 4) เปรียบเทียบงานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ของห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามเพศและระดับการศึกษา โดยมีสมมติฐานของการวิจัยว่า 1) ผู้ใช้ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน 2) ผู้ใช้ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน 3) ผู้ใช้ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน 4) ผู้ใช้ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่องานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

* ตัวแทนคณะทำงานกลุ่มงานบริการผู้ใช้ คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบและเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (อพส.) ประจำปี 2552

และปริมาณผลแตกต่างกัน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษาศาสนาอุดมศึกษา เอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมาณผลจำนวน 1,473 คน จาก 19 สถาบัน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย และค่า Chi-square

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนไม่แตกต่างกันยกเว้นในด้านทักษะการสื่อสาร ความเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการและความสุภาพอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ.05 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนไม่แตกต่าง และผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆไม่แตกต่างกัน และผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ในด้านการบริการหนังสือสำรอง บริการจองหนังสือ บริการยืมระหว่างห้องสมุดและบริการยืมสิ่งพิมพ์เพื่อถ่ายเอกสาร ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.5

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ถือว่าเป็นหัวใจของสถาบันอุดมศึกษาเนื่องจากเป็นแหล่งรวบรวม จัดเก็บ บำรุงรักษา และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศแก่ผู้รับบริการ อันได้แก่ อาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ บุคลากรของสถาบันอุดมศึกษา และชุมชน ทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจึงมีหลากหลายรูปแบบ เช่น สิ่งตีพิมพ์ สิ่งไม่ตีพิมพ์ ซีดีรอม ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และวารสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น และในปัจจุบันห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งได้พัฒนาเป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายได้ทั่วโลก เพื่อให้สร้างความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด นอกจากนี้ ห้องสมุดยังเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการพัฒนาความเป็นเลิศทางวิชาการของมหาวิทยาลัย ความเป็นเลิศทางวิชาการนี้จะเกิดขึ้น ถ้าบุคลากรมหาวิทยาลัยและนักศึกษามีการพัฒนาตนเอง ด้วยการขวนขวายใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมอย่างไม่หยุดยั้ง ห้องสมุดจึงเป็นแหล่งสำคัญในการให้ความรู้ในฐานะเป็นสื่อกลางระหว่างบุคคลกับวัสดุสื่อความรู้ มหาวิทยาลัยจะต้องปรับปรุงห้องสมุดให้มีความคล่องตัว สามารถบริการแก่อาจารย์ นักศึกษา นักวิจัย และนักวิชาการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (พจน์ สะเพียรชัย, 2532: 18-19) อย่างไรก็ตาม แม้ห้องสมุดจะใหญ่โตเพียงใด ถ้าหากขาดการบริการที่ดีและมีทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการแล้ว ห้องสมุดนั้นก็ไม่สามารถจะเอื้ออำนวยประโยชน์ได้อย่างคุ้มค่า เพราะมนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ และไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองก็จะทำให้อุบัติการณ์เกิดความพึงพอใจ หรือความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่ง และความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการของคนจัดเป็นลำดับขั้นของความสำคัญ เมื่อความต้องการหนึ่งได้รับการบำบัดเป็นที่พอใจ ความต้องการที่มีลำดับความสำคัญถัดไปก็เกิดขึ้นติดตามมา และต้องการให้ได้รับการบำบัดให้พอใจโดยลำดับถัดไป (สมพงษ์ เกษมสิน, 2526: 305)

ปัจจุบัน ห้องสมุดต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้เป็นหลักสำคัญ ด้วยเหตุนี้ภารกิจหลักของห้องสมุดจึงเป็นการให้บริการสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ โดยที่ห้องสมุดจะต้องจัดบริการสารสนเทศให้มีความทันสมัย มีคุณภาพ และต้องปรับปรุงคุณภาพบริการให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ๆ เพื่อให้ผู้ใช้รู้สึกประทับใจและพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ (ภคิณญา สว่างวงศ์, 2551: 1) ดังนั้นการศึกษาและการรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น ถือได้ว่าเป็นความรับผิดชอบสำคัญประการหนึ่งของผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ (ประภาวดี สืบสนธิ์, 2532:

16-17) ด้วยเช่นกัน ดังนั้นในฐานะกลุ่มผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล เพื่อเป็นประโยชน์ในการทราบถึงประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการรับบริการต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นข้อมูลนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

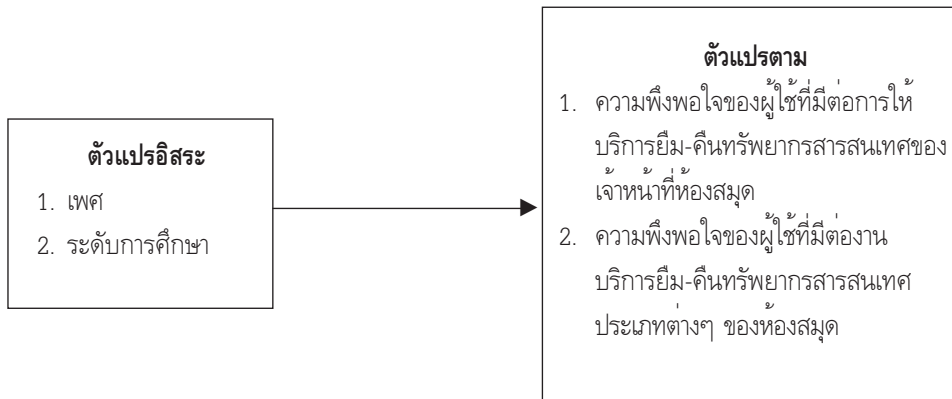
1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามเพศและระดับการศึกษา
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
4. เพื่อเปรียบเทียบงานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามเพศและระดับการศึกษา

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แตกต่างกัน
4. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 19 สถาบัน กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและระดับปริญญาตรี สถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 1,473 คน โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม

การจัดกระทำข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และการร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่และบริการประเภทต่าง ๆ วิเคราะห์เป็นรายข้อ และโดยรวม โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
3. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประชากร 2 กลุ่ม วิเคราะห์โดยใช้สูตร Crosstabs และหาค่า Chi-square
4. ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยืม-คืน และด้านอื่น ๆ ที่ต้องการเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 1,473 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 850 คน (ร้อยละ 57.7) และเพศชาย จำนวน 623 คน (ร้อยละ 42.3) ศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 1,075 คน (ร้อยละ 73.0) และระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 398 คน (ร้อยละ 27.0)

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.88) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในระดับมากทุกด้านดังนี้ การบริการที่รวดเร็วทันใจ (ค่าเฉลี่ย = 3.91) บุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.73) มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง (ค่าเฉลี่ย = 3.98) มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.82) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (ค่าเฉลี่ย = 3.96) มีทักษะการสื่อสารเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.90) มีความสุภาพอ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย = 3.89) สามารถแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุดได้ (ค่าเฉลี่ย = 3.83)

ความพึงพอใจต่อการบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทต่างๆโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.60) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน ดังนี้ บริการยืม-คืนหนังสือ/สิ่งพิมพ์พิเศษ/วิทยานิพนธ์/วิจัย (ค่าเฉลี่ย = 3.80) บริการยืม-คืนวารสาร/นิตยสาร/หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย = 3.68) สื่อทัศนวัสดุ (ซีดีรอม/แผ่นดีวีดี/เทปคาสเซ็ท) (ค่าเฉลี่ย = 3.58) บริการหนังสือสำรอง (ค่าเฉลี่ย = 3.45) บริการจองหนังสือ (ค่าเฉลี่ย = 3.48) บริการยืมระหว่างห้องสมุด (ค่าเฉลี่ย = 3.55) บริการยืมสิ่งพิมพ์เพื่อถ่ายเอกสาร (ค่าเฉลี่ย = 3.69) ส่วนบริการยืม-คืนด้วยตนเอง ไม่สามารถประเมินเนื่องจากห้องสมุดทุกสถาบันไม่มีเครื่องยืม-คืนด้วยตนเอง (Self Check)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำแนกตามมหาวิทยาลัย

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำแนกตามมหาวิทยาลัย เมื่อพิจารณารายข้อจำนวน 8 ข้อ มีดังนี้

1. การให้บริการที่รวดเร็วทันใจในภาพรวมระดับมาก และแยกตามสถาบันได้ดังนี้

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด (4.21-5.00) ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร มหาวิทยาลัยศรีปทุม และมหาวิทยาลัยชินวัตร

ความพึงพอใจระดับมาก (3.41-4.20) ได้แก่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยเกริก มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น มหาวิทยาลัยสยาม มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี มหาวิทยาลัยคริสเตียน มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย และมหาวิทยาลัยปทุมธานี

2. จำนวนบุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการในภาพรวมระดับมากทั้ง 19 สถาบัน (3.41-4.20)

3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังในภาพรวมระดับมาก และแยกตามสถาบันได้ ดังนี้

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด (4.21-5.00) ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยชินวัตร และมหาวิทยาลัยรังสิต

ความพึงพอใจระดับมาก (3.41-4.20) ได้แก่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยเกริก มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น มหาวิทยาลัยสยาม มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี มหาวิทยาลัยคริสเตียน มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย และมหาวิทยาลัยปทุมธานี

4. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการในภาพรวมระดับมาก และแยกตามสถาบันได้ ดังนี้

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด (4.21-5.00) ได้แก่ มหาวิทยาลัยชินวัตร

ความพึงพอใจระดับมาก (3.41-4.20) ได้แก่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยเกริก มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยสยาม มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี มหาวิทยาลัยคริสเตียน มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย และมหาวิทยาลัยปทุมธานี

5. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในภาพรวมระดับมาก และแยกตามสถาบันได้ ดังนี้

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด (4.21-5.00) ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร มหาวิทยาลัยศรีปทุม, มหาวิทยาลัยชินวัตร และมหาวิทยาลัยรังสิต

ความพึงพอใจระดับมาก (3.41-4.20) ได้แก่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยเกริก มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น มหาวิทยาลัยสยาม มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี มหาวิทยาลัยคริสเตียน มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย และมหาวิทยาลัยปทุมธานี

6. เจ้าหน้าที่มีทักษะการสื่อสารเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการในภาพรวมระดับมาก และแยกตามสถาบันได้ ดังนี้

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด (4.21-5.00) ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร มหาวิทยาลัยศรีปทุม และมหาวิทยาลัยชินวัตร

ความพึงพอใจระดับมาก (3.41-4.20) ได้แก่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยเกริก มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น มหาวิทยาลัยสยาม มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี มหาวิทยาลัยคริสเตียน มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย และมหาวิทยาลัยปทุมธานี

7. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อนโยนในภาพรวมระดับมาก และแยกตามสถาบันได้ ดังนี้

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด (4.21-5.00) ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร มหาวิทยาลัยศรีปทุม และมหาวิทยาลัยชินวัตร

ความพึงพอใจระดับมาก (3.41-4.20) ได้แก่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยเกริก มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น มหาวิทยาลัยสยาม มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี มหาวิทยาลัยคริสเตียน มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย และมหาวิทยาลัยปทุมธานี

8. เจ้าหน้าที่ที่สามารถแนะนำบริการต่าง ๆ ของห้องสมุดได้ในภาพรวมระดับมาก และแยกตามสถาบันได้ ดังนี้
ความพึงพอใจระดับมากที่สุด (4.21-5.00) ได้แก่ มหาวิทยาลัยศรีปทุม และมหาวิทยาลัยชินวัตร

ความพึงพอใจระดับมาก (3.41-4.20) ได้แก่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยเกริก มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น มหาวิทยาลัยสยาม มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี มหาวิทยาลัยคริสเตียน มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย และมหาวิทยาลัยปทุมธานี

ความพึงพอใจต่อบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ จำแนกตามมหาวิทยาลัย

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ จำแนกตามมหาวิทยาลัย เมื่อพิจารณารายข้อจำนวน 8 ข้อ มีดังนี้

1. บริการยืม-คืนหนังสือ/สิ่งพิมพ์พิเศษ/วิทยานิพนธ์/วิจัยในภาพรวมระดับมากทั้ง 19 สถาบัน (3.41-4.20)

2. บริการยืม-คืนวารสาร/นิตยสาร/หนังสือพิมพ์ในภาพรวมระดับมาก และแยกตามสถาบันได้ ดังนี้

ความพึงพอใจระดับมาก (3.41-4.20) ได้แก่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยเกริก มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยสยาม มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี มหาวิทยาลัยชินวัตร มหาวิทยาลัยรังสิต และมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

ความพึงพอใจระดับปานกลาง (2.61-3.40) ได้แก่ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัยคริสเตียน และมหาวิทยาลัยปทุมธานี

3. บริการยืม-คืนโสตทัศนวัสดุ(ซีดีรอม/แผ่นดีวีดี/เทปคาสเซ็ท)ในภาพรวมระดับมาก และแยกตามสถาบันได้ ดังนี้

ความพึงพอใจระดับมาก (3.41-4.20) ได้แก่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยเกริก มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยสยาม มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี มหาวิทยาลัยคริสเตียน มหาวิทยาลัยชินวัตร มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย และมหาวิทยาลัยปทุมธานี

ความพึงพอใจระดับปานกลาง (2.61-3.40) ได้แก่ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต และมหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น

4. บริการหนังสือสำรองในภาพรวมระดับมาก และแยกตามสถาบันได้ ดังนี้

ความพึงพอใจระดับมาก (3.41-4.20) ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร มหาวิทยาลัยเกริก มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต มหาวิทยาลัยชินวัตร และมหาวิทยาลัยรังสิต

ความพึงพอใจระดับปานกลาง (2.61-3.40) ได้แก่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น มหาวิทยาลัยสยาม มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มหาวิทยาลัยธนบุรี มหาวิทยาลัยคริสเตียน มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย และมหาวิทยาลัยปทุมธานี

5. บริการจองหนังสือในภาพรวมระดับมาก และแยกตามสถาบันได้ ดังนี้

ความพึงพอใจระดับมาก (3.41-4.20) ได้แก่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยเกริก มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต มหาวิทยาลัยชินวัตร และมหาวิทยาลัยรังสิต

ความพึงพอใจระดับปานกลาง (2.61-3.40) ได้แก่ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น มหาวิทยาลัยสยาม มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มหาวิทยาลัยธนบุรี มหาวิทยาลัยคริสเตียน มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย และมหาวิทยาลัยปทุมธานี

6. บริการยืมระหว่างห้องสมุดในภาพรวมระดับมาก และแยกตามสถาบันได้ ดังนี้

ความพึงพอใจระดับมาก (3.41-4.20) ได้แก่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยเกริก มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยสยาม มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต มหาวิทยาลัยคริสเตียน มหาวิทยาลัยชินวัตร และมหาวิทยาลัยรังสิต

ความพึงพอใจระดับปานกลาง (2.61-3.40) ได้แก่ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มหาวิทยาลัยธนบุรี มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย และมหาวิทยาลัยปทุมธานี

7. บริการยืมสิ่งพิมพ์เพื่อถ่ายเอกสารในภาพรวมระดับมาก และแยกตามสถาบันได้ ดังนี้

ความพึงพอใจระดับมาก (3.41-4.20) ได้แก่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยเกริก มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยสยาม มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต มหาวิทยาลัยคริสเตียน มหาวิทยาลัยชินวัตร และมหาวิทยาลัยรังสิต

ความพึงพอใจระดับปานกลาง (2.61-3.40) ได้แก่ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย และมหาวิทยาลัยปทุมธานี (ค่าเฉลี่ย = 3.39)

8. บริการยืม-คืนด้วยตนเอง (Self Check) เนื่องจากมหาวิทยาลัยทั้ง 19 แห่งไม่มีเครื่องให้บริการยืม-คืนด้วยตนเอง (Self Check) จึงทำให้ไม่สามารถประเมินได้

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำแนกตามเพศ

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำแนกตามเพศ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการที่รวดเร็วทันใจ บุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ความกระตือรือร้นในการให้บริการ มนุษยสัมพันธ์ที่ดี และเจ้าหน้าที่สามารถแนะนำบริการต่างๆของห้องสมุดได้ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 ส่วนด้านทักษะการสื่อสารเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ และความสุภาพอ่อนโยน พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำแนกตามระดับการศึกษา

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำแนกตามระดับการศึกษา พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การให้บริการที่รวดเร็วทันใจ บุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ความกระตือรือร้นในการให้บริการ มนุษยสัมพันธ์ที่ดี ทักษะการสื่อสารเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ ความสุภาพอ่อนโยน และเจ้าหน้าที่สามารถแนะนำบริการต่างๆ ของห้องสมุดได้ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ จำแนกตามเพศ

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ จำแนกตามเพศ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บริการยืม-คืนหนังสือ/สิ่งพิมพ์พิเศษ/วิทยานิพนธ์/วิจัย บริการยืม-คืนวารสาร/นิตยสาร/หนังสือพิมพ์ บริการยืม-คืนโสตทัศนวัสดุ (ซีดีรอม/แผ่นดีวีดี/เทปคาสเซ็ท) บริการหนังสือสำรอง บริการจองหนังสือ บริการยืมระหว่างห้องสมุด และบริการยืมสิ่งพิมพ์เพื่อถ่ายเอกสาร มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 ส่วนบริการยืม-คืนด้วยตนเอง (Self Check) เนื่องจากสถาบันอุดมศึกษาทั้ง 19 สถาบันไม่มีบริการดังกล่าว

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บริการยืม-คืนหนังสือ/สิ่งพิมพ์พิเศษ/วิทยานิพนธ์/วิจัย บริการยืม-คืนวารสาร/นิตยสาร/หนังสือพิมพ์ และบริการยืม-คืนโสตทัศนวัสดุ (ซีดีรอม/แผ่นดีวีดี/เทปคาสเซ็ท) มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 ส่วนบริการหนังสือสำรอง บริการจองหนังสือ บริการยืมระหว่างห้องสมุด และบริการยืมสิ่งพิมพ์เพื่อถ่ายเอกสาร มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 ส่วนบริการยืม-คืนด้วยตนเอง (Self Check) เนื่องจากสถาบันอุดมศึกษาทั้ง 19 สถาบันไม่มีบริการดังกล่าว

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้วิจัยได้อภิปรายผลในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ห้องสมุดโดยรวมในระดับมาก ทั้งนี้เพราะผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพเป็นกันเอง บริการรวดเร็ว และกระตือรือร้น และมีมนุษยสัมพันธ์ดี อย่างไรก็ตามผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้มาใช้บริการ

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทต่างๆ โดยรวมในระดับมาก ทั้งนี้เพราะผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศมีความรวดเร็วและการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างเป็นระบบดี อย่างไรก็ตามก็ตามผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มจำนวนทรัพยากรประเภทหนังสือ สื่อทัศนวัสดุ และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลให้มากขึ้น เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการ อีกทั้งควรมีการดูแลรักษาทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทให้อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการอยู่เสมอ

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา พบว่า นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง เรื่องการให้บริการที่รวดเร็วทันใจ บุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง ความกระตือรือร้นในการให้บริการ มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และเจ้าหน้าที่สามารถแนะนำบริการต่างๆ ของห้องสมุดได้ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 ส่วนด้านทักษะการสื่อสารเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ และความสุภาพอ่อนโยน พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 เนื่องจากแต่ละสถาบันมีการบริการที่รวดเร็วทันใจ บุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และเจ้าหน้าที่สามารถแนะนำบริการต่างๆ ของห้องสมุดได้ ดังที่ สมิต สัชฌุกร (2545: 23) กล่าวว่า คุณสมบัติของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี ต้องมีความรู้ในงานบริการ และมีจิตใ้จรงานบริการ มีความรับผิดชอบต่อนตนเอง ต่อผู้ใช้บริการและต่องานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งมีทัศนคติ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รอบคอบ สามารถวิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาได้ดี

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่แตกต่างกัน เนื่องมาจากบุคลากรในแต่ละสถาบันได้ผ่านการฝึกอบรมมาอย่างดี เพื่อคอยให้บริการแก่นักศึกษาในทุกกระดับ รวมทั้งมีทักษะการสื่อสารเหมาะสมกับการเป็นผู้ให้บริการ มีความสุภาพอ่อนโยน และเจ้าหน้าที่สามารถแนะนำบริการต่างๆ ของห้องสมุดได้ ดังที่ สมิต สัชฌุกร (2545 : 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานบริการไว้วางระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดจากความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งหากผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่ดีกว่าความคาดหวัง จะส่งผลให้เกิดความไม่พอใจ ในทางตรงกันข้าม หากระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ เกิดความประทับใจและส่งผลให้กลับมาใช้บริการซ้ำอีก สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตติมา สุ่มแสนหาญ (2548) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของห้องสมุด คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่

4. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามเพศและระดับการศึกษา พบว่า นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความต้องการสารสนเทศและมีจุดประสงค์เดียวกันคือ เพื่อการเรียนรู้และการศึกษาค้นคว้าตามรายวิชาที่ได้ลงทะเบียนเรียนไว้ ซึ่งสอดคล้อง

กับงานวิจัยของ จงกล บุญชาติ (2546) ที่ได้ศึกษาเรื่องการใช้ประโยชน์ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการในทัศนะของนักศึกษา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต พบว่า นักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน

นักศึกษาระดับปริญญาโทและนักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาระดับปริญญาโทและนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความต้องการสารสนเทศทางการศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์เดียวกันคือ เพื่อการเรียนรู้และการค้นคว้าเพิ่มเติมตามหลักสูตรที่เรียน อีกทั้งห้องสมุดในแต่ละสถาบันได้จัดให้มีการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษาได้ค่อนข้างดี ในด้านบริการยืม-คืน หนังสือ/สิ่งพิมพ์พิเศษ/วิทยานิพนธ์/วิจัย บริการยืม-คืนวารสาร/นิตยสาร/หนังสือพิมพ์ และบริการยืม-คืน สื่อทัศนวัสดุ (ซีดีรอม/แผ่นดิสก์/เทปคาสเซ็ท) ดังที่มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 มีข้อกำหนดเกี่ยวกับการบริการไว้ในตอนที่ 6 ว่า (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544: 9-10) บริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต้องมุ่งส่งเสริมให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ทุกประเภท และส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ต้องหาวิธีการเครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และโทรคมนาคมที่จำเป็น เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ อย่างรวดเร็วครบถ้วนตามต้องการ และมีความแตกต่างกันในด้านบริการหนังสือสำรอง บริการจองหนังสือ บริการยืมระหว่างห้องสมุด และบริการยืมสิ่งพิมพ์เพื่อถ่ายเอกสาร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความคาดหวังของการได้รับบริการจากห้องสมุดมีความแตกต่างกันในแต่ละระดับการศึกษา เนื่องจากนักศึกษาระดับปริญญาโทและนักศึกษาระดับปริญญาตรี ย่อมมีความต้องการในการใช้บริการจากทรัพยากรห้องสมุดต่างกันทำให้ส่งผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยในครั้งนี้

1. ด้านกระบวนการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในแต่ละสาขาอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ควรเน้นที่สาขาใดสาขาหนึ่ง อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มีความหลากหลาย และความทันสมัยเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษาที่เข้าใช้บริการ อีกทั้งการดูแลรักษาทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทให้อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการอยู่เสมอ

2. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยืม-คืน

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในห้องสมุดจากเดิมให้เพียงพอต่อการให้บริการ จัดอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ ความสามารถ และพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความกระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้มาใช้บริการ เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ด้านอื่น ๆ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

- ด้านกายภาพของห้องสมุด ได้แก่ อาคารสถานที่ ระบบรักษาความปลอดภัย ระบบปรับอากาศ แสงสว่าง รวมถึงบรรยากาศภายในห้องสมุดให้พร้อมกับการให้บริการเสมอ
- ด้านการจัดหนังสือ ควรมีการปรับปรุงชั้นวางหนังสือในห้องสมุดให้อยู่ในสภาพที่เป็นระเบียบเรียบร้อย โดยจัดให้เป็นหมวดหมู่มากยิ่งขึ้นรวมถึงการจัดหนังสือในชั้นให้ถูกต้องและหาง่าย
- ด้านการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ต ควรพัฒนาให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งการปรับปรุงความเร็วของอินเทอร์เน็ตที่มีไว้ให้บริการให้มีความเร็วยิ่งขึ้น เพื่อความสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลาในการหาข้อมูลของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัญหาการใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการพัฒนาห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของอาจารย์และบุคลากรภายนอกต่อการบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ



เอกสารอ้างอิง

- จกมล บุญชาติ. การใช้ประโยชน์ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการในทัศนะของนักศึกษาสถาบันราชภัฏสวนดุสิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2546.
- จิตติมา สุ่มแสนหาญ. ความพึงพอใจในการให้บริการของห้องสมุดคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร, 2548.
- ทบวงมหาวิทยาลัย. ประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่อง มาตรฐานห้องสมุดอุดมศึกษา พ.ศ.2544. กรุงเทพมหานคร : ทบวงมหาวิทยาลัย, สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา, 2544.
- สมิต ลัษณกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : สายธาร, 2545.