

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้
ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



โดย

นฤมล กิจไพศาลรัตน์

รท
ร 15
011015

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
มีนาคม 2545

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้
ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



โดย

นฤมล กิจไพศาลรัตนา

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มีนาคม 2545

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้
ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



โดย

นฤมล กิจไพศาลรัตนา

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มีนาคม 2545

26 ส.ธ. 2545

199925347

ที่ปรึกษาโครงการ

ผศ. ดร. ทิมพรีาไพ เปรมสมิทธิ์

ผู้รับผิดชอบโครงการ

ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผู้ดำเนินการวิจัย

นางนฤมล กิจไพศาลรัตน

ระยะเวลาดำเนินการวิจัย

ตุลาคม 2544 – มีนาคม 2545



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เลขหมู่	ง
	๓๑๕
เลขทะเบียน	๐๑๑๐๑๖
วันเดือนปี	๑๒ เมษ ๔๕



รายงานการวิจัยเรื่องนี้
เป็นผลงานจากโครงการอบรมหลักสูตร
“การทำวิจัยทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์”
ของ
สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ตุลาคม - ธันวาคม 2544

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการ 7 ประเภทของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการวารสาร บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ บริการโสตทัศนวัสดุ บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ บริการผลงานวิชาการของอาจารย์และบริการถ่ายเอกสาร โดยศึกษาในประเด็นต่างๆรวม 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ ความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุด ความเอาใจใส่ในการให้บริการ ความรับผิดชอบและบุคลิกของผู้ให้บริการ ลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า และลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด โดยใช้ระดับความพึงพอใจ 1 - 5 เป็นเกณฑ์ในการประเมิน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้มีทั้งสิ้น 343 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 25.00 ของประชากรทั้งหมดที่ใช้ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระหว่างเดือนธันวาคม 2544 - มกราคม 2545 ซึ่งประกอบด้วยนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 224 คน นิสิตระดับปริญญาโท 94 คน นิสิตระดับปริญญาเอก จำนวน 7 คน และ อาจารย์คณะรัฐศาสตร์ จำนวน 18 คน โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้นร้อยละ 100.00

การประเมินผลความพึงพอใจครั้งนี้ทำโดยใช้วิธีการทางสถิติโดยประเมินตามระดับคะแนนความพอใจที่ผู้ใช้ระบุในแบบสอบถาม และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for Social Science for Windows) ผลจากการศึกษาพบว่า

- ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มพึงพอใจบริการโดยรวมของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในระดับมาก และผู้ที่ใช้ห้องสมุดถี่มากมีความพึงพอใจบริการของห้องสมุดระดับมาก
- ผู้ใช้พึงพอใจปัจจัยทั้ง 4 ประการ ได้แก่ ความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุด ความรับผิดชอบและบุคลิกผู้ให้บริการ ลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า และลักษณะทางกายภาพของห้องสมุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในความรับผิดชอบและบุคลิกผู้ให้บริการสูงกว่าปัจจัยด้านอื่น
- ผู้ใช้ประสบปัญหาในบริการทุกประเภทของห้องสมุด ได้แก่ หาดูเล่มหนังสือที่ต้องการไม่พบ บริการวารสารแบบระบบชั้นปิดไม่สะดวกในการใช้ คู่มือช่วยค้นวิทยานิพนธ์ในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ล้าสมัย เจ้าหน้าที่ให้บริการโสตทัศนวัสดุคุยเสียงดังและมักไม่อยู่ประจำจุดบริการ จำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับค้นข้อมูลมีน้อย จำนวนผลงานวิชาการของอาจารย์มีน้อย และคุณภาพของเครื่องถ่ายเอกสารไม่ดีเท่าที่ควร

Abstract

The purpose of this study is to evaluate user satisfaction of 7 categories of library services in Political Science Library, Chulalongkorn University pertaining to circulation services; periodical services; grey literature services; audio-visual services; reference and information services; staff publications services and photocopy services. The study focus on 4 major aspects of library criteria comprising sufficiency of library resources; competence and demeanor of library staffs; progressive services and physical appearance of library facilities. The evaluation was ranked by scoring from 1-5.

For this study, a sample of 343 patrons, that is to say 25.00 percent of the population attending the Library during December 2001 – January 2002, was selected through quota sampling procedure. The sample includes students of 3 levels (undergraduate students 224, master students 94 and doctoral students 7) and lecturers (18) and 100.00 percent were returned.

Statistical method was used to evaluate the scoring of the user satisfaction. The results were then processed by SPSS for Windows program (Statistical Package for Social Science for Windows) and summarised as follows :-

- All sample groups of users are satisfied with library services provided by Political Science Library, Chulalongkorn University in high level. Users who frequently use the Library are also very much satisfied with the library services.
- Users are satisfied with all 4 aspects of library criteria in high level pertaining to sufficiency of library resources; competence and demeanor of library staffs; progressive services and physical appearance of library facilities. The average score for competence and demeanor of library staffs is higher than the other aspects.
- Users experience some difficulties in using all kinds of library services concerning inavailability of the required books; inconvenience of closed shelf of periodical services; outdated thesis guide; audio-visual staffs converse loudly and absence at service area; inadequacy of computer and staff publications and poor quality of photocopying machines.

คำนำ

การศึกษาวิจัยเรื่อง "การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย" เป็นผลงานจากโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตร การทำวิจัยทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ที่จัดขึ้นโดยสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระหว่างเดือน ตุลาคม - ธันวาคม 2544

ผู้วิจัยเล็งเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นดัชนีชี้วัดที่สำคัญในการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของห้องสมุด และเป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานของห้องสมุดให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ จึงได้ทุ่มเทเวลาทำการศึกษาและประเมินผลอย่างจริงจังตลอดระยะเวลา 6 เดือน อย่างไรก็ตามการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะไม่บรรลุผลตามที่คาดหมายอย่างแน่นอน หากผู้วิจัยไม่ได้รับความอนุเคราะห์จากบุคคลต่อไปนี้ ผู้วิจัยจึงใคร่ขอขอบพระคุณและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.กมลเศร์น สันติเวชชกุล ผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีโครงการอบรมหลักสูตรการทำวิจัยทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ ซึ่งทำให้บรรณารักษ์จากคณะและสถาบันต่างๆในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้มีโอกาสศึกษาค้นคว้า และได้รับประสบการณ์ที่เป็นคุณประโยชน์จากการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.พิมพ์วิภา ไพ ปรรมสมิทธิ์ รองคณบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่กรุณารับเป็นที่ปรึกษาโครงการวิจัยเรื่องนี้ และเสียสละเวลาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา รวมทั้งให้คำแนะนำในการวิเคราะห์ข้อมูลมาโดยตลอดตั้งแต่เริ่มต้นศึกษาหาข้อมูลจนกระทั่งโครงการวิจัยเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณ นางสาวสุปริณดาภรณ์ วงศ์ยะรา นายวีระยุทธ อินวิเชียร และนายจตุรวิทย์ ทองเมือง นิสิตคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ให้การช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามทำให้ได้รับกลับคืนมาทั้งหมดร้อยละ 100.00 และ ผู้ใช้บริการห้องสมุดทุกท่าน ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อห้องสมุด

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รศ.ดร. ไชยวัฒน์ คำชู ท่านคณบดี รศ.ดร. วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ รองคณบดีฝ่ายบริหารและวางแผน และ ผศ.ดร. ไชยันต์ ไชยพร รองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ให้การสนับสนุนกิจการทุกด้านของห้องสมุดด้วยดีมาโดยตลอด ทำให้ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นห้องสมุดคณะที่มีชื่อเสียง มีนิสิตนักศึกษา และบุคคลทั่วไปสนใจใช้บริการเป็นจำนวนมาก

นฤมล กิจไพศาลวัฒนา

มีนาคม 2545

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
คำนำ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญแผนภูมิ	ฉ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาของปัญหา	1
ทฤษฎี แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้	4
กรอบแนวคิด	6
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	7
สมมุติฐานการวิจัย	7
คำถามในการวิจัย	7
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	8
ขอบเขตของการวิจัยและการสุ่มตัวอย่าง	9
ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	11
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	11
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	12
เอกสารอ้างอิง	13
2 การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	15
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	15
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	17
คุณภาพของบริการสารสนเทศและการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	19
รูปแบบการประเมินประสิทธิผลของห้องสมุดและความพึงพอใจของผู้ใช้	22
บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	25
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
เอกสารอ้างอิง	39

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า	
3	วิธีดำเนินการวิจัย	45
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	45
	รูปแบบการวิจัย	46
	เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล	46
	การทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ	48
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	48
	การวิเคราะห์ข้อมูล	49
	เอกสารอ้างอิง	51
4	การวิเคราะห์ข้อมูล	53
	ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ห้องสมุด	53
	ความพึงพอใจที่มีต่อบริการโดยรวมของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์	54
	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการห้องสมุดแต่ละประเภท	57
	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อบริการของห้องสมุด	73
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	82
	การสรุปและอภิปรายผล	83
	ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์	100
	แนวทางการวิจัยในอนาคต	106
	เอกสารอ้างอิง	107
ภาคผนวก		
ก	แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	108

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	46
2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้	55
3 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจ	55
4 อันดับที่ 1- 3 ของบริการที่ผู้ใช้พึงพอใจมากที่สุด	56
5 ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการต่างๆในห้องสมุด	57
6 ความพึงพอใจที่มีต่อบัณฑิตด้านต่างๆของห้องสมุด	58
7 ความพึงพอใจในความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุด	58
8 ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบและบุคลิกของผู้ให้บริการ	59
9 ความพึงพอใจลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า	59
10 ความพึงพอใจลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด	60
11 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆในบริการยืม-คืนกับความพึงพอใจ	61
12 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆในบริการวารสารกับความพึงพอใจ	62
13 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆในบริการสิ่งพิมพ์พิเศษกับความพึงพอใจ	63
14 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆในบริการโสตทัศนวัสดุกับความพึงพอใจ	64
15 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆในบริการสารสนเทศกับความพึงพอใจ	65
16 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆในบริการผลงานวิชาการกับความพึงพอใจ	66
17 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆในบริการถ่ายเอกสารกับความพึงพอใจ	67
18 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะกายภาพกับความพึงพอใจ	69
19 ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีต่อบริการในห้องสมุด	70
20 ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาโทที่มีต่อบริการในห้องสมุด	70
21 ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาเอกที่มีต่อบริการในห้องสมุด	71
22 ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อบริการในห้องสมุด	71
23 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อลักษณะกายภาพของห้องสมุด	72
24 ประเภทของบริการที่ควรปรับปรุง	74

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 รูปแบบการวัดผลลัพธ์	24
2 จำนวนผู้ใช้ห้องสมุด	53
3 ความถี่ในการใช้ห้องสมุด	54
4 ประเภทของบริการที่ควรปรับปรุง	74
5 ปัญหาของบริการยืม-คืน	75
6 ปัญหาของบริการวารสาร	76
7 ปัญหาของบริการสิ่งพิมพ์พิเศษ	77
8 ปัญหาของบริการโสตทัศนวัสดุ	78
9 ปัญหาของบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	79
10 ปัญหาของบริการถ่ายเอกสาร	80
11 ปัญหาลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด	81

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาของปัญหา

ในปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีความซับซ้อนมากขึ้น การเรียนการสอนทุกระดับจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพสังคม จึงมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 กำหนดให้สถาบันการศึกษาทุกระดับมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และให้ความสำคัญกับการปฏิรูปการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญมากกว่าการให้ความสำคัญกับผู้สอนอย่างแต่ก่อน (คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ 2543, 1)

การประกันคุณภาพการศึกษาหมายถึง การจัดกิจกรรม แนวปฏิบัติ หรือแผนงานที่หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่วางไว้ จะทำให้มั่นใจและเป็นการประกันแก่ผู้รับบริการว่าจะได้ผลผลิตของการศึกษาที่มีคุณภาพ หรือบัณฑิตที่มีลักษณะพึงประสงค์ (ทบวงมหาวิทยาลัย 2544, 1) โดยสถาบันการศึกษาแต่ละแห่งต้องหาวิธีการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่หลากหลายและเหมาะสมกับผู้เรียน ร่วมเรียนรู้แบบมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียนในสถานการณ์จริง รู้ศักยภาพที่แตกต่างกันของผู้เรียนและส่งเสริมให้ได้นำศักยภาพนั้นมาใช้ (คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ 2543, ข)

ห้องสมุดเป็นแหล่งความรู้ที่สำคัญและมีบทบาทในการส่งเสริมการเรียนรู้และการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในการศึกษาทุกระดับ ในมหาวิทยาลัยนอกจากภาระหน้าที่หลักของห้องสมุด คือ การจัดหา เก็บรวบรวม บำรุงรักษา หมุนเวียนทรัพยากรสารสนเทศให้ถึงมือผู้ใช้อย่างทั่วถึง ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและเป็นแหล่งเผยแพร่ความรู้ต่างๆแก่สาธารณะเช่นเดียวกับบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดโดยทั่วไปแล้ว ห้องสมุดมหาวิทยาลัยยังมีส่วนสนับสนุนการเรียนการสอน ส่งเสริมการศึกษาความเป็นไปในสังคม และเป็นแหล่งสนับสนุนการวิจัยขั้นสูงเพื่อให้มหาวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา ดังนั้นมหาวิทยาลัยจะประสบความสำเร็จเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำได้ จึงจะต้องมีองค์ประกอบ สำคัญ 3 ประการ คือ มีคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ มีนักศึกษาที่มีความรู้คู่คุณธรรม และมีห้องสมุดที่มีการจัดโครงสร้างองค์การที่ดี (Fussler 1973) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญและเป็นปัจจัยเกื้อหนุนที่มีส่วนส่งเสริมการเรียนรู้และการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และในฐานะที่เป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งในการศึกษาในมหาวิทยาลัยดังกล่าว ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องปรับบทบาท หน้าที่ และภารกิจให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา รูปแบบและวิธีการจัดการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยที่เปลี่ยนแปลงไปโดยที่เน้นผู้เรียนหรือผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นสถาบันวิชาการชั้นสูงที่ดำเนินงานสอนงานวิจัย งานผลิตตำรา และงานบริการวิชาการแก่ชุมชน เพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์ความรู้ในสาขาวิชา รัฐศาสตร์อันนำมาซึ่งการสร้างคุณค่าแห่งสังคมทั้งในระดับประเทศและระหว่างประเทศ ปัจจุบันคณะรัฐศาสตร์ ประกอบด้วย 4 ภาควิชา คือ ภาควิชาการปกครอง ภาควิชาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ และภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มีจุดมุ่งหมายเพื่อเสริมสร้างนิสิตทั้งระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ให้มีความรอบรู้ในลักษณะสหสาขาวิชา มีผลงานทางวิชาการที่ได้มาตรฐานระดับสากล ขณะเดียวกันก็ทำการศึกษาค้นคว้าด้านรัฐศาสตร์ที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับสังคมไทยสำหรับใช้ประโยชน์ด้านวิชาการและเสนอแนะต่อสังคม และนำผลการศึกษาและงานวิชาการเผยแพร่แก่ชุมชนในรูปแบบต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้แก่สังคมส่วนรวม โดยมีนโยบายในการจัดระบบการเรียนการสอนให้เกิดความรู้ที่กว้างไกลและสามารถฝึกความคิดเพื่อปรับใช้กับสภาพการณ์ต่างๆ และสามารถนำสังคมได้ สนับสนุนให้มีการสอนที่ช่วยให้บัณฑิตค้นหาแนวทางสนองตอบความต้องการของสังคมโดยประสานกิจกรรมหลักของคณะเข้าด้วยกัน ส่งเสริมให้มีการจัดหลักสูตรและวิธีการสอนในลักษณะสหวิทยาการ และทำการควบคุมคุณภาพการศึกษาเพื่อสร้างความก้าวหน้าทางวิชาการ ส่งเสริมให้มีการค้นคว้าวิจัยระดับต่างๆ เพื่อสนับสนุนความเป็นเลิศทางวิชาการโดยนักวิชาการในประเทศและร่วมมือกับนักวิชาการต่างประเทศ และจัดระบบการบริการทางวิชาการและการเสนอแนะต่อสังคมให้มีความรู้ความเข้าใจเรื่องรัฐศาสตร์ (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะรัฐศาสตร์ 2543, 7-8)

ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานหนึ่งในคณะรัฐศาสตร์ที่มีพัฒนาการก้าวหน้ามาโดยตลอดจนถึงปัจจุบันเป็นเวลานับครึ่งศตวรรษ เป็นแหล่งค้นคว้าทางสังคมศาสตร์ที่สำคัญแห่งหนึ่งในประเทศไทย มีบทบาทในการสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยของคณะฯ ให้พัฒนารุดหน้ามาโดยตลอด เป็นแหล่งจัดหา จัดเก็บและบริการทรัพยากรสารสนเทศสาขา รัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และสังคมวิทยาและมานุษยวิทยาแก่ชุมชนในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และประชาคมภายนอก และประการสำคัญเป็นแหล่งสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาและการเติบโตที่ยั่งยืนในทางรัฐศาสตร์ ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์จึงมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพและมีความพยายามยกระดับมาตรฐานของห้องสมุดให้สูงขึ้น เน้นการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการศึกษาค้นคว้าและการวิจัยอย่างเพียงพอ และเน้นการเผยแพร่ความรู้ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดและการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ด้วยเล็งเห็นว่าการพัฒนาและการเติบโตที่ยั่งยืนในทางรัฐศาสตร์จะไม่บรรลุเป้าหมายหากปราศจากการเข้าถึงความต้องการข้อสนเทศที่มีส่วนผลักดันให้มีการศึกษาทางรัฐศาสตร์ที่แข็งแกร่งขึ้น การขาดข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำและข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอันนำไปสู่การเรียนรู้ที่ด้อยคุณภาพ หรือมี

การศึกษาวิจัยที่ซ้ำซ้อนอันจะก่อให้เกิดการสูญเสียด้านงบประมาณ ทรัพยากร และสูญเสียเวลาของบุคลากร ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์จึงเป็นห้องสมุดแห่งหนึ่งในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่เป็นแหล่งสนับสนุนความก้าวหน้าทางวิชาการรัฐศาสตร์ที่สำคัญ ที่มีนิสิตและอาจารย์ในคณะรัฐศาสตร์ นิสิตและอาจารย์ต่างคณะ และนักศึกษาและอาจารย์จากมหาวิทยาลัยอื่นตลอดจนบุคคลทั่วไป ใช้บริการเป็นจำนวนมาก

อย่างไรก็ตามแม้ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จะมีส่วนสำคัญในการสนับสนุนการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย และเป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่มีผู้ใช้บริการมากแห่งหนึ่งในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยก็ตาม แต่ตลอดระยะเวลากว่า 40 ปี ที่ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ให้บริการไม่ว่าเป็นบริการยืม-คืนหนังสือ บริการวารสาร บริการสิ่งพิมพ์พิเศษประเภทจุลสาร กฤตภาค วิทยานิพนธ์และสิ่งพิมพ์รัฐบาล บริการโสตทัศนวัสดุ บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ บริการผลงานวิชาการของอาจารย์คณะรัฐศาสตร์ และบริการถ่ายเอกสารนั้น การจัดกิจกรรมและการดำเนินการต่างๆเป็นไปตามความต้องการของมหาวิทยาลัย ที่กำหนดให้คณะ/สถาบันต้องมีห้องสมุดเพื่อให้บริการอาจารย์และนิสิต และการพิจารณาจัดหาทรัพยากรต่างๆขึ้นอยู่กับองค์ประกอบด้านงบประมาณและหลักสูตรการเรียนการสอนเป็นสำคัญโดยไม่ได้คำนึงถึงความต้องการหรือความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างจริงจังตลอดจนไม่เคยศึกษาความคิดเห็นหรือความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ และปัจจัยหรือสาเหตุของระดับความพึงพอใจ และประการสำคัญไม่เคยมีการนำเอาความคิดเห็นของผู้ใช้ในฐานะผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดมาเป็นข้อมูลสำคัญในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของห้องสมุด ซึ่งตามหลักการให้บริการที่ดี Power and Dickson (1974) เห็นว่าผู้ใช้เป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญในการสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับ อมร รัชชาติชัย (2522, 27) ที่เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของบริการได้ นอกจากนี้ความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดแต่ละคนแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน การจะพัฒนาหรือปรับปรุงห้องสมุด ข้อมูลพื้นฐานอันเนื่องมาจากความคิดเห็นของผู้ใช้ในฐานะผู้รับบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญอันดับแรกที่ห้องสมุดควรนำมาพิจารณา เช่นเดียวกับที่ Millson-Martula and Menon (1995) ได้ให้ข้อคิดเห็นว่าปัจจัยสำคัญประการหนึ่งของการบริการในห้องสมุดที่มีคุณภาพคือการจัดให้มีบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด แม้ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ พยายามปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานของห้องสมุดตลอดจนจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยจำนวนมากเพียงใดก็ตาม ก็ยังเกิดคำถามอยู่เสมอว่าการพยายามปรับปรุงหรือแก้ปัญหาต่างๆเหล่านั้นเป็นแนวทางที่ถูกต้องหรือไม่และบรรลุผลมากน้อยเพียงใด

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จึงเป็นสิ่งจำเป็น เพราะนอกจากเป็นการสร้างจุดเปรียบเทียบ

อ้างอิง (bench mark) ที่จะเป็นประโยชน์สำหรับการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการในปัดต่อไป
แล้วยังเป็นแนวทางในการจัดบริการต่างๆเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจ
มากที่สุด

ทฤษฎี แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้

ในการให้บริการใดๆก็ตาม ผู้ใช้จะรับรู้ถึงการให้บริการมากน้อยเพียงใดขึ้นกับความพึงพอใจเป็นสำคัญ Power และ Dickson (1974) ได้สรุปว่าความพึงพอใจของผู้ใช้เป็นองค์ประกอบสำคัญ
สำหรับความสำเร็จของระบบ ข้อคิดเห็นดังกล่าวสอดคล้องกับความเห็นของ Baroudi and Olson (1988) และ Igbaria and Nachman (1990) ที่เห็นว่าความพึงพอใจของผู้ใช้เป็นดัชนีชี้วัดประสิทธิผล
ของระบบหรือบริการนั้นๆได้เป็นอย่างดี

การบริการในห้องสมุดก็เช่นเดียวกัน ความพึงพอใจของผู้ใช้สามารถสะท้อนประสิทธิภาพ
การบริการของห้องสมุด ความเข้าใจดังกล่าวสอดคล้องกับความคิดเห็นของ Hernon and Calvart (1996) ที่เห็นว่า ลูกค้ำหรือผู้ใช้บริการเท่านั้นที่สามารถประเมินคุณภาพของห้องสมุด และ Nitecki (1996) ก็เห็นเช่นเดียวกันว่า การประเมินผลความสำเร็จของห้องสมุดขึ้นกับผู้ซึ่งเปรียบได้กับผู้ตัดสินใจ
ว่าห้องสมุดแห่งใดมีคุณภาพมากน้อยเพียงไร Nicholas (1996) เห็นว่าการวัดหรือประเมินผลห้องสมุด
ด้วยวิธีการแบบเดิมโดยการศึกษาจากจำนวนหนังสือ วารสารที่ให้บริการบนชั้น หรือที่จัดหาเข้ามาให้
บริการแต่ละปี เป็นวิธีการที่ไม่เป็นประโยชน์ มาตราวัดหรือหลักการในการวัดในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไป
ความสำเร็จหรือประสิทธิภาพของห้องสมุดวัดได้จากความพึงพอใจของผู้ใช้เพียงอย่างเดียว เช่นเดียวกับ
Brophy (1986) เห็นว่า จำนวนหนังสือที่มีในห้องสมุดมีส่วนสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ห้องสมุดเปิดดำเนิน
การ แต่ไม่สัมพันธ์หรือไม่สามารถบ่งบอกได้ว่าการใช้หนังสือเหล่านั้นมากน้อยเพียงใด แต่เดิมการ
ศึกษาดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงานของห้องสมุดพิจารณาจากปัจจัยนำเข้า (Inputs) ซึ่งได้แก่ จำนวน
บุคลากร จำนวนหนังสือ และจำนวนที่นั่งอ่าน อย่างใดอย่างหนึ่ง แต่ระยะต่อมาการใช้ตัวชี้วัดเปลี่ยนเป็น
การดูจากผลผลิตหรือบริการ (Outputs) แทน เนื่องจากเหตุผลงบประมาณที่จำกัดเนื่องจากสภาวะวิกฤต
ทางเศรษฐกิจ ห้องสมุดจึงหาตัวชี้วัดหรือปัจจัยอื่นที่จำเป็นที่สามารถศึกษาความต้องการของผู้ใช้ได้มาก
ที่สุดภายใต้งบประมาณที่จำกัดดังกล่าว ซึ่งในการใช้ดัชนีชี้วัดนี้ Kantor (1984) เห็นว่าควรพิจารณา
จากปริมาณการยืม-คืนหนังสือ และการสามารถหาหนังสือที่ต้องการได้เป็นมาตรวัดพื้นฐานในการ
ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี แนวคิดในเรื่องการประเมินคุณภาพห้องสมุดจากความพึง
พอใจของผู้ใช้ในปัจจุบันได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย (Andaleeb and Simmonds 1998, 157)

สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ พิจารณาได้จากความมีอยู่อย่างเพียงพอของ
ทรัพยากรในห้องสมุด ความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของบุคลากรห้องสมุด ลักษณะการ

ให้บริการอย่างก้าวหน้า และสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย เพราะลักษณะเหล่านี้เป็นองค์ประกอบสำคัญที่สะท้อนคุณภาพของการบริการได้เป็นอย่างดี เช่นเดียวกับที่ Edwards and Browne (1995) White and Abels (1995) Herson and Calvert (1996) Nitecki (1996) และ Coleman, Xiao, Blair and Chollett (1997) ได้ทำการศึกษาวิจัยโดยอาศัยแนวคิดเหล่านี้เป็นปัจจัยในการศึกษา และเช่นเดียวกับ Ives, Olson, and Baroud (1983) ที่เห็นว่าการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ควรครอบคลุมเรื่องความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล เนื้อหา ความถี่ในการใช้ ความน่าเชื่อถือ ความช่วยเหลือหรือความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความมีอยู่อย่างเพียงพอของวัสดุสิ่งพิมพ์ในห้องสมุด สิ่งอำนวยความสะดวก การติดต่อสื่อสาร การเข้าถึงข้อมูล และความประทับใจในการบริการ

ความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรในห้องสมุด เป็นปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้ อย่างไรก็ตามไม่มีห้องสมุดแห่งใดสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ทั้งหมดและตลอดเวลา ทั้งนี้เพราะเป็นที่แน่นอนว่าห้องสมุดที่มีขนาดเล็ก มีทรัพยากรจำกัดย่อมไม่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้ได้ ในทางตรงกันข้ามห้องสมุดที่มีขนาดใหญ่ มีทรัพยากรในห้องสมุดมากมายและหลากหลายประเภทย่อมเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้โดยทั่วไปมากกว่า ดังนั้นการมีอยู่อย่างเพียงพอจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ ทั้งนี้ความมีอยู่อย่างเพียงพอควรครอบคลุมถึงคุณภาพการบริการจัดหาทรัพยากรที่ไม่มีในห้องสมุดให้แก่ผู้ใช้ได้ เช่น บริการยืมระหว่างห้องสมุดและบริการจัดส่งข้อมูล (Document delivery services)

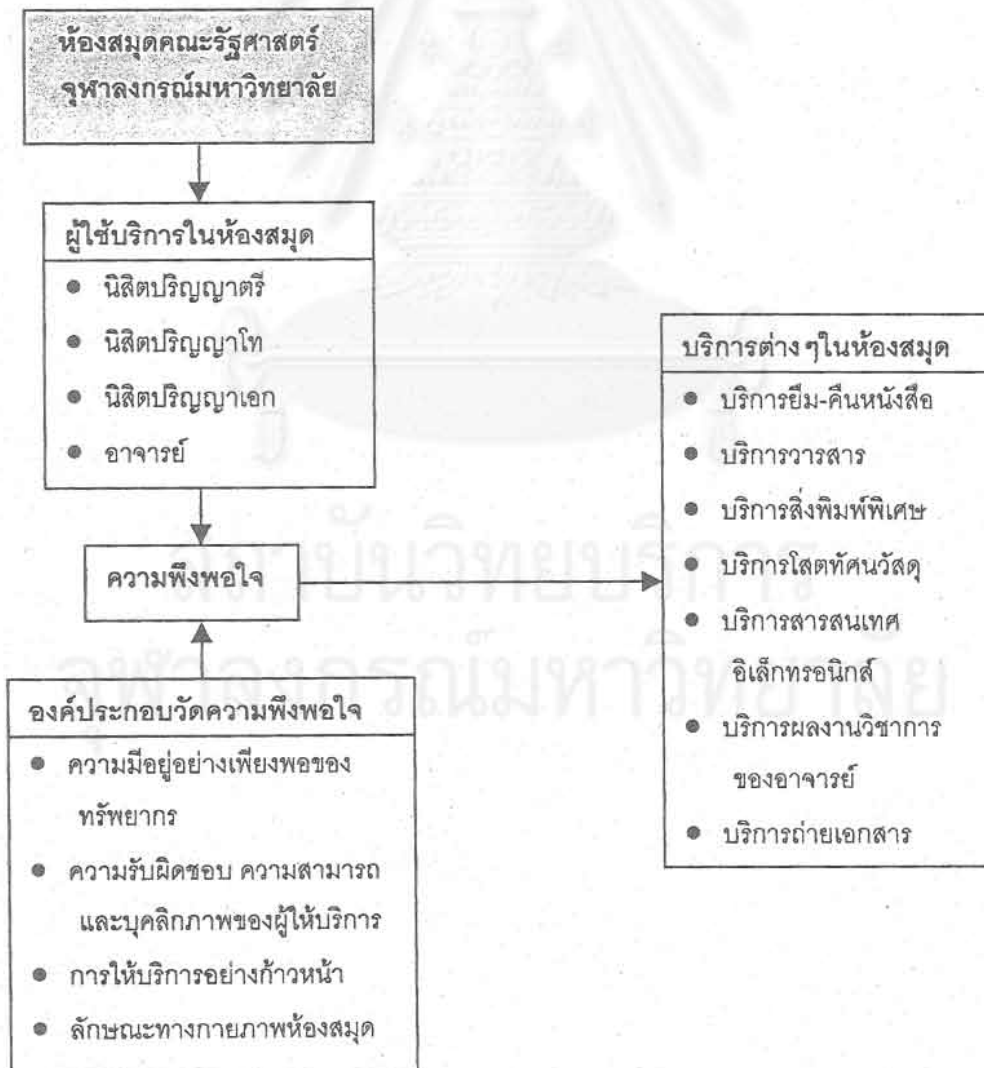
จากการศึกษาแนวคิดเรื่องคุณภาพการให้บริการจาก SERVQUAL ซึ่งเป็นรูปแบบการวัดคุณภาพการให้บริการที่นำเสนอโดย Parasuraman, Berry and Zeithaml (1988) พบว่าความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ (Responsiveness) เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งของคุณภาพการบริการ ความรับผิดชอบในที่นี้รวมถึง ความกระตือรือร้น ความเต็มใจในการให้บริการ จำนวนผู้ให้บริการมีเพียงพอเมื่อผู้ใช้ต้องการความช่วยเหลือ เวลาที่ให้บริการ และความรู้สึกรับประกันว่าผู้ใช้จะได้รับข้อมูลคำตอบหรือคำอธิบายที่ชัดเจนจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการมักคาดหวังว่า ผู้ให้บริการเต็มใจ และมีความพร้อมเสมอสำหรับการให้บริการอย่างรวดเร็วและอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นความพร้อมและความรวดเร็วดังกล่าวจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่แสดงถึงความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

นอกจากความคาดหวังดังกล่าวแล้ว ผู้ใช้บริการยังมีความคาดหวังประเด็นอื่นที่เกี่ยวกับผู้ให้บริการได้แก่ ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competency) ที่มีความรู้ และสามารถช่วยเหลือตอบคำถามได้อย่างเหมาะสม หรือให้คำแนะนำผู้ใช้เพื่อให้เข้าถึงแหล่งข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และมีบุคลิกที่เป็นมิตร สุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีสภาพอากาศเย็นสบาย จำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอและอยู่ในสภาพที่ดี และจำนวนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลมีเพียงพอเป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่สะท้อนคุณภาพของการบริการ

กรอบแนวคิด

จากการศึกษารรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎี แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้ผสมผสานตัวแปรต่างๆ ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้บริการในห้องสมุด ความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุด องค์ประกอบวัดความพึงพอใจ และ บริการต่างๆในห้องสมุด และแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (satisfactory services) ของ John D.Millett (1954) และแนวคิดเรื่องคุณภาพการบริการจากรูปแบบ SERVQUAL ของ Parasuraman, Berry and Zeithaml (1988) เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อนำผลจากการประเมินดังกล่าวไปใช้ปรับปรุงการบริหารจัดการห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ในปัจจัยด้าน ความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุด ความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของบุคลากรห้องสมุด การให้บริการอย่างก้าวหน้า และลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด ที่มีต่อการใช้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆกับความรู้สึกรับพึงพอใจของผู้ใช้ภายหลังได้รับบริการในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์
3. เพื่อศึกษาปัญหาที่ผู้ใช้ประสบในการใช้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์

สมมุติฐานการวิจัย

1. โดยภาพรวมผู้ใช้พึงพอใจในบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ในระดับมาก และความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้
2. ปัจจัยด้านต่างๆ ได้แก่ ความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรในห้องสมุด ความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาให้บริการ และลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ผู้ใช้ประสบปัญหาในการใช้บริการทุกประเภทของห้องสมุด (บริการยืม-คืน บริการวารสาร บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ บริการโสตทัศนวัสดุ บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ บริการผลงานวิชาการของอาจารย์ บริการถ่ายเอกสาร และ ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด)

คำถามในการวิจัย

1. ผู้ใช้แต่ละกลุ่มมีความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดแตกต่างกันหรือไม่ กลุ่มใดพึงพอใจมากที่สุด และกลุ่มใดพึงพอใจน้อยที่สุด เพราะเหตุใด
2. ผู้ที่ใช้ห้องสมุดถี่มาก จะมีความพึงพอใจบริการของห้องสมุดระดับใด
3. ผู้ใช้พึงพอใจบริการประเภทใดมากที่สุด และบริการใดน้อยที่สุด
4. ผู้ใช้พึงพอใจในความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรในห้องสมุด มากน้อยเพียงใด

5. ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ยืม-คืนหนังสือ บริการวารสาร บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ บริการโสตทัศนวัสดุ บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ บริการผลงานทางวิชาการของอาจารย์ และบริการถ่ายเอกสารในห้องสมุดมากน้อยเพียงใด และพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใดมากที่สุด และบริการใดน้อยที่สุด และควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร
6. ผู้ใช้พึงพอใจลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า เช่น การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ หรือ การพยายามจัดหา และปรับปรุงและนำเสนอบริการใหม่ๆในห้องสมุดมากน้อยเพียงใด และห้องสมุดควรจัดหาบริการก้าวหน้าอื่นๆเพิ่มเติมอีกหรือไม่ และประเภทใด
7. ผู้ใช้พึงพอใจลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด เช่น สภาพห้องน้ำ แสงสว่างในห้องสมุด มากน้อยเพียงใด การใช้เสียง การใช้โทรศัพท์มือถือ จำนวนที่นั่งอ่าน การจัดวางชั้นหนังสือ และอุณหภูมิภายในห้องสมุด เป็นต้น มากน้อยเพียงใด และควรมีการปรับปรุงอย่างไร
8. ผู้ใช้ประสบปัญหาในการใช้บริการในห้องสมุดในด้านใดบ้าง

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของผู้ใช้ที่มีต่อการรับบริการประเภทต่างๆของห้องสมุด และเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองตามความคาดหวัง

บริการของห้องสมุด หมายถึง กิจกรรมที่ห้องสมุดจัดขึ้นสำหรับผู้ใช้บริการ ในที่นี้ได้แก่ บริการยืม-คืนหนังสือ บริการวารสาร บริการสิ่งพิมพ์พิเศษประเภทจุลสาร กฤตภาค วิทยานิพนธ์และสิ่งพิมพ์รัฐบาล บริการโสตทัศนวัสดุ บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ บริการผลงานทางวิชาการของอาจารย์คณะรัฐศาสตร์ และบริการถ่ายเอกสาร

จุดเปรียบเทียบอ้างอิง (benchmark) หมายถึง การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับจุดเปรียบเทียบเพื่อดูว่าบริการดังกล่าวมีการพัฒนาขึ้นหรือไม่ หากมีการเปลี่ยนแปลงการให้บริการที่มีอยู่เดิมหรือจัดให้มีบริการใหม่ นอกจากนี้เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำเพื่อสะท้อนปัญหาหากคุณภาพและบริการของกิจกรรมลดลง

การมีอยู่อย่างเพียงพอและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Ample and continuous service) หมายถึง การที่ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายประเภท และในปริมาณที่มากเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ ตลอดถึงการมีเจ้าหน้าที่ประจำ ที่คอยให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการ คือระหว่างเปิดภาคเรียน

วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.00-19.00 น. วันเสาร์ เวลา 8.00-17.00 น. และวันอาทิตย์ เวลา 8.00-16.00 น.
และปิดภาคเรียน วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.00-16.00 น

ความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Competence and demeanor of library staffs) หมายถึงการแสดงออกในด้านความกระตือรือร้น การมีท่าทีเอาใจใส่และเต็มใจให้การช่วยเหลือ กิริยามารยาทอ่อนน้อม ความสามารถในการให้คำตอบกับผู้
ใช้บริการอย่างน่าพึงพอใจ และการให้บริการอย่างรวดเร็ว

ลักษณะการให้บริการที่ก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การยกระดับคุณภาพ
การบริการด้วยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ การพยายามจัดหา ปรับปรุงและนำเสนอบริการใหม่เพื่อเพิ่ม
ประสิทธิภาพการให้บริการในห้องสมุด

ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด (Physical appearance of library facilities) หมายถึง
สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่ห้องสมุดมีให้บริการ ได้แก่ สภาพห้องน้ำ แสงสว่างในห้องสมุด การใช้
เสียง การใช้อุปกรณ์สื่อสาร จำนวนที่นั่งอ่าน การจัดวางหนังสือ และอุณหภูมิภายในห้องสมุด เป็นต้น

ขอบเขตของการวิจัยและการสุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะ
รัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยพิจารณาจากองค์ประกอบด้านการมีอยู่อย่างเพียงพอและ
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้
บริการ ลักษณะการให้บริการที่ก้าวหน้า และลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด ที่มีต่อบริการ
หลักของห้องสมุด 7 บริการ ได้แก่ บริการยืม-คืนหนังสือ บริการวารสาร บริการสิ่งพิมพ์พิเศษประเภทจุล
สาร กฤตภาค วิทยานิพนธ์และสิ่งพิมพ์รัฐบาล บริการโสตทัศนวัสดุ บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
บริการผลงานทางวิชาการของอาจารย์คณะรัฐศาสตร์ และบริการถ่ายเอกสาร โดยนำเอาแนวคิดเกี่ยวกับ
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการสาธารณะมาเป็นกรอบในการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาประชากรในคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยซึ่ง
มีจำนวนทั้งสิ้น 1,371 คน ในจำนวนนี้ประกอบด้วยนิสิตระดับปริญญาตรี 896 คน ระดับปริญญาโท 376
คน ระดับปริญญาเอก 29 คน และอาจารย์ จำนวน 70 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีทางสถิติที่เรียก
ว่า การสุ่มแบบแยกประเภท (Stratified random sampling) และแต่ละกลุ่มประชากรใช้วิธีการคิดอัตรา
ร้อยละ 25 หรือคิดเป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 343 คน ในจำนวนนี้เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี 224
คน นิสิตระดับปริญญาโท 94 คน ระดับปริญญาเอก 7 คน และอาจารย์ จำนวน 18 คน โดยทำการเก็บ

ข้อมูลจากผู้ที่ใช้ห้องสมุดระหว่างเดือน ธันวาคม 2544 ถึงเดือนมกราคม 2545* โดยทำการเก็บข้อมูลตลอดระยะเวลาที่ห้องสมุดเปิดให้บริการ คือวันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.00 – 16.00 น. วันเสาร์ เวลา 8.00-17.00 น. และวันอาทิตย์ เวลา 8.00 – 16.00 น. โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการทดสอบความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ โดยนำไปทดสอบกับนิสิตคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ไม่ใช่กลุ่มที่ได้รับการคัดเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวนร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง หรือคิดเป็น 17 คน รายละเอียดของคำถามประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 : เป็นการสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล หรือข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ลักษณะประชากร และข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ที่ครอบคลุมตัวแปรสถานภาพของผู้ใช้ซึ่งหมายถึงนิสิตระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก หรืออาจารย์

ส่วนที่ 2 : สอบถามความพึงพอใจที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาฯ โดยรวม และอันดับที่ของความพึงพอใจแต่ละบริการ

ส่วนที่ 3 : เป็นการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการประเภทต่างๆของห้องสมุด โดยการสอบถามในประเด็น ความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากร ความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ การให้บริการอย่างก้าวหน้า และลักษณะทางกายภาพห้องสมุด โดยดัดแปลงลักษณะคำถามจากแบบ SERVQUAL ของ Parasuraman, Berry and Zeithaml (1988) และใช้มาตราประมาณค่า 5 ระดับ (พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด)

ส่วนที่ 4 : เนื้อหาเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยไม่ได้มุ่งหวังให้ผลการศึกษสามารถอธิบายทัศนคติความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการของห้องสมุดโดยทั่วไป ทั้งนี้เพราะเป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้ใช้ในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และช่วงเวลาที่ทำการศึกษเป็นเพียงระยะเวลาหนึ่งของบริการในห้องสมุดเท่านั้น ผลการศึกษาจึงเป็นเพียงข้อสรุปสำหรับห้องสมุดแห่งนี้ และเฉพาะในช่วงเวลาหนึ่งเท่านั้น

* จากสถิติการเข้าใช้ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ในรายงานประจำปีห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ 2542 รายงานประจำปีห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ 2543 และรายงานประจำปีห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ 2544 พบว่าในระยะเวลาการศึกษาภาคปลาย เดือนธันวาคมและเดือนมกราคมเป็นช่วงเวลาที่ผู้ใช้ห้องสมุดมากที่สุด

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

1. ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ได้แก่ หนังสือ บทความวารสาร และข้อมูลจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
2. สร้างเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งได้แก่ แบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดดังนี้
 - 2.1 แบบสอบถามใช้สำหรับศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการห้องสมุด ได้แก่ อาจารย์ นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับปริญญาโท และนิสิตระดับปริญญาเอก รายละเอียดของแบบสอบถามประกอบด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบ และความถี่ในการใช้ห้องสมุด ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ ระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการของห้องสมุด และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อบริการของห้องสมุด
 - 2.2 ทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับนิสิตคณะรัฐศาสตร์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 17 คน
 - 2.3 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามเพื่อเตรียมฉบับสมบูรณ์
3. เก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อสอบถามผู้ให้บริการห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จำนวน 343 ชุด
4. ทำการวิเคราะห์และแปลผลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสถิติทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science for Windows หรือ SPSS for Windows) โดยวางแผนวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)
5. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล
6. รายงานผลการวิจัย อภิปรายผล และเสนอแนะ

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows และใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นจุดเปรียบเทียบอ้างอิงสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในปีต่อไป
2. เป็นประโยชน์ในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการ โดยเฉพาะแนวคิดเรื่องงานบริการสาธารณะของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. เป็นพื้นฐานในการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับห้องสมุดอื่นๆที่เป็นห้องสมุดระดับและขนาดใกล้เคียงกับห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
4. เป็นแนวทางสำหรับห้องสมุดอื่นในการประเมินผลการปฏิบัติงาน



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เอกสารอ้างอิง

- Andaleeb, Syed Saad and Patience L.Simmonds. 1998. Explaining user satisfaction with academic libraries: Strategic implications. *College & Research Libraries* 59(March): 156-167.
- Bailey, J., and S. Pearson. 1983. Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction. *Management Science* 25 (10): 530-545.
- Baroudi, J.J.,a and W.J. Orlikowski. 1988. A short-form measure of user information satisfaction: A psychometric evaluation and notes on use. *Communications of the ACM* 29(3): 44-59.
- Baroudi, J.J., N.H.Olson, and B. Ives. 1988. An empirical study of the impact of user involvement on system usage and information satisfaction. *Communications of the ACM* 29(3): 232-238.
- Brophy, P. 1986. *Management information and decision support systems in libraries*. Aldershot: Gower.
- Deese, D. 1979. Experiences measure user satisfaction. *Proceeding of the Computer Measurement Group of ACM*.
- Fussler, H.H. 1973. *Research libraries and technology: A report to the Sloan Foundation*. Chicago: University of Chicago Press.
- Hernon, Peter and Phillip Calvert. 1996. Methods for measuring service quality in university libraries in New Zealand. *Journal of Academic Librarianship* 22(1): 387-391.
- Igbaria, M. and S.A. 1990. Nachman. Correlation of user satisfaction with end user computing. *Information and Management* 19(2): 73-82.
- Ives, B., M.H. Olson, and J.J. Baroudi. 1983. Measurement of user information satisfaction. *Communications of the ACM* 26(10): 785-793.
- Kantor, P.B. 1984. *Objective performance measures for academic and research libraries*. Washington D.C.: American Research Libraries.
- Millson-Martula, Christopher and Vanaja Menon. 1995. Customer expectations: Concepts and reality for academic library services. *College & Research Libraries* 56(January): 33-47.
- Nicholas, D. 1996. *Assessing information needs: Tools and techniques*. London: Aslib.

Nitecki, Danuta A. 1996. Changing the concept and measure of service quality in academic libraries. *Journal of Academic Librarianship* 22(3): 181-190.

Parasuraman, A., A.A.Zeithaml and L.L. Berry. 1988. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing* 64(1): 12-37.

Power, R.F. and G.W.Dickson. 1974. MIS project management: Myths, opinions, and reality. *California Management Review* 15(3): 147-156.

คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2543. *ปฏิรูปการเรียนรู้ผู้เรียนสำคัญที่สุด*. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการ.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. คณะรัฐศาสตร์. 2543. *คู่มือผู้ปกครองและนิสิตรัฐศาสตร์ ชั้นปีที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2543*. กรุงเทพฯ : งานบริการการศึกษา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทบวงมหาวิทยาลัย. สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา. ส่วนวิจัยและพัฒนา. 2544. *ร่างนโยบาย แนวทาง และ วิธีการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: ทบวง.

อมร รักษาสัตย์. 2522. *การพัฒนานโยบาย*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 2

การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับการวิจัยในประเด็นต่างๆดังนี้

- แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- คุณภาพของบริการสารสนเทศและการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- รูปแบบการประเมินประสิทธิผลของห้องสมุดและความพึงพอใจของผู้ใช้
- บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทั่วไปมีการศึกษา 2 ด้าน คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) และความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) สำหรับในการวิจัยครั้งนี้หมายถึงเฉพาะความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งมีผู้ให้คำจำกัดความหรือนิยามความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้มากมายดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 (2538, 588) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึง สมใจ ชอบใจ หรือเหมาะสม นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการอื่นๆได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในประเด็นต่างๆที่แตกต่างกันได้แก่ Lerner (1963, 333) ให้ความหมายของความพอใจว่าหมายถึง "ความสำเร็จ และมุ่งมาดปรารถนาในงานนั้นๆ" Wolman (1973, 384) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง "ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ตามความต้องการ หรือ แรงจูงใจ" Elliott (1995, 35) ให้ทัศนะเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง "ปฏิกิริยาตอบสนองทางอารมณ์ที่มีต่อการรับบริการ และระดับคุณภาพการให้บริการระดับสูงสะท้อนความพึงพอใจของผู้ใช้ที่เพิ่มขึ้น" และ Cullen (2001, 664) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความรับรู้ของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่างๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับลักษณะบริการ ที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร ในขณะที่เดียวกันนักวิชาการไทยได้ให้ความหมายของความ

พึงพอใจในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน เช่น หลุยส์ จาปาเทส (2533, 8) กล่าวว่า "ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก" และซริณี เดชจินดา (2530) กล่าวว่า "ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง และความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง" และอัจฉนา โทบุญ (2534) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆของบุคคล

ส่วนในการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ นักวิชาการหลายท่านได้เสนอมุมมองในลักษณะที่แตกต่างกันดังนี้

Vroom (1964, 99) แสดงความเห็นว่ "บุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองตามที่ตั้งความหวังหรือที่คาดหวังเอาไว้แล้ว บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจ และขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นเรื่อยๆ"

Tiffin and McCormick (1965, 349) กล่าวว่า "ความพึงพอใจ เป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ"

Shelly (1975) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ และสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากรและสิ่งเร้า ดังนั้นการวิเคราะห์ความพึงพอใจของมนุษย์จึงเป็นการศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดที่จะทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจและมีความสุข และได้ข้อสรุปว่า ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่ต้องการครบถ้วน

ส่วนนักวิชาการไทย ประชัช เปี่ยมสมบูรณ์ (2531, 34-36) ได้กล่าวว่า "ความพึงพอใจจัดเป็นทัศนคติที่ต้องผ่านกระบวนการรับรู้และตีความของบุคคลซึ่งมีการประเมินค่าของสิ่งที่รับรู้ว่าจะชอบหรือไม่ชอบ ปรารถนาหรือไม่ปรารถนา พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ"

จากที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบพอที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ในเชิงการประมาณค่าเมื่อได้รับสิ่งที่คาดหวัง ความรู้สึกดังกล่าวเป็นความรู้สึกทั้งทางบวก และทางลบ หากเป็นความรู้สึกทางบวกจะทำให้เกิดความสุข ดังนั้นทั้งสามส่วนมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ และสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ได้แก่ ทรัพยากร และ/หรือสิ่งไร้ค่า ดังนั้นการศึกษาหรือวิเคราะห์ความพึงพอใจ จึงเป็นการศึกษาว่าทรัพยากร หรือสิ่งไร้ค่าแบบใดที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรที่ต้องการครบถ้วน

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์กร เป็นกิจกรรมที่หน่วยงานจัดขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งต่อไปยังผู้รับ ส่วนการให้บริการสาธารณะ หรือ public service ถือได้ว่าเป็นศิลปะอย่างหนึ่งในการบริหาร และเป็นบริการที่หน่วยงานหรือองค์กรถือเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องจัดให้ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ Weber (1966, 340) ได้ชี้ให้เห็นว่า "การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุดคือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือที่เรียกว่า Fine Ira et Studio กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน" Lucy, Gilbert and Birkhead (1977, 988) ได้อธิบายว่า "การให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ ปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากร (Inputs) ซึ่งได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก กิจกรรมหรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึงวิธีการใช้ทรัพยากร ผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นภายหลังการใช้ทรัพยากร และความคิดเห็น (Opinions) ของผู้รับบริการที่มีต่อการรับบริการ" ส่วน Verma (1980) ให้ข้อสรุปว่า การให้บริการสาธารณะ เป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยมีหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิต และได้ผลผลิตเป็นการบริการ โดยกระบวนการดังกล่าวต้องเป็นไปตามแผนที่กำหนด และต้องมีการประเมินผลเพื่อจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะอย่างไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้การให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530) ได้กล่าวถึงการบริการสาธารณะว่า "เป็นการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การรัฐบาล บริการสาธารณะเป็นสิ่งสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชน เป็นสิ่งที่ประชาชนหลีกเลี่ยงไม่ได้ และนับวันการให้บริการของรัฐบาลจะเพิ่มพูนความสำคัญมากขึ้น" และสุรทัตน์ ชวงงาม (2542) ได้สรุปว่า

การให้บริการสาธารณะ คือการสร้างความปลอดภัยให้เกิดแก่ผู้รับบริการ โดยใช้ความพึงพอใจเป็นสิ่งวัดว่าหน่วยงานสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด

อย่างไรก็ตาม Millett (1954, 937-939) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริการงานสาธารณะทุกประเภทคือ การให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็ว การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีคุณภาพด้วยเทคโนโลยีทันสมัย ส่วน Fitzgerald and Durant (1980, 586) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานในการให้บริการของหน่วยงาน โดยมีพื้นฐานจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้แตกต่างกันไปตามประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และ Gundlach and Reid (1983, 41) เห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนหลังจากได้รับบริการและสามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาและทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจอย่างน้อยเพียงใดและจากการศึกษาของสำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร (2537) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร โดยศึกษากรณีสำนักงานเขต ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนว่า หมายถึงปฏิกริยาด้านความรู้สึกของประชาชนต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอก ถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในทางบวก ทางลบ หรือไม่มีปฏิกริยาใดๆ และ Majid, Anwar and Eisenschitz (2001, 1) ได้ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมว่าในการศึกษาประสิทธิภาพของห้องสมุดใดๆก็ตาม ถ้าเป็นการศึกษาที่น่าเชื่อถือ ควรจะได้มีการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้ด้วย

ในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้มี 2 แนวทาง คือ การวัดในเชิงอัตวิสัย (subjective) และการวัดเชิงวัตถุวิสัย (objective) การวัดในเชิงวัตถุวิสัย ถือว่าห้องสมุดหรือองค์กรเป็นหน่วยหนึ่งของการวิเคราะห์ และสัดส่วนของสิ่งที่ห้องสมุดสามารถจัดหาดำเนินการตามความต้องการของผู้ใช้ถือเป็นมาตรวัดความพึงพอใจที่สำคัญ ซึ่งมาตรวัดเหล่านี้ถือเป็นดัชนีชี้วัดการปฏิบัติงานของห้องสมุด ตัวอย่างการศึกษาลักษณะนี้ได้แก่ การศึกษาของ Library Research Unit ที่มหาวิทยาลัยแลงแคสเตอร์ รายงานของ Buckland (1972) และ Newhouse and Alexander (1972) ที่ทำการศึกษาลibraryประชาชนที่ Beverly Hills รัฐแคลิฟอร์เนีย และ Hamburg (1974) ในการศึกษาห้องสมุดมหาวิทยาลัยรัฐเพนซิลเวเนีย และห้องสมุดที่ฟิลาเดลเฟีย ส่วนการวัดในเชิงอัตวิสัย ผู้ใช้ถือเป็นหน่วยของการวิเคราะห์ และความคิดเห็นของผู้ใช้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของห้องสมุดเป็นมาตรวัดความพึงพอใจ และการประเมินผลผู้ใช้เป็นดัชนีชี้วัดการปฏิบัติงานของห้องสมุดที่เที่ยงตรง เช่นเดียวกับความเห็นของ Palmour, Bellasai and De Wath (1980); Chwe (1978) และ Altman et al (1976) การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดที่มี

ต่อบริการต่างๆ จึงนับเป็นการวัดในเชิงอัตวิสัยที่เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านต่างๆของห้องสมุดทั้งในภาพรวมและเพื่อเป็นการเปรียบเทียบผลกับห้องสมุดอื่นที่มีสภาพแวดล้อมใกล้เคียงกับห้องสมุดที่ทำการศึกษ ส่วน Hemon and Altman (1998, 182) เห็นว่าการพิจารณาหรือศึกษามุมมองความพึงพอใจของผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการห้องสมุดมี 2 ระดับ คือ ระดับแรกเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการเฉพาะอย่าง และระดับที่ 2 เป็นความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อองค์กรหรือหน่วยงานตามประสบการณ์ที่ได้รับ

คุณภาพของบริการสารสนเทศและการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คุณภาพการบริการ หมายถึง ความคาดหวัง และการรับรู้ในบริการที่ผู้รับบริการได้รับ Teas (1994) ตั้งข้อสังเกตว่า ความคาดหวังในคุณภาพการบริการ หมายถึง ความปรารถนา หรือความต้องการและ Zeithaml, Berry and Parasuraman (1993) เห็นว่า คุณภาพการบริการหมายถึง ความปรารถนาในบริการมาตรฐานที่เป็นอุดมคติ และระดับการบริการที่ผู้บริโภคคาดหวังว่าจะได้รับ คุณภาพเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการรู้สึกจากการได้รับบริการ ห้องสมุดสามารถประเมินคุณภาพได้จากการประเมินเองจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ การวิเคราะห์ความล้มเหลว การวัดการปฏิบัติงาน และมาตรฐานของคุณภาพ

คุณภาพการบริการเป็นความจำเป็นและสำคัญสำหรับหน่วยงานหรือองค์กรธุรกิจ ที่มีหน้าที่ให้บริการหรือดั่งนั้นการประเมินคุณภาพการบริการจึงเป็นขั้นตอนแรกในการรักษาลูกค้าในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันในปัจจุบัน (Altman and Hemon: 1998, 53) และการให้บริการประการสำคัญประการหนึ่งคือ ต้องการให้เกิดความแน่ใจว่าสามารถตอบสนองทั้งความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ในระดับที่สูงที่สุด ดังนั้นคุณภาพการบริการจึงมีความสัมพันธ์อย่างยิ่งกับความพึงพอใจของผู้ใช้ (Cullen 2001, 663)

ได้มีการพยายามหาวิธีวัดหรือประเมินคุณภาพการบริการ ในระยะเริ่มแรกมีการใช้ในสาขาการตลาดโดยนำไปประเมินผู้บริโภค Parasuraman, Berry and Zeithaml (1988) เป็นผู้สร้างเครื่องมือในการประเมินดังกล่าวคือ ที่เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวัดเชิงคุณภาพการบริการ ตรวจสอบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของหน่วยงาน และเป็นตัวเชื่อมระหว่างบุคลากรห้องสมุดและผู้ใช้บริการ คุณภาพในที่นี้จึงหมายถึงช่องว่างระหว่างบริการที่รับรู้ได้ และบริการที่คาดหวัง แนวคิดนี้ได้กลายเป็นทฤษฎีที่เรียกว่า Gap Theory of Service Quality ที่มีสูตรในการคำนวณคือ $Q = P - E$ (Parasuraman, Berry and Zeithaml 1988)

SERVQUAL ถือเป็นเครื่องมือที่ได้รับการยอมรับในการวัดความคาดหวังของผู้ใช้บริการในธุรกิจอุตสาหกรรมต่างๆ ทั้งด้านบริการด้านสุขภาพ บริการสายการบิน และธุรกิจภัตตาคาร และใช้กัน

แพร่หลาย โดยถือเป็นเครื่องมือมาตรฐานในหน่วยงานภาคเอกชน (Cook, Heath and Thompson 2001, 147) รายละเอียดของเครื่องมือประกอบด้วยคำถาม 22 ข้อในสองส่วนแรก ซึ่งเป็นการวัดความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อหน่วยงานที่ให้บริการโดยให้ผู้ใช้ประมาณค่า 7 ระดับ เพื่อดูว่าหน่วยงานนั้นให้บริการเป็นที่น่าพึงพอใจระดับใด ส่วน 22 ข้อในส่วนหลัง เป็นการสอบถามความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีต่อระดับของบริการที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานแต่ละหน่วย โดยนำไปคำนวณความแตกต่างของระดับการรับรู้และระดับความคาดหวัง และค่าคะแนนเฉลี่ยของความแตกต่างดังกล่าว คือคะแนนคุณภาพการบริการโดยรวม โดย $SERVQUAL = P - E$ ($P = Perception$ และ $E = Expectations$) โดยพิจารณาในประเด็นต่างๆ 5 ประเด็นคือ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก และลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด ความน่าเชื่อถือและความสามารถของผู้ให้บริการที่ให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำ ความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ และความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจ และความเอาใจใส่ที่หน่วยงานมีต่อผู้ให้บริการ โดยนำไปประเมินกับผู้ให้บริการ ด้วยแนวคิดนี้มาจากความเชื่อความเข้าใจที่ว่า "มีเพียงผู้ให้บริการเท่านั้นที่ตัดสินหรือประเมินคุณภาพของบริการ คำตัดสินหรือการประเมินด้วยวิธีอื่นไม่เกี่ยวข้อง" (Zeithmal, Parasuraman and Berry 1990, 16) และเป็นที่ยอมรับกันว่า SERVQUAL เป็นเครื่องมือวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของห้องสมุดที่มีศักยภาพน่าพอใจ

มีการนำ SERVQUAL ไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานห้องสมุดหรือศึกษาการให้บริการต่างๆของห้องสมุดอย่างแพร่หลายในปี 1995 ปี 1997 และปี 1999 โดยศึกษาในด้านการประเมินทรัพยากรห้องสมุดความมืออยู่อย่างเพียงพอของวารสาร การให้บริการจัดส่งข้อมูล และการเข้าถึงฐานข้อมูล เป็นต้น เช่นที่ Hemon and Altman (1996) ใช้ SERVQUAL เป็นเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการและความพึงพอใจในห้องสมุดระดับอุดมศึกษา หรือนำไปปรับประยุกต์ใช้กับการประเมินความพึงพอใจของห้องสมุดโดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นความน่าเชื่อถือและความสามารถของผู้ให้บริการซึ่งถือเป็นประเด็นที่สำคัญที่สุด และการสอบถามสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องสมุดซึ่งถือว่าสำคัญน้อยที่สุด (Nitecki 1998, 185)

นอกจากนี้ได้มีการศึกษาประเด็นต่างๆทั้ง 5 ประเด็นในมุมมองต่างๆและได้ข้อสรุปดังนี้ Andaleeb and Simmonds (1998) พบว่าในประเด็นบุคลิกภาพและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ และประเด็นที่สำคัญในการให้บริการห้องสมุดซึ่งใกล้เคียงกับลักษณะความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ และสอดคล้องกับ Cook and Thompson (2000) ที่พบว่า บุคลิกภาพและพฤติกรรมของผู้ให้บริการสะท้อนผลกระทบต่อ การให้บริการ และไม่ว่าจะทำการศึกษากับผู้ให้บริการประเภทผู้ค้าปลีก ธนาคาร อุตสาหกรรมรถจักรยานยนต์ ตลาดหลักทรัพย์ หรืออุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ก็ได้ผลสรุปทำนองเดียวกัน

จากการที่มีการนำ SERVQUAL ไปใช้ในการวัดคุณภาพการบริการในห้องสมุด นักวิชาการหลายฝ่ายเห็นว่าเป็นความจำเป็น โดยเฉพาะ Nitecki (1996, 188) เห็นว่า บุคลากรและผู้บริหารห้องสมุดจำเป็นต้องเข้าใจว่าจะไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจคุณภาพในการให้บริการในห้องสมุด อะไรคือสิ่งที่ผู้ใช้คาดหวังจากการบริการ และควรปรับปรุงหรือยกระดับคุณภาพการบริการอย่างไรให้มีประสิทธิภาพ และนอกจากนี้ยังควรรู้จักผู้ใช้บริการไม่เพียงเป็นลูกค้าหรือผู้รับบริการจากห้องสมุดเท่านั้น แต่ควรเข้าใจผู้ใช้ในฐานะเป็นผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงานและสร้างความสำเร็จให้กับหน่วยงานอีกด้วย ทั้งนี้เพราะคุณภาพการบริการไม่ใช่สิ่งที่วัดหรือประเมินได้ด้วยตัวเลขหรือปริมาณเพียงอย่างเดียว เช่นที่ Nitecki (1998, 181) ได้กล่าวว่า "การจะวัดคุณภาพของสายการบินนั้นๆเมื่อต้องการบินข้ามมหาสมุทรแอตแลนติก ควรจะพิจารณาจากจำนวนเครื่องบินของสายการบินนั้น หรือควรพิจารณาจากความตรงเวลาของสายการบิน และบริการที่ลูกค้าได้รับ" การให้บริการของห้องสมุดก็มีหลักเกณฑ์เช่นเดียวกันเมื่อจะประเมินคุณภาพของบริการที่ห้องสมุดให้กับผู้ใช้

ต่อมา Cook, Heath, Thompson and Thompson (2001) โดยความสนับสนุนของ Association of Research Libraries (ARL) ได้ทำการศึกษาเครื่องมือวัดประเมินคุณภาพของการบริการห้องสมุด โดยนำแบบ SERVQUAL ไปทดสอบและปรับใช้กับการบริการในห้องสมุดในอเมริกาเหนือ ตั้งแต่ปี 1995 จนกระทั่งปัจจุบัน และใช้ชื่อว่า LibQUAL+ โดยนำไปวัดและประเมินการรับรู้ของผู้ใช้ห้องสมุดในด้านคุณภาพการบริการ และพิจารณาความแตกต่างระหว่างความต้องการการรับรู้ และความคาดหวังต่ำสุดของการบริการ เครื่องมือดังกล่าวยังคงมีการนำไปศึกษาและทดสอบต่อไปถึงปี 2003

LibQUAL+ ได้รับการออกแบบให้เป็นเครื่องมือสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจที่มีต่อบริการในห้องสมุดเพื่อการวิจัย โดยมีการประเมินคุณภาพการบริการระหว่างกันหลายมิติ โดยมีรายละเอียดและปรับปรุงจาก SERVQUAL ดังนี้

- ปัจจัยการบริการ ซึ่งหมายรวมถึง ความรู้ ความสามารถ ความอ่อนน้อมของผู้ให้บริการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและไว้วางใจ การสนใจความรู้สึกของผู้รับบริการ และความรับผิดชอบที่จะให้การช่วยเหลือผู้รับบริการทันที โดยรวมอยู่ในประเด็นเดียวกัน ในขณะที่ SERVQUAL แยกประเด็นเหล่านี้เป็น 3 ส่วน
- ความน่าเชื่อถือหรือความสามารถที่จะให้บริการกับผู้ใช้ได้ตามความคาดหวังและอย่างถูกต้อง ซึ่งนับว่าสำคัญสำหรับสิ่งแวดล้อมของห้องสมุด โดยยังคงเป็นประเด็นที่ใช้ประเมินเช่นเดียวกับ SERVQUAL
- ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด SERVQUAL ได้รวมถึงลักษณะทางกายภาพขององค์กร อุปกรณ์และเครื่องมือ บุคลากร วัสดุสื่อสาร ในขณะที่ LibQUAL+ หมายถึงการประเมิน

ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของชุมชนในฐานะการใช้พื้นที่ให้เป็นประโยชน์
ในการศึกษา การประชุม นัดพบ และการทำงาน

- การเข้าถึงข้อสนเทศ ซึ่งเป็นอีกมิติหนึ่งที่มีความสำคัญ และต้องเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพที่มีอยู่
อย่างเพียงพอและการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดแต่ละแห่งที่สามารถดึงดูด
ความสนใจของผู้ใช้ให้เข้าใช้ห้องสมุดได้ นอกจากนี้ยังรวมถึงรูปแบบของสารสนเทศที่มีอยู่
อย่างหลากหลาย เช่น เอกสารฉบับเต็ม หรือเป็นเอกสารข้อมูลที่เข้าถึงได้ง่ายและในเวลารวดเร็ว
 และสามารถจัดส่งข้อมูลไปยังผู้รับปลายทางได้ และการเข้าถึงข้อสนเทศได้โดยไม่จำกัด
เวลา ซึ่งเหล่านี้ล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญของประเด็นการเข้าถึงข้อมูล

อย่างไรก็ตามได้ข้อสรุปว่า LibQUAL+ (Colleen, Heath and Thompson 2001) มีผล
กระทบต่อการประเมินผลห้องสมุดในประเด็นต่างๆได้แก่ ช่วยเปลี่ยนความสนใจจากการประเมินผลโดย
การวัดค่าใช้จ่ายมาเป็นการวัดคุณภาพของบริการที่ผู้ใช้ได้รับ ลดช่องว่างของทฤษฎีและคุณภาพของการ
บริการในงานห้องสมุดโดยเฉพาะอย่างยิ่ง

ห้องสมุดเพื่อการวิจัย และประการสุดท้ายเป็นการแสดงหรือสาธิตประสิทธิภาพของการบริหารระดับ
กว้างในการประเมินผลที่ความสำคัญอยู่ที่ผู้ใช้บริการ

รูปแบบการประเมินประสิทธิผลของห้องสมุดและความพึงพอใจของผู้ใช้

Stern (1990, 6) ให้ความหมายการประเมินผลว่า "เป็นกิจกรรมที่พิจารณาหรือตรวจสอบ
โครงการใหม่หรือโครงการที่มีการปรับปรุง เพื่อตัดสินกิจกรรมและนโยบายของโครงการดังกล่าวตาม
สมมติฐาน กระบวนการปฏิบัติและผลที่ได้รับของโครงการนั้น" Lancaster (1988, 1) เห็นว่าวัตถุประสงค์
หลักของการประเมินผลเพื่อเป็นการให้ข้อมูลในการตัดสินใจ และ Jackson (2001, 50) เห็นว่าการ
ประเมินผลเป็นการรวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อการแก้ปัญหา การตัดสินใจ และการวางแผนใน
อนาคต การประเมินผลจึงเป็นกิจกรรมสำคัญในการตรวจสอบความสำเร็จของโครงการหรือบริการที่
หน่วยงานหรือองค์กรจัดให้กับผู้รับบริการเพื่อเป็นองค์ประกอบสำหรับการตัดสินใจ และการวางแผนการ
ปฏิบัติงานของหน่วยงานต่อไป

ปัจจุบันมีความสนใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างๆมากขึ้นตั้งแต่ปลาย
ปี 1980 เป็นต้นมา (Kravchuk and Schak 1996) โดยมีการนำเสนอรูปแบบการประเมินผลแบบต่างๆ
เช่น มีการพยายามผสมผสานการวัดแบบที่เรียกว่า balance scorecard และระบบการประเมินผลการ
ปฏิบัติงานซึ่งเป็นรูปแบบที่แตกต่างกันเข้าด้วยกันเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานในองค์กรรวมและนำไป

ประยุกต์ใช้กับองค์กรหรือหน่วยงานอื่น (Kaplan and Norton 1996; Brown 1996) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการได้เห็นความสำคัญในการผสมผสานความพึงพอใจของผู้ใช้เป็นส่วนหนึ่ง ของการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน (Medina-Borja and Triantis 2001, 707) อย่าง อย่างเช่น American Society for Public Administration (1992) United Way of American (1996) และ Wholey and Hatry (1992) เป็นต้น และจากการมีการนำแนวคิดนี้ไปใช้แพร่หลายก็ได้มีการดัด แปลงคิดค้นทำให้เกิดมิติใหม่ของการประเมินผลโดยพิจารณาความสำคัญทั้งในประเด็นการให้บริการ กับบุคคลและภายใต้หน่วยงานของรัฐ ต่อมาในระยะหลังได้มีการปรับปรุงและคิดหาวิธีการวัดและ ประเมินผลการปฏิบัติงานซึ่งเป็นวิธีคิดแบบล่าสุดที่ใช้กันในหน่วยงานของรัฐและองค์กรอิสระที่ไม่หวังผล กำไร ซึ่งวิธีการวัดนี้ผสมผสานประสิทธิผลเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานของหน่วยงาน (Medina-Borja and Triantis 2001, 708)

การประเมินผลของหน่วยงานเกี่ยวข้องกับ ประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการจะได้ผลมากน้อยเพียงใด และบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ สาธารณะนั้น พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2535, 11) ได้ให้ความหมายของ คำว่า "ประสิทธิ ผล" ว่า หมายถึงผลสำเร็จ หรือผลที่เกิดขึ้น และ "ประสิทธิภาพ" หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผล ในการทำงาน ทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลมีความสำคัญต่อความสำเร็จของหน่วยงานเป็นอย่างมาก ดังเช่นที่ ภรณ์ กิริติบุตร (2529, 2) ให้ความเห็นว่า ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่าประสิทธิผลเป็นเครื่อง ตัดสินขั้นสุดท้าย ว่าการบริหารและองค์กรนั้นๆประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด เช่นเดียวกับ อมร รัชศาสตร์ (2522, 27) เห็นว่า "ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่วัดประสิทธิ ภาพของบริการได้ เพราะการจัดบริการของรัฐไม่ใช่สักแต่จะทำให้เสร็จๆไป แต่หมายความถึง การให้ บริการอย่างดีเป็นที่พอใจแก่ประชาชน"

การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานจำเป็นต้องทราบสภาพการทำงานที่ด้อยประสิทธิ ภาพที่ดำเนินอยู่ในขณะนั้นๆ พร้อมกันไปกับความจำเป็นในการเข้าใจการวัดผลลัพธ์และการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานด้วย (Leonard and Mercer 2000, vii) ส่วนการกำหนดหลักเกณฑ์ในการวัดมีความ สำคัญเพื่อสร้างจุดเปรียบเทียบอ้างอิง ซึ่งเป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการและถือเป็นตัวเร่งสำคัญให้ เกิดการเปลี่ยนแปลง (Sterns and Mazie 1996) การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานโดยทั่วไปได้แก่ การลดจำนวนบุคลากร ซึ่งถือเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน และการยกระดับคุณภาพการ ปฏิบัติงาน โดยการวัดจากผลการปฏิบัติงานปัจจุบันและการคาดการณ์ในอนาคต ซึ่งต้องมีเกณฑ์หรือ มาตรฐานการวัด และที่มักใช้กันได้แก่ ลดเวลาการทำงาน เพิ่มคุณภาพการทำงานโดยไม่ให้มีข้อผิดพลาด ความพึงพอใจของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

Simon (1960, 180) เห็นว่า ในการพิจารณาประสิทธิภาพของการบริการ ควรพิจารณาจากความสัมพันธ์ของปัจจัยนำเข้า ผลผลิตที่ได้รับ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยสามารถคำนวณได้ดังนี้ $E = (O - I) + S$ โดย E (Efficiency) หมายถึง ประสิทธิภาพของงาน O (Outputs) หมายถึง ผลผลิตของงาน I (Inputs) หมายถึง ปัจจัยนำเข้า และ S (Satisfaction) หมายถึง ความพึงพอใจที่ได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของนักวิชาการที่สนับสนุนการประเมินประสิทธิผลขององค์กรโดยพิจารณาจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ Millett (1954); Mayer and Timms (1970); Goodsell (1980) และ Gundlach and Reid (1983) ซึ่งล้วนเห็นว่า การประเมินประสิทธิผลขององค์กรของรัฐนั้นคือ การประเมินจากความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ ตามรายละเอียดในแผนภูมิที่ 1 (Argyris and Schon 1978) ดังนี้



แผนภูมิที่ 1 รูปแบบการวัดผลลัพธ์

รูปแบบหรือวิธีการที่นำเสนอในการประเมินผลลัพธ์การปฏิบัติงานขององค์กร คือการเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากไม่มีหน่วยงานใดทุกหน่วยสามารถจ้างนักวิจัยหรือผู้เชี่ยวชาญมาทำการประเมินผลโครงการได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ดังนั้นจึงควรคิดออกแบบระบบการประเมินผลที่สามารถควบคุมปัจจัยหรือองค์ประกอบทั้งหมดของการปฏิบัติงานขององค์กรซึ่งหมายถึงส่วนของการปฏิบัติงานประจำวันขององค์กร ผลลัพธ์หรือผลการปฏิบัติงานจึงเป็นปัจจัยที่วัดการปฏิบัติงานเพียงอย่างเดียวของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กร (Medina-Borja and Triantis 2001, 708)

การประเมินผลลัพธ์เป็นเครื่องมือสำคัญในวัฏจักรการวางแผนกลยุทธ์ โดยวิธีการเก็บข้อมูล การประเมินผล เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ องค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้า ผลผลิตและดัชนีวัดผลลัพธ์ ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้เป็นดัชนีสำคัญในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

สำหรับบริการของห้องสมุด การประเมินผลในห้องสมุด เป็นการสร้างจุดเปรียบเทียบอ้างอิง (benchmark) โดยการแสดงระดับของการปฏิบัติงานที่กิจกรรมนั้นๆ ดำเนินอยู่ หากบรรณารักษ์เปลี่ยนแปลงการให้บริการที่มีอยู่เดิมหรือจัดให้มีบริการใหม่ ควรเปรียบเทียบผลกับจุดเปรียบเทียบนั้นเพื่อดูว่าบริการดังกล่าวพัฒนาขึ้นหรือไม่ ในขณะที่เดียวกันก็สามารถนำไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานประจำได้อีกด้วยเพื่อเป็นการสะท้อนปัญหาได้เป็นอย่างดีหากคุณภาพและบริการของกิจกรรมลดลง (Baker and Lancaster 1991, 3) มีการนำการประเมินผลไปใช้กับห้องสมุดได้หลายรูปแบบได้แก่ การประเมินความก้าวหน้าของโครงการ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการประเมินผลกระทบของโครงการ (Jackson 2001, 52-53) ห้องสมุดหลายแห่งจึงใช้ข้อมูลการประเมินผลในการเปรียบเทียบบริการและทรัพยากรกับห้องสมุดอื่นที่มีขนาดใกล้เคียงกัน เป็นห้องสมุดประเภทเดียวกัน และสภาพแวดล้อมของห้องสมุดคล้ายคลึงกัน อย่างไรก็ตาม ในการประเมินผลหน่วยงานหรือกิจกรรมของหน่วยงาน สิ่งสำคัญที่ต้องพิจารณาคือ ความคงเส้นคงวาในการประเมิน ลักษณะหรือรูปแบบการประเมินควรเป็นแบบเดียวกันในการประเมินแต่ละหน่วยงาน ควรคำนึงถึงความแตกต่างในประเด็นต่างๆ ที่อาจจะมีผลต่อการประเมิน เช่น สภาพแวดล้อมทางการบริหาร ผู้ใช้บริการ ขั้นตอนหรือกระบวนการปฏิบัติงาน หรือระบบที่ใช้ในการทำงาน เป็นต้น และในการประเมินผลทุกครั้งควรคำนึงถึงเรื่องคุณธรรม เช่น การบอกผู้ที่จะทำการประเมินถึงสิ่งที่ทางหน่วยงานต้องการประเมินโดยไม่ปิดบัง

บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เช่นเดียวกับห้องสมุดทั่วไปที่มีภารกิจและหน้าที่ในการจัดหาทรัพยากรต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้แต่ละกลุ่มแต่ละคน จัดการทรัพยากรเหล่านั้นให้เป็นหมวดหมู่และจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบ และจัดเตรียมเพื่อพร้อมสำหรับให้บริการผู้ใช้ในรูปแบบต่างๆ และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว จึงได้จัดแบ่งหน้าที่ของห้องสมุดเป็น 2 ด้านกว้างๆ ได้แก่ หน้าที่ด้านเทคนิค (Technical services) ซึ่งเป็นหน้าที่ที่ทำงานเบื้องหลังโดยจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุดเพื่อเชื่อมทรัพยากรสารสนเทศเหล่านั้นกับผู้ใช้ และหน้าที่ด้านบริการสาธารณะ (Public services) ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้ใช้ (Baker and Lancaster 1991, 12) ตามรายละเอียดดังนี้



ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นห้องสมุดที่เน้นความสำคัญในการให้บริการมากแห่งหนึ่ง เห็นได้จากการเปิดให้บริการทุกวันไม่เว้นวันหยุด บริการของห้องสมุดเรียกได้ว่าเป็นบริการสาธารณะประเภทหนึ่ง ที่หน่วยงานหรือองค์กรซึ่งในที่นี้หมายถึง ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จัดให้มีขึ้นสำหรับบุคคลในหน่วยงานและบุคคลทั่วไป ซึ่งหมายถึง นิสิต อาจารย์ และบุคลากรในคณะรัฐศาสตร์ บุคลากรนอกคณะรัฐศาสตร์ที่อยู่ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และ ประชาคมภายนอกจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยยึดหลักการให้บริการที่สำคัญดังนี้

1. สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ส่วนใหญ่ในคณะรัฐศาสตร์ ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก

2. ยึดหลักความเสมอภาค กล่าวคือ ให้บริการผู้ใช้แต่ละกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการให้สิทธิพิเศษสำหรับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในลักษณะแตกต่างจากบุคคลอื่นอย่างเห็นได้ชัด เช่น นิสิตคณะรัฐศาสตร์ระดับปริญญาตรีทุกคนมีสิทธิ์ยืมหนังสือได้คนละ 5 เล่ม นิสิตปริญญาโทยืมได้คนละ 10 เล่ม และนิสิตปริญญาเอกยืมได้คนละ 15 เล่ม โดยยืมได้นาน 2 สัปดาห์ นอกจากนี้ทุกวันอังคารนิสิตทุกระดับมีสิทธิ์ยืมเพิ่มได้อีกคนละ 3 เล่ม ดังนั้นผู้ใช้ทุกคนได้รับสิทธิในการยืมเท่าเทียมกันโดยไม่มีกลุ่มใดหรือบุคคลใดได้รับสิทธิในการยืมมากกว่าหรือนานกว่าที่กำหนด
3. ยึดหลักความสม่ำเสมอในการให้บริการ กล่าวคือ ห้องสมุดเปิดให้บริการ ดังนี้ ในระหว่างเปิดภาคเรียน วันจันทร์-ศุกร์ ระหว่างเวลา 8.00-19.00 น. วันเสาร์ ระหว่างเวลา 8.00-17.00 น. และวันอาทิตย์ ระหว่างเวลา 8.00-16.00 น. ส่วนในระหว่างปิดภาคเรียน เปิดบริการวันจันทร์-ศุกร์ ระหว่างเวลา 8.00-16.00 น. วันเสาร์และอาทิตย์ปิดบริการ และตลอดระยะเวลาที่ห้องสมุดเปิดทำการแต่ละวัน จะมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา
4. อำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ โดยการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล Chulalinet หรือค้นข้อมูลอินเทอร์เน็ต และจำนวนโต๊ะเก้าอี้ที่นั่งอ่าน เป็นต้น
5. ยึดหลักการให้บริการอย่างรวดเร็ว
6. ยึดหลักการให้บริการอย่างก้าวหน้า ปรับปรุงคุณภาพของการบริการอยู่เสมอ และมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาให้บริการ

ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดให้มีบริการต่างๆที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์สอดคล้องกับภารกิจและเป้าหมายหลักของคณะรัฐศาสตร์ โดยแต่ละบริการมีรายละเอียดต่างๆ ดังนี้

บริการยืม-คืนหนังสือ

งานบริการยืม-คืนหนังสือ เป็นงานบริการสำคัญงานหนึ่งของห้องสมุด ครอบคลุมบริการต่างๆดังนี้ การให้ยืม และรับคืนหนังสือ บริการจองหนังสือ ให้ยืมและรับคืนหนังสือสำรอง ติดตามเรียกคืนหนังสือเกินกำหนด ติดตามเรียกคืนหนังสือที่มีผู้ต้องการใช้ ปรับผู้ใช้ที่ยืมหนังสือเกินกำหนด ทำบัตรสมาชิกห้องสมุด และจัดทำทะเบียนสมาชิก จัดเรียงหนังสือชั้นชั้น เก็บหนังสือเก่าที่ชำรุดส่งซ่อม ตรวจหนังสือที่มีผู้ยืมออกนอกห้องสมุด และสำรวจหนังสือประจำปี



บริการวารสาร

บอกรับวารสารภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ทำการและเปลี่ยน และขอรับบริจาควารสาร ตรวจรับและลงทะเบียน ติดตามทวงถามการส่งวารสารให้ครบ เตรียมวารสารฉบับใหม่และฉบับย้อนหลัง ให้บริการจัดวารสารขึ้นชั้นตามลำดับอักษร ให้ยืมและรับคืนวารสาร ติดตามเรียกคืนวารสารเกินกำหนด ส่ง จัดส่งวารสารเย็บเล่ม สำเนาสารบัญวารสารฉบับใหม่

บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ

สิ่งพิมพ์พิเศษที่ให้บริการในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ ได้แก่ จุลสาร กฤตภาค วิทยานิพนธ์ หนังสือพิมพ์ และสิ่งพิมพ์รัฐบาล โดยมีรายละเอียดดังนี้คือ

จุลสาร จัดเก็บตามเลขทะเบียนที่ห้องสมุดกำหนดขึ้น ผู้ใช้สามารถสืบค้นสิ่งพิมพ์ประเภท จุลสารได้จากฐานข้อมูล Chulalinet โดยค้นได้ทั้งจากหัวเรื่อง และชื่อผู้เขียน และชื่อเรื่องเช่นเดียวกับสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือ

กฤตภาค (clipping) เป็นการตัดเก็บข่าวและบทความเกี่ยวกับการเมืองการปกครอง รัฐประศาสนศาสตร์ สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา และความสัมพันธ์ระหว่างประเทศจากหนังสือพิมพ์ภาษาไทยที่ให้บริการในห้องสมุด ได้แก่ สยามรัฐ มติชน ผู้จัดการรายวัน คมชัดลึก ไทยรัฐ เดลินิวส์ บ้านเมือง และแนวหน้า โดยจัดเก็บตามหัวเรื่อง และค้นได้ด้วยบัตรรายการ สิ่งพิมพ์ประเภทนี้ให้ใช้เฉพาะภายในห้องสมุดเท่านั้น

วิทยานิพนธ์ของคณะรัฐศาสตร์ ที่ห้องสมุดได้รับจากบัณฑิตวิทยาลัย จัดเก็บตามเลขทะเบียนที่ห้องสมุดกำหนดขึ้น โดยแบ่งตามภาควิชาที่มีการเรียนการสอนในคณะรัฐศาสตร์ 4 ภาควิชา ได้แก่ ภาควิชาการปกครอง ภาควิชาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ และภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา สำหรับวิทยานิพนธ์สาขาวิชาอื่น หรือของสถาบันอื่นที่ได้รับอภินันทนาการ ห้องสมุดจะแยกเก็บไว้เป็นวิทยานิพนธ์ของที่อื่น การสืบค้นข้อมูลของวิทยานิพนธ์เหล่านี้ค้นได้จากฐานข้อมูล Chulalinet หรือค้นได้จากหนังสือบรรณานุกรมและบทวิเคราะห์วิทยานิพนธ์และเอกสารวิจัยสาขารัฐศาสตร์ ในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย : ปีการศึกษา 2503-2543 ส่วนวิทยานิพนธ์ภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ของสถาบันการศึกษาต่างๆ ในต่างประเทศ สืบค้นได้จากฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย (CU Reference Databases) ในฐานข้อมูล DAO

สิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือพิมพ์ ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ ให้บริการสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือ 16 ชื่อ ได้แก่ กรุงเทพธุรกิจ ข่าวสด คมชัดลึก เดลินิวส์ ไทยรัฐ แนวหน้า บ้านเมือง ผู้จัดการรายวัน ผู้จัดการรายสัปดาห์ ประชาชาติธุรกิจ มติชน สยามรัฐ The Asian Wall Street Journal, Bangkok Post ,

International Herald Tribune และ The Nations

สิ่งพิมพ์รัฐบาล เป็นเอกสารสิ่งพิมพ์ที่ห้องสมุดได้รับอภิสิทธิ์จากการจากหน่วยงานราชการที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานด้านการเมืองการปกครองและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ เช่น หน่วยงานในกระทรวงมหาดไทย กระทรวงการต่างประเทศ สำนักนายกรัฐมนตรี การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย การสื่อสารแห่งประเทศไทย เป็นต้น โดยห้องสมุดจัดเก็บสิ่งพิมพ์เหล่านี้ตามเลขเรียกหนังสือ ซึ่งประกอบด้วยเลขหมู่หนังสือแบบทศนิยมดิวอี้ และเลขผู้แต่งซึ่งเป็นอักษรย่อชื่อกระทรวงต้นสังกัด และหมายเลขประจำหน่วยงานนั้นๆ สำหรับการสืบค้นสิ่งพิมพ์รัฐบาลค้นได้จากฐานข้อมูล Chulalinet เช่นเดียวกับหนังสือและสิ่งพิมพ์อื่นๆ

บริการสืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

การบริการสืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เป็นบริการสำคัญอีกบริการหนึ่งที่ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์จัดขึ้นสำหรับบริการผู้ใช้ ซึ่งมีทั้งบริการสืบค้นข้อมูลจาก

ฐานข้อมูล Chulalinet ที่ผู้ใช้สามารถค้นรายการบรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ที่มีให้บริการในห้องสมุดคณะ/สถาบันต่างๆในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หรือรายการบทคัดย่อของสิ่งพิมพ์ประเภทวิทยานิพนธ์ และรายการบรรณานุกรมวารสารของบทความวารสารที่มีให้บริการในห้องสมุดคณะ/สถาบันต่างๆในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์มีคอมพิวเตอร์สำหรับบริการสืบค้นข้อมูลจากฐาน Chulalinet จำนวนทั้งสิ้น 15 เครื่อง

ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย (CU Reference Databases) เป็นฐานข้อมูลออนไลน์ที่สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้พัฒนาจากฐานข้อมูลซีดี-รอม เพื่อให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลประเภทต่างๆจากแต่ละฐานข้อมูลได้พร้อมกันที่ละหลายฐาน และสามารถใช้งานข้อมูลเหล่านี้ได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมงโดยผ่านเครือข่ายมหาวิทยาลัย (Chulalongkorn University Network) และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ปัจจุบันในฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย มีฐานข้อมูลต่างๆประมาณ 120 ฐาน มีทั้งฐานข้อมูลประเภทบรรณานุกรม สาระสังเขป และฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็ม (full text articles) ครอบคลุมสาขาวิชาทางมนุษยศาสตร์ สาขารัฐกิจและเศรษฐศาสตร์ สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและวิทยาศาสตร์สุขภาพ สาขาสังคมศาสตร์ และสหสาขาวิชา สำหรับสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับสาขารัฐศาสตร์ที่เป็นฐานข้อมูลประเภทบรรณานุกรมและสาระสังเขป ได้แก่ LegalTrac, PAIS International, PsycINFO, Social Science Citation Index, Sociological Abstracts, International Political Science Abstracts และ Political Science Abstracts ส่วนฐานข้อมูลประเภทเอกสารฉบับเต็ม ได้แก่ ABI/INFORM Full text, Academic Search Elite, Business Abstracts Full Text, ECO(Electronic Collections Online),

Expanded Academic ASAP, Lexis-Nexis Academic Universe และ Social Science Abstracts ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ มีคอมพิวเตอร์สำหรับบริการสืบค้นฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย 1 เครื่อง เมื่อสืบค้นข้อมูลได้ตามที่ต้องการและต้องการผลลัพธ์การสืบค้นข้อมูลเหล่านั้นในฉบับพิมพ์ ผู้ใช้บริการต้องเสียค่า print แผ่นละ 3 บาทสำหรับผู้ที่เป็นนิสิต และแผ่นละ 5 บาทสำหรับบุคคลภายนอก หรือหากต้องการทำสำเนาใส่แผ่นดิสก์ต้องเสียค่าใช้จ่ายแผ่นละ 40 บาท หรือในบางฐานข้อมูลที่ให้บริการโดย FirstSearch ของ OCLC ผู้ใช้สามารถส่งข้อมูลที่สืบค้นได้ไปยังคอมพิวเตอร์เครื่องอื่นได้โดยทางไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ และผู้ใช้อาจระบุหมายเลข e-mail address ของเครื่องที่ต้องการส่งข้อมูล

บริการอินเทอร์เน็ต ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์จัดหาคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการสืบค้นข้อมูลผ่านข่ายงานอินเทอร์เน็ต จำนวน 6 เครื่อง ซึ่งอนุญาตให้ผู้ใช้งานแต่ละคนสามารถใช้เครื่องได้นานครั้งละไม่เกิน 1 ชั่วโมง เพื่อให้ผู้ใช้ทุกคนมีโอกาสได้ใช้ทรัพยากรต่างๆในห้องสมุดอย่างทั่วถึง หรือในกรณีที่ไม่มีผู้ใดต้องการใช้ ผู้ใช้คนเดิมสามารถใช้ได้

บริการคอมพิวเตอร์สำหรับพิมพ์งานทั่วไป ห้องสมุดจัดเตรียมคอมพิวเตอร์สำหรับการพิมพ์รายงาน หรืองานต่างๆทั่วไป จำนวน 1 เครื่อง และอนุญาตให้ใช้ได้ครั้งละ 1 ชั่วโมง หรือจนกว่าจะมีผู้อื่นต้องการใช้

บริการโสตทัศนวัสดุ

โสตทัศนวัสดุที่ให้บริการในห้องสมุดประกอบด้วย วัสดุประเภทเทปโทรทัศน์ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับการเมืองการปกครอง การบริหารหน่วยงานภาครัฐ สังคมและวัฒนธรรมไทย และความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และวัสดุย่อส่วนประเภทไมโครฟิล์ม และไมโครฟิช เป็นวิทยานิพนธ์ของสถาบันการศึกษาต่างประเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับประเทศไทยในด้าน การเมืองการปกครอง การบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศไทยกับนานาประเทศทั่วโลก และสังคมและวัฒนธรรมไทย วัสดุเหล่านี้สามารถสืบค้นได้จากฐานข้อมูล Chulalinet เช่นเดียวกับวัสดุการศึกษาประเภทสิ่งพิมพ์

บริการผลงานทางวิชาการของอาจารย์

ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ ได้จัดทำ collection ที่แตกต่างจากห้องสมุดโดยทั่วไปคือ การจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นผลงานของอาจารย์ในคณะรัฐศาสตร์ทั้งที่อยู่ในรูปสิ่งตีพิมพ์ และวัสดุอื่นๆ เช่น เทปโทรทัศน์ และเทปบันทึกเสียง เป็นต้น โดยแบ่งเป็น 4 ภาควิชาได้แก่ ภาควิชาการปกครอง ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ รัฐประศาสนศาสตร์ และ สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา และแต่ละภาควิชาจัดเรียงตามลำดับอักษรชื่ออาจารย์เจ้าของผลงาน เอกสารประเภทนี้สามารถสืบค้นได้จากฐานข้อมูล Chulalinet และให้ใช้เฉพาะภายในห้องสมุดเท่านั้น

บริการถ่ายเอกสาร

ห้องสมุดมีบริการถ่ายเอกสารในห้องสมุด 2 จุด คือ บริเวณห้องวิทยานิพนธ์ 1 จุด และบริเวณห้องวารสารอีก 1 จุด โดยมีให้บริการตามวันเวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการ ยกเว้นวันอาทิตย์มีให้บริการเพียงจุดเดียวคือบริเวณห้องวารสาร

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและรวบรวมผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในด้านต่างๆ ทั้งลักษณะวิธีวิจัย และแนวทางการศึกษา ทั้งงานวิจัยในประเทศและงานวิจัยของต่างประเทศดังนี้

งานวิจัยในประเทศ

สีปาน ทรัพย์ทอง (2531) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ในประเทศไทยที่มีต่อผลการสืบค้นสารสนเทศโดยระบบออนไลน์จากฐานข้อมูล DIALOG โดยทำการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูล DIALOG จำนวน 10 คน และสอบถามผู้ใช้บริการจำนวน 46 คน ผลจากการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ใช้ในประเทศไทยมีความพึงพอใจต่อผลการสืบค้นสารสนเทศโดยระบบออนไลน์จากฐานข้อมูล DIALOG ในระดับปานกลาง โดยผู้ใช้พึงพอใจต่อผลการสืบค้นในเรื่อง จำนวนรายชื่อเอกสารที่มีความเกี่ยวข้องกับหัวข้อที่ต้องการสืบค้น และการได้รับผลการสืบค้นโดยสะดวกและรวดเร็ว สำหรับปัญหาของผู้ใช้บริการสืบค้นนั้น ผู้ใช้มีปัญหาในเรื่องการติดตามเอกสารฉบับสมบูรณ์ตามรายชื่อที่ได้รับจากการสืบค้น และปัญหาค่าใช้จ่ายและงบประมาณในการดำเนินงานของระบบ ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ และระบบการสื่อสารโทรคมนาคม

กฤติกา จิวลักษณ์ (2533) ได้ศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์จำนวน 633 คนในการใช้บริการข่าวสารทันสมัยของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยศึกษาตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ ได้แก่ ความครอบคลุมของเนื้อหาวิชา ความสัมพันธ์และความเกี่ยวข้องกับสาขาวิชา ความรวดเร็วในการให้บริการ ความทันสมัยของข้อมูล ปริมาณของข้อมูล รูปแบบและวิธีการเสนอข้อมูล และการนำข้อมูลไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ผลจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของอาจารย์ในการใช้บริการข่าวสารทันสมัยที่ผู้ให้บริการควรคำนึงถึงตามลำดับ คือ ความสัมพันธ์และความเกี่ยวข้องกับสาขาวิชา ความทันสมัยของข้อมูล ความรวดเร็วในการให้บริการ และความครอบคลุมของเนื้อหาวิชา

อุไรวรรณ พะมณี (2535) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการใช้บริการห้องสมุดของคณะ ผลจากการวิจัยสรุปว่าผู้ใช้บริการทุกกลุ่มพึงพอใจต่อบริการยืม-คืนสูงกว่าบริการอื่นๆ และพึงพอใจบุคลากรฝ่ายนี้มากกว่าบุคลากร

ฝ่ายอื่น นอกจากนี้ผู้ใช้ทุกกลุ่มมีความต้องการบริการสืบค้นฐานข้อมูลต่างๆ บริการข่าวสารการศึกษา รวมทั้งฐานข้อมูลซีดีรอม บริการอื่นที่ผู้ใช้ต้องการคือ บริการหมุนเวียนวารสารให้อาจารย์ในภาควิชา บริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง บริการพิมพ์รายชื่อวิทยานิพนธ์ และการขยายเวลาเปิดบริการถึง 21.00 น.

จีราพรรณ สวัสดิพงษ์ (2538) ศึกษาการใช้บริการสำนักหอสมุดของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 1,350 คน ในด้านสภาพการใช้ ปัญหา และความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา ผลจากการศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการยืม-คืนหนังสือในระดับมาก ใช้บริการถ่ายเอกสาร และบริการรับฝากของหน้าห้องสมุดในระดับปานกลาง สำหรับปัญหาในการใช้ทรัพยากรห้องสมุดที่นักศึกษาพบในระดับมาก คือจำนวนหนังสือที่ต้องการมีน้อยฉบับ หัวตัวเล่มหนังสือที่ต้องการไม่พบ หนังสือที่ต้องการมีผู้อื่นยืมไป และปัญหาเสียงดังรบกวนจากผู้ใช้ข้างเคียง และปัญหาการใช้บริการห้องสมุดที่พบในระดับมาก คือจำนวนเครื่องถ่ายเอกสารมีน้อย

มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และ อารยะ เสนาคุน (2541) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสื่อสารสนเทศประเภทวัสดุไมติพิมพ์ในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยศึกษาจากประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือ นิสิต ข้าราชการและอาจารย์ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่เข้าใช้บริการในสำนักวิทยบริการ จำนวน 379 คน โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลจากการศึกษาพบว่า โดยรวมผู้ใช้พึงพอใจต่อบริการสื่อสารสนเทศประเภทวัสดุไมติพิมพ์ในระดับปานกลาง ส่วนในด้านการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากต่อผู้ให้บริการ ในด้าน ความยุติธรรมในการให้บริการ และการรักษากฎระเบียบของห้องสมุด ส่วนในด้านคู่มือช่วยค้นและการประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และด้านการให้บริการสืบค้นจากฐานข้อมูลซีดี-รอมและอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก

ครองทรัพย์ เจิดนาพันธ์ (2542) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา จำนวน 400 คน โดยศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการจัดทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ด้านบุคลากรห้องสมุด ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ และด้านการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด รวมทั้งการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดทั้ง 7 ด้านตามความถี่ในการใช้ ผลจากการศึกษาพบว่านักศึกษาพึงพอใจบริการด้านการจัดทรัพยากรสารสนเทศ และด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ในระดับมาก และพึงพอใจบริการอีก 4 ด้านที่เหลือน้อยระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดทั้ง 7 ด้านตามความถี่ในการใช้ห้องสมุดพบว่า นักศึกษาที่เข้าใช้ห้องสมุดตามความถี่ในการใช้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุกัญญา ธีรพงศ์ภักดี (2542) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในด้านกลุ่มผู้ใช้ ประเภทเอกสารที่ต้องการ ปริมาณการใช้บริการ การใช้เครื่องมือที่ใช้บริการ ตลอดจนศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการให้บริการในด้านการดำเนินงานของผู้ให้บริการ ค่าใช้จ่าย เอกสารที่ได้รับ และศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด จำนวนทั้งสิ้น 248 คน เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบกรอกรายการยืมระหว่างห้องสมุด และแบบสอบถาม ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก โดยเฉพาะความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ และมีความพึงพอใจในระดับต่ำสุดในเรื่องระยะเวลาในการได้รับเอกสาร

ทัศนียา เติตสูงเนิน (2543) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการฐานข้อมูลซีดีรอมของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในด้านวัตถุประสงค์ในการใช้ ความถี่ในการใช้ ฐานข้อมูลที่ใช้ หัวข้อที่ค้น รูปแบบผลการค้นที่ได้รับ ความพึงพอใจและปัญหาในการใช้บริการฐานข้อมูลซีดีรอม โดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง 224 คน ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้ฐานข้อมูลซีดีรอมเพื่อทำรายงานประกอบวิชาเรียน โดยใช้ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย ฐาน ABI/INFORM ฐาน DAO และฐาน ERIC ค้นหัวข้อการตลาด รับผลการค้นในรายการรูปแบบบรรณานุกรมพร้อมสาระสังเขป ผู้ใช้พึงพอใจระดับปานกลางในเรื่องการให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการใช้ฐานข้อมูล การมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ และประสบปัญหาในระดับปานกลางเรื่องไม่ทราบวิธีการค้นฐานข้อมูลซีดีรอมที่ใช้ ไม่ทราบรายชื่อฐานข้อมูลซีดีรอมที่มีในห้องสมุด และไม่ทราบขอบเขตเนื้อหาของฐานข้อมูลซีดีรอมที่ห้องสมุดมีให้บริการ

รัชนิกร อินเล็ก สีรุ่ง พลธานี และ ละออ ช้อยุ่น (2543) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้ฐานข้อมูลบรรณานุกรมวารสารไทย ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น จากหน้าจอ OPAC โดยศึกษาความถี่ ลักษณะการใช้ฐานข้อมูล ความพึงพอใจในการใช้ และปัญหาที่พบจากการใช้ฐานข้อมูล ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ฐานข้อมูลบรรณานุกรมวารสารไทยส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 3 มหาวิทยาลัยขอนแก่นมากที่สุด มีความถี่ในการใช้ฐานข้อมูล 2-3 สัปดาห์ต่อครั้ง ใช้ทางเลือกชื่อเรื่องมากที่สุดเป็นลำดับแรกในการค้นคืนข้อมูล รองลงมาใช้ทางเลือกคำสำคัญ และเห็นว่ารายการชื่อเรื่องเป็นรายการที่สำคัญมากที่สุดเป็นลำดับแรก รองลงมาคือรายการชื่อเรื่อง สำหรับด้านความพึงพอใจผู้ใช้พึงพอใจในผลที่ได้รับจากการใช้ทางเลือกชื่อเรื่องในระดับมาก การใช้ทางเลือกอื่นๆพึงพอใจในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในรายการชื่อเรื่อง ชื่อวารสาร หัวเรื่อง และผู้แต่งในระดับมาก รายการอื่นนอกนั้นมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ปัญหาที่พบส่วนมากเป็นปัญหาด้านได้ข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการหรือไม่พบข้อมูลที่ต้องการ และไม่พบหัวเรื่องที่ต้องการใช้มากที่สุด นอกจากนี้ในภาพรวมพบว่ามีปัญหาด้าน

การไม่ทราบความหมายของบางรายการที่แสดงในฐานข้อมูล เช่น รหัสย่อห้องสมุด เลข ISSN และ Holdings มากที่สุด

จินดา พิทักษ์ (2544) ได้ทำการศึกษาผู้ใช้บริการสื่อโสตทัศนในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวิสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จำนวน 370 คน โดยศึกษาในด้าน สภาพการใช้ ความพึงพอใจ ปัญหา ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ผลจากการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการใช้บริการสื่อโสตทัศนทุกด้านโดยภาพรวมเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรื่องที่พึงพอใจมากที่สุดคือ การกรอเส้นเทปวีดิทัศน์กลับทุกครั้งที่ใช้งานเสร็จ ส่วนเรื่อง que ผู้ใช้พึงพอใจน้อยที่สุดคือการนำนำวีดิทัศน์ แผ่นซีดี-รอม มัลติมีเดีย ภาษาไทยที่ไม่ใช่สารคดีทางวิชาการ บทเรียน การอบรม การประชุมสัมมนาต่างๆมาดูที่ห้องสมุด และปัญหาในการใช้บริการสื่อโสตทัศนทุกด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย และเรื่อง que ผู้ใช้บริการประสบปัญหามากที่สุดคือ ช่องสัญญาณดาวเทียมของประเทศต่างๆ มีน้อย

งานวิจัยต่างประเทศ

สำหรับผลงานวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่

D'Elia and Walsh (1985) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดประชาชนในภาพรวม โดยทำการศึกษาลักษณะประชากรด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา พฤติกรรมการใช้ห้องสมุด และวัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุดของผู้ใช้ห้องสมุดประชาชนที่ชุมชน Ramsey County จำนวน 623 คน และศึกษาความพึงพอใจในด้านต่างๆ ได้แก่ คุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด ความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรที่ต้องการ ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด บุคลากรผู้ให้บริการ และเวลาที่ให้บริการ ผลจากการศึกษาพบว่า การให้บริการห้องสมุดในชุมชนดังกล่าวเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

Mostert, Eloff and Solms (1989) ได้ศึกษาวิธีการในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ และได้ข้อสรุปว่า ในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ควรหาวิธีที่ดีที่สุด ซึ่งควรพิจารณาองค์ประกอบด้านจิตวิทยา และด้านกายภาพ และควรดูทั้งด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้ ในการประเมินความพึงพอใจไม่ควรทำมากกว่าปีละ 2 ครั้ง และในการรายงานผล ส่วนใหญ่ผู้บริหารระดับสูงต้องการทราบและสนใจความพึงพอใจของผู้ใช้ในภาพรวมทั้งในด้านบวกและด้านลบที่มีต่อบริการ ส่วนผู้บริหารระดับปฏิบัติการมักสนใจและต้องการทราบความพึงพอใจของผู้ใช้แต่ละด้านโดยละเอียด นอกจากนี้ควรหาความสัมพันธ์ระหว่างผลของการสำรวจความพึงพอใจโดยสอบถามจากผู้ใช้ และหน่วยงานประเมินเอง

Tameem (1992) ได้นำเสนอรูปแบบการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการ 14 กิจกรรมของห้องสมุดและเพื่อประเมินห้องสมุดของหน่วยงานรัฐบาลในประเทศซาอุดีอาระเบีย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหาข้อมูล

Zviran (1992) ได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจและศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ใช้ระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลที่นำไปใช้ในการบริหารโรงพยาบาล การดูแลผู้ป่วย โดยสอบถามจากผู้ใช้ระบบ Computer Health Care System (CHCS) ที่โรงพยาบาลทหารเรือ ใน 6 เดือนหลังของ ปี 1990 จำนวน 110 คน ผลจากการศึกษาพบว่าผู้ใช้ระบบนี้พึงพอใจเล็กน้อย โดยแสดงผลทั้งในภาพกว้างและเฉพาะแต่ละกลุ่ม โดยตั้งสมมติฐานว่า ถ้าผู้ใช้ไม่พึงพอใจระบบแสดงว่าระบบนี้ไม่มีประสิทธิภาพ ในทางกลับกันถ้าผู้ใช้พึงพอใจระบบแสดงว่าระบบนี้ได้ผลและมีประสิทธิภาพ การประเมินผลครั้งนั้นนอกจากเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบ CHCS แล้ว ยังเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการศึกษาในอนาคตสำหรับโรงพยาบาลทหารเรือแห่งนี้และเป็นประโยชน์สำหรับโรงพยาบาลอื่นที่จะใช้ระบบนี้

Niyonsenga (1996) ได้ทำการศึกษาการใช้ห้องสมุดและความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติลาววันดา โดยสอบถามจากผู้ใช้ซึ่งเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และอาจารย์ จำนวน 218 คน โดยสอบถามข้อมูลด้านพฤติกรรมของผู้ใช้ การใช้ห้องสมุดและความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดในด้าน เวลาที่เปิดให้บริการ การเข้าถึงทรัพยากรในห้องสมุด ความช่วยเหลือของบุคลากรห้องสมุด ระยะเวลาในการยืม นโยบายการให้ยืมหนังสือ ความมืออยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากร การบริการวารสาร และบริการโสตทัศนวัสดุ และพบว่า ระดับความพึงพอใจที่ต่ำของผู้ใช้ห้องสมุดแห่งนี้เกี่ยวข้องกับคุณภาพการปฏิบัติงานที่ต่ำของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ปัญหาต่างๆเกิดจากเจ้าหน้าที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม การขาดทักษะการให้บริการตอบคำถาม ห้องสมุดขาดการบริการถ่ายเอกสารที่เพียงพอ ความต้องการการให้บริการยืม-คืนหนังสืออย่างเป็นระบบ ความต้องการในการใช้วารสารตลอดจนการขาดตารางหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรห้องสมุด เหล่านี้ล้วนเป็นปัญหาสำคัญ นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์และนักวิจัยเป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจในบริการของห้องสมุดระดับสูงเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มนักศึกษา ทั้งนี้เพราะการได้รับสิทธิพิเศษจากทางห้องสมุด

Chen (1997) ได้ทำการประเมินการปฏิบัติงานของห้องสมุด 23 แห่ง ในกรุงไทเป ประเทศไต้หวัน โดยใช้ DEA (Data Envelopment Analysis) ซึ่งเป็นแบบทางคณิตศาสตร์ในการวัดประสิทธิภาพของหน่วยงานโดยพิจารณาจากปัจจัยนำเข้า และผลผลิตเป็นสำคัญเป็นเครื่องมือในการประเมินผล ผลจากการศึกษาพบว่า ห้องสมุดมหาวิทยาลัย 11 แห่ง เป็นห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพ ในจำนวนนี้ 9 แห่งเป็นห้องสมุดที่ทำหน้าที่บริการการวิจัยที่ดี และมี 2 แห่ง คือ Ming-chuan Management College และ Shih-chien Design College เป็นห้องสมุดเพื่อการวิจัยที่มีประสิทธิภาพต่ำ การใช้ทรัพยากรในห้องสมุดเหล่านี้เป็นไปด้วยดี ส่วนห้องสมุดที่ไม่มีประสิทธิภาพ สะท้อนด้วยค่าใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรอยู่ใน

อัตราสูงและการให้บริการยืม-คืนหนังสือไม่น่าพอใจ และมหาวิทยาลัยที่ติดอันดับในด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ มหาวิทยาลัย Marine and Oceanic University มหาวิทยาลัย Yang-ming University และมหาวิทยาลัย Ming-chuan Management College

Andaleeb and Simmonds (1998) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย 3 แห่งในเมือง Erie รัฐเพนซิลเวเนีย ได้แก่ Behrend College Library, Nash Library of Gannon University และ Hammermill Library of Mercyhurst College โดยทำการศึกษา นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนทั้งภาคฤดูร้อน ฤดูใบไม้ผลิ และฤดูใบไม้ร่วงของปี 1996 จำนวน 188 คน โดยใช้ SERVQUAL เป็นเครื่องมือในการหาข้อมูล ผลจากการศึกษาพบว่า บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับทรัพยากรสารสนเทศที่มีจำนวนมากและหลากหลายประเภทที่ให้บริการในห้องสมุด ความเพียงพอของทรัพยากร และบุคลิกและพฤติกรรมของผู้ให้บริการมีผลกระทบโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในห้องสมุด และผู้ใช้ต้องการบริการที่มีคุณภาพสูง ซึ่งไม่เพียงแต่ขึ้นกับสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการเท่านั้น ยังขึ้นกับการรับรู้ของผู้ให้บริการที่มีต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอีกด้วย

Nitecki and Hernon (2000) ได้ทำการศึกษาและวัดคุณภาพบริการที่ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยเยล โดยสอบถามผู้ใช้ห้องสมุดซึ่งเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับบัณฑิตศึกษา และอาจารย์ จำนวน 500 คน โดยใช้ SERVQUAL เป็นเครื่องมือในการศึกษาและมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและทดสอบการปรับ SERVQUAL ให้เป็นเครื่องมือที่สะท้อนความคาดหวังของผู้ใช้ห้องสมุด และเพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษากับการใช้เครื่องมืออื่นในการประเมินความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุด คำถามในแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนแรก เป็นส่วนที่นำมาจาก SERVQUAL ซึ่งมีคำถามทั้งหมด 40 ข้อ เพื่อสำรวจประสบการณ์และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามความรู้ในประเด็นต่างๆ 5 ประเด็น ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก ความน่าเชื่อถือ ความสามารถ ความรับผิดชอบ และความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ และส่วนสุดท้าย เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังในภาพรวมและการหาข้อมูลเกี่ยวกับบริการของห้องสมุดต่างๆ ในมหาวิทยาลัยเยล ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS for Windows และผลจากการศึกษาพบว่า ลักษณะคำถามเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการวางแผนจัดการและการตัดสินใจของห้องสมุด และ SERVQUAL เป็นเครื่องมือที่เหมาะสมสำหรับใช้วัดการรับรู้ของผู้ใช้บริการและหากจะนำไปใช้กับห้องสมุดแห่งใดควรมีการปรับให้เหมาะสมสอดคล้องกับผู้ใช้ของห้องสมุดแห่งนั้นๆ

Majid, Anwar and Eisenschitz (2001) ได้ทำการศึกษาการรับรู้ของผู้ใช้ห้องสมุดที่มีต่อประสิทธิภาพของห้องสมุดทางการเกษตรในประเทศมาเลเซีย 5 แห่ง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ผลจากการศึกษาพบว่า ความมืออยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุด บริการ และความสะอาดสบายที่ได้รับ มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความรับรู้ในประสิทธิภาพของห้องสมุด

นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นอีกได้แก่ การมีส่วนร่วมในการศึกษาของผู้ใช้ การให้ความช่วยเหลือในการใช้ทรัพยากรห้องสมุดและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และภูมิหลังทางวิชาชีพของผู้รับบริการ และผู้วิจัยได้ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ในการศึกษาประสิทธิภาพของห้องสมุดแห่งใดก็ตาม ถ้าเป็นการศึกษาที่น่าเชื่อถือ ควรได้มีการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้ประกอบด้วย

จากการสำรวจวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปประเด็นสำคัญที่น่าสนใจได้คือ ประเด็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ และเกณฑ์การประเมินบริการของห้องสมุด ดังนี้

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

จากการศึกษาพบว่า ในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ ผู้ที่ทำการวิจัยส่วนใหญ่ได้ศึกษาหรือพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ โดยทำการศึกษาองค์ประกอบด้าน คุณภาพของทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด ความมืออยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรที่ต้องการ ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด และบุคลากรผู้ให้บริการ เพราะลักษณะเหล่านี้เป็นองค์ประกอบสำคัญที่สะท้อนคุณภาพการบริการได้เป็นอย่างดี อย่างเช่นที่ Ives, Olson, and Baroud (1983) เห็นว่าการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ควรครอบคลุมเรื่องความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล เนื้อหา ความถี่ในการใช้ ความช่วยเหลือหรือความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความมืออยู่อย่างเพียงพอของวัสดุสิ่งพิมพ์ในห้องสมุด สิ่งอำนวยความสะดวก และการเข้าถึงข้อมูล และ D'Elia and Walsh (1985) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดประชาชนในภาพรวม โดยศึกษาจากปัจจัยด้านต่างๆ ในประเด็นที่ใกล้เคียงกับการศึกษาของ Niyonsenga (1996) ซึ่งได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุด มหาวิทยาลัยแห่งชาติรวันดาในด้านการศึกษาพฤติกรรมผู้ใช้ การใช้ห้องสมุด ความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดในด้านเวลาที่เปิดให้บริการ การเข้าถึงทรัพยากรในห้องสมุด ความช่วยเหลือของบุคลากร ระยะเวลาในการยืม นโยบายการให้ยืมหนังสือ ความมืออยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากร การบริการวารสาร และบริการใส่ตักค้นวัสดุ เช่นเดียวกับ Herson and Calvert (1996) และ Nitecki (1996) ได้ทำการศึกษาวิจัยโดยอาศัยแนวคิดเหล่านี้เป็นปัจจัย นอกจากนี้ Majid, Anwar and Eisenschitz (2001) ได้ทำการศึกษาการรับรู้ของผู้ใช้ที่มีต่อประสิทธิภาพของห้องสมุด โดยทำการศึกษาในประเด็นความมืออยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุด บริการและความสะดวกสบายที่ได้รับ การให้ความช่วยเหลือในการใช้ทรัพยากรห้องสมุดและสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งคล้ายคลึงกับการศึกษาของ ครองทรัพย์ เจิตนภาพันท์ (2542) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ที่มีต่อบริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการจัดทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ด้านบุคลากรห้องสมุด ด้านระเบียบกฎเกณฑ์ และด้านการประชาสัมพันธ์ห้องสมุด

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรในห้องสมุด ความสามารถและบุคลิกภาพของบุคลากรห้องสมุด ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก เหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ และสะท้อนคุณภาพการบริการได้เป็นอย่างดี และเป็นสิ่งควรคำนึงถึงเมื่อทำการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

เกณฑ์การประเมินบริการของห้องสมุด

จากการศึกษาวรรณกรรมต่างประเทศที่เกี่ยวข้องพบว่า ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้กำหนดเกณฑ์การประเมินที่แตกต่างกัน เช่น Chen (1997) ซึ่งทำการประเมินการปฏิบัติงานของห้องสมุด 23 แห่ง ในกรุงเทพฯ ประเทศไต้หวัน ได้ใช้ DEA (Data Envelopment Analysis) เป็นเครื่องมือในการประเมินโดยพิจารณาจากปัจจัยนำเข้า (inputs) และ ผลผลิต (outputs) เป็นองค์ประกอบสำคัญ

อย่างไรก็ตามในการประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่ใช้ SERVQUAL เป็นเครื่องมือมากกว่าการใช้แบบประเมินแบบอื่นทั้งนี้เพราะเห็นว่า SERVQUAL เป็นเครื่องมือที่สะท้อนความคาดหวังของผู้ใช้และเหมาะสำหรับใช้วัดการรับรู้ของผู้ใช้บริการ อย่างเช่นที่ Hemon and Altman (1996) Andaleeb and Simmonds (1998) และ Nitecki and Hemon (2000) ใช้ SERVQUAL เป็นเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการและความพึงพอใจในห้องสมุดระดับอุดมศึกษา

ปัจจุบันนักวิชาการหลายฝ่ายในแวดวงวิชาการด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์เห็นว่าเป็นความจำเป็นในการนำ SERVQUAL ไปใช้วัดคุณภาพการบริการของห้องสมุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารและบุคลากรห้องสมุด จำเป็นต้องเข้าใจถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการในห้องสมุด ความคาดหวังจากการรับบริการ และการยกระดับคุณภาพการบริการ (Nitecki 1996, 188) จะเห็นได้จากการนำแบบประเมินนี้ไปใช้อย่างแพร่หลาย และในระยะต่อมายังได้มีการพัฒนาเกณฑ์ในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดโดยปรับเปลี่ยนจาก SERVQUAL เป็น LibQUAL+ เพื่อให้เหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะการบริการในห้องสมุดมากที่สุด

สำหรับการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการใช้บริการต่างๆในห้องสมุดในประเทศไทยนั้น ไม่พบว่ามีแห่งใดศึกษาโดยใช้เกณฑ์การประเมิน SERVQUAL หรือ LibQUAL+ ส่วนใหญ่เป็นการสอบถามในประเด็นความพึงพอใจในการใช้บริการทั่วไป

เอกสารอ้างอิง

- Altman, Ellen et al. 1976. *A data gathering and instructional manual for performance measures in public libraries*. Chicago: Celadon Press.
- Altman, E. and P.Hernon. 1998. Service quality and customer satisfaction do matter. *American Libraries* 29(7): 53-55.
- American Society for Public Administration. 1992. *Resolution encouraging the use of performance measurement and reporting by government organizations*. Washington, D.C.: ASPA.
- Andaleeb, Syed Saad and Patience L.Simmonds. 1998. Explaining user satisfaction with academic libraries: Strategic implications. *College & Research Libraries* 59(March): 156-167.
- Argyris, C. and D. Schon. 1978. *Organisational learning: A theory of action perspective*. Reading, M.A.: Addison-Wesley.
- Baker, Sharon L. and F. Wilfred Lancaster. 1991. *The measurement and evaluation of library services*. 2 nd ed. Arlington, Va.: Information Resources Press.
- Bellin, S., and Jack H.Geiger. 1972. The impact of a neighborhood health care: A study of low income housing project. *Medical Care* 10(May-June)
- Bouman, James S. and David L.Norman. 1975. Attitudes toward the public service: A survey of university students. *Public Personnel Management* (March- April): 113-121.
- Brown, Mark Graham. 1996. *Keeping score: Using the right metrics to drive world-class performance*. New York: Quality resources.
- Buckland, Michael K. 1972. An operations research study of a variable loan and duplication policy at the University of Lancaster. *Library Quarterly* 42(January): 97-106.
- Chen, Tser-yieth. 1997. An evaluation of the relative performance to university libraries in Taipei. *Library Review* 46(3): 190—201.
- Chwe, Steven Seokho. 1978. A model instrument for user-rating of library service. *California Libraries* 39(April): 47-55.
- Cook, Colleen and Bruce Thompson. 2000. Reliability and validity of SERVQUAL scores used to evaluate perception of library service quality. *Journal of Academic Librarianship* 26 (July): 248.

- Cook, Colleen, Fred Heath and Bruce Thompson. 2001. User's hierarchical perspectives on library services quality: A LibQUAL+ study. *College & Research Libraries* 62(2):147-153.
- Cullen, Rowena. 2001. Perspectives on user satisfaction surveys. *Library Trends* 49(Spring): 662-686.
- D'Elia, George and Sandra Walsh. 1985. Patrons' uses and evaluation of library services: A comparison across five public libraries. *Library & Information Science Research* 7: 3-30.
- Elliott, K. 1995. A comparison of alternative measures of service quality. *Journal of Customer Service in Marketing and Management* 1(1): 35-40.
- Fitzgerald, Michael R. and Robert F. Durant. 1980. Citizen evaluation and urban management: Service delivery in an era of protest. *Public Administration Review* (November-December): 585-594.
- Goodsell, Charles T. Clients evaluation of three welfare programs: A comparative of three welfare programs. *Administrative and Society* 12(August): 123-136.
- Gundlach, James H. and Nelson P.Reid. 1983. A scale for the measurement of consumer satisfaction with social services. *Journal of Social Service Research* 7(Fall): 37-54.
- Hamberg, Moris et al: 1974. *Library planning and decision-making systems*. Cambridge, Mass.: MIT Press.
- Hernon, P. and E.Altman. 1998. *Assessing service quality: Satisfying the expectations of library customers*. Chicago: American Library Association.
- . 1996. *Service quality in academic libraries*. Norwood, N.J.: Ablex.
- Hernon, Peter and Phillip Calvert. 1996. Methods for measuring service quality in university libraries in New Zealand. *Journal of Academic Librarianship* 22(1): 387-391.
- Ives, B., M.H. Olson, and J.J. Baroudi. 1983. Measurement of user information satisfaction. *Communications of the ACM* 26(10): 785-793.
- Jackson, Maureen. 2001. What's so important about evaluation? *Library Management* 22(1-2): 50-58.
- Kaplan, Robert. And David P.Norton. 1992. The balanced scorecard-measures the drive performance. *Harvard Business Review* (January-February): 71-79.

- Kravchuk, Robert S. and Ronald W. Schack. 1996. Designing effective performance measurement systems under the Government Performance and Results Act of 1993. *Public Administrative Review* 56(July-August): 348-358.
- Lancaster, F.W. 1988. *If you want to evaluate your library*. Champaign, Ill.: Graduate School of Library and Information Service, University of Illinois.
- Leonard, Kevin J. and Kevin Mercer. 2000. A framework for information systems evaluation: The case of an integrated community-based health services delivery system. *Leadership in Health Services* 13(2): vii-xiv.
- Lerner, Daniel. 1963. Toward a communication theory of modernization: A set of communication. In Lucian W.Pye, ed. *Communication and political development*. Princeton, N.J.: Princeton University Press.
- Lucy, William H., Dennis Gilbert, and Guthrie S. Birkhead. 1977. Equity in local service distribution. *Public Administration Review* (November-December): 988.
- Majid, Shaheen, Mumtaz Ali Anwar and Tamara S. Eisenschitz. 2001. User perceptions of library effectiveness in Malaysian agricultural libraries. *Library Review* 50(4): 176-186.
- Mayer, R.R. and Noel Timms. 1980. *The client speaks*. London: Routledge.
- Medina-Borja, Alexandra and Konstantinos Triantitis. 2001. A methodology to evaluate outcome performance in social services and government. *Quality Congress Asq's ... Annual Quality Congress Proceedings*. : 707-719.
- Millett, John D. 1954. *Management in the public service*. New York: McGraw-Hill.
- Mostert, D.N.J., J.H.P.Eloff and S.H. von Solms. 1989. A methodology for measuring user satisfaction. *Information Processing & Management* 25(5): 545-556.
- Newhouse, Joseph P. and Arthur J. Alexander. 1972. *An economic analysis of public library services*. Lexington, Mass.: Lexington Books.
- Nitecki, Danuta A. 1998. Assessment of service quality in academic libraries: Focus on the applicability of the SERVQUAL. In *Proceeding of the 2 nd Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services*. Newcastle: Department of Information & Library Management, University of Northumbria at Newcastle.

- Nitecki, Danuta A. 1996. Changing the concept and measure of service quality in academic libraries. *Journal of Academic Librarianship* 22(3): 181-190.
- Nitecki, Danuta A. and Peter Hemon. 2000. Measuring service quality at Yale University' Libraries. *The Journal of Academic Librarianship* 26(July): 259-273.
- Niyonsenga, Theophile. 1996. Measures of library use and user satisfaction with academic library services. *Library & Information Science Research* 18: 225-240.
- Palmour, Vernon E., Marcia C. Bellassai and Nancy V.A.DeWath. 1980. *A planning process for public libraries*. Chicago: American Library Association.
- Parasuraman, A., Leonard L. Berry and Valarie A.Zeithaml. 1988. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing* 64(1): 12-37.
- Simon, Herbert A. 1960. *Administrative behavior*. New York: McMillan.
- Shelly, Maynard W. 1975. *Responding to social change*. Dowden: Hutchison Press.
- Stern, E. 1990. The evaluation of policy and the politics of evaluation. *The Tavistock Institute of Human Relation Annual Review*. London: Tavistock Institute of Human Relation.
- Sterns, F.E. and J.Mazie. 1996. Using pc-based decision support technology to improve efficiency. *Healthcare Financial Management* (November): 39-41.
- Tameem, Jamal Abbas. 1992. A model for evaluating user satisfaction with government libraries in Saudi Arabia. *New Library World* 93(5).
- Teas, R.K. 1994. Expectations as a comparison standard in measuring service quality: An assessment of a reassessment. *Journal of Marketing* 58(1): 132-139.
- Tiffin, Joseph and Ernest J. McCormick. 1965. *Industrial psychology*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- United Way of American. 1996. *Measuring program outcomes: A practical approach*. Washington, D.C.: UWA.
- Verma, B.M. ชำนาญ ดิเรก ปลั่งดี. 2540. *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองนครปฐม*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Vroom, W.H. 1964. *Working and motivation*. New York: John Wiley & Sons.
- Walman, Benjamin B. 1973. *Dictionary of behavioral science*. Van Nostrand Reinheld.

- Weber, Max. 1966. *The theory of social and economic organization*. Trans by A.M. Handerson and Talcott Parson. 4th ed. New York: The Free Press.
- Wholey, Joseph S. and Harry P.Hatry. 1992. The case for performance monitoring. *Public Administrative Review* 52(November-December): 604-610.
- Zeithmal, Valarie A., L.Berry and A. Parasuraman. 1993. The nature and determinant of customer expectation of service quality. *Journal of the Academy of Marketing Science* 21 (1): 1-12.
- Zeithmal, Valarie A., A. Parasuraman and Leonard L. Berry. 1990. *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.
- Zviran, Moshe. 1992. Evaluating user satisfaction in a hospital environment: An exploratory study. *Health Care Management Review* 17(3): 51-62.
- กฤติกา จิวาลักษณ์. 2533. *ความพึงพอใจของอาจารย์ในการใช้บริการข่าวสารทันสมัยของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ครองทรัพย์ เจิดนภาพันธุ์. 2542. *รายงานการวิจัย ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จินดา พิทักษ์. 2544. *รายงานการวิจัย การใช้บริการสื่อโสตทัศนในฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่*. หาดใหญ่ : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่.
- จีราพรรณ สวัสดิพงษ์. 2538. *รายงานการวิจัย เรื่องการให้บริการสำนักหอสมุดของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทัศนียา เขิดสูงเนิน. 2543. *ความพึงพอใจในการใช้บริการฐานข้อมูลซีดีรอมของผู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน*. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บรรจบ กาญจนดุล. 2533. *คำอธิบายกฎหมายปกครอง*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประยูร กาญจนดุล. 2491. *กฎหมายปกครอง*. พระนคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. 2531. *ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ภรณ์ กীরติบุตร. 2529. *การประเมินประสิทธิผลองค์การ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

- มะลิวัลย์ น้อยบัวทิพย์ และ อารยะ เสนาคณ. 2541. รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้
บริการสื่อสารสนเทศประเภทวัสดุไมติพิมพ์ในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รัชนิกร อินเล็ก, สี่รุ่ง พลธานี และ ละออง ช้อยุ่น. 2543. รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้
ฐานข้อมูลบรรณานุกรมไทย ห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น จากหน้าจอ OPAC.
ขอนแก่น : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุกัญญา อีรพงศ์ภักดี. 2542. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด สำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่ : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สีปาน ทรัพย์ทอง. 2531. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ในประเทศไทยที่มีต่อผลการสืบค้นสาร
นิเทศโดยระบบออนไลน์จากฐานข้อมูล DIALOG. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
บรรณารักษศาสตร์และนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- หลุย จำปาเทศ. 2533. จิตวิทยาการจงใจ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สามัคคีสาส์น.
- อมร รักษาสัตย์. 2522. การพัฒนานโยบาย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อุไรวรรณ พะมณี. 2535. ความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนิสิตคณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการใช้บริการห้องสมุดของคณะ. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตร
มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



สภานักวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง "การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย" จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ การบริการสาธารณะ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสาธารณะ การประเมินประสิทธิผลของหน่วยงาน ตลอดจนศึกษาการให้บริการในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทำให้ผู้วิจัยสามารถกำหนดแนวทางในการศึกษาได้อย่างชัดเจน โดยดำเนินการตามหัวข้อต่อไปนี้ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง รูปแบบการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล การทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการประเมินผลกิจกรรมของห้องสมุดมหาวิทยาลัย กลุ่มผู้ใช้ซึ่งได้แก่ ตัวบรรณารักษ์เอง กลุ่มผู้สอน กลุ่มนักวิจัย และนักศึกษา ถือว่ามีความสำคัญ ทั้งนี้เพราะกิจกรรมดังกล่าวจะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นกับการตอบสนองความต้องการ ดังนั้นผู้ใช้จึงเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของกิจกรรมนั้นๆ ได้เป็นอย่างดี (Jackson 2001, 51) การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ในครั้งนี้ จึงใช้ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็น อาจารย์ นิสิตระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก ของคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยทำการเก็บข้อมูลเฉพาะผู้ที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2544 และเข้าใช้บริการในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2544 - 31 มกราคม 2545 รวมเวลา 2 เดือน

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษากลุ่มประชากรในคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทั้งสิ้น 1,371 คน ประกอบด้วยนิสิตระดับปริญญาตรี 896 คน ระดับปริญญาโท 376 คน ระดับปริญญาเอก 29 คน และอาจารย์ จำนวน 70 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีด้วยวิธีทางสถิติที่เรียกว่า การสุ่มแบบแยกประเภท (Proportionate stratified random) และแต่ละประเภทใช้การสุ่มแบบโควตา (Quota sampling) ที่ใช้วิธีการสุ่มแบบนี้เพราะการสุ่มแบบนี้เหมาะสำหรับการวิจัยแบบสำรวจความคิดเห็น เพราะไม่ยุ่งยาก (Kalton, 1983) และได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจมากกว่าการสุ่มแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probabilistic strategies) (Cochran 1977) จากการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีดังกล่าวได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นร้อยละ 25 หรือคิดเป็นจำนวนทั้งสิ้น 343 คน ในจำนวนนี้เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี 224 คน นิสิตระดับปริญญาโท 94 คน ระดับปริญญาเอก 7 คน และอาจารย์ จำนวน 18

คน (ตามรายละเอียดในตารางที่ 1) โดยทำการเก็บข้อมูลจากผู้ที่ใช้ห้องสมุดในเดือน ธันวาคม 2544 – มกราคม 2545 ตลอดระยะเวลาที่ห้องสมุดเปิดให้บริการ คือวันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.00 – 19.00 น. วันเสาร์ เวลา 8.00 – 17.00 น. และวันอาทิตย์ เวลา 8.00 – 16.00 น. โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ตารางที่ 1 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มผู้ใช้	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
นิสิตระดับปริญญาตรี	896	224
นิสิตระดับปริญญาโท	376	94
นิสิตระดับปริญญาเอก	29	7
อาจารย์	70	18
รวม	1,371	343

รูปแบบการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และเป็นการวิจัยจากเอกสารโดยศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการสาธารณะประเภทต่างๆรวมถึงการใช้บริการในห้องสมุด และเมื่อได้ข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว นำข้อมูลที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้อง แล้วแปลงข้อมูลเป็นตัวเลขเพื่อนำไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for Social Science for Windows) เพื่อคำนวณค่าสถิติต่างๆที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบทางสถิติโดยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน และการหาค่าสหสัมพันธ์

เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่เหมาะสมที่สุด Deese (1979) ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาข้อมูล The Federal Computer Performance Evaluation and Simulation Center ได้ข้อสรุปว่า แบบสอบถามเป็นเครื่องมือศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่เป็นประโยชน์และมีคุณค่ามาก เช่นเดียวกับ Hatry (1998) ; Ruggiero and Duncombe (1995)

และ Triantis and Medina-Borja (1996) ที่เห็นว่าแบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำคัญในการดึงข้อมูลที่เป็นผลลัพธ์ออกมาได้เป็นอย่างดี ผู้วิจัยจึงใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ โดยดัดแปลงจากแบบ SERVQUAL ซึ่งเป็นเครื่องมือในการประเมินคุณภาพของการบริการสำหรับหน่วยงานด้านสารสนเทศที่นำเสนอโดย Parasuraman, Berry and Zeithaml (1988; 1991) ทั้งนี้เพราะแบบ SERVQUAL เน้นลักษณะคำถามที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเรื่องคุณภาพการบริการ และคุณภาพการบริการเป็นปัจจัยที่สามารถทำนายความสำเร็จหรือความล้มเหลวของหน่วยงานโดยการศึกษาจากการรับรู้หรือความรู้สึกของผู้ใช้ในหน่วยงานนั้น (Cronin and Taylor 1992) Applegate (1993, 535) ตั้งข้อสังเกตว่าแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้ทั่วไปไม่สามารถให้ข้อมูลอย่างเพียงพอสำหรับห้องสมุดที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติหรือการบริการได้ และ Nitecki (1996) ซึ่งได้ทำการทดสอบเครื่องมือ SERVQUAL ในการศึกษาระดับปริญญาเอกในประเด็นการให้บริการในห้องสมุดในด้าน การยืมระหว่างห้องสมุด การบริการช่วยค้นคว้า และการบริการหนังสือสำรองลักษณะชั้นเปิด ได้ข้อสรุปว่า SERVQUAL เป็นเครื่องมือที่เป็นประโยชน์ยิ่งในการพิจารณาความกลมกลืนระหว่างการบริการกับความคาดหวังของผู้ใช้ และหากห้องสมุดแห่งใดจะนำ SERVQUAL ไปใช้ควรปรับข้อความให้เหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะบริการและกลุ่มผู้ใช้ของห้องสมุดแห่งนั้น (Nitecki 2000, 268) ในปัจจุบันมีการนำ SERVQUAL มาใช้กันแพร่หลายมากขึ้นในหมู่นักวิจัยทางสารสนเทศ (Van Dyke 1997, 196)

สำหรับในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการหาคำตอบ และเพื่อให้เหมาะสมกับลักษณะผู้ใช้บริการและสภาพแวดล้อมของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จึงได้ปรับปรุงข้อความจากแบบ SERVQUAL ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ Heron and Calvert (1996, 388) ที่สรุปว่า "ไม่มีเครื่องมือใดที่ใช้ได้อย่างเหมาะสมกับทุกห้องสมุดหรือทุกสภาพแวดล้อม" และ Carman (1990) ได้ให้ข้อคิดเห็นที่สนับสนุนว่า "ในสภาพแวดล้อมการให้บริการที่เฉพาะจำเป็นต้องปรับ SERVQUAL จึงจะเหมาะสมและเกิดประโยชน์" รายละเอียดของแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 : เป็นการสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล หรือข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ลักษณะประชากร และข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ที่ครอบคลุมตัวแปรสถานภาพของผู้ใช้ซึ่งหมายถึงนิสิตระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก หรืออาจารย์

ส่วนที่ 2 : สอบถามความพึงพอใจที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาฯ โดยรวม และอันดับที่ของความพึงพอใจแต่ละบริการ

ส่วนที่ 3 : เป็นการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการประเภทต่างๆของห้องสมุด โดยการสอบถามในประเด็น ความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากร ความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ การให้บริการอย่างก้าวหน้า และลักษณะทางกายภาพห้อง

สมุด โดยดัดแปลงลักษณะคำถามจากแบบ SERVQUAL ของ Parasuraman, Berry and Zeithaml (1988) และใช้มาตรวัดแบบ Likert scale ที่จัดแบ่งเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 : เนื้อหาเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

การทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ โดยนำไปทดสอบกับนิสิตคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ไม่ใช่กลุ่มที่ได้รับการคัดเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวนร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง หรือคิดเป็นจำนวน 17 คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของแบบสอบถามในประเด็นความชัดเจนของภาษา ความเหมาะสมของเนื้อหา และขนาดความยาวของแบบสอบถาม โดยมีจุดประสงค์เพื่อนำข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ตอบไปปรับเป็นแบบสอบถามที่ชัดเจนและเหมาะสมสำหรับใช้ถามผู้ที่เป็กลุ่มตัวอย่าง และผลจากการทดสอบดังกล่าวพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าคุณสมบัติของคำถามเกือบทั้งหมดใช้ภาษาที่ชัดเจนเหมาะสมดีแล้ว ยกเว้นคำถามตอนที่ 4 ข้อ 1 ที่ถามว่า ท่านคิดว่าบริการใดในห้องสมุดที่ควรปรับปรุงมากที่สุด และควรปรับปรุงด้านใด ซึ่งคำถามดังกล่าวยังไม่ชัดเจน เนื่องจากผู้ตอบจะตอบทั้ง 2 คำถามซ้ำกัน ผู้วิจัยจึงได้ปรับเปลี่ยนคำถามใหม่ให้ชัดเจนเป็นดังนี้ ท่านคิดว่าบริการใดในห้องสมุดที่ควรปรับปรุงมากที่สุด ตอบเพียง 1 คำตอบ (บริการยืม-คืนหนังสือ บริการวารสาร บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ บริการโสตทัศนวัสดุ บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ บริการผลงานวิชาการอาจารย์คณะรัฐศาสตร์ และบริการถ่ายเอกสาร) และควรปรับปรุงอย่างไร

สำหรับด้านเนื้อหาของคำถามแต่ละข้อชัดเจนและครอบคลุมเรื่องที่ต้องการศึกษาอย่างครบถ้วน และขนาดของแบบสอบถามมีความยาวเหมาะสมดี และภายหลังจากปรับแบบสอบถามให้เหมาะสม (ดูภาคผนวก ก) ได้นำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 343 คนต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามให้ผู้ที่ใช้ที่มารับบริการในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระหว่างเดือนธันวาคม 2544 และเดือนมกราคม 2545 โดยได้รับความช่วยเหลือจากนิสิตอาสาสมัครระดับปริญญาตรี จำนวน 3 คน คอยให้คำแนะนำหรืออธิบายผู้ที่ทำการตอบแบบสอบถาม จากนั้นจึงเก็บรวบรวมแบบสอบถามเพื่อนำไปทำการวิเคราะห์ต่อไป

นอกจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร เพื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลจากการศึกษาจากข้อมูลจริงที่เก็บรวบรวมได้และข้อมูลที่ได้จากการเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำผลมาทำการประมวลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Science for Windows) และใช้สถิติต่างๆในการคำนวณดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ประเภทค่าร้อยละ เพื่อศึกษาตัวแปรสถานภาพของผู้ใช้ ความถี่ในการใช้ห้องสมุด และปัญหาในการใช้บริการด้านต่างๆที่ประสบ สถิติประเภทค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นมาตราประเมินค่า ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการต่างๆในห้องสมุด และความพึงพอใจของผู้ใช้แต่ละกลุ่ม ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับปริญญาโท นิสิตระดับปริญญาเอก และอาจารย์ที่มีต่อบริการประเภทต่างๆ ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	=	5
พึงพอใจมาก	=	4
พึงพอใจปานกลาง	=	3
พึงพอใจน้อย	=	2
พึงพอใจน้อยที่สุด	=	1

สำหรับค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้มีความหมาย ดังนี้

4.51 - 5.00	หมายความว่า	พึงพอใจมากที่สุด
3.51 - 4.50	หมายความว่า	พึงพอใจมาก
2.51 - 3.50	หมายความว่า	พึงพอใจปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายความว่า	พึงพอใจน้อย
1.00 - 1.50	หมายความว่า	พึงพอใจน้อยที่สุด

2. สถิติอนุมาน เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มของตัวแปร ได้แก่ ความถี่ในการใช้ห้องสมุดและระดับความพึงพอใจ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆของบริการแต่ละประเภท ได้แก่ ปัจจัยด้านความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุด ความรับผิดชอบของบุคลากรผู้ให้บริการ การให้บริการที่ก้าวหน้า และลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด และระดับความพึงพอใจ ทั้งนี้มีการกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และใช้วิธีการคำนวณทางสถิติที่เหมาะสมคือ หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) และค่าสัมประสิทธิ์ที่ได้จากการคำนวณมีความหมายดังนี้

.10	หมายความว่า	มีความสัมพันธ์ต่ำมาก
.20	หมายความว่า	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

- .30 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ปานกลางค่อนข้างต่ำ
- .40 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ปานกลาง
- .50 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ปานกลาง
- .60 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ปานกลางค่อนข้างสูง
- .70 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
- .80 หมายความว่า มีความสัมพันธ์สูง
- .90 หมายความว่า มีความสัมพันธ์สูงมาก



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เอกสารอ้างอิง

- Applegate, R. 1993. Models of user satisfaction: Understanding false positives. *RQ* 32(4):525-539.
- Carman. J.M. 1990. Consumer perceptions of service quality: An assessment of the SERVQUAL dimensions. *Journal of Retailing* 66(1): 33-55.
- Cochran, William G. 1977. *Sampling techniques*. 3 rd ed. New York: John Wiley.
- Cronin, J.J. and S.A. Taylor. 1992. Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing* 56(3): 55-68.
- Deese, D. 1979. Experiences measure user satisfaction. *Proceedings of the Computer Measurement Group of ACM*.
- Hatry, Harry P. 1998. *Customer surveys for agency managers: What managers need to know*. Washington, D.C.: The Urban Institute Press.
- Hernon P. and P. Calvert. 1996. Methods for measuring service quality in university libraries in New Zealand. *Journal of Academic Librarianship* 22(5): 387-391.
- Jackson, Maureen. 2001. What's so important about evaluation. *Library Management* 22(1-2): 50-58.
- Kalton, Graham. 1983. *Introduction to survey sampling*. London: Sage.
- Nitecki, Danuta A. 1996. Changing the concept and measure of service quality in academic libraries. *Journal of Academic Librarianship* 22(3): 181-190.
- Nitecki, Danuta A. and Peter Hernon. 2000. Measuring service quality at Yale University's libraries. *The Journal of Academic Librarianship* 26(July): 259-273.
- Parasuraman, A., Leonard L. Berry and Valarie A. Zeithaml. 1988. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing* 64(1): 12-37.
- . 1991. Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing* 67(4): 420-450.
- Ruggiero, John and W. Duncombe. 1995. On the measurement and causes of technical inefficiency in local public services. *Journal of Public Administration Research and Theory* 5(October): 403.

Triantis, Kantas and Alexander Medina-Borja. 1996. Performance measurement: The development of outcome objectives for Armed Forces Emergency Services. *American Red Cross Chapter Management Workbook*. Fall Church, VA: System Performance Laboratories, Virginia Technologies.

Van Dyke, Thomas P. 1997. Measuring information systems service quality: Concerns on the use of the SERVQUAL questionnaire. *MIS Quarterly* 21(June): 195-208.



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทนี้เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีต่อบริการต่างๆ ได้แก่ บริการยืม-คืนหนังสือ บริการวารสาร บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ บริการโสตทัศนวัสดุ บริการสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ บริการผลงานวิชาการของอาจารย์ และบริการถ่ายเอกสาร ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ 4 กลุ่ม ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับปริญญาโท นิสิตระดับปริญญาเอก และอาจารย์ จำนวนทั้งสิ้น 343 คน โดยสามารถเก็บข้อมูลได้ครบตามจำนวนที่ต้องการคิดเป็น ร้อยละ 100.00

สำหรับการนำเสนอข้อมูลในบทนี้ แบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ห้องสมุด

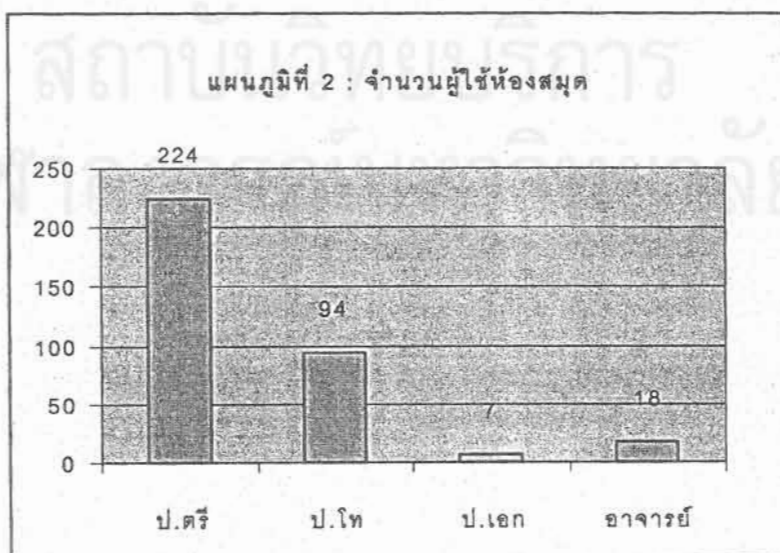
ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจที่มีต่อบริการโดยรวมของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์

ตอนที่ 3 : ระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการของห้องสมุดแต่ละประเภท

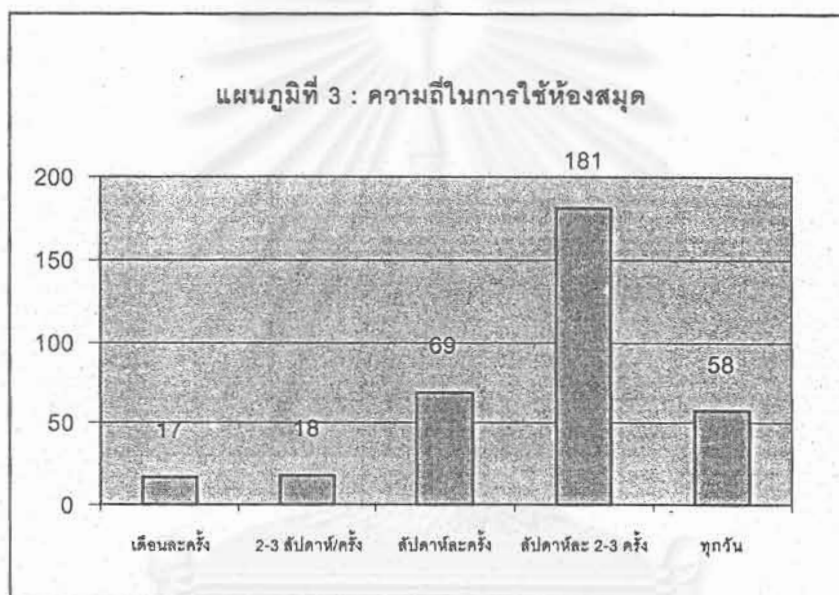
ตอนที่ 4 : ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อบริการของห้องสมุด

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ห้องสมุด

ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ใช้ และความถี่ในการใช้ห้องสมุด โดยนำเสนอในแผนภูมิที่ 2 และแผนภูมิที่ 3 ดังนี้



จากแผนภูมิที่ 2 ผู้ตอบเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี 224 คน นิสิตระดับปริญญาโท 94 คน นิสิตระดับปริญญาเอก 7 คน และอาจารย์ 18 คน ในจำนวนนี้ผู้ใช้ส่วนใหญ่จำนวน 181 คน หรือร้อยละ 52.76 ใช้ห้องสมุดระดับมาก คือสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง จำนวนรองลงมาคือ 69 คน หรือร้อยละ 20.12 ใช้ห้องสมุดระดับปานกลางหรือสัปดาห์ละครั้ง และมีเพียง 17 คน หรือร้อยละ 4.96 ใช้ห้องสมุดเดือนละครั้ง ตามรายละเอียดในแผนภูมิที่ 3 ดังนี้



ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจที่มีต่อบริการโดยรวมของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์

2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ในการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อบริการโดยรวมของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$) และเมื่อพิจารณาผู้ใช้แต่ละกลุ่มพบว่า ผู้ใช้แต่ละกลุ่มพึงพอใจบริการของห้องสมุดระดับมากเช่นเดียวกัน โดยนิสิตระดับปริญญาเอกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.14 อาจารย์มีค่าเฉลี่ย 4.06 และนิสิตปริญญาโท 3.89 ซึ่งทั้งสามกลุ่มมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวม ส่วนนิสิตระดับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.75 ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม ตามรายละเอียดในตารางที่ 2 ดังนี้



ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้

กลุ่มผู้ใช้	ระดับความพอใจ					จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลความ
	5	4	3	2	1				
นิสิตปริญญาตรี	15	142	63	4	0	224	3.75	.60	มาก
นิสิตปริญญาโท	15	58	17	4	0	94	3.89	.71	มาก
นิสิตปริญญาเอก	1	6	0	0	0	7	4.14	.38	มาก
อาจารย์	3	13	2	0	0	18	4.06	.54	มาก

เหตุผลที่ผู้ใช้จำนวนมากที่สุด 85 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 24.78 พึงพอใจบริการของห้องสมุดในระดับมาก เพราะเจ้าหน้าที่ห้องสมุดอธยาศัยดี และมีบุคลิกที่เหมาะสม รองลงมาจำนวน 47 คน หรือร้อยละ 13.70 เห็นว่าบรรยากาศของห้องสมุดดี สะอาดและเป็นระเบียบ และจำนวน 26 คน หรือร้อยละ 7.58 เห็นว่าห้องสมุดมีจำนวนหนังสือที่ให้บริการมากเพียงพอ

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้ห้องสมุดและความพึงพอใจ

เมื่อนำข้อมูลมาหาค่าความสัมพันธ์ โดยการทดสอบทางสถิติด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้และความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด (รายละเอียดในตารางที่ 3) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้ และความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้ที่ใช้ห้องสมุดถี่มาก มีความพึงพอใจในบริการของห้องสมุดมาก โดยที่ความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก ($r = .128$)

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจ

ความถี่ในการใช้	จำนวน (N)	ค่าสหสัมพันธ์ (r)	P-Value	ระดับนัยสำคัญ	แปลความ
ความถี่ในการใช้	343	.128	.018	0.05	ต่ำมาก

2.3 อันดับของความพึงพอใจบริการแต่ละประเภท

เมื่อพิจารณาบริการแต่ละประเภทที่ผู้ใช้พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรกนั้น ในบริการที่ผู้ใช้ระบุเป็นอันดับ 1 พบว่าผู้ใช้จำนวนมากที่สุดคือ 217 คน (หรือคิดเป็นร้อยละ 63.45 ของผู้ตอบทั้งหมด 342 คน) พึงพอใจบริการยืม-คืนหนังสือ จำนวนรองลงมาคือ 57 คน (ร้อยละ 16.67) พึงพอใจบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และ จำนวน 34 คน (ร้อยละ 9.94) พึงพอใจบริการถ่ายเอกสาร อันดับ 2 ผู้ใช้จำนวนมากที่สุด 85 คน (หรือคิดเป็นร้อยละ 26.32 ของผู้ตอบทั้งหมด 323 คน) พึงพอใจบริการถ่ายเอกสาร รองลงมาจำนวน 58 คน (ร้อยละ 17.96) พึงพอใจบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และจำนวน 56 คน (ร้อยละ 17.34) พึงพอใจบริการยืม-คืนหนังสือ และ อันดับ 3 ผู้ใช้จำนวนมากที่สุด 77 คน (หรือคิดเป็นร้อยละ 24.92 ของผู้ตอบทั้งหมด 309 คน) พึงพอใจบริการถ่ายเอกสาร รองลงมาจำนวน 63 คน (ร้อยละ 20.39) พึงพอใจบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และจำนวน 54 คน (ร้อยละ 17.48) พึงพอใจบริการสิ่งพิมพ์พิเศษ ตามรายละเอียดในตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 อันดับที่ 1-3 ของบริการที่ผู้ใช้พึงพอใจมากที่สุด

ประเภทของบริการ	อันดับที่					
	1	ร้อยละ	2	ร้อยละ	3	ร้อยละ
บริการยืมคืน	217	63.45	56	17.34	32	10.36
บริการวารสาร	9	2.63	46	14.24	42	13.59
บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ	14	4.09	46	14.24	54	17.48
บริการโสตฯ	7	2.05	19	5.88	7	2.27
บริการสารสนเทศฯ	57	16.67	58	17.96	63	20.39
บริการผลงานวิชาการ	4	1.17	13	4.02	34	11.00
บริการถ่ายเอกสาร	34	9.94	85	26.32	77	24.92
รวม	342	100.00	323	100.00	309	100.00

ตอนที่ 3 : ระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการห้องสมุดแต่ละประเภท

3.1 ความพึงพอใจที่มีต่อบริการแต่ละประเภท

จากการพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการแต่ละประเภทในห้องสมุดพบว่า ผู้ใช้พึงพอใจบริการ 6 ประเภทต่อไปนี้ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ บริการใส่ตลับคีย์ (\bar{x} = 4.17) บริการผลงานวิชาการของอาจารย์ (\bar{x} = 4.05) บริการยืม-คืน (\bar{x} = 3.91) บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (\bar{x} = 3.80) บริการถ่ายเอกสาร (\bar{x} = 3.62) และบริการสิ่งพิมพ์พิเศษ (\bar{x} = 3.58) และพึงพอใจบริการวารสารระดับปานกลาง (\bar{x} = 3.41) ตามรายละเอียดในตารางที่ 5 ดังนี้

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการต่างๆในห้องสมุด

ประเภทของบริการ	ระดับความพอใจ					จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลความ
	5	4	3	2	1				
บริการยืมคืน	48	208	83	1	1	341	3.91	.75	มาก
บริการวารสาร	18	104	175	30	8	335	3.41	1.17	ปานกลาง
บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ	14	123	172	21	1	331	3.58	1.23	มาก
บริการใส่ตลับ	7	105	166	14	1	293	4.17	2.08	มาก
บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	33	166	124	11	0	334	3.80	1.10	มาก
บริการผลงานวิชาการ	15	115	163	12	0	305	4.05	1.85	มาก
บริการถ่ายเอกสาร	44	146	129	20	3	342	3.62	.87	มาก

3.2 ความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านต่างๆของห้องสมุด

จากการศึกษาความพึงพอใจในปัจจัยด้านต่างๆที่มีต่อบริการของห้องสมุด ได้แก่ ปัจจัยด้านความมืออยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุด ความรับผิดชอบและบุคลิกของผู้ให้บริการ ลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า และลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด พบว่าโดยรวมผู้ใช้พึงพอใจปัจจัยทั้ง 4 ประการข้างต้นในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจัยด้านความรับผิดชอบและบุคลิกของผู้ให้บริการ (\bar{x} = 3.79) สูงกว่าปัจจัยด้านอื่นตามรายละเอียดในตารางที่ 6 ดังนี้

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจที่มีต่อบัณฑิตด้านต่างๆของห้องสมุด

บัณฑิตด้านต่างๆ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลความ
ความมืออยู่อย่างเพียงพอ	343	3.53	.74	มาก
บุคคลิกผู้ให้บริการ	343	3.79	.81	มาก
การให้บริการก้าวหน้า	343	3.53	.80	มาก
ลักษณะกายภาพ	343	3.77	.79	มาก

เมื่อพิจารณาบัณฑิตแต่ละด้านที่มีต่อบริการแต่ละประเภทของห้องสมุด ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการวารสาร บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ บริการโสตทัศนวัสดุ บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ บริการผลงานวิชาการของอาจารย์ และบริการถ่ายเอกสาร พบว่า

บัณฑิตด้านความมืออยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุด บริการที่ผู้ใช้พึงพอใจในความมืออยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุดในระดับมาก ได้แก่บริการโสตทัศนวัสดุ ($\bar{x} = 4.22$) บริการผลงานวิชาการของอาจารย์ ($\bar{x} = 4.04$) บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ ($\bar{x} = 3.64$) บริการยืม-คืน ($\bar{x} = 3.60$) และบริการวารสาร ($\bar{x} = 3.51$) พึงพอใจบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.49$) และพึงพอใจบริการถ่ายเอกสารระดับน้อย ($\bar{x} = 2.70$) ตามรายละเอียดในตารางที่ 7 ดังนี้

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจในความมืออยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุด

ประเภทของบริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลความ
บริการยืมคืน	343	3.60	.74	มาก
บริการวารสาร	336	3.51	1.11	มาก
บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ	332	3.64	1.18	มาก
บริการโสตฯ	293	4.22	2.06	มาก
บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	335	3.49	1.30	ปานกลาง
บริการผลงานวิชาการ	306	4.04	1.83	มาก
บริการถ่ายเอกสาร	343	2.70	1.05	น้อย

ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อและบุคลิกของผู้ให้บริการ ผู้ใช้พึงพอใจบุคลิกลักษณะ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในงานบริการต่างๆในระดับมากแทบทุกบริการ ได้แก่ บริการใส่ทัศนวิสัย ($\bar{x} = 4.22$) บริการผลงานวิชาการของอาจารย์ ($\bar{x} = 4.04$) บริการถ่ายเอกสาร ($\bar{x} = 3.82$) บริการยืม-คืน ($\bar{x} = 3.70$) บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{x} = 3.65$) และบริการสิ่งพิมพ์พิเศษ ($\bar{x} = 3.63$) และพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการวารสารระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.46$) ตามตารางที่ 8 ดังนี้

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบต่อและบุคลิกของผู้ให้บริการ

ประเภทของบริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลความ
บริการยืมคืน	343	3.70	.59	มาก
บริการวารสาร	336	3.46	1.03	ปานกลาง
บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ	333	3.63	1.11	มาก
บริการใส่ตย	293	4.22	2.03	มาก
บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	335	3.65	1.01	มาก
บริการผลงานวิชาการ	306	4.04	1.80	มาก
บริการถ่ายเอกสาร	343	3.82	.63	มาก

ปัจจัยด้านลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า บริการที่ผู้ใช้พึงพอใจลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้าในระดับมาก ได้แก่ บริการใส่ทัศนวิสัย ($\bar{x} = 4.02$) บริการผลงานวิชาการของอาจารย์ ($\bar{x} = 3.86$) บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{x} = 3.73$) และบริการยืม-คืน ($\bar{x} = 3.60$) พึงพอใจบริการสิ่งพิมพ์พิเศษ ($\bar{x} = 3.36$) และบริการวารสาร ($\bar{x} = 3.16$) ระดับปานกลาง และพึงพอใจบริการถ่ายเอกสาร ($\bar{x} = 2.95$) ระดับน้อยตามรายละเอียดในตารางที่ 9 ดังนี้

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ประเภทของบริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลความ
บริการยืมคืน	343	3.60	1.01	มาก
บริการวารสาร	343	3.16	1.13	ปานกลาง
บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ	333	3.36	1.20	ปานกลาง
บริการใส่ตย	293	4.02	2.14	มาก
บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	335	3.73	1.12	มาก
บริการผลงานวิชาการ	306	3.86	1.92	มาก
บริการถ่ายเอกสาร	343	2.95	.96	น้อย

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของงานบริการต่างๆ ผู้ใช้พึงพอใจลักษณะทางกายภาพของงานบริการต่างๆในห้องสมุดทั้ง 7 ประเภทในระดับมากดังนี้ บริการโสตทัศนวัสดุ (\bar{x} = 4.24) บริการผลงานวิชาการของอาจารย์ (\bar{x} = 4.06) บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (\bar{x} = 3.91) และบริการยืม-คืน (\bar{x} = 3.73) บริการถ่ายเอกสาร (\bar{x} = 3.69) บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ (\bar{x} = 3.67) และบริการวารสาร (\bar{x} = 3.54) ตามรายละเอียดในตารางที่ 10 ดังนี้

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด

ประเภทของบริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลความ
บริการยืมคืน	343	3.73	.63	มาก
บริการวารสาร	343	3.54	1.17	มาก
บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ	343	3.67	1.20	มาก
บริการโสตฯ	293	4.24	2.08	มาก
บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	335	3.91	1.03	มาก
บริการผลงานวิชาการ	306	4.06	1.85	มาก
บริการถ่ายเอกสาร	343	3.69	.86	มาก

3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆกับความพึงพอใจ

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ ได้แก่ ความมืออยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากร บุคลิกความสามารถและความรับผิดชอบของบุคลากรผู้ให้บริการ ลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า และลักษณะทางกายภาพของบริการต่างๆกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยการทดสอบทางสถิติด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ตามรายละเอียดในตารางที่ 10-16 ดังนี้

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆในบริการยืม-คืน กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (รายละเอียดในตารางที่ 11) พบว่า

1. ความมืออยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากร ที่ให้บริการยืม-คืนหนังสือซึ่งได้แก่ จำนวนหนังสือที่ให้ยืม และระยะเวลาให้ยืมหนังสือ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้ามีทรัพยากรเพียงพอในระดับมาก ผู้ใช้บริการจะพึงพอใจระดับมากเช่นกัน โดยที่ความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ ($r = .360$)

2. บุคลิก ความสามารถ และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยืม-คืนหนังสือ ซึ่งได้แก่ การอยู่ประจำของเจ้าหน้าที่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ อธิษาคัย และความกระตือรือร้นให้การช่วยเหลือ ความรวดเร็วในการให้บริการ และความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้าเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ประจำ จุดบริการ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีอธิษาคัยดี มีความกระตือรือร้นให้การช่วยเหลือ ให้บริการอย่างรวดเร็ว และมีความรู้ความสามารถระดับมาก ผู้ใช้ก็จะพึงพอใจมากขึ้นด้วย โดยที่ความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ($r = .549$)

3. ลักษณะการให้บริการที่ก้าวหน้าของการบริการยืม-คืน ได้แก่ การนำเทคโนโลยีทันสมัย การพยายามปรับปรุงคุณภาพการบริการ และการบริการรายชื่อหนังสือใหม่หน้าห้องสมุด มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้ามีการให้บริการที่ก้าวหน้ามาก ผู้ใช้ก็จะพึงพอใจมากขึ้นด้วย โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ ($r = .315$)

4. ลักษณะทางกายภาพของจุดที่ให้บริการยืม-คืน ได้แก่ จุดให้บริการยืม-คืนเข้าถึงได้ง่าย และหนังสือที่จัดเรียงในชั้นถูกต้อง ง่าย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้าจุดให้บริการเข้าถึงได้ง่ายมาก และหนังสือที่จัดเรียงในชั้นถูกต้องและหาง่ายมาก ผู้ใช้บริการก็จะพึงพอใจมากขึ้นด้วย โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง ($r = .533$)

ตารางที่ 11 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่าง ๆ ในบริการยืม-คืนกับความพึงพอใจ

ปัจจัยด้านต่าง ๆ	จำนวน (N)	ค่าสหสัมพันธ์ (r)	P-Value	ระดับนัยสำคัญ	แปลความ
ความมืออยู่อย่างเพียงพอ	343	.360	.000	0.01	ปานกลางค่อนข้างต่ำ
ความรับผิดชอบของบุคลากร	343	.549	.000	0.01	ปานกลาง
การให้บริการที่ก้าวหน้า	343	.315	.000	0.01	ปานกลางค่อนข้างต่ำ
ลักษณะทางกายภาพ	343	.533	.000	0.01	ปานกลาง

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆในบริการวารสารกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า (รายละเอียดในตารางที่ 12)

1. ความมืออยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรที่ให้บริการวารสาร ได้แก่ จำนวนวารสารที่ให้อืม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้ามีจำนวนวารสารที่ให้อืมมากเพียงพอ ผู้ใช้ก็จะพึงพอใจในระดับมาก โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างสูง ($r = .721$)

2. บุคลากรผู้ให้บริการวารสารในด้านการอยู่ประจำของเจ้าหน้าที่ให้บริการ บุคลิกด้านมนุษยสัมพันธ์ อธิยาศัย และความกระตือรือร้นให้การช่วยเหลือ ความรวดเร็วของบริการ และความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้การช่วยเหลือ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกดีมาก ผู้ใช้บริการก็จะพึงพอใจมากขึ้นด้วย โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ระดับสูง ($r = .881$)

3. ลักษณะการให้บริการที่ก้าวหน้า ได้แก่ การนำเทคโนโลยีทันสมัยและพยายามปรับปรุงคุณภาพการบริการเสมอ รวมทั้งการบริการรายชื้อวารสารใหม่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้ามีการให้บริการที่ก้าวหน้ามาก ผู้ใช้ก็จะพึงพอใจมากขึ้นด้วย โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ระดับสูง ($r = .804$)

4. ลักษณะทางกายภาพของบริการวารสาร ได้แก่ จุดให้บริการวารสารเข้าถึงได้ง่าย และการให้บริการวารสารแบบชั้นปิด มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้าจุดให้บริการเข้าถึงได้ง่ายมาก ผู้ใช้ก็จะพึงพอใจมากขึ้นด้วย โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างสูง ($r = .794$)

ตารางที่ 12 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆในบริการวารสารกับความพึงพอใจ

ปัจจัยด้านต่างๆ	จำนวน (N)	ค่าสหสัมพันธ์ (r)	P-Value	ระดับนัยสำคัญ	แปลความ
ความมืออยู่อย่างเพียงพอ	343	.721	.000	0.01	ค่อนข้างสูง
ความรับผิดชอบของบุคลากร	343	.881	.000	0.01	สูง
การให้บริการที่ก้าวหน้า	343	.804	.000	0.01	สูง
ลักษณะทางกายภาพ	343	.794	.000	0.01	ค่อนข้างสูง

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆในบริการสิ่งพิมพ์พิเศษ กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า (รายละเอียดในตารางที่ 13)

1. จำนวนสิ่งพิมพ์พิเศษที่ให้ยืมใช้ในห้องสมุดแต่ละครั้ง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้าจำนวนสิ่งพิมพ์ที่ให้ยืมมาก ผู้ใช้ก็จะพึงพอใจระดับมาก โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างสูง ($r = .737$)

2. ลักษณะการทำงาน และบุคลิกของบุคลากรผู้ให้บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ ได้แก่ การอยู่ประจำของเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการ บุคลิกของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านมนุษยสัมพันธ์ อธิบาย และกระตือรือร้นในการให้การช่วยเหลือ ความรวดเร็วในการบริการ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ และได้รับสิ่งที่ต้องการจากเจ้าหน้าที่ทุกครั้ง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้าเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีความรู้ความสามารถและกระตือรือร้นให้การช่วยเหลือ และให้บริการอย่างรวดเร็วมาก ผู้ใช้ก็จะพึงพอใจมากขึ้นด้วย โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ระดับสูง ($r = .866$)

3. ลักษณะการให้บริการที่ก้าวหน้า ได้แก่ การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่และพยายามปรับปรุงคุณภาพการบริการ รวมทั้งการบริการรวมรายชื่อวิทยานิพนธ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้ามีการให้บริการที่ก้าวหน้ามาก ผู้ใช้ก็จะพึงพอใจมากขึ้นด้วย โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ระดับสูง ($r = .819$)

4. ลักษณะทางกายภาพของบริการสิ่งพิมพ์พิเศษ ได้แก่ จุดให้บริการสิ่งพิมพ์พิเศษเข้าถึงได้ง่าย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้าจุดให้บริการเข้าถึงได้สะดวกมาก ผู้ใช้ก็จะพึงพอใจมากขึ้นด้วย โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างสูง ($r = .760$)

ตารางที่ 13 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆในบริการสิ่งพิมพ์พิเศษกับความพึงพอใจ

ปัจจัยด้านต่างๆ	จำนวน (N)	ค่าสหสัมพันธ์ (r)	P-Value	ระดับนัยสำคัญ	แปลความ
ความมืออยู่อย่างเพียงพอ	343	.737	.000	0.01	ค่อนข้างสูง
ความรับผิดชอบของบุคลากร	343	.866	.000	0.01	สูง
การให้บริการที่ก้าวหน้า	343	.819	.000	0.01	สูง
ลักษณะทางกายภาพ	343	.760	.000	0.01	ค่อนข้างสูง

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆในบริการโลหิตทัศนวิสัย กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพบว่า (รายละเอียดในตารางที่ 14)

1. จำนวนโลหิตทัศนวิสัยที่ให้อืมใช้ในห้องสมุดแต่ละครั้ง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้าจำนวนสิ่งพิมพ์ที่ให้อืมมาก ผู้ใช้ก็จะพึงพอใจระดับมาก โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ระดับสูงมาก ($r = .960$)

2. ลักษณะการทำงาน และบุคลิกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโลหิตทัศนวิสัย ได้แก่ การอยู่ประจำของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ความมีมนุษยสัมพันธ์ อธิษาคัย และความกระตือรือร้นให้การช่วยเหลือ ความรวดเร็วของบริการ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ และการได้รับสิ่งที่ต้องการจากเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้าเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความรู้ความสามารถและกระตือรือร้นให้การช่วยเหลือ และให้บริการอย่างรวดเร็วมาก ผู้ใช้ก็จะพึงพอใจมากขึ้นด้วย โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ระดับสูงมาก ($r = .982$)

3. ลักษณะการให้บริการที่ก้าวหน้า ได้แก่ การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่และพยายามปรับปรุงคุณภาพการบริการ รวมทั้งการบริการรายชื่อโลหิตทัศนวิสัยใหม่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้ามีการให้บริการที่ก้าวหน้ามาก ผู้ใช้ก็จะพึงพอใจมากขึ้นด้วย โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ระดับสูงมาก ($r = .973$)

4. ลักษณะกายภาพของบริการโลหิตทัศนวิสัย ได้แก่ จุดให้บริการโลหิตทัศนวิสัยเข้าถึงได้ง่าย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้าจุดให้บริการเข้าถึงได้สะดวกมาก ผู้ใช้ก็จะพึงพอใจมากขึ้นด้วย ความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ระดับสูงมาก ($r = .961$)

ตารางที่ 14 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆในบริการโลหิตทัศนวิสัยกับความพึงพอใจ

ปัจจัยด้านต่างๆ	จำนวน (N)	ค่าสหสัมพันธ์ (r)	P-Value	ระดับนัยสำคัญ	แปลความ
ความมืออยู่อย่างเพียงพอ	343	.960	.000	0.01	สูงมาก
ความรับผิดชอบของบุคลากร	343	.982	.000	0.01	สูงมาก
การให้บริการที่ก้าวหน้า	343	.973	.000	0.01	สูงมาก
ลักษณะทางกายภาพ	343	.961	.000	0.01	สูงมาก

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆในบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ กับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพบว่า (รายละเอียดในตารางที่ 15)

1. จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องสมุด (สำหรับค้นข้อมูลจากฐาน Chulalinet 15 เครื่อง ค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต 7 เครื่อง และค้นข้อมูลจากฐาน CU Reference Databases 1 เครื่อง) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้าจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีมาก ผู้ใช้ก็จะพึงพอใจระดับมาก โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็น ความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างสูง ($r = .792$)

2. ลักษณะการทำงาน และบุคลิกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ การอยู่ประจำของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ความมีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายดี และความกระตือรือร้นให้การช่วยเหลือ ความรวดเร็วของบริการ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ และการได้รับสิ่งที่ต้องการจากเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้าเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความรู้ความสามารถและกระตือรือร้นให้การช่วยเหลือ และให้บริการอย่างรวดเร็วมาก ผู้ใช้ก็จะพึงพอใจมากขึ้นด้วย โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ระดับสูง ($r = .848$)

3. ลักษณะการให้บริการที่ก้าวหน้า ได้แก่ การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่และพยายามปรับปรุงคุณภาพการบริการ รวมทั้งการบริการเอกสารการใช้ฐานข้อมูล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้ามีการให้บริการที่ก้าวหน้ามาก ผู้ใช้ก็จะพึงพอใจมากขึ้นด้วย โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ระดับสูง ($r = .869$)

4. ลักษณะกายภาพของบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ จุดให้บริการสารสนเทศเข้าถึงได้ง่าย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้าจุดให้บริการเข้าถึงได้สะดวกมาก ผู้ใช้ก็จะพึงพอใจมากขึ้นด้วย ความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างสูง ($r = .786$)

ตารางที่ 15 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆในบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์กับ ความพึงพอใจ

ปัจจัยด้านต่างๆ	จำนวน (N)	ค่าสหสัมพันธ์ (r)	P-Value	ระดับนัยสำคัญ	แปลความ
ความมืออยู่อย่างเพียงพอ	343	.792	.000	0.01	ค่อนข้างสูง
ความรับผิดชอบของบุคลากร	343	.848	.000	0.01	สูง
การให้บริการที่ก้าวหน้า	343	.869	.000	0.01	สูง
ลักษณะทางกายภาพ	343	.786	.000	0.01	ค่อนข้างสูง

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆในบริการผลงานวิชาการของอาจารย์ กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพบว่า (รายละเอียดในตารางที่ 16)

1. จำนวนผลงานที่ให้อืมใช้ในห้องสมุดแต่ละครั้ง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้าจำนวนสิ่งพิมพ์ที่ให้อืมมาก ผู้ใช้ก็จะพึงพอใจระดับมาก โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ ($r = .314$)

2. ลักษณะการทำงาน และบุคลิกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ การอยู่ประจำของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ความมีมนุษยสัมพันธ์ อธิษาคัย และความกระตือรือร้นให้การช่วยเหลือ ความรวดเร็วของบริการ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ และการได้รับสิ่งที่ต้องการจากเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้าเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีมาก มีความรู้ความสามารถและกระตือรือร้นให้การช่วยเหลือ และให้บริการอย่างรวดเร็วมาก ผู้ใช้ก็จะพึงพอใจมากขึ้นด้วย โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ระดับสูงมาก ($r = .963$)

3. ลักษณะการให้บริการที่ก้าวหน้า ได้แก่ การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่และพยายามปรับปรุงคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้ามีการให้บริการที่ก้าวหน้ามาก ผู้ใช้ก็จะพึงพอใจมากขึ้นด้วย โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ระดับสูงมาก ($r = .943$)

4. ลักษณะกายภาพของบริการผลงานวิชาการของอาจารย์ ได้แก่ จุดให้บริการที่เข้าถึงได้ง่าย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้าจุดให้บริการเข้าถึงได้สะดวกมาก ผู้ใช้ก็จะพึงพอใจมากขึ้นด้วย โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ระดับสูงมาก ($r = .946$)

ตารางที่ 16 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆในบริการผลงานวิชาการ กับความพึงพอใจ

ปัจจัยด้านต่างๆ	จำนวน (N)	ค่าสหสัมพันธ์ (r)	P-Value	ระดับนัยสำคัญ	แปลความ
ความมืออยู่อย่างเพียงพอ	343	.314	.000	0.01	ปานกลางค่อนข้างต่ำ
ความรับผิดชอบของบุคลากร	343	.963	.000	0.01	สูงมาก
การให้บริการที่ก้าวหน้า	343	.943	.000	0.01	สูงมาก
ลักษณะทางกายภาพ	343	.946	.000	0.01	สูงมาก

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆในบริการถ่ายเอกสาร กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพบว่า (รายละเอียดในตารางที่ 17)

1. จำนวนเครื่องถ่ายเอกสารที่ให้บริการในห้องสมุด (ห้องวิทยานิพนธ์ 1 เครื่อง และห้องวารสาร 1 เครื่อง) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้าจำนวนเครื่องถ่ายมีมาก ผู้ใช้ก็จะพึงพอใจระดับมาก โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ($r = .512$)

2. ลักษณะการทำงาน และบุคลิกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ การอยู่ประจำของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ความมีมนุษยสัมพันธ์ อธิษาคัย และความกระตือรือร้นให้การช่วยเหลือ ความรวดเร็วของบริการ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ และการได้รับสิ่งที่ต้องการจากเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้าเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีมาก มีความรู้ความสามารถและกระตือรือร้นให้การช่วยเหลือ และให้บริการอย่างรวดเร็วมาก ผู้ใช้ก็จะพึงพอใจมากขึ้นด้วย โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างสูง ($r = .706$)

3. ลักษณะการให้บริการที่ก้าวหน้า ได้แก่ การพยายามปรับปรุงคุณภาพของเครื่องถ่ายเอกสาร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้ามีการให้บริการที่ก้าวหน้ามาก ผู้ใช้ก็จะพึงพอใจมากขึ้นด้วย โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ($r = .568$)

4. ลักษณะกายภาพของบริการถ่ายเอกสาร ได้แก่ จุดให้บริการที่เข้าถึงได้ง่าย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้าจุดให้บริการเข้าถึงได้สะดวกมาก ผู้ใช้ก็จะพึงพอใจมากขึ้นด้วย ความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ($r = .556$)

ตารางที่ 17 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆในบริการถ่ายเอกสาร กับความพึงพอใจ

ปัจจัยด้านต่างๆ	จำนวน (N)	ค่าสหสัมพันธ์ (r)	P-Value	ระดับนัยสำคัญ	แปลความ
ความมืออยู่อย่างเพียงพอ	343	.512	.000	0.01	ปานกลาง
ความรับผิดชอบของบุคลากร	343	.706	.000	0.01	ค่อนข้างสูง
การให้บริการที่ก้าวหน้า	343	.568	.000	0.01	ปานกลาง
ลักษณะทางกายภาพ	343	.556	.000	0.01	ปานกลาง

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกายภาพของห้องสมุด กับความพึงพอใจของผู้ใช้พบว่า (รายละเอียดในตารางที่ 18)

1. ตำแหน่งที่ตั้งของห้องสมุด (ชั้น 1 อาคารวิศิษฐ์ ประจวบเหมาะ) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้าตำแหน่งที่ตั้งของห้องสมุดสะดวกมาก ผู้ใช้ก็จะพึงพอใจระดับมากขึ้นด้วย โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ ($r = .340$)

2. วันเวลาเปิดให้บริการ (จันทร์-ศุกร์ 8.00-19.00 น. เสาร์ 8.00-17.00 น. และอาทิตย์ 8.00-16.00 น.) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้าห้องสมุดเปิดให้บริการมาก ผู้ใช้ก็จะพึงพอใจระดับมากขึ้นด้วย โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ ($r = .266$)

3. ความสะอาดและเป็นระเบียบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้าห้องสมุดสะอาดและเป็นระเบียบมาก ผู้ใช้ก็จะพึงพอใจมากขึ้นด้วย โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ($r = .547$)

4. จำนวนที่นั่งอ่าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้าห้องสมุดมีที่นั่งอ่านมาก ผู้ใช้ก็จะพึงพอใจมากขึ้นด้วย โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ($r = .495$)

5. แสงสว่างในห้องสมุด มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้าห้องสมุดมีแสงสว่างในระดับมาก ผู้ใช้ก็จะพึงพอใจมากขึ้นด้วย โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ($r = .502$)

6. การใช้เสียงในห้องสมุด มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ ($r = .361$)

7. การใช้โทรศัพท์มือถือในห้องสมุด มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ ($r = .285$)

8. อุณหภูมิในห้องสมุด มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ ($r = .358$)

9. การประชาสัมพันธ์บริการต่างๆของห้องสมุด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้ามีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการและการจัดการต่างๆของห้องสมุดมากขึ้น ผู้ใช้ก็จะพึงพอใจบริการของห้องสมุดมากขึ้นด้วย โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ($r = .504$)

10. จำนวนห้องน้ำและความสะอาดของห้องน้ำ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ถ้าจำนวนห้องน้ำของห้องสมุดมีเพียงพอและมีความสะอาดมากขึ้น ผู้ใช้ก็จะพึงพอใจบริการของห้องสมุดมากขึ้นด้วย โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ($r = .537$)

ตารางที่ 18 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะกายภาพ กับความพึงพอใจ

ปัจจัยด้านต่างๆ	จำนวน (N)	ค่าสหสัมพันธ์ (r)	P-Value	ระดับนัยสำคัญ	แปลความ
ตำแหน่งที่ตั้ง	343	.340	.000	0.01	ปานกลางค่อนข้างต่ำ
วันเวลาเปิดบริการ	343	.266	.000	0.01	ค่อนข้างต่ำ
สะอาดเป็นระเบียบ	343	.547	.000	0.01	ปานกลาง
จำนวนที่นั่งอ่าน	343	.495	.000	0.01	ปานกลาง
แสงสว่าง	343	.502	.000	0.01	ปานกลาง
การใช้เสียง	343	.361	.000	0.01	ปานกลางค่อนข้างต่ำ
การใช้โทรศัพท์มือถือ	343	.285	.000	0.01	ค่อนข้างต่ำ
อุณหภูมิ	343	.358	.000	0.01	ปานกลางค่อนข้างต่ำ
การประชาสัมพันธ์	343	.504	.000	0.01	ปานกลาง
จำนวนห้องน้ำและความสะอาด	343	.537	.000	0.01	ปานกลาง

3.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้แต่ละกลุ่มที่มีต่อบริการในห้องสมุด

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้แต่ละกลุ่ม ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และอาจารย์ ที่มีต่อบริการประเภทต่างๆในห้องสมุด พบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกัน แต่ละประเภทบริการ ตามรายละเอียดในตารางที่ 19-22 ดังนี้

นิสิตระดับปริญญาตรีพึงพอใจบริการแทบทั้งหมดในระดับมาก ได้แก่ บริการใส่ทัศนวิสัย ($\bar{x} = 3.89$) บริการยืม-คืน ($\bar{x} = 3.83$) บริการผลงานวิชาการของอาจารย์ ($\bar{x} = 3.82$) บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{x} = 3.67$) บริการถ่ายเอกสาร ($\bar{x} = 3.54$) และบริการสิ่งพิมพ์พิเศษ ($\bar{x} = 3.53$) และพึงพอใจบริการวารสารระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.34$) เพียงบริการเดียว ตามรายละเอียดในตารางที่ 19 ดังนี้

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีต่อบริการในห้องสมุด

ประเภทของบริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลความ
บริการยืมคืน	224	3.83	.61	มาก
บริการวารสาร	220	3.34	1.12	ปานกลาง
บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ	217	3.53	1.19	มาก
บริการใส่ตย	202	3.89	1.80	มาก
บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	222	3.67	.89	มาก
บริการผลงานวิชาการ	205	3.82	1.69	มาก
บริการถ่ายเอกสาร	224	3.54	.84	มาก

สำหรับนิสิตระดับปริญญาโทพึงพอใจบริการแทบทั้งหมดในระดับมากเช่นเดียวกับนิสิตระดับปริญญาตรี ได้แก่ บริการใส่ทัศนวิสัย ($\bar{x} = 4.41$) บริการผลงานวิชาการของอาจารย์ ($\bar{x} = 4.35$) บริการยืม-คืน ($\bar{x} = 3.96$) บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{x} = 3.89$) บริการถ่ายเอกสาร ($\bar{x} = 3.79$) และบริการสิ่งพิมพ์พิเศษ ($\bar{x} = 3.52$) และพึงพอใจบริการวารสารระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.47$) เพียงบริการเดียว ตามรายละเอียดในตารางที่ 20 ดังนี้

ตารางที่ 20 ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาโทที่มีต่อบริการในห้องสมุด

ประเภทของบริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลความ
บริการยืมคืน	93	3.96	.88	มาก
บริการวารสาร	92	3.47	1.07	ปานกลาง
บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ	93	3.52	.90	มาก
บริการใส่ตย	77	4.41	2.23	มาก
บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	91	3.89	1.11	มาก
บริการผลงานวิชาการ	81	4.35	1.95	มาก
บริการถ่ายเอกสาร	93	3.79	.90	มาก

นิสิตระดับปริญญาเอก พึงพอใจบริการต่อไปนี้ในระดับมาก ได้แก่ บริการยืม-คืน (\bar{x} = 4.29) บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (\bar{x} = 3.57) บริการผลงานวิชาการของอาจารย์ (\bar{x} = 3.57) และ บริการถ่ายเอกสาร (\bar{x} = 3.57) และพึงพอใจบริการวารสาร (\bar{x} = 3.14) บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ (\bar{x} = 3.00) และพึงพอใจบริการโสตทัศนวัสดุ (\bar{x} = 3.00) ระดับปานกลาง ตามรายละเอียดในตารางที่ 21 ดังนี้

ตารางที่ 21 ความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาเอกที่มีต่อบริการในห้องสมุด

ประเภทของบริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลความ
บริการยืมคืน	7	4.29	.76	มาก
บริการวารสาร	7	3.14	1.07	ปานกลาง
บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ	7	3.00	.82	ปานกลาง
บริการโสตฯ	7	3.00	.58	ปานกลาง
บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	7	3.57	.79	มาก
บริการผลงานวิชาการ	7	3.57	.98	มาก
บริการถ่ายเอกสาร	7	3.57	1.27	มาก

ส่วนอาจารย์ พึงพอใจบริการสิ่งพิมพ์พิเศษระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.83) และพึงพอใจบริการอื่นๆต่อไปนี้ในระดับมาก ได้แก่ บริการยืม-คืน (\bar{x} = 4.50) บริการวารสาร (\bar{x} = 4.17) บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (\bar{x} = 3.93) บริการผลงานวิชาการของอาจารย์ (\bar{x} = 3.83) บริการถ่ายเอกสาร (\bar{x} = 3.83) และบริการโสตทัศนวัสดุ (\bar{x} = 3.57) ตามรายละเอียดในตารางที่ 22 ดังนี้

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อบริการในห้องสมุด

ประเภทของบริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลความ
บริการยืมคืน	17	4.50	1.20	มาก
บริการวารสาร	16	4.17	1.92	มาก
บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ	14	4.83	2.36	มากที่สุด
บริการโสตฯ	7	3.57	.51	มาก
บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	14	3.93	.65	มาก
บริการผลงานวิชาการ	12	3.83	.82	มาก
บริการถ่ายเอกสาร	18	3.83	.79	มาก



3.5 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อลักษณะกายภาพของห้องสมุด

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อลักษณะกายภาพโดยรวมของห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้พึงพอใจ ตำแหน่งที่ตั้งของห้องสมุด ($\bar{x} = 4.15$) วันเวลาเปิดให้บริการ ($\bar{x} = 4.05$) ความสะอาดและเป็นระเบียบ ($\bar{x} = 3.98$) แสงสว่างในห้องสมุด ($\bar{x} = 3.83$) และจำนวนที่นั่งอ่าน ($\bar{x} = 3.53$) ในระดับมาก และพึงพอใจการประชาสัมพันธ์ข่าวให้ผู้ใช้ทราบ ($\bar{x} = 3.22$) อุณหภูมิในห้องสมุด ($\bar{x} = 3.15$) สภาพการใช้เสียงในห้องสมุด ($\bar{x} = 2.99$) จำนวนห้องน้ำและความสะอาด ($\bar{x} = 2.98$) และสภาพการใช้โทรศัพท์มือถือในห้องสมุด ($\bar{x} = 2.88$) ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจตำแหน่งที่ตั้งของห้องสมุดสูงกว่าค่าเฉลี่ยอื่นๆ คือ 4.15 และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสภาพการใช้โทรศัพท์มือถือต่ำกว่าค่าเฉลี่ยอื่นๆคือ 2.88 ตามรายละเอียดในตารางที่ 23 ดังนี้

ตารางที่ 23 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อลักษณะกายภาพของห้องสมุด

ลักษณะทางกายภาพ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลความ
ตำแหน่งที่ตั้ง	343	4.15	.66	มาก
วันเวลาเปิดบริการ	343	4.05	.80	มาก
สะอาดเป็นระเบียบ	343	3.98	.65	มาก
จำนวนที่นั่งอ่าน	343	3.53	.87	มาก
แสงสว่าง	343	3.83	.73	มาก
การใช้เสียง	343	2.99	1.01	ปานกลาง
การใช้โทรศัพท์มือถือ	343	2.88	.99	ปานกลาง
อุณหภูมิ	343	3.15	.97	ปานกลาง
การประชาสัมพันธ์	343	3.22	.81	ปานกลาง
จำนวนห้องน้ำและความสะอาด	343	2.98	1.00	ปานกลาง

ตอนที่ 4 : ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อบริการของห้องสมุด

นอกจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการประเภทต่างๆของห้องสมุดแล้ว ผู้วิจัยยังได้ทำการศึกษาประเภทของบริการที่ควรได้รับการปรับปรุง ตลอดจนถึงปัญหาต่างๆที่ผู้ใช้ประสบจากการใช้บริการต่างๆในห้องสมุด รวมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการต่างๆให้ตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด ตามรายละเอียดที่นำเสนอในตารางที่ 24 ดังนี้

4.1 ประเภทของบริการที่ควรได้รับการปรับปรุง

จากการศึกษาประเภทของบริการในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ที่ควรได้รับการปรับปรุง ผู้ตอบจำนวน 90 คน (หรือร้อยละ 26.24) เห็นว่า บริการถ่ายเอกสาร เป็นบริการที่ควรได้รับการปรับปรุงมากที่สุด โดยในจำนวนนี้ 56 คน (ร้อยละ 16.32) เห็นว่าควรเพิ่มจำนวนเครื่องถ่ายเอกสารให้มากขึ้นกว่าเดิมที่มีเพียง 2 เครื่อง และ จำนวน 33 คน (ร้อยละ 9.62) เห็นว่าควรปรับปรุงคุณภาพของเครื่องถ่ายให้ชัดเจนและรวดเร็วกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน จำนวนรองลงมา คือ 74 คน (ร้อยละ 21.57) เห็นว่า ควรปรับปรุงบริการวารสาร โดยในจำนวนนี้ 49 คน (ร้อยละ 14.29) เห็นว่าควรจัดชั้นวารสารเป็นระบบชั้นเปิดเพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงวารสารต่างๆได้อย่างสะดวก และ 14 คน (ร้อยละ 4.08) เห็นว่า ควรปรับปรุงบุคลิกของเจ้าหน้าที่ให้บริการวารสาร ผู้ตอบจำนวน 33 คน (ร้อยละ 9.62) เห็นว่าควรปรับปรุงบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และผู้ตอบจำนวน 32 คน (ร้อยละ 9.33) เห็นว่าควรปรับปรุงบริการยืม-คืนหนังสือ โดยจำนวน 13 คน (ร้อยละ 3.79) เห็นว่าควรปรับปรุงบุคลิกของเจ้าหน้าที่ให้บริการยืม-คืน และจำนวน 9 คน (ร้อยละ 2.62) เห็นว่าควรเพิ่มปริมาณหนังสือที่ให้ยืม ส่วนบริการที่ผู้ตอบส่วนน้อยเห็นว่าควรปรับปรุง ได้แก่ บริการโสตทัศนวัสดุ (จำนวน 18 คน หรือร้อยละ 5.25) โดยจำนวนนี้ 8 คน (ร้อยละ 2.33) เห็นว่าห้องสมุดควรจัดหาหมวแทนโปททัศน์ที่มีเนื้อหาน่าสนใจมาให้บริการมากขึ้น นอกจากนี้ยังมีบริการสิ่งพิมพ์พิเศษ (จำนวน 16 คน หรือร้อยละ 4.66) ซึ่งในจำนวนนี้ผู้ตอบ 7 คน (ร้อยละ 2.04) เห็นว่าควรอนุญาตให้ยืมวิทยานิพนธ์ออกนอกห้องสมุดได้ และบริการผลงานวิชาการของอาจารย์ (จำนวน 16 คน หรือร้อยละ 4.66) ในจำนวนนี้ผู้ตอบ 4 คน หรือร้อยละ 1.17 เห็นว่าควรจัดหาผลงานวิชาการของอาจารย์ให้บริการเพิ่มมากขึ้น ตามรายละเอียดในตารางที่ 24 และแผนภูมิที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 24 ประเภทของบริการที่ควรปรับปรุง

ประเภทของบริการ	จำนวน	ร้อยละ
บริการยืมคืน	32	9.33
บริการวารสาร	74	21.57
บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ	16	4.66
บริการโสตฯ	18	5.25
บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	33	9.62
บริการผลงานวิชาการ	16	4.66
บริการถ่ายเอกสาร	90	26.24

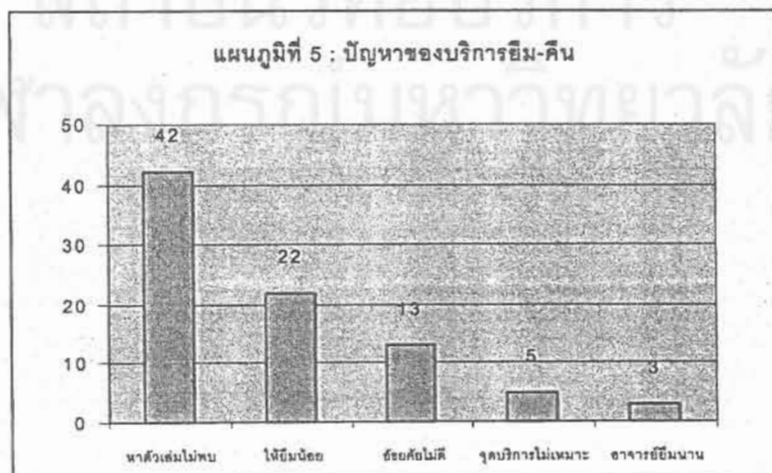


4.2 ปัญหา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ที่มีต่อบริการโดยรวมของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ พบว่าจำนวน 26 คน หรือร้อยละ 56.52 จากผู้ที่แสดงความคิดเห็นทั้งสิ้น 46 คน เห็นว่า ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์เป็นห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพมากแห่งหนึ่ง และเมื่อพิจารณาจากบริการแต่ละประเภทพบว่า มีปัญหา และข้อเสนอแนะที่แตกต่างกันดังนี้

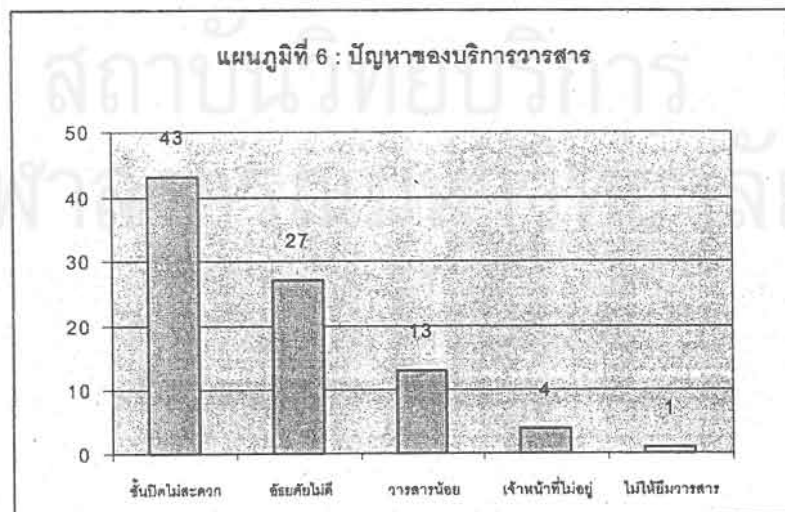
บริการยืม-คืน ผู้ใช้บริการจำนวน 100 คน หรือร้อยละ 29.15 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (จำนวน 343 คน) แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของบริการยืม-คืนหนังสือในประเด็นต่างๆดังนี้ (แผนภูมิที่ 5)

- ผู้ใช้หาตัวเล่มหนังสือที่ต้องการไม่พบ ทั้งที่ตรวจสอบจากคอมพิวเตอร์แล้วไม่ปรากฏว่ามีผู้ใดยืม (ผู้ตอบมากที่สุดจำนวน 42 คน หรือร้อยละ 42.00 ของผู้ที่แสดงความคิดเห็นต่อบริการยืม-คืนทั้งหมด จำนวน 100 คน) สำหรับปัญหานี้ผู้ตอบเห็นว่าทางห้องสมุดควรปรับปรุงการจัดเรียงหนังสือให้เป็นระเบียบมากกว่านี้ และหมั่นตรวจสอบชั้นหนังสืออยู่เสมอในกรณีที่มีการจัดเรียงหนังสือผิดที่
- ห้องสมุดให้ยืมหนังสือน้อยเกินไป (จำนวน 22 คน หรือร้อยละ 22.00) ผู้ตอบเห็นว่าควรเพิ่มปริมาณหนังสือให้ยืมได้มากกว่าเดิม
- เจ้าหน้าที่ให้บริการยืม-คืนบางคนอหิวาศัยไม่น่าประทับใจเท่าที่ควร (จำนวน 13 คน หรือร้อยละ 13.00) รวมทั้งไม่ค่อยอยู่ประจำจุดบริการ (จำนวน 14 คน หรือร้อยละ 14.00) ทางห้องสมุดควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีบุคลิกน่าประทับใจมากกว่านี้
- จุดที่ให้บริการยืม-คืนหนังสืออยู่ใกล้บริเวณทางเข้า-ออกห้องสมุดมากเกินไป (จำนวน 5 คน หรือร้อยละ 5.00) ทำให้เดินเข้า-ออก หรือใช้บริการยืม-คืนหนังสือไม่สะดวกเท่าที่ควร ควรย้ายจุดบริการยืม-คืนหนังสือไปยังตำแหน่งอื่นจะเหมาะสมกว่า
- ผู้ใช้บริการที่เป็นนิสิต (จำนวน 3 คน หรือร้อยละ 3.00) เห็นว่า อาจารย์ได้รับอภิสิทธิ์ในการยืมหนังสือนานเกินไปถึง 2 ภาคการศึกษา และเมื่อทางห้องสมุดทวงคืนเพื่อให้ผู้ใช้อื่นที่ต้องการก็มักได้รับคืนมาค่อนข้างล่าช้า ห้องสมุดควรลดระยะเวลาการยืมให้เหลือเพียง 1 ภาคการศึกษา



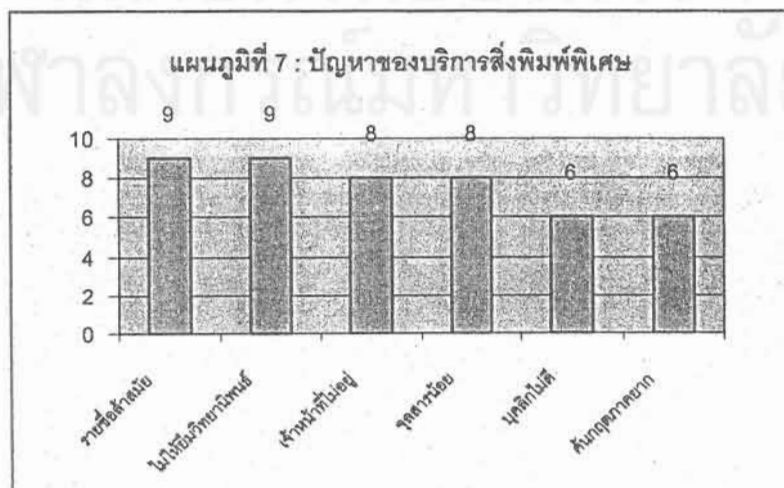
บริการวารสาร ผู้ใช้บริการ จำนวน 89 คน หรือ ร้อยละ 25.95 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 343 คน แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการวารสาร และมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ (แผนภูมิที่ 6)

- บริการวารสารแบบชั้นปิดไม่สะดวกในการเข้าถึงวารสาร ผู้ตอบจำนวน 43 คน หรือ ร้อยละ 48.31 ของผู้ที่แสดงความคิดเห็นต่อบริการวารสารจำนวนทั้งสิ้น 89 คน เห็นว่าบริการวารสารแบบชั้นปิดทำให้ไม่สะดวกในการสำรวจบทความต่างๆที่ตีพิมพ์ในวารสารฉบับใหม่ และได้ให้ข้อเสนอแนะว่าห้องสมุดควรจัดชั้นวารสารเป็นระบบชั้นเปิดโดยเฉพาะวารสารฉบับปลีก
- ผู้ตอบจำนวน 27 คน หรือร้อยละ 30.34 เห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการวารสารบางคน มีมนุษยสัมพันธ์ไม่ดี และแสดงกิริยามารยาทไม่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ยังไม่ค่อยอยู่ประจำจุดบริการ สมควรได้รับการปรับปรุง
- ห้องสมุดมีวารสารน้อยเกินไป ผู้ตอบจำนวน 13 คน หรือร้อยละ 14.61 เห็นว่าห้องสมุดมีวารสารน้อยเกินไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งวารสารภาษาไทย จึงควรจัดหาวารสารรายการต่างๆเพิ่มขึ้น
- นอกจากนี้มีผู้ตอบจำนวน 1 คน หรือร้อยละ 1.12 เห็นว่าห้องสมุดควรให้ยืมวารสารออกนอกห้องสมุดได้ และวารสารเย็บเล่มควรจัดเก็บแบบแฟ้มเจาะรูจะสะดวกในการถ่ายเอกสารมากกว่าเข้าปกเย็บเล่มแบบหนังสือ



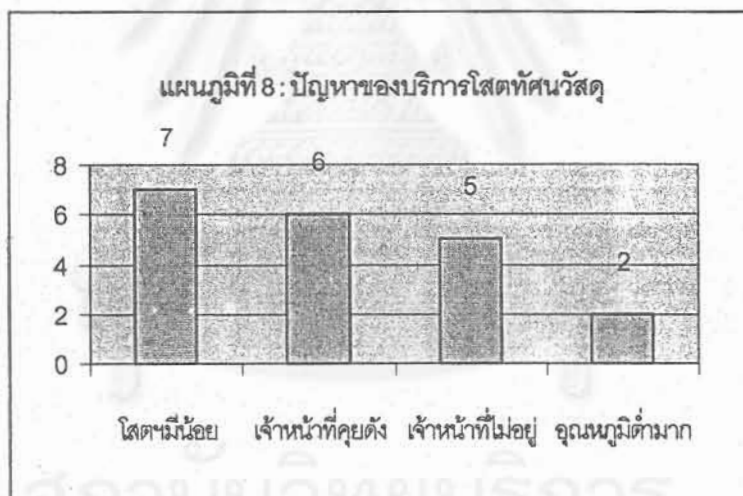
บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ ผู้ตอบจำนวน 46 คน หรือร้อยละ 13.41 ของผู้ตอบทั้งหมดจำนวน 343 คน แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการสิ่งพิมพ์พิเศษในด้านต่างๆดังนี้ (แผนภูมิที่ 7)

- ผู้ตอบจำนวน 9 คน หรือร้อยละ 19.57 ของผู้แสดงความคิดเห็นต่อบริการสิ่งพิมพ์พิเศษทั้งสิ้นจำนวน 46 คน เห็นว่ารวมรายชื่อวิทยานิพนธ์ที่ห้องสมุดเคยจัดทำเป็นรูปเล่มและวางไว้ให้บริการในห้องวิทยานิพนธ์ ปัจจุบันล้าสมัยแล้ว สมควรจัดทำให้ทันสมัยกว่านี้
- ห้องสมุดควรให้ยืมวิทยานิพนธ์ออกนอกห้องสมุด ผู้ตอบจำนวน 9 คน หรือร้อยละ 19.57 เห็นว่าห้องสมุดควรให้ผู้ยืมวิทยานิพนธ์ออกนอกห้องสมุดได้
- ผู้ตอบจำนวน 8 คน หรือร้อยละ 17.39 เห็นว่าเจ้าหน้าที่มักไม่ค่อยอยู่ประจำจุดบริการ
- จำนวนจุลสารในห้องสมุดมีน้อย (ผู้ตอบจำนวน 8 คน หรือร้อยละ 17.39) ควรจัดหามาให้บริการมากกว่านี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจุลสารใหม่ๆที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนทางด้านรัฐศาสตร์และสาขาที่เกี่ยวข้อง
- เจ้าหน้าที่ให้บริการสิ่งพิมพ์พิเศษมีบุคลิกไม่น่าประทับใจ (ผู้ตอบจำนวน 6 คน หรือร้อยละ 13.04) ควรให้คำแนะนำตลอดจนให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงลักษณะนิสัยและบุคลิกภาพให้ดีกว่านี้
- การค้นหาวรรณสารจากกฤตภาคทำได้ยาก (ผู้ตอบจำนวน 6 คน หรือร้อยละ 13.04) ห้องสมุดควรให้คำแนะนำในการสืบค้นข้อมูลจากกฤตภาคเพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว



บริการโสตทัศนวัสดุ ผู้ตอบจำนวน 20 คน หรือร้อยละ 5.83 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 343 คน แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการโสตทัศนวัสดุในด้านต่างๆดังนี้ (แผนภูมิที่ 8)

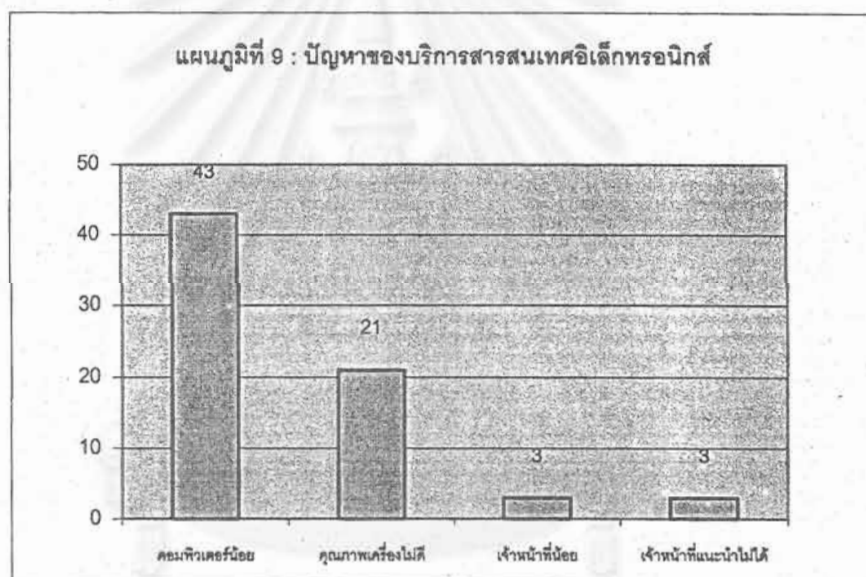
- ผู้ตอบจำนวน 7 คน หรือร้อยละ 35.00 ของผู้แสดงความคิดเห็นที่มีต่อบริการโสตทัศนวัสดุทั้งสิ้น 20 คน เห็นว่าโสตทัศนวัสดุในห้องสมุดมีน้อยเกินไป ควรจัดหาเพิ่มเติมให้มากกว่านี้
- ผู้ตอบจำนวน 6 คน หรือร้อยละ 30.00 เห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการโสตทัศนวัสดุมักคุยกันเสียงดัง
- ผู้ตอบจำนวน 5 คน หรือร้อยละ 25.00 เห็นว่า เจ้าหน้าที่มักไม่ค่อยอยู่ประจำจุดบริการ
- ผู้ตอบจำนวน 2 คน หรือร้อยละ 10.00 เห็นว่าอุณหภูมิในห้องโสตทัศนศึกษาเย็นมากเกินไป ควรปรับอุณหภูมิให้สูงขึ้นกว่านี้



บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ตอบจำนวน 70 คน หรือ ร้อยละ 20.41 ของผู้ตอบทั้งหมด (343 คน) แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และมีข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ ดังนี้ (แผนภูมิที่ 9)

- ผู้ตอบจำนวน 43 คน (ร้อยละ 61.43 ของผู้ที่แสดงความคิดเห็นต่อบริการสารสนเทศฯ) เห็นว่าจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องสมุดมีน้อยโดยเฉพาะอย่างยิ่งคอมพิวเตอร์สำหรับบริการค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ควรจัดหาเพิ่มเติมให้มากกว่านี้

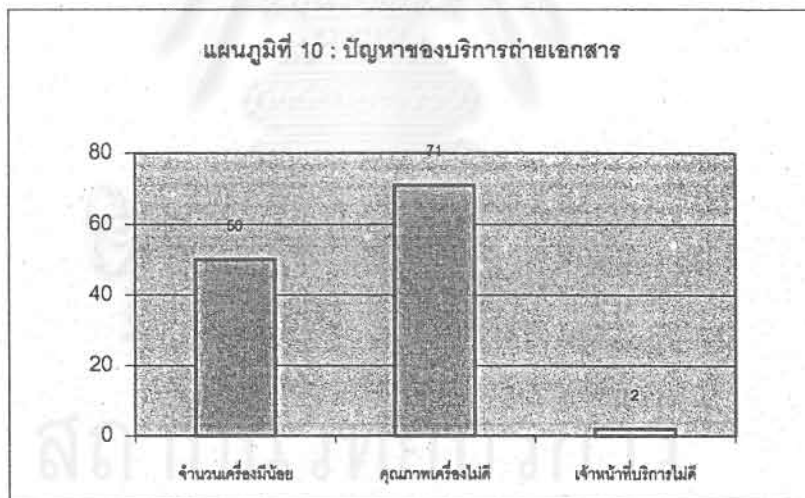
- ผู้ตอบจำนวน 21 คน หรือร้อยละ 30.00 เห็นว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องสมุดมีคุณภาพไม่ดีนัก เครื่องขัดข้องบ่อย ทางห้องสมุดควรดูแลและบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้
- เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีน้อยเกินไป (ผู้ตอบจำนวน 3 คน หรือร้อยละ 4.29) ควรเพิ่มจำนวนให้มากขึ้น
- เจ้าหน้าที่ไม่สามารถช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำในการสืบค้นข้อมูล (ผู้ตอบจำนวน 3 คน หรือร้อยละ 4.29)



บริการผลงานวิชาการของอาจารย์ ผู้ตอบจำนวน 15 คน หรือ ร้อยละ 4.37 ของผู้ตอบทั้งหมด (343 คน) แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการผลงานทางวิชาการของอาจารย์ และมีข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ ดังนี้ จำนวน 8 คน หรือร้อยละ 53.33 ของผู้แสดงความคิดเห็นต่อบริการผลงานวิชาการของอาจารย์ (จำนวน 15 คน) เห็นว่าจำนวนผลงานวิชาการที่ให้บริการในห้องสมุดมีน้อยเกินไป ควรจัดหาให้บริการให้มากขึ้น และควรแนะนำหรือประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการด้วย จำนวน 5 คน หรือร้อยละ 33.33 เห็นว่าบริการนี้เข้าถึงได้ยาก ห้องสมุดจึงควรจัดเป็นระบบชั้นเปิดเพื่อสะดวกในการใช้บริการ และจำนวน 2 คน หรือร้อยละ 13.33 เห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการควรปรับปรุงบุคลิก ให้มีอัธยาศัยดี และมีมารยาทที่เหมาะสม

บริการถ่ายเอกสาร ผู้ตอบจำนวน 124 คน หรือ ร้อยละ 36.15 ของผู้ตอบทั้งหมด (343 คน) แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และมีข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ ดังนี้ (แผนภูมิที่ 10)

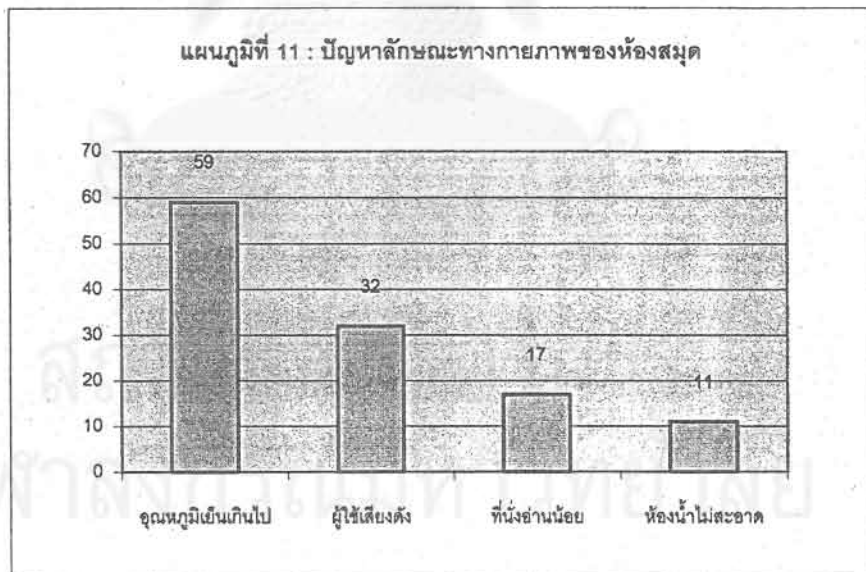
- ผู้ตอบส่วนใหญ่จำนวน 71 คน หรือร้อยละ 57.26 ของผู้แสดงความคิดเห็นต่อบริการถ่ายเอกสาร (124 คน) เห็นว่าเครื่องถ่ายเอกสารที่ให้บริการในห้องสมุดคุณภาพไม่ดีเท่าที่ควร ควรปรับปรุงให้ชัดเจนกว่านี้
- ผู้ตอบจำนวนรองลงมา หรือจำนวน 50 คน หรือร้อยละ 40.32 เห็นว่า จำนวนเครื่องถ่ายเอกสารที่ให้บริการ มีจำนวนน้อย ทำให้ต้องเสียเวลารอนานโดยเฉพาะอย่างยิ่งเวลาใกล้สอบ จึงเสนอแนะให้ทางห้องสมุดเพิ่มจำนวนเครื่องถ่ายเอกสาร
- ผู้ตอบจำนวนน้อยที่สุด 2 คน หรือร้อยละ 1.61 เห็นว่าเจ้าหน้าที่บริการถ่ายเอกสารบริการไม่ดี และกิริยาไม่สุภาพ



ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 133 คน หรือร้อยละ 38.78 ของผู้ตอบทั้งหมด (343 คน) ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อลักษณะทางกายภาพของห้องสมุดในประเด็นต่างๆดังนี้ (แผนภูมิที่ 11)

- ผู้ตอบมากที่สุดจำนวน 59 คน หรือร้อยละ 44.36 ของผู้ที่แสดงความคิดเห็นต่อลักษณะทางกายภาพ (133 คน) เห็นว่าอุณหภูมิในห้องสมุดต่ำเกินไป ทำให้อากาศหนาวมากจนไม่สามารถนั่งอ่านหนังสือได้ จึงควรปรับอุณหภูมิให้เหมาะสม

- ผู้ตอบจำนวน 32 คน หรือร้อยละ 24.06 เห็นว่า ผู้ใช้ห้องสมุดเสี่ยงดังรบกวนสมาธิผู้อื่น ห้องสมุดควรมีมาตรการที่เข้มงวดกับการเสี่ยงดังในห้องสมุด
- ผู้ตอบจำนวน 17 คน หรือร้อยละ 12.78 เห็นว่าจำนวนที่นั่งอ่านในห้องสมุดน้อยเกินไป ควรเพิ่มจำนวนให้มากขึ้น
- ผู้ตอบจำนวน 11 คน หรือร้อยละ 8.27 เห็นว่าห้องน้ำหน้าห้องสมุดไม่สะอาดเท่าที่ควร ทางห้องสมุดควรดูแลทำความสะอาดมากกว่านี้
- นอกจากนี้ ผู้ตอบยังมีความเห็นในประเด็นอื่นๆ เช่น เวลาเปิดบริการของห้องสมุดน้อยเกินไป ในวันธรรมดาควรขยายเวลาเปิดถึง 21.00 น. (จำนวน 8 คน หรือร้อยละ 6.02) เสียงโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้ และโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ในห้องสมุดดังรบกวน (จำนวน 5 คน หรือร้อยละ 3.76) ห้องสมุดควรเข้มงวดเรื่องการใช้โทรศัพท์มือถือในห้องสมุดให้มากกว่านี้ และผู้ตอบจำนวน 1 คน หรือร้อยละ 0.75 เสนอแนะให้ห้องสมุดจัดหาแก้วน้ำไว้ให้บริการในห้องสมุด



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ในปัจจัยด้าน ความมืออยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุด ความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของบุคลากรห้องสมุด การให้บริการอย่างก้าวหน้า และลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด ที่มีต่อการใช้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆกับความรู้สึกรู้สึกพึงพอใจของผู้ใช้ภายหลังได้รับบริการในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์
3. ศึกษาปัญหาที่ผู้ใช้ประสบในการใช้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์

จากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. โดยภาพรวมผู้ใช้พึงพอใจในบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ในระดับมาก และความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้
2. ปัจจัยด้านต่างๆได้แก่ ความมืออยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรในห้องสมุด ความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาให้บริการ และลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ผู้ใช้ประสบปัญหาในการใช้บริการทุกประเภทของห้องสมุด (บริการยืม-คืน บริการวารสาร บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ บริการโสตทัศนวัสดุ บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ บริการผลงานวิชาการของอาจารย์ บริการถ่ายเอกสาร และลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด)

ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามในการวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการหาคำตอบสำหรับการวิจัยดังนี้คือ

1. ผู้ใช้แต่ละกลุ่มมีความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดแตกต่างกันหรือไม่ กลุ่มใดพึงพอใจมากที่สุด และกลุ่มใดพึงพอใจน้อยที่สุด เพราะเหตุใด
2. ผู้ที่ใช้ห้องสมุดถี่มาก จะมีความพึงพอใจบริการของห้องสมุดระดับใด
3. ผู้ใช้พึงพอใจบริการประเภทใดมากที่สุด และบริการใดน้อยที่สุด
4. ผู้ใช้พึงพอใจในความมืออยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรในห้องสมุด มากน้อยเพียงใด

5. ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ยืม-คืนหนังสือ บริการวารสาร บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ บริการโสตทัศนวัสดุ บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ บริการผลงานทางวิชาการของอาจารย์ และบริการถ่ายเอกสารในห้องสมุดมากน้อยเพียงใด และพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใดมากที่สุด และบริการใดน้อยที่สุด และควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร
6. ผู้ใช้พึงพอใจลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า เช่น การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ หรือ การพยายามจัดหา และปรับปรุงและนำเสนอบริการใหม่ๆในห้องสมุดมากน้อยเพียงใด และห้องสมุดควรจัดหาบริการก้าวหน้าอื่นๆเพิ่มเติมอีกหรือไม่ และประเภทใด
7. ผู้ใช้พึงพอใจลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด เช่น สภาพห้องน้ำ แสงสว่างในห้องสมุด มากน้อยเพียงใด การใช้เสียง การใช้โทรศัพท์มือถือ จำนวนที่นั่งอ่าน การจัดวางชั้นหนังสือ และอุณหภูมิภายในห้องสมุด เป็นต้น มากน้อยเพียงใด และควรมีการปรับปรุงอย่างไร
8. ผู้ใช้ประสบปัญหาในการใช้บริการในห้องสมุดในด้านใดบ้าง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 224 คน นิสิตระดับปริญญาโท 94 คน นิสิตระดับปริญญาเอก จำนวน 7 คน และอาจารย์ จำนวน 18 คน รวมทั้งสิ้น 343 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 25.00 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ที่เข้าใช้ห้องสมุดระหว่างเดือน ธันวาคม 2544 ถึงเดือน มกราคม 2545 ตลอดระยะเวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการ คือ วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.00-19.00 น. วันเสาร์ เวลา 8.00 - 17.00 น. และวันอาทิตย์ เวลา 8.00 - 16.00 น. ปรากฏว่าสามารถเก็บข้อมูลได้ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้คือ 343 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00

การสรุปและการอภิปรายผล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ห้องสมุด

ผู้ใช้ห้องสมุดที่ตอบแบบสอบถามเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี 224 คน นิสิตระดับปริญญาโท 94 คน นิสิตระดับปริญญาเอก 7 คน และอาจารย์ จำนวน 18 คน รวมทั้งสิ้น 343 คน และจากการศึกษาพบว่าผู้ตอบส่วนใหญ่จำนวน 181 คน หรือร้อยละ 52.76 ใช้ห้องสมุดมาก หรือ สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง จำนวนรองลงมา 69 คน หรือร้อยละ 20.12 ใช้ห้องสมุดปานกลาง หรือสัปดาห์ละครั้ง และจำนวน 17 คน

หรือร้อยละ 4.96 ใช้ห้องสมุดน้อยที่สุดเพียงเดือนละครั้งเท่านั้น

2. ความพึงพอใจที่มีต่อบริการโดยรวมของห้องสมุด

2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ในการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อบริการโดยรวมของห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$) (รายละเอียดในตารางที่ 2) ซึ่งผลจากการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อ 1 ที่กำหนดไว้ว่า โดยภาพรวมผู้ใช้พึงพอใจในบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ในระดับมาก

นอกจากนี้จากคำถามในการวิจัยข้อ 1 ที่ถามว่า ผู้ใช้แต่ละกลุ่มมีความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดแตกต่างกันหรือไม่ กลุ่มใดพึงพอใจมากที่สุด และกลุ่มใดพึงพอใจน้อยที่สุด เพราะเหตุใด ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้แต่ละกลุ่มมีความพึงพอใจในบริการของห้องสมุดในระดับที่ไม่แตกต่างกันคือ ผู้ใช้ทุกกลุ่มพึงพอใจบริการของห้องสมุดระดับมากเช่นเดียวกัน โดยนิสิตระดับปริญญาเอกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงถึง 4.14 อาจารย์มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงระดับรองลงมา คือ 4.06 นิสิตระดับปริญญาโทมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.89 และนิสิตระดับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.75 ผลจากการศึกษาดังกล่าวใกล้เคียงกับการค้นพบของ Niyonsenga (1996, 236) ที่ได้ทำการศึกษากการใช้และความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติราวันดา โดยสอบถามจากผู้ซึ่งเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และอาจารย์ จำนวน 218 คน พบว่าโดยเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของอาจารย์และนักวิจัยมักสูงเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษา เนื่องจากโดยปกติอาจารย์มักได้รับอภิสิทธิ์ในการใช้ห้องสมุดมากกว่าผู้ใช้กลุ่มอื่น

สำหรับเหตุผลที่ผู้ใช้จำนวนมากที่สุด (85 คน หรือร้อยละ 24.78 ของผู้ตอบแบบสอบถาม) พึงพอใจบริการของห้องสมุดในระดับมาก เพราะเจ้าหน้าที่ห้องสมุดอัธยาศัยดีและมีบุคลิกที่เหมาะสม ซึ่งข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Andaleeb and Simmonds (1998, 163) ที่ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้ห้องสมุด 3 แห่ง ในเมือง Erie รัฐเพนซิลเวเนีย และพบว่า บุคลิกภาพและความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นปัจจัยสำคัญของคุณภาพการบริการ และในห้องสมุดมหาวิทยาลัยผู้ใช้บริการมักคาดหวังในตัวบุคลากรห้องสมุดทั้งด้านความเต็มใจ และความพร้อมเสมอสำหรับการให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ส่วนผู้ใช้จำนวนรองลงมาคือ 47 คน หรือร้อยละ 13.70 เห็นว่าห้องสมุดมีบรรยากาศดี สะอาดและเป็นระเบียบ ซึ่งตรงกับข้อค้นพบของ Andaleeb and Simmonds (1998, 159) ที่พบว่า ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุดในด้านความสะดวกสบาย และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น อุณหภูมิภายในห้องสมุด จำนวนโต๊ะเก้าอี้ และคอมพิวเตอร์สำหรับ

ค้นข้อมูล เป็นต้น เป็นองค์ประกอบสำคัญที่สะท้อนคุณภาพการบริการ และจำนวน 26 คน หรือร้อยละ 7.58 เห็นว่าห้องสมุดมีจำนวนหนังสือที่ให้บริการมากเพียงพอ ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับข้อค้นพบของ Andaleeb and Simmonds (1998, 164) อีกเช่นกันที่พบว่า ทรัพยากรห้องสมุดเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ เพราะจุดประสงค์ในการเข้าใช้ห้องสมุดก็เพื่อค้นคว้าหาความรู้ทางวิชาการ

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้ห้องสมุดและความพึงพอใจ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้และความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดเพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1 ในประเด็นที่ว่า ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ ผลจากการศึกษาพบว่า ความถี่ในการใช้ และความพึงพอใจในการใช้บริการของห้องสมุด มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (รายละเอียดในตารางที่ 3) กล่าวคือ ผู้ที่ใช้ห้องสมุดถี่มาก มีความพึงพอใจในบริการของห้องสมุดมาก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ ในขณะที่เดียวกันสามารถตอบคำถามในการวิจัยข้อ 2 ที่ว่า ผู้ที่ใช้ห้องสมุดถี่มาก จะมีความพึงพอใจบริการของห้องสมุดระดับมากด้วย ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ D'Elia and Walsh (1985, 15) ที่ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดสาขา 5 แห่งของห้องสมุดประชาชน Ramsey County สหรัฐอเมริกา และพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้ห้องสมุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 บริการที่ผู้ใช้พึงพอใจ

เมื่อพิจารณาบริการแต่ละประเภทที่ผู้ใช้พึงพอใจในภาพรวม โดยพิจารณาจากความคิดเห็นที่ผู้ใช้ประเมินและจัดอันดับบริการที่พึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก เพื่อตอบข้อคำถามในการวิจัย ข้อ 3 ที่ว่า ผู้ใช้พึงพอใจบริการใดมากที่สุด และพึงพอใจบริการใต้น้อยที่สุด ผลจากการศึกษาบริการที่ผู้ใช้พึงพอใจมากที่สุดและน้อยที่สุดแต่ละอันดับ พบว่า อันดับ 1 ผู้ใช้จำนวนมากที่สุด (217 คน หรือร้อยละ 63.45) พึงพอใจบริการยืม-คืนหนังสือ และผู้ใช้จำนวนน้อยที่สุด (4 คน หรือร้อยละ 1.17) พึงพอใจบริการผลงานวิชาการของอาจารย์ อันดับ 2 ผู้ใช้จำนวนมากที่สุด (85 คนหรือร้อยละ 26.32) พึงพอใจบริการถ่ายเอกสาร และผู้ใช้จำนวนน้อยที่สุด (13 คนหรือร้อยละ 4.02) พึงพอใจบริการผลงานวิชาการของอาจารย์ และ อันดับ 3 ผู้ใช้จำนวนมากที่สุด (77 คนหรือร้อยละ 24.92) พึงพอใจบริการถ่ายเอกสารเช่นเดียวกัน และผู้ใช้จำนวนน้อยที่สุด (7 คน หรือร้อยละ 2.27) พึงพอใจบริการโสตทัศนวัสดุ (รายละเอียดในตารางที่ 4) ข้อค้นพบดังกล่าวใกล้เคียงกับผลการศึกษาของ Niyonsenga (1996, 235) ที่พบว่า ผู้ใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติรวันดา ใช้บริการยืมหนังสือมากกว่าบริการอื่น

สำหรับการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการแต่ละประเภทในห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้พึงพอใจบริการ 6 ประเภทต่อไปนี้เป็นระดับมาก ได้แก่ บริการโสตทัศนวัสดุ ($\bar{x} = 4.17$) บริการผลงานวิชาการของอาจารย์ ($\bar{x} = 4.05$) บริการยืม - คืน ($\bar{x} = 3.91$) บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{x} = 3.80$) บริการถ่ายเอกสาร ($\bar{x} = 3.62$) และบริการสิ่งพิมพ์พิเศษ ($\bar{x} = 3.58$) และพึงพอใจบริการวารสารระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.41$) (รายละเอียดในตารางที่ 5) ผลการศึกษาดังกล่าวใกล้เคียงกับข้อค้นพบของ ครองทรัพย์ เจิดนาพันธ์ (2542, 41-42) ที่พบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงชั้นปีที่ 1 วิทยาเขตบางนา พึงพอใจบริการยืม-คืนหนังสือ และบริการถ่ายเอกสารในห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนาในระดับมาก

3. ความพึงพอใจที่มีต่อบัณฑิตด้านต่างๆของบริการห้องสมุดแต่ละประเภท

จากการศึกษาความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อบัณฑิตด้านต่างๆของบริการห้องสมุดแต่ละประเภท ได้แก่ ความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุด ความรับผิดชอบและบุคลิกของผู้ให้บริการ ลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า และลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด พบว่าผู้ใช้พึงพอใจบัณฑิตทั้ง 4 ประการข้างต้นในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบุคลิกและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ให้บริการสูงกว่าค่าเฉลี่ยด้านอื่น ($\bar{x} = 3.79$) พึงพอใจลักษณะทางกายภาพของห้องสมุดรองลงมา ($\bar{x} = 3.77$) และพึงพอใจความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากร ($\bar{x} = 3.53$) และลักษณะการให้บริการที่ก้าวหน้า ($\bar{x} = 3.53$) เท่ากัน

3.1 บัณฑิตด้านความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุด

จากคำถามการวิจัยข้อที่ 4 ที่ว่า ผู้ใช้พึงพอใจความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุดมากน้อยเพียงใด ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้พึงพอใจความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุดสำหรับบริการโสตทัศนวัสดุ ($\bar{x} = 4.22$) บริการผลงานวิชาการของอาจารย์ ($\bar{x} = 4.04$) บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ ($\bar{x} = 3.64$) บริการยืม-คืน ($\bar{x} = 3.60$) และบริการวารสาร ($\bar{x} = 3.51$) ในระดับมาก พึงพอใจบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.49$) และพึงพอใจบริการถ่ายเอกสารระดับน้อย ($\bar{x} = 2.70$) (รายละเอียดในตารางที่ 7) จึงกล่าวได้ว่า จากจำนวนผู้ที่แสดงความคิดเห็นที่มีต่อบริการแต่ละประเภท ผู้ใช้พึงพอใจความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุดในบริการโสตทัศนวัสดุในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการประเภทอื่นที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากด้วยกัน (บริการผลงานวิชาการของอาจารย์ บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ บริการยืม-คืน และบริการวารสาร) และขณะเดียวกันผู้ใช้พึงพอใจความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรในบริการถ่ายเอกสารในระดับที่ต่ำกว่าบริการประเภทอื่น

3.2 ปัจจัยด้านความรับผิดชอบและบุคลิกของผู้ให้บริการ

จากคำถามการวิจัยข้อที่ 5 ที่ว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ยืม-คืนหนังสือ บริการวารสาร บริการสิ่งพิมพ์ พิเศษ บริการใส่ตลับวีซีดี บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ บริการผลงานทางวิชาการของอาจารย์ และบริการถ่ายเอกสารในห้องสมุดมากน้อยเพียงใด และพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใดมากที่สุด และบริการใต้น้อยที่สุด และควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้พึงพอใจบุคลิกลักษณะ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในงานบริการต่างๆระดับมาก ได้แก่ บริการใส่ตลับวีซีดี ($\bar{x} = 4.22$) บริการผลงานวิชาการของอาจารย์ ($\bar{x} = 4.04$) บริการถ่ายเอกสาร ($\bar{x} = 3.82$) บริการยืม-คืน ($\bar{x} = 3.70$) บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{x} = 3.65$) และบริการสิ่งพิมพ์พิเศษ ($\bar{x} = 3.63$) และพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการวารสารระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.46$) (รายละเอียดในตารางที่ 8) จากผลการศึกษาดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้ห้องสมุดพึงพอใจบุคลิก ความรู้ความสามารถและความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่บริการใส่ตลับวีซีดีในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการวารสารน้อยกว่าเจ้าหน้าที่บริการอื่น และจากการศึกษาปัญหาของการบริการวารสารประเด็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ให้บริการวารสารพบว่า ผู้ตอบจำนวน 27 คน หรือร้อยละ 7.9 เห็นว่า เจ้าหน้าที่วารสารบางคนมนุษยสัมพันธ์ไม่ดี และแสดงกิริยามารยาทไม่เหมาะสม นอกจากนี้ยังไม่ค่อยอยู่ประจำจุดบริการ จึงควรได้รับการแนะนำตักเตือน

3.3 ปัจจัยด้านลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า

จากคำถามการวิจัยข้อ 6 ที่ว่า ผู้ใช้พึงพอใจลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า เช่น การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ หรือการพยายามจัดหา ปรับปรุงและนำเสนอบริการใหม่ๆในห้องสมุดมากน้อยเพียงใด และห้องสมุดควรจัดหาบริการก้าวหน้าอื่นๆเพิ่มเติมอีกหรือไม่ และประเภทใด ผลจากการศึกษาในประเด็นดังกล่าวพบว่าผู้ใช้พึงพอใจบริการใส่ตลับวีซีดี ($\bar{x} = 4.02$) บริการผลงานวิชาการของอาจารย์ ($\bar{x} = 3.86$) บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{x} = 3.73$) และบริการยืม-คืน ($\bar{x} = 3.60$) ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจบริการใส่ตลับวีซีดีสูงกว่าบริการอื่น และพึงพอใจบริการสิ่งพิมพ์พิเศษ ($\bar{x} = 3.36$) และบริการวารสาร ($\bar{x} = 3.16$) ระดับปานกลาง และบริการถ่ายเอกสาร ($\bar{x} = 2.95$) ระดับน้อย (รายละเอียดในตารางที่ 9) นั้นหมายความว่า ผู้ใช้พึงพอใจลักษณะบริการก้าวหน้าของบริการใส่ตลับวีซีดีมาก และพึงพอใจลักษณะการให้บริการก้าวหน้าของบริการถ่ายเอกสารน้อย

ส่วนประเด็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อการจัดหาบริการก้าวหน้าอื่นๆเพิ่มเติมนั้น ไม่มีผู้ตอบคนใดแสดงความคิดเห็น

3.4 ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของบริการด้านต่างๆ

จากการศึกษาลักษณะทางกายภาพของบริการประเภทต่างๆพบว่า ผู้ใช้พึงพอใจลักษณะทางกายภาพของบริการทุกประเภทระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของบริการโสตทัศนวัสดุมากกว่าค่าเฉลี่ยของบริการอื่นๆ ($\bar{x}=4.24$) และระดับรองลงมาได้แก่ บริการผลงานวิชาการของอาจารย์ ($\bar{x}=4.06$) บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{x}=3.91$) บริการยืม-คืน ($\bar{x}=3.73$) บริการถ่ายเอกสาร ($\bar{x}=3.69$) บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ ($\bar{x}=3.67$) และบริการวารสาร ($\bar{x}=3.54$) ตามลำดับ (รายละเอียดในตารางที่ 10)

3.5 ความพึงพอใจที่มีต่อลักษณะทางกายภาพโดยรวมของห้องสมุด

จากคำถามการวิจัยข้อ 7 ที่ว่า ผู้ใช้พึงพอใจลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด เช่น สภาพห้องน้ำ แสงสว่างในห้องสมุด การใช้เสียง การใช้โทรศัพท์มือถือ จำนวนที่นั่งอ่าน การจัดวางชั้นหนังสือ และอุณหภูมิภายในห้องสมุดมากน้อยเพียงใดและควรปรับปรุงอย่างไร ผลจากการศึกษาประเด็นดังกล่าวพบว่า ผู้ใช้พึงพอใจ ตำแหน่งที่ตั้งของห้องสมุด ($\bar{x}=4.15$) วันเวลาเปิดให้บริการ ($\bar{x}=4.05$) ความสะอาดและเป็นระเบียบ ($\bar{x}=3.98$) แสงสว่างในห้องสมุด ($\bar{x}=3.83$) และจำนวนที่นั่งอ่าน ($\bar{x}=3.53$) ในระดับมาก และพึงพอใจการประชาสัมพันธ์ข่าวให้ผู้ใช้ทราบ ($\bar{x}=3.22$) อุณหภูมิในห้องสมุด ($\bar{x}=3.15$) สภาพการใช้เสียงในห้องสมุด ($\bar{x}=2.99$) จำนวนห้องน้ำและความสะอาด ($\bar{x}=2.98$) และสภาพการใช้โทรศัพท์มือถือในห้องสมุด ($\bar{x}=2.88$) ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจตำแหน่งที่ตั้งของห้องสมุดสูงกว่าค่าเฉลี่ยอื่นๆ คือ 4.15 และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสภาพการใช้โทรศัพท์มือถือต่ำกว่าค่าเฉลี่ยอื่นๆคือ 2.88 (รายละเอียดในตารางที่ 23) หมายความว่า ผู้ใช้พึงพอใจตำแหน่งที่ตั้งของห้องสมุดมากกว่าลักษณะกายภาพอื่น และพึงพอใจสภาพการใช้โทรศัพท์มือถือในห้องสมุดน้อยกว่าประเด็นอื่นๆ ซึ่งผลจากการศึกษาดังกล่าวตรงกับการศึกษาของ ครองทรัพย์ เจ็ดนภาพันท์ (2542, 46-47) ที่พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา พึงพอใจ ความเหมาะสมที่ตั้งของห้องสมุด แสงสว่างในอาคาร ความสะอาดในอาคารห้องสมุด และบรรยากาศในห้องสมุดในระดับมาก

นอกจากนี้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อลักษณะทางกายภาพของห้องสมุดในประเด็นต่างๆคือ ควรปรับปรุงอุณหภูมิในห้องสมุดให้เหมาะสม ควรมีมาตรการที่เข้มงวดเกี่ยวกับการ

ส่งเสียงดังในห้องสมุด ควรเพิ่มจำนวนที่นั่งอ่านให้มากขึ้น ควรดูแลทำความสะอาดห้องน้ำ และมีประเด็นอื่นที่ควรได้รับการปรับปรุงได้แก่ ขยายเวลาเปิดห้องสมุดถึง 21.00 น. ห้องสมุดควรเข้มงวดเรื่องการใช้โทรศัพท์มือถือในห้องสมุด และควรจัดหาแก้วน้ำไว้ให้บริการในห้องสมุด

3.6 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ ได้แก่ ความมืออยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากร บุคลิกความสามารถและความรับผิดชอบของบุคลากรผู้ให้บริการ ลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า และลักษณะทางกายภาพของบริการต่างๆกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยการทดสอบทางสถิติด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 2 ที่กำหนดไว้ว่า ปัจจัยด้านต่างๆ ได้แก่ ความมืออยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรในห้องสมุด ความรับผิดชอบความสามารถและบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาให้บริการ และลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลจากการศึกษาพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานข้างต้น (ตารางที่ 11-17) ผลจากการศึกษาดังกล่าวตรงกับข้อค้นพบของ D'Elia and Walsh (1985, 25) ที่พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างคุณภาพและความมืออยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุด บุคลากรผู้ให้บริการ ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด และเวลาการเปิดให้บริการ ในห้องสมุดแต่ละแห่ง ที่ทำการประเมิน และขณะเดียวกันยังพบว่าสอดคล้องกับการค้นพบของ Andaleeb and Simmonds (1998, 163) ที่พบว่าปัจจัย 3 ประการ ได้แก่ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านความรู้ความสามารถและการมีอัธยาศัยที่ดี และความมืออยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุด มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจของผู้ใช้ ทั้งนี้เพราะผู้ใช้เห็นว่า ความรู้ความสามารถและการมีอัธยาศัยดีของเจ้าหน้าที่เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ โดยมีรายละเอียดของปัจจัยแต่ละประเภทดังนี้

ความมืออยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรในห้องสมุด

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความมืออยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากร (ซึ่งหมายถึงจำนวนวัสดุสิ่งพิมพ์ และระยะเวลาให้บริการ) ของบริการแต่ละประเภท กับความพึงพอใจของผู้ใช้พบว่า แต่ละบริการมีระดับความสัมพันธ์ต่างกัน ได้แก่ บริการสารสนเทศวัสดุ มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับสูงมาก ($r = .960$) ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้กับความมืออยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากร หมายความว่า ในบริการสารสนเทศวัสดุ ความพึงพอใจของผู้ใช้ขึ้นกับความมืออยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรระดับสูงมาก

กล่าวคือ ผู้ใช้จะพึงพอใจมากหากมีจำนวนโสตทัศนวัสดุให้บริการจำนวนมาก และในทางตรงกันข้ามผู้ใช้จะพึงพอใจน้อยหากจำนวนโสตทัศนวัสดุให้บริการน้อย บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ($r = .792$) บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ ($r = .737$) และบริการวารสาร ($r = .721$) มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับค่อนข้างสูงระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้กับความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากร หมายความว่า ในบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ และบริการวารสาร ความพึงพอใจของผู้ใช้ขึ้นกับความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรระดับค่อนข้างสูง กล่าวคือ ผู้ใช้จะพึงพอใจบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ และบริการวารสารมาก หากมีจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในห้องสมุด จำนวนสิ่งพิมพ์พิเศษที่ให้ยืมใช้ในห้องสมุด และจำนวนวารสารที่ให้ยืมมีจำนวนมาก และในทางตรงกันข้ามผู้ใช้จะพึงพอใจบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ และบริการวารสารน้อย หากจำนวนทรัพยากรที่ให้บริการดังกล่าวมีจำนวนน้อย บริการถ่ายเอกสาร มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลาง ($r = .512$) ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้กับความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากร หมายความว่า ในบริการถ่ายเอกสาร ความพึงพอใจของผู้ใช้ขึ้นกับความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรระดับปานกลาง ส่วน บริการยืม-คืน ($r = .360$) และบริการผลงานวิชาการของอาจารย์ ($r = .314$) มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางค่อนข้างต่ำระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้กับความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากร หมายความว่า ในบริการยืม-คืน และบริการผลงานวิชาการของอาจารย์ ความพึงพอใจของผู้ใช้ขึ้นกับความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ในบริการยืม-คืน และบริการผลงานวิชาการของอาจารย์ มีความสัมพันธ์น้อยมากหรือเกือบไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้กับความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรที่ให้บริการ

ความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกผู้ให้บริการ

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งได้แก่ การอยู่ประจำของเจ้าหน้าที่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ อธิษาคัย และความกระตือรือร้นให้การช่วยเหลือ ความรวดเร็วในการให้บริการ และความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในบริการแต่ละประเภทกับความพึงพอใจของผู้ใช้พบว่า บริการโสตทัศนวัสดุ ($r = .982$) และ บริการผลงานวิชาการของอาจารย์ ($r = .963$) มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับสูงมาก ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้กับความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายความว่า ในบริการโสตทัศนวัสดุ และบริการผลงานวิชาการของอาจารย์ ความพึงพอใจของผู้ใช้ขึ้นกับความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการระดับสูงมาก กล่าวคือ ผู้ใช้จะพึงพอใจมากหากเจ้าหน้าที่บริการโสตทัศนวัสดุ และเจ้าหน้าที่ให้บริการผลงานวิชาการของอาจารย์มีความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิก

อรรถยาศัยดีมาก และในทางตรงกันข้ามผู้ใช้จะพึงพอใจน้อยหากเจ้าหน้าที่บริการโสตทัศนวัสดุ และเจ้าหน้าที่ให้บริการผลงานวิชาการของอาจารย์มีความรับผิดชอบ ความสามารถน้อย บริการวารสาร ($r = .881$) บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ ($r = .866$) และ บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ($r = .848$) มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับสูง ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้กับความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกของเจ้าหน้าที่ให้บริการ หมายความว่า ในบริการวารสาร บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ และบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ความพึงพอใจของผู้ใช้ขึ้นกับความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกของเจ้าหน้าที่ให้บริการระดับสูง กล่าวคือ ผู้ใช้จะพึงพอใจมากหากเจ้าหน้าที่บริการวารสาร เจ้าหน้าที่บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ และเจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกอรรถยาศัยดีมาก และในทางตรงกันข้ามผู้ใช้จะพึงพอใจน้อยหากเจ้าหน้าที่บริการวารสาร เจ้าหน้าที่บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ และเจ้าหน้าที่สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีความรับผิดชอบ ความสามารถน้อย บริการถ่ายเอกสาร ($r = .706$) มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับค่อนข้างสูง ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้กับความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกของเจ้าหน้าที่ให้บริการ หมายความว่า ในบริการถ่ายเอกสาร ความพึงพอใจของผู้ใช้ขึ้นกับความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกของเจ้าหน้าที่ให้บริการระดับค่อนข้างสูง กล่าวคือ ผู้ใช้จะพึงพอใจมากหากเจ้าหน้าที่บริการถ่ายเอกสารมีความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกอรรถยาศัยดีมาก และในทางตรงกันข้ามผู้ใช้จะพึงพอใจน้อยหากเจ้าหน้าที่บริการถ่ายเอกสารมีความรับผิดชอบ ความสามารถน้อย และบริการยืม-คืน ($r = .549$) มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลาง ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้กับความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกของเจ้าหน้าที่ให้บริการ หมายความว่า ในบริการยืม-คืน ความพึงพอใจของผู้ใช้ขึ้นกับความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกของเจ้าหน้าที่ให้บริการระดับปานกลาง กล่าวคือ มีความเป็นไปได้ที่ผู้ใช้อาจจะพึงพอใจมากหากเจ้าหน้าที่บริการถ่ายเอกสารมีความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกอรรถยาศัยดีมาก และในทางตรงกันข้ามผู้ใช้อาจจะพึงพอใจน้อยหากเจ้าหน้าที่บริการถ่ายเอกสารมีความรับผิดชอบ ความสามารถน้อย

ลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า

สำหรับการศึกษาลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งหมายถึงการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการบริการ และการพยายามปรับปรุงคุณภาพของการบริการแต่ละประเภทพบว่า ในบริการโสตทัศนวัสดุ ($r = .973$) และ บริการผลงานวิชาการของอาจารย์ ($r = .943$) มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับสูงมาก ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้กับลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายความว่า ในบริการโสตทัศนวัสดุ และบริการผลงานวิชาการของอาจารย์ ความพึงพอใจของผู้ใช้ขึ้นกับการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้และการปรับปรุงคุณภาพการบริการระดับสูงมากกล่าวคือ ผู้ใช้จะพึงพอใจมาก

หากมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการบริการและมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการมาก และในทางตรงกันข้ามผู้ใช้จะพึงพอใจน้อยหากมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการน้อย บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ($r = .869$) บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ ($r = .819$) และบริการวารสาร ($r = .804$) มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับสูง ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้กับลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายความว่า ในบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ และบริการวารสาร ความพึงพอใจของผู้ใช้ขึ้นกับการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้และการปรับปรุงคุณภาพการบริการระดับสูง กล่าวคือ ผู้ใช้จะพึงพอใจมากหากมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการบริการและมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการมาก และในทางตรงกันข้ามผู้ใช้จะพึงพอใจน้อยหากมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการน้อย บริการถ่ายเอกสาร ($r = .568$) มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลาง ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้กับลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายความว่า ในบริการถ่ายเอกสาร ความพึงพอใจของผู้ใช้ขึ้นกับการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้และการปรับปรุงคุณภาพการบริการระดับปานกลาง กล่าวคือ มีความเป็นไปได้ที่ผู้ใช้อาจจะพึงพอใจมากหากมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการบริการและมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการมากและในทางตรงกันข้ามผู้ใช้ อาจจะพึงพอใจน้อยหากมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการน้อย และบริการยืม-คืน ($r = .315$) มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางค่อนข้างต่ำระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้กับลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายความว่า ในบริการยืม-คืน ความพึงพอใจของผู้ใช้ขึ้นกับลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้าระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ในบริการยืม-คืน มีความสัมพันธ์น้อยมากหรือเกือบไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้กับลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด

ส่วนการศึกษาลักษณะทางกายภาพของบริการแต่ละประเภท ซึ่งหมายถึงจุดให้บริการเข้าถึงได้ง่าย และวัสดุสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการหาง่าย พบว่า ในบริการโสตทัศนวัสดุ ($r = .961$) และ บริการผลงานวิชาการของอาจารย์ ($r = .946$) มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับสูงมาก ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้กับลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด หมายความว่า ในบริการโสตทัศนวัสดุ และบริการผลงานวิชาการของอาจารย์ ความพึงพอใจของผู้ใช้ขึ้นกับจุดที่ให้บริการเข้าถึงได้ง่าย และวัสดุสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการหาง่ายระดับสูงมาก กล่าวคือ ผู้ใช้จะพึงพอใจมากหากจุดให้บริการเข้าถึงได้ง่ายมาก และวัสดุสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการหาง่ายมาก และในทางตรงกันข้ามผู้ใช้จะพึงพอใจบริการโสตทัศนวัสดุ และบริการผลงานวิชาการของอาจารย์น้อย หากจุดให้บริการเข้าถึงได้ยาก และวัสดุสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการหายาก บริการวารสาร ($r = .794$) บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ($r = .786$) และบริการสิ่งพิมพ์พิเศษ ($r = .760$) มีความ

สัมพันธ์ทางบวกระดับค่อนข้างสูง ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้กับลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด หมายความว่า ในบริการวารสาร บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และบริการสิ่งพิมพ์พิเศษ ความพึงพอใจของผู้ใช้ขึ้นกับจุดที่ให้บริการเข้าถึงได้ง่าย และวัสดุสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการหาง่ายระดับค่อนข้างสูง กล่าวคือ ผู้ใช้จะพึงพอใจมากหากจุดให้บริการเข้าถึงได้ง่ายมาก และวัสดุสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการหาง่ายมาก และในทางตรงกันข้ามผู้ใช้จะพึงพอใจบริการดังกล่าวน้อย หากจุดให้บริการเข้าถึงได้ยาก และวัสดุสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการหายาก บริการถ่ายเอกสาร ($r = .556$) และบริการยืม-คืน ($r = .533$) มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลาง ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้กับลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด หมายความว่า ในบริการถ่ายเอกสาร และบริการยืม-คืน ความพึงพอใจของผู้ใช้ขึ้นกับจุดที่ให้บริการเข้าถึงได้ง่าย และวัสดุสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการหาง่ายระดับปานกลาง กล่าวคือ มีความเป็นไปได้ที่ผู้ใช้จะพึงพอใจมากหากจุดให้บริการเข้าถึงได้ง่ายมาก และวัสดุสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการหาง่ายมาก และในทางตรงกันข้ามผู้ใช้อาจจะพึงพอใจบริการดังกล่าวน้อย หากจุดให้บริการเข้าถึงได้ยาก และวัสดุสิ่งพิมพ์ที่ให้บริการหายาก

ลักษณะทางกายภาพโดยทั่วไปของห้องสมุด

จากที่ได้กล่าวมาแล้วเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้และลักษณะทางกายภาพของบริการแต่ละประเภท ส่วนการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้และลักษณะทางกายภาพโดยทั่วไปของห้องสมุดซึ่งได้แก่ ตำแหน่งที่ตั้งของห้องสมุด วัน-เวลาเปิดให้บริการ ความสะอาดและเป็นระเบียบ จำนวนที่นั่งอ่าน แสงสว่างในห้องสมุด การใช้เสียงในห้องสมุด การใช้โทรศัพท์มือถือในห้องสมุด อุณหภูมิในห้องสมุด การประชาสัมพันธ์บริการต่างๆของห้องสมุด และจำนวนห้องน้ำและความสะอาดของห้องน้ำ พบว่า ความสะอาดและเป็นระเบียบของห้องสมุด ($r = .547$) จำนวนห้องน้ำและความสะอาด ($r = .537$) การประชาสัมพันธ์บริการต่างๆของห้องสมุด ($r = .504$) แสงสว่างในห้องสมุด ($r = .502$) และจำนวนที่นั่งอ่าน ($r = .495$) มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลาง ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้กับลักษณะทางกายภาพของห้องสมุดดังกล่าว หมายความว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ขึ้นกับลักษณะทางกายภาพดังกล่าวระดับปานกลาง กล่าวคือ มีความเป็นไปได้ที่ผู้ใช้จะพึงพอใจมากหากลักษณะทางกายภาพดังกล่าวดีมากและในทางตรงกันข้ามผู้ใช้อาจจะพึงพอใจน้อย หากลักษณะทางกายภาพดังกล่าวดีน้อย สำหรับการใช้เสียง(หรือความสงบในห้องสมุด) ($r = .361$) อุณหภูมิในห้องสมุด ($r = .358$) และตำแหน่งที่ตั้งของห้องสมุด ($r = .340$) มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้กับลักษณะทางกายภาพของห้องสมุดดังกล่าวข้างต้น หมายความว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ขึ้นกับลักษณะทางกายภาพดัง

กล่าวระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ มีความสัมพันธ์น้อยมากหรือเกือบไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้กับลักษณะทางกายภาพดังกล่าว ส่วนสภาพการไร้โทรศัพท์มือถือในห้องสมุด ($r = .285$) และวันเวลาเปิดบริการ ($r = .266$) มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับค่อนข้างต่ำระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้กับลักษณะทางกายภาพของห้องสมุดดังกล่าวข้างต้น หมายความว่าความพึงพอใจของผู้ใช้ขึ้นกับลักษณะทางกายภาพดังกล่าวระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ มีความสัมพันธ์น้อยมากหรือเกือบไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้ขึ้นกับลักษณะทางกายภาพดังกล่าว (ตามรายละเอียดในตารางที่ 18)

3.7 ความพึงพอใจของผู้ใช้แต่ละกลุ่ม

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้แต่ละกลุ่มที่มีต่อบริการแต่ละประเภทของห้องสมุดพบว่า ทั้งนิสิตระดับปริญญาตรี และนิสิตระดับปริญญาโท พึงพอใจบริการยืม-คืน บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ บริการโสตทัศนวัสดุ บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ บริการผลงานวิชาการของอาจารย์ และบริการถ่ายเอกสารระดับมาก และพึงพอใจบริการวารสารระดับปานกลาง ส่วนนิสิตระดับปริญญาเอก พึงพอใจบริการยืม-คืน บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ บริการผลงานวิชาการอาจารย์ และบริการถ่ายเอกสารระดับมาก และพึงพอใจบริการวารสาร บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ และบริการโสตทัศนวัสดุ ระดับปานกลาง และอาจารย์ พึงพอใจบริการสิ่งพิมพ์พิเศษระดับมากที่สุด และพึงพอใจบริการที่เหลือทั้งหมดได้แก่ บริการยืม-คืน บริการวารสาร บริการโสตทัศนวัสดุ บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ บริการผลงานวิชาการของอาจารย์ และบริการถ่ายเอกสารระดับมาก และจากผลการศึกษาดังกล่าวสรุปได้ว่าบริการที่ผู้ใช้ทั้ง 4 กลุ่ม พึงพอใจระดับมากมี 4 บริการได้แก่ บริการยืม-คืน บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ บริการผลงานวิชาการของอาจารย์ และบริการถ่ายเอกสาร นอกนั้นเป็นบริการที่ผู้ใช้แต่ละกลุ่มพึงพอใจไม่เหมือนกันคือ ผู้ใช้ที่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับปริญญาโท และนิสิตระดับปริญญาเอก พึงพอใจบริการวารสาร ระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์พึงพอใจระดับมาก บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ อาจารย์พึงพอใจระดับมากที่สุด นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับปริญญาโท พึงพอใจระดับมาก และนิสิตระดับปริญญาเอก พึงพอใจระดับปานกลาง และบริการโสตทัศนวัสดุ นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับปริญญาโท และอาจารย์ พึงพอใจระดับมาก และนิสิตระดับปริญญาเอกพึงพอใจระดับปานกลาง ตามรายละเอียดที่ปรากฏในตารางที่ 19-22 ผลจากการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับข้อค้นพบของครองทรัพย์ เจิดนภาพันธ์ (2542, 41-42) ที่พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา พึงพอใจบริการยืม-คืนหนังสือ บริการเอกสารของมหาวิทยาลัยรามคำแหง และบริการถ่ายเอกสาร ในระดับมาก และพึงพอใจบริการโสตทัศนวัสดุระดับปานกลาง

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อบริการของห้องสมุด

4.1 ประเภทของบริการที่ควรปรับปรุง

จากการศึกษาประเภทของบริการในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ที่ควรได้รับการปรับปรุง ผู้ตอบจำนวนมากที่สุด 90 คน หรือร้อยละ 26.24 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (343 คน) เห็นว่า บริการถ่ายเอกสาร เป็นบริการที่ควรได้รับการปรับปรุงมากที่สุด โดยในจำนวนนี้ 56 คน หรือร้อยละ 62.22 ของผู้ที่แสดงความคิดเห็น (90 คน) เห็นว่าควรเพิ่มจำนวนเครื่องถ่ายเอกสารให้มากขึ้นกว่าเดิม และ จำนวน 33 คน หรือร้อยละ 36.67 เห็นว่าควรปรับปรุงคุณภาพของเครื่องถ่ายให้ชัดเจนและบริการให้รวดเร็วกว่านี้ จำนวนรองลงมา คือ 74 คน หรือร้อยละ 21.57 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (343 คน) เห็นว่า ควรปรับปรุงบริการวารสาร โดยในจำนวนนี้ 49 คน หรือร้อยละ 66.22 ของผู้ที่แสดงความคิดเห็น (74 คน) เห็นว่าควรจัดชั้นวารสารเป็นระบบชั้นเปิดเพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงวารสารต่างๆ ได้อย่างสะดวก และ จำนวน 14 คน หรือร้อยละ 18.92 เห็นว่าควรปรับปรุงบุคลิกของเจ้าหน้าที่ให้บริการวารสาร ผู้ตอบจำนวน 33 คน หรือร้อยละ 9.62 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (343 คน) เห็นว่าควรปรับปรุงบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และผู้ตอบจำนวน 32 คน หรือร้อยละ 9.33 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (343 คน) เห็นว่าควรปรับปรุงบริการยืม-คืนหนังสือ โดยในจำนวนนี้ 13 คน หรือร้อยละ 40.63 ของผู้แสดงความคิดเห็น (32 คน) เห็นว่าควรปรับปรุงบุคลิกของเจ้าหน้าที่ให้บริการยืม-คืน และ จำนวน 9 คน หรือร้อยละ 28.13 เห็นว่าควรเพิ่มปริมาณหนังสือที่ให้ยืม ส่วนบริการที่ผู้ตอบส่วนน้อยเห็นว่าควรปรับปรุงได้แก่ บริการโสตทัศนวัสดุ (จำนวน 18 คน หรือร้อยละ 5.25 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 343 คน) โดยจำนวนนี้ 8 คน หรือร้อยละ 44.44 ของผู้ที่แสดงความคิดเห็น (18 คน) เห็นว่าห้องสมุดควรจัดหาแผ่นเทปโทรทัศน์ที่มีเนื้อหาน่าสนใจมาให้บริการมากขึ้น นอกจากนี้ยังมีบริการสิ่งพิมพ์พิเศษ (จำนวน 16 คน หรือร้อยละ 4.66 ของผู้ตอบแบบสอบถาม 343 คน) เห็นว่าควรอนุญาตให้ยืมวิทยานิพนธ์ออกนอกห้องสมุดได้ และบริการผลงานวิชาการของอาจารย์ (จำนวน 16 คน หรือร้อยละ 4.66 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 343 คน) เห็นว่าควรจัดหาผลงานวิชาการของอาจารย์ให้บริการเพิ่มมากขึ้น ตามรายละเอียดในตารางที่ 24 และแผนภูมิที่ 4

จากผลของการศึกษาดังกล่าว ห้องสมุดควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงบริการถ่ายเอกสาร และบริการวารสารในด้านต่างๆตามที่มีผู้เสนอแนะ เนื่องจากผู้ใช้จำนวนมากถึงร้อยละ 26.24 และร้อยละ 21.57 ตามลำดับ เห็นว่าควรปรับปรุงบริการดังกล่าว โดยมีจำนวนร้อยละสูงกว่าความต้องการให้ปรับปรุงบริการด้านอื่นๆ เช่น บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (ร้อยละ 9.62) บริการยืม-คืน (ร้อยละ 9.33) บริการโสตทัศนวัสดุ (ร้อยละ 5.25) บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ (ร้อยละ 4.66) และบริการผลงานวิชาการของอาจารย์ (ร้อยละ 4.66)

4.2 ปัญหาที่ผู้ใช้ประสบจากบริการแต่ละประเภท รวมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากคำถามการวิจัยข้อ 8 ที่ว่า ผู้ใช้ประสบปัญหาในการใช้บริการห้องสมุดในด้านใดบ้าง จากการศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ที่มีต่อบริการโดยรวมของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบจำนวน 26 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 56.52 ของผู้แสดงความคิดเห็นทั้งสิ้น 46 คน เห็นว่าห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์เป็นห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพมากแห่งหนึ่ง

นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนยังแสดงความคิดเห็นและมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการบริหารจัดการงานห้องสมุด ข้อเสนอแนะดังกล่าวบางประการห้องสมุดสามารถดำเนินการได้ทันทีตามความต้องการของผู้ใช้ บางประการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณจึงต้องอาศัยระยะเวลาในการจัดการ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากบริการแต่ละประเภทพบว่า มีปัญหาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ดังนี้

บริการยืม-คืน ผู้ใช้บริการจำนวน 100 คน หรือร้อยละ 29.15 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (จำนวน 343 คน) แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของบริการยืม-คืนหนังสือในประเด็นต่างๆ (แผนภูมิที่ 5) ดังนี้ ผู้ใช้จำนวนมากที่สุด 42 คน หรือร้อยละ 42.00 ของผู้แสดงความคิดเห็นต่อบริการยืม-คืน (จำนวน 100 คน) เห็นว่าการหาตัวเล่มหนังสือที่ต้องการไม่พบทั้งที่ตรวจสอบจากคอมพิวเตอร์แล้วไม่ปรากฏว่ามีผู้ใดยืมเป็นปัญหาสำคัญของบริการยืม-คืน สำหรับปัญหานี้ผู้ตอบเห็นว่าทางห้องสมุดควรปรับปรุงการจัดเรียงหนังสือให้เป็นระเบียบมากกว่านี้ และหมั่นตรวจสอบชั้นหนังสืออยู่เสมอในกรณีที่มีการจัดเรียงหนังสือผิดที่รวมทั้งมีการจัดการบริการยืม-คืนที่เป็นระบบ ปัญหาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Niyonsenga (1996, 236) ที่พบว่า การบริการยืม-คืนที่ไม่เป็นระบบนับเป็นปัญหาสำคัญที่สะท้อนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี ปัญหาดังกล่าวทางห้องสมุดหาวิธีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และการแก้ปัญหาระยะยาวดังนี้

- สำรวจหนังสือประจำปีเพื่อตรวจสอบการจัดเรียงหนังสือบนชั้นที่อาจเรียงผิดที่ได้
- เจ้าหน้าที่ห้องสมุดช่วยผู้ใช้นหาหนังสือทันทีที่ได้รับแจ้งจากผู้ใช้นหาหนังสือบนชั้นไม่พบวิธีการนี้สามารถช่วยแก้ปัญหาให้ผู้ใช้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากผู้ใช้จำนวนไม่น้อยหาหนังสือไม่พบทั้งที่หนังสือจัดเรียงบนชั้นอย่างถูกต้อง
- ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ช่วยผู้ใช้นหาหนังสือและไม่พบหนังสือดังกล่าว เจ้าหน้าที่จะบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับหนังสือเล่มนั้นไว้ เช่น ชื่อผู้เขียน ชื่อเรื่อง และ เลขหมู่หนังสือ เพื่อตรวจสอบและค้นหาหนังสือดังกล่าวเป็นระยะๆ

บริการวารสาร ผู้ใช้บริการ จำนวน 89 คน หรือ ร้อยละ 25.95 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (จำนวน 343 คน) แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการวารสาร และมีข้อเสนอแนะในประเด็นสำคัญดังนี้ (แผนภูมิที่ 6) ผู้ตอบจำนวนมากที่สุด 43 คน หรือร้อยละ 48.31 ของผู้ที่แสดงความคิดเห็นต่อบริการวารสาร (จำนวน 89 คน) เห็นว่าบริการวารสารแบบชั้นปิดไม่สะดวกในการเข้าถึงวารสาร ผู้ใช้ไม่สามารถสำรวจบทความต่างๆที่ตีพิมพ์ในวารสารฉบับใหม่ได้อย่างทั่วถึง และได้ให้ข้อเสนอแนะว่าห้องสมุดควรจัดชั้นวารสารเป็นระบบชั้นเปิดโดยเฉพาะวารสารฉบับปลีก

ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เริ่มนโยบายในการจัดวารสารเป็นระบบชั้นปิดเมื่อปี 2543 ด้วยเหตุผลป้องกันวารสารสูญหาย และการจัดเก็บสถิติในการใช้วารสาร ภายหลังจากดำเนินนโยบายดังกล่าวไม่ปรากฏมีวารสารสูญหายเลย ซึ่งนับเป็นผลดีอย่างยิ่งสำหรับผู้ใช้ห้องสมุดโดยรวม อย่างไรก็ตามทางห้องสมุดตระหนักดีถึงความไม่สะดวกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการที่ไม่สามารถตรวจสอบ (browse) บทความวารสารฉบับใหม่ได้อย่างสะดวก จึงได้แก้ปัญหาโดยการ

- จัดชั้นเฉพาะวารสารปลีกฉบับใหม่แสดงในชั้นวารสารใหม่ให้ผู้ใช้สามารถหยิบได้เอง และนำกลับมาเก็บที่เดิม
- ลำเนาหน้าสารบัญวารสารใหม่ (current content) จัดเก็บใส่แฟ้มให้ผู้ใช้สามารถค้นหาได้ด้วยตนเอง
- จัดเจ้าหน้าที่วารสารไว้อำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้ทั้งในการช่วยเหลือค้นหาข้อมูล และหยิบวารสารจากชั้น ตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการ

บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ ผู้ตอบจำนวน 46 คน หรือร้อยละ 13.41 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (จำนวน 343 คน) แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการสิ่งพิมพ์พิเศษในด้านต่างๆดังนี้ (แผนภูมิที่ 7) ผู้ตอบจำนวน 9 คน หรือร้อยละ 19.57 ของผู้ที่แสดงความคิดเห็นต่อบริการสิ่งพิมพ์พิเศษ (จำนวน 46 คน) เห็นว่ารวมรายชื่อวิทยานิพนธ์ที่ห้องสมุดเคยจัดทำเป็นรูปเล่มและวางไว้ให้บริการในห้องวิทยานิพนธ์ ปัจจุบันล้าสมัยแล้ว และผู้ตอบจำนวน 9 คน หรือร้อยละ 19.57 เช่นกัน เห็นว่าห้องสมุดควรให้ผู้ใช้ยืมวิทยานิพนธ์ออกนอกห้องสมุดได้

สำหรับปัญหา 2 ประการดังกล่าวข้างต้น ทางห้องสมุดเห็นเป็นประเด็นสำคัญที่ควรได้รับการดำเนินการโดยเร็วทั้งนี้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดทำคู่มือช่วยค้นวิทยานิพนธ์ของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทางห้องสมุดจึงได้จัดทำหนังสือ บรรณานุกรม และบทวิเคราะห์วิทยานิพนธ์และเอกสารวิจัยสาขารัฐศาสตร์ ในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2503 – 2543 หนังสือดังกล่าวจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับนิสิต

ระดับปริญญาโท และนิสิตระดับปริญญาเอกในการค้นข้อมูลวิทยานิพนธ์เพื่อการปริทัศน์วรรณกรรม ส่วนความต้องการของผู้ใช้ในการยืมวิทยานิพนธ์ออกนอกห้องสมุดนั้น เนื่องจากวิทยานิพนธ์เป็นสิ่งพิมพ์ที่ไม่พิมพ์เผยแพร่ (unpublished document) หากเกิดการสูญหายทางห้องสมุดไม่สามารถจัดหาทดแทนได้เช่นเดียวกับสิ่งพิมพ์ประเภทหนังสือ แต่เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้น้องสมุดจึงอนุญาตให้ยืมเฉพาะวิทยานิพนธ์ที่ห้องสมุดมี 2 เล่ม (copy) ขึ้นไป ส่วนชื่อเรื่องที่มีเล่มเดียวทางห้องสมุดยังคงให้ใช้ได้เฉพาะในห้องสมุดเท่านั้น

บริการโสตทัศนวัสดุ ผู้ตอบจำนวน 20 คน หรือร้อยละ 5.83 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (343 คน) แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการโสตทัศนวัสดุในด้านต่างๆดังนี้ (แผนภูมิที่ 8) ผู้ตอบจำนวนมากที่สุด 11 คน หรือร้อยละ 55.00 ของผู้ที่แสดงความคิดเห็นต่อบริการโสตทัศนวัสดุ (จำนวน 20 คน) เห็นว่าประเด็นเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการโสตทัศนวัสดุเป็นปัญหาสำคัญ ซึ่งได้แก่การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการโสตทัศนวัสดุมักคุยเสียดัง และไม่คอยอยู่ประจำจุดบริการ และผู้ตอบจำนวน 7 คน หรือร้อยละ 35.00 เห็นว่าโสตทัศนวัสดุในห้องสมุดมีน้อยเกินไป ควรจัดหาเพิ่มให้มากกว่านี้

บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ตอบจำนวน 70 คน หรือ ร้อยละ 20.41 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (จำนวน 343 คน) แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และมีข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ ดังนี้ (แผนภูมิที่ 9) ผู้ตอบจำนวน 43 คน หรือร้อยละ 61.43 ของผู้ที่แสดงความคิดเห็นต่อบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (จำนวน 70 คน) เห็นว่าจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องสมุดมีน้อยโดยเฉพาะอย่างยิ่งคอมพิวเตอร์สำหรับบริการค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ควรจัดหาเพิ่มให้มากกว่านี้ ปัจจุบันห้องสมุดมีคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล Chulalinet จำนวน 15 เครื่อง สืบค้นข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 7 เครื่อง และ สำหรับค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้าวิจัย (CU Reference Databases) 1 เครื่อง จำนวนทั้งสิ้น 23 เครื่อง เนื่องจากในปัจจุบันห้องสมุดยกเลิกการจัดทำบัตรรายการในการค้นข้อมูล ห้องสมุดจึงตระหนักดีว่าคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือที่จำเป็นที่สุดประเภทเดียวที่จะช่วยผู้ใช้ให้เข้าถึงแหล่งข้อมูลที่ต้องการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว จึงได้เตรียมการทั้งด้านงบประมาณและด้านสถานที่ในการเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ และการขยายเครือข่ายให้มากขึ้นเพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้ที่เพิ่มมากขึ้น

บริการผลงานวิชาการของอาจารย์ ผู้ตอบจำนวน 15 คน หรือ ร้อยละ 4.37 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (จำนวน 343 คน) แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการผลงานทางวิชาการของอาจารย์ และมีข้อ

เสนอแนะในด้านต่างๆ ดังนี้ จำนวน 8 คน หรือ ร้อยละ 53.33 ของผู้ที่แสดงความคิดเห็นต่อบริการผลงานวิชาการของอาจารย์ (จำนวน 15 คน) เห็นว่าจำนวนผลงานวิชาการที่ให้บริการในห้องสมุดมีน้อยเกินไป ควรจัดหาให้บริการให้มากขึ้น และควรแนะนำหรือประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการด้วย จำนวน 5 คน หรือร้อยละ 33.33 เห็นว่าบริการนี้เข้าถึงได้ยาก ห้องสมุดจึงควรจัดเป็นระบบชั้นเปิดเพื่อสะดวกในการใช้บริการ และจำนวน 2 คน หรือร้อยละ 13.33 เห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการควรปรับปรุงบุคลิก ให้มีอัธยาศัยดี และมีมารยาทที่เหมาะสม

บริการถ่ายเอกสาร ผู้ตอบจำนวน 124 คน หรือ ร้อยละ 36.15 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (จำนวน 343 คน) แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการถ่ายเอกสาร และมีข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ ดังนี้ (แผนภูมิที่ 10) ผู้ตอบจำนวนมากที่สุด 71 คน หรือร้อยละ 57.26 ของผู้ที่แสดงความคิดเห็นต่อบริการถ่ายเอกสาร (จำนวน 124 คน) เห็นว่าเครื่องถ่ายเอกสารที่ให้บริการในห้องสมุดคุณภาพไม่ดีเท่าที่ควร ควรปรับปรุงให้ชัดเจนกว่านี้ และผู้ตอบจำนวนรองลงมา คือ 50 คน หรือร้อยละ 40.32 เห็นว่า จำนวนเครื่องถ่ายเอกสารที่ให้บริการ มีจำนวนน้อย ทำให้ต้องเสียเวลารอนานโดยเฉพาะอย่างยิ่งเวลาใกล้สอบ จึงเสนอแนะให้ทางห้องสมุดเพิ่มจำนวนเครื่องถ่ายเอกสาร ปัญหานี้ตรงกับผลการศึกษาของ Niyonsenga (1996, 236) ที่พบว่า การไม่มีบริการถ่ายเอกสาร หรือจำนวนเครื่องถ่ายเอกสารน้อย เป็นปัญหาสำคัญปัญหาหนึ่งที่สะท้อนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้

ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 133 คน หรือร้อยละ 38.78 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (จำนวน 343 คน) ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อลักษณะทางกายภาพของห้องสมุดในประเด็นต่างๆ ดังนี้ (แผนภูมิที่ 11) ผู้ตอบจำนวนมากที่สุด 59 คน หรือร้อยละ 44.36 ของผู้ที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด (จำนวน 133 คน) เห็นว่า อุณหภูมิในห้องสมุดต่ำเกินไป ทำให้อากาศหนาวมากจนไม่สามารถนั่งอ่านหนังสือได้ จึงควรปรับอุณหภูมิให้เหมาะสม ปัญหาดังกล่าวทางห้องสมุดได้ดำเนินการปรับอุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมแล้ว นอกจากนี้ผู้ตอบจำนวนรองลงมาคือ 32 คน หรือร้อยละ 24.06 เห็นว่า ผู้ใช้ห้องสมุดส่งเสียงดังรบกวนสมาธิผู้อื่น ห้องสมุดควรมีมาตรการที่เข้มงวดกับการส่งเสียงดังในห้องสมุด ซึ่งทางห้องสมุดได้จัดทำป้ายประกาศหน้าห้องสมุดรณรงค์และขอความร่วมมือในการช่วยกันรักษาความสงบขณะเข้าใช้ห้องสมุด

ผลจากการศึกษาดังกล่าวจะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการประสบปัญหาในการใช้บริการทุกประเภทของห้องสมุด ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานข้อ 3 ที่กำหนดว่า ผู้ใช้ประสบปัญหาในการใช้บริการทุกประเภทของห้องสมุด (บริการยืม-คืน บริการวารสาร บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ บริการโสตทัศนวัสดุ บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ บริการผลงานวิชาการของอาจารย์ และบริการถ่ายเอกสาร)

ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย นับว่าเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงแก้ไข เพื่อการวางแผนการดำเนินงานของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้เป็นห้องสมุดที่มีคุณภาพและมาตรฐานในระดับสูงทัดเทียมกับห้องสมุดของนานาชาติประเทศ โดยผลจากการประเมินดังกล่าวสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ดังนี้

1. นำไปเป็นจุดเปรียบเทียบอ้างอิงสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในปีต่อๆ

ผลจากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม พึงพอใจบริการของห้องสมุดในระดับมาก โดยผู้ใช้แต่ละกลุ่มพึงพอใจบริการของห้องสมุดในระดับที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นเพื่อเป็นการรักษาระดับมาตรฐานการบริการของห้องสมุด ให้คงอยู่ตลอดไป ทางห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาฯ จึงควรทำการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ในลักษณะเช่นนี้อีกสม่ำเสมอทุกปี หรือทุก 2 ปี โดยใช้ผลจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นฐาน

2. เป็นประโยชน์ในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการ

การศึกษาในครั้งนี้ทำให้ผู้วิจัยในฐานะผู้บริหารห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาฯ ได้ทราบสภาพต่างๆในการใช้ห้องสมุด เช่น ความถี่ในการเข้าใช้ ประเภทของบริการที่ผู้ใช้พึงพอใจ ประเภทของบริการที่ผู้ใช้เสนอแนะให้มีการปรับปรุง องค์ประกอบหรือปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ซึ่งได้แก่ ความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากร ความสามารถความรับผิดชอบและบุคลิกของผู้ให้บริการ ลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า และลักษณะกายภาพของห้องสมุด นอกจากนี้ยังทราบสภาพปัญหา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆอีกด้วย ผลจากการศึกษาดังกล่าวเป็นประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการห้องสมุด ดังนี้

2.1 ทำให้ทราบเหตุผลที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่พึงพอใจบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยรวม เพื่อห้องสมุดจะได้มุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับประเด็นค้นพบดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอ เหตุผลหลัก 3 ประการดังกล่าว ได้แก่

- เจ้าหน้าที่ห้องสมุดโดยรวมมีอัธยาศัยดี และบุคลิกเหมาะสม
- ห้องสมุดมีบรรยากาศดี สะอาดและเป็นระเบียบ
- ห้องสมุดมีจำนวนหนังสือให้บริการมากเพียงพอ

2.2 ปรับปรุงบริการต่างๆของห้องสมุดที่ผู้ใช้รู้สึกพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ บริการวารสาร บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ และบริการโสตทัศนวัสดุ ทั้งนี้เพื่อให้บริการดังกล่าวเป็นที่สนใจใช้ในโอกาสต่อไปเช่นเดียวกับ บริการยืม-คืน บริการถ่ายเอกสาร บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และบริการผลงานทางวิชาการของอาจารย์ ที่ผู้ใช้ทั้ง 4 กลุ่ม ได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับปริญญาโท นิสิตระดับปริญญาเอก และอาจารย์ พึงพอใจบริการดังกล่าวในระดับมาก

2.3 แบบสำรวจความคิดเห็นในครั้งนี้นับเป็นเครื่องมือสื่อสารที่สำคัญระหว่างผู้ใช้บริการกับบุคลากรห้องสมุด (Nitecki and Hemon 2000, 268) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเปรียบเสมือนกระจกที่สะท้อนให้ห้องสมุดทราบปัญหาที่ผู้ใช้ประสบจากการใช้บริการห้องสมุดได้เป็นอย่างดี และสามารถปรับปรุงและแก้ไขปัญหาได้ ดังนี้

บริการยืม-คืนหนังสือ ผู้ใช้ส่วนใหญ่ที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการยืม-คืนหนังสือ ได้เสนอปัญหาและข้อเสนอแนะดังนี้

- หาดูเล่มหนังสือที่ต้องการไม่พบทั้งที่ตรวจสอบจากคอมพิวเตอร์แล้วไม่ปรากฏผู้ยืมจากประเด็นดังกล่าวห้องสมุดได้วิเคราะห์สาเหตุเพื่อการแก้ปัญหา และพบว่ากรณีที่ผู้ใช้หาดูเล่มหนังสือไม่พบมีจากหลายสาเหตุ ได้แก่ หนังสือเรียงผิดที่ หนังสือมีผู้นำออกไปอ่าน ผู้ใช้ค้นหาหนังสือไม่ละเอียดถี่ถ้วน หรือผู้ใช้บริการนำไปจัดเก็บผิดที่ ห้องสมุดจึงดำเนินการแก้ปัญหาและหาทางป้องกันโดยการปรับปรุงการจัดเรียงหนังสือบนชั้น และให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดผู้มีหน้าที่จัดเรียงหนังสือหมั่นตรวจสอบชั้นหนังสือเสมอ หากพบว่ามีการเรียงผิดที่ให้เรียงใหม่ให้ถูกต้องทันที และห้องสมุดมีนโยบายสำรวจหนังสือประจำปีเพื่อตรวจสอบหนังสือหาย และหนังสือที่จัดเรียงไม่ถูกที่ นอกจากนี้ห้องสมุดได้จัดทำป้ายประกาศวางบนโต๊ะอ่านหนังสือให้ผู้ใช้วางหนังสือที่อ่านแล้วไว้บนโต๊ะโดยไม่ต้องนำไปจัดเก็บที่ชั้นหนังสือ และเมื่อมีผู้ใช้สอบถามเรื่องหาหนังสือไม่พบ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดต้องช่วยผู้ใช้นหาทุกครั้ง และหากไม่สามารถหาหนังสือพบ ให้เจ้าหน้าที่บันทึก

รายละเอียดของหนังสือเล่มนั้นเพื่อการตรวจสอบในโอกาสต่อไป

- ห้องสมุดให้ยืมหนังสือน้อยเกินไป สำหรับปัญหานี้ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์แก้ไขโดยการเพิ่มจำนวนหนังสือที่ให้ยืมดังนี้ นิสิตปริญญาตรี เดิมยืมได้ 5 เล่ม วันอังคารให้ยืมได้อีก 3 เล่ม รวมเป็น 8 เล่ม นิสิตปริญญาโท เดิมยืมได้ 7 เล่ม เพิ่มเป็น 10 เล่ม และวันอังคารยืมเพิ่มได้อีก 3 เล่มรวมเป็น 13 เล่ม นิสิตปริญญาเอก เดิมยืมได้ 10 เล่ม เพิ่มเป็น 15 เล่ม วันอังคารยืมเพิ่มได้อีก 3 เล่มรวมเป็น 18 เล่ม และอาจารย์ เดิมยืมได้ 15 เล่ม ให้ยืมได้ไม่จำกัดจำนวน
- เจ้าหน้าที่บริการยืม-คืนบางคนมีอัธยาศัยไม่น่าประทับใจเท่าที่ควร หัวหน้าบรรณารักษ์ในฐานะผู้บริหารห้องสมุด ได้จัดเตรียมการสัมมนาบุคลากรห้องสมุดเพื่อเน้นประเด็นบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ
- ลดระยะเวลาการให้ยืมหนังสือสำหรับอาจารย์น้อยลง จากเดิมให้ยืมได้นานคราวละ 1 ปี เหลือ 1 ภาคการศึกษา ทั้งนี้เพื่อให้มีการหมุนเวียนการใช้หนังสือให้เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้ห้องสมุดทุกคน และการที่ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ ให้ยืมหนังสือได้ครั้งละนานๆ ทำให้อาจารย์บางท่านจำไม่ได้ว่าหนังสือที่ได้ยืมเก็บอยู่ที่ใด และเมื่อครบกำหนดคืนจึงไม่สามารถนำส่งห้องสมุดได้ทำให้เกิดปัญหา

บริการวารสาร ผู้ใช้ส่วนใหญ่ที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการวารสาร ได้มีข้อเสนอแนะดังนี้

- บริการวารสารควรจัดเป็นระบบชั้นเปิด เพื่อสะดวกในการเข้าถึงวารสารฉบับปลีก สำหรับข้อเสนอแนะดังกล่าวแม้ผู้ใช้จำนวนมากถึง 43 คน หรือร้อยละ 48.31 ของผู้ที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้ (จำนวน 89 คน) แต่การจะดำเนินการปรับเปลี่ยนนโยบายการบริหารจัดการใดๆก็ตามห้องสมุดจะต้องพิจารณาและศึกษาอย่างรอบคอบเสียก่อน ทั้งนี้เพราะแต่เดิมห้องสมุดเคยจัดวารสารเป็นระบบชั้นเปิด และประสบปัญหามากมายเกี่ยวกับวารสารสูญหายและเรียงผิดที่ ภายหลังจากที่ห้องสมุดเปลี่ยนเป็นระบบชั้นปิด ตั้งแต่ปี 2543 เป็นต้นมา ทางห้องสมุดได้รับประโยชน์หลายประการ ได้แก่ วารสารสูญหายน้อยลง และห้องสมุดสามารถจัดเก็บสถิติการใช้วารสารได้อย่างละเอียดชัดเจนซึ่งสามารถนำไปประกอบการพิจารณาบอกรับวารสาร อย่างไรก็ตามทางห้องสมุดไม่ได้มีเงินเพียงพอต่อความคิดเห็นดังกล่าวและได้แก้ปัญหาโดยการสำเนาสารบัญวารสารใหม่ทุก

ฉบับจัดเก็บไว้ในแฟ้มให้ผู้ใช้ค้นได้อย่างสะดวก และจัดชั้นสำหรับวารสารใหม่ไว้ให้ผู้ใช้ค้นได้

- เจ้าหน้าที่บริการวารสารบางคนมนุษยสัมพันธ์ไม่ดี และแสดงกิริยามารยาทไม่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการ หัวหน้าบรรณารักษ์ในฐานะผู้บริหารห้องสมุด ได้จัดเตรียมการสัมมนาบุคลากรห้องสมุดเพื่อเน้นประเด็นบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ
- ห้องสมุดมีวารสารให้บริการน้อยเกินไป สำหรับปัญหาประเด็นนี้หัวหน้าบรรณารักษ์ได้มอบหมายให้บรรณารักษ์วารสารตรวจสอบรายชื่อวารสารที่เกี่ยวข้องในสาขาที่มีการเรียนการสอนในคณะรัฐศาสตร์ เพื่อพิจารณาจัดหาต่อไป

บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ สำหรับบริการสิ่งพิมพ์พิเศษที่ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น แม้จะเป็นเพียงผู้ตอบจำนวนไม่มากแต่ข้อคิดเห็นดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการโดยทั่วไปดังนี้

- ห้องสมุดได้จัดพิมพ์หนังสือ บรรณานุกรมและบทวิเคราะห์วิทยานิพนธ์และเอกสารวิจัยสาขารัฐศาสตร์ ในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2503 – 2543 ตามที่มีผู้เสนอแนะ เนื่องจากฉบับปัจจุบันที่มีให้บริการในห้องสมุดจัดพิมพ์ในปี 2535 และปัจจุบันล้าสมัยแล้ว
- ทางห้องสมุดอนุญาตให้ยืมวิทยานิพนธ์ฉบับซ้ำออกนอกห้องสมุดตามที่มีผู้เสนอแนะ ส่วนชื่อเรื่องที่มีฉบับเดียวยังคงให้ใช้เฉพาะภายในห้องสมุด
- ห้องสมุดจัดหาจุลสารที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนเพิ่มมากขึ้น
- เจ้าหน้าที่บริการสิ่งพิมพ์พิเศษที่ให้บริการวิทยานิพนธ์บางคนมนุษยสัมพันธ์ไม่ดี แสดงกิริยามารยาทไม่เหมาะสม พูดคุยเสียงดัง และมักไม่ค่อยอยู่ประจำจุดให้บริการ สำหรับปัญหาประเด็นนี้หัวหน้าบรรณารักษ์ในฐานะผู้บริหารห้องสมุด ได้จัดเตรียมการสัมมนาบุคลากรห้องสมุดเพื่อเน้นประเด็นบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ
- ทางห้องสมุดจัดเตรียมให้ความรู้กับผู้ใช้ในการค้นข้อมูลจากกฤตภาค ในขณะเดียวกันได้เตรียมนำข้อมูลกฤตภาคทั้งหมดที่มีในห้องสมุดบันทึกในคอมพิวเตอร์ เพราะนอกจากสะดวกในการจัดเก็บแล้วยังสะดวกและง่ายต่อการสืบค้นข้อมูลอีกด้วย

บริการโสตทัศนวัสดุ ผู้ใช้บริการจำนวนน้อยมากที่แสดงความคิดเห็นต่อบริการโสตทัศนวัสดุ ส่วนหนึ่งสามารถสะท้อนได้ดีถึงความสนใจหรือการใช้ประโยชน์จากบริการนี้ซึ่งมีน้อยมาก ทางห้องสมุดจึงได้ดำเนินการเพื่อส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากบริการนี้ให้มากที่สุดดังนี้

- ประชาสัมพันธ์หรือแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบว่าห้องสมุดมีสื่อทัศนวัสดุใหม่ๆที่น่าสนใจอะไรบ้าง พร้อมทั้งจัดทำรายนามชื่อสื่อทัศนวัสดุที่ให้บริการในห้องสมุดทั้งหมด
- จัดหาสื่อทัศนวัสดุใหม่ๆที่น่าสนใจ เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอนในคณะฯ อย่างสม่ำเสมอ
- ปรับอุณหภูมิในห้องสื่อทัศนวัสดุให้เพิ่มขึ้นเพื่อไม่ให้หนาวจนเกินไป
- จัดเตรียมการสัมมนาบุคลากรห้องสมุดเพื่อเน้นประเด็นบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ

บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ห้องสมุดได้เตรียมการด้านงบประมาณจัดหาคอมพิวเตอร์สำหรับบริการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต และ Chulalinet เพิ่มอีก 5 เครื่อง ปัจจุบันห้องสมุดมีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับบริการอินเทอร์เน็ต 7 เครื่อง บริการ Chulalinet 15 เครื่อง และ CU Reference Databases 1 เครื่อง ในขณะเดียวกันหมั่นตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องเก่าให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี สำหรับด้านบุคลากรผู้ให้บริการจะได้ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถมากขึ้นเพื่อให้สามารถช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำผู้ใช้ในการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด

บริการผลงานวิชาการของอาจารย์ บริการนี้ก็เป็นอีกประเภทหนึ่งที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่ค่อยทราบ และให้ความสนใจในการใช้บริการน้อย ทางห้องสมุดจะได้ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบ ขณะเดียวกันจัดหาผลงานวิชาการของอาจารย์คณะรัฐศาสตร์เพื่อให้บริการให้มากขึ้น

บริการถ่ายเอกสาร ห้องสมุดได้ปรับปรุงคุณภาพของเครื่องถ่ายเอกสารให้ดีขึ้น ขณะเดียวกันพยายามหาวิธีเพิ่มจำนวนเครื่องให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งระยะเวลาใกล้สอบ

2.4 ปรับปรุงลักษณะทางกายภาพโดยรวมที่ผู้ใช้พึงพอใจน้อย ห้องสมุดได้ให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อลักษณะทางกายภาพของห้องสมุดมากพอๆกับความคิดเห็นที่มีต่อการใช้บริการ โดยบริการดังกล่าวทางห้องสมุดสามารถดำเนินการได้ทันทีตามที่ต้องการ และในขณะนี้ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ได้แก่

- ห้องสมุดควรเข้มงวดกับการใช้โทรศัพท์มือถือในห้องสมุด เนื่องจากมักมีเสียงดังรบกวนสมาธิในการอ่านและการค้นคว้า สำหรับปัญหานี้ขณะนี้ห้องสมุดได้ดำเนินการแก้ไข

แล้วโดยการจัดทำป้ายประกาศหน้าห้องสมุดขอความร่วมมือ "งดการใช้โทรศัพท์มือถือในห้องสมุด" และขณะเดียวกันมีเจ้าหน้าที่คอยบอกให้ใช้โทรศัพท์มือถือนอกห้องสมุด ซึ่งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี

- ปรับอุณหภูมิภายในห้องสมุดให้สูงขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายในห้องโสตทัศนศึกษา
- ควรมีมาตรการที่เข้มงวดเกี่ยวกับการส่งเสียงดังในห้องสมุด ปัญหานี้ทางห้องสมุดจัดทำป้ายประกาศหน้าห้องสมุดเช่นเดียวกัน
- ควรดูแลทำความสะอาดห้องน้ำ สำหรับปัญหานี้ทางห้องสมุดได้ปิดประกาศตารางเวลาทำความสะอาดห้องน้ำไว้หน้าห้องน้ำ คือ วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 07.00 น. และ 13.00 น. วันเสาร์-อาทิตย์ ระหว่าง 07.00 น. และหัวหน้าบรรณารักษ์ตรวจสอบความสะอาดของห้องน้ำเสมอ
- จัดหาแก้วน้ำไว้ให้บริการน้ำดื่มในห้องสมุด เนื่องจากงบประมาณที่จำกัด ห้องสมุดไม่สามารถจัดหาด้วยน้ำดื่มกระดาดประเภทใช้แล้วทิ้งมาให้บริการได้ ห้องสมุดจึงได้จัดบริการแก้วน้ำ พร้อมป้ายประกาศ "แก้วน้ำเมื่อใช้เสร็จแล้ว กรุณาวางหยายนอกถาด" ทั้งนี้เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำไปล้าง ภายหลังจากจัดบริการแก้วน้ำในลักษณะดังกล่าว ปรากฏว่ามีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก

สำหรับปัญหาการเพิ่มจำนวนที่นั่งอ่านในห้องสมุดให้มากขึ้นตามที่มีผู้เสนอแนะนั้น ทางห้องสมุดไม่สามารถดำเนินการได้ทันที เนื่องจากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณ และความเหมาะสมสวยงาม ทางห้องสมุดจึงต้องนำไปศึกษาความเป็นไปได้เพิ่มเติมทั้งเรื่องของงบประมาณ และเรื่องการจัดวางผังของห้องสมุด เพื่อให้ได้สัดส่วนที่มีความเหมาะสม เป็นระเบียบ และไม่หนาแน่นจนเกินไป

3. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยเป็นพื้นฐานในการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับห้องสมุดอื่นๆทั้งในประเทศหรือระดับนานาชาติที่เป็นห้องสมุดระดับและขนาดใกล้เคียงกับห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยผู้วิจัยในฐานะหัวหน้าบรรณารักษ์จะได้ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมว่ามีห้องสมุดแห่งใดที่ได้ทำการศึกษาในลักษณะเช่นนี้บ้าง หรือในประเด็นที่ใกล้เคียงกัน เพื่อเป็นแนวทางในการเปรียบเทียบ ทั้งนี้เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการของห้องสมุดให้สูงขึ้น

แนวทางการวิจัยในอนาคต

สำหรับปีต่อไปภายหลังจากการแก้ไขปรับปรุงตามผลของการวิจัยในครั้งนี้ ห้องสมุดควรประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดอีกเป็นระยะๆ อย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้เพราะแต่ละปีผู้ใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกันไป ความต้องการ ความพึงพอใจของผู้ใช้ และการตอบสนองของผู้ใช้ ย่อมแตกต่างกันไปด้วย (Andaleeb and Simmonds 1998, 157) และการจะประเมินว่าห้องสมุดประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดขึ้นกับการตัดสินใจของผู้ใช้เป็นสำคัญ (Nitecki 1996) นอกจากนี้ในปัจจุบันห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบปัญหาการแข่งขันกันสูงมากขึ้น ห้องสมุดจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อความอยู่รอด คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้จึงเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออก (Cullen 2001, 662) สำหรับการประเมินในครั้งต่อไปควรเพิ่มเติมประเด็นต่างๆ ที่ยังไม่ครบถ้วนเพื่อทำให้การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปสมบูรณ์ยิ่งขึ้นดังนี้

1. ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้กลุ่มที่เป็นบุคคลภายนอกที่เข้าใช้ห้องสมุดสม่ำเสมอ นอกเหนือจากสอบถามจากความคิดเห็นของผู้ใช้ที่เป็นนิสิตปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และอาจารย์คณะรัฐศาสตร์ ทั้งนี้เพราะห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นห้องสมุดคณะแห่งหนึ่งที่มีผู้ใช้บริการเป็นนิสิตและบุคลากรจากคณะต่างๆ ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอกใช้บริการมากถึงปีละประมาณ 3,000 คน ในจำนวนนี้เป็นผู้ที่เข้าใช้ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์สม่ำเสมอหรือบางท่านเป็นผู้ที่เข้าใช้ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์มากกว่าผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์หรือนิสิตของคณะรัฐศาสตร์เสียอีก เช่น อาจารย์ นักวิจัยและนิสิตระดับปริญญาโทจากคณะเศรษฐศาสตร์ อาจารย์และนิสิตปริญญาโทจากวิทยาลัยประชากรศาสตร์ นิสิตปริญญาเอก ภาควิชาประวัติศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ และนิสิตปริญญาโทคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้วิจัยเห็นว่าจากการเข้าใช้ห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอแม้จะไม่ใช่บุคลากรคณะรัฐศาสตร์ก็ตาม ก็ถือว่าเป็นผู้ที่น่าจะทราบสภาพต่างๆ ของห้องสมุดได้ดีเช่นเดียวกับบุคลากรคณะรัฐศาสตร์ และสามารถแสดงทัศนะที่เป็นคุณประโยชน์ต่อการบริหารจัดการงานห้องสมุดได้เป็นอย่างดี

2. ประยุกต์แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการสาธารณะ ในด้านความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุด ความรู้ความสามารถ อธิษาศัย และบุคลิกของผู้ให้บริการ ลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า และลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด ให้กลมกลืนและชัดเจนกว่าการศึกษาวิจัยในครั้งนี้อย่างมาก โดยกำหนดคำถามในแบบสอบถามของแต่ละกลุ่มบริการให้ชัดเจนและสอดคล้องกับแต่ละประเด็นแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

เอกสารอ้างอิง

- Andaleeb, Syed Saad and Patience L.Simmonds. 1998. Explaining user satisfaction with academic libraries: Strategic implications. *College & Research Libraries* 59(March): 156-167.
- Cullen, Rowena. 2001. Perspectives on user satisfaction surveys. *Library Trends* 49(Spring): 662-686.
- D'Elia, George and Sandra Walsh. 1985. Patrons' uses and evaluation of library services: A comparison across five public libraries. *Library & Information Science Research* 7: 3-30.
- Nitecki, Danuta A.1996. Changing the concept and measure of service quality in academic libraries. *Journal of Academic Librarianship* 22(3): 181-190.
- Nitecki, Danuta A. and Peter Herson. 2000. Measuring service quality at Yale University' Libraries. *The Journal of Academic Librarianship* 26(July): 259-273.
- Niyonsenga, Theophile. 1996. Measures of library use and user satisfaction with academic library services. *Library & Information Science Research* 18: 225-240.


ครองทรัพย์ เจิดนภาพันธุ์. 2542. รายงานการวิจัย ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

สถาบันวิทย์บริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อบริการ
ของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจที่มีต่อบริการ
ของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำชี้แจง แบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 : ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบ

ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์

ตอนที่ 3 : ระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการของห้องสมุด

ตอนที่ 4 : ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อบริการของห้องสมุด

@@@@@@@

ตอนที่ 1 : ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบ

1. สถานภาพของท่าน

นิสิตระดับปริญญาตรี

นิสิตระดับปริญญาเอก

นิสิตระดับปริญญาโท

อาจารย์

2. ความถี่ในการใช้ห้องสมุด

ทุกวัน (มากที่สุด)

สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง (มาก)

สัปดาห์ละครั้ง (ปานกลาง)

2-3 สัปดาห์ / ครั้ง (น้อย)

เดือนละครั้ง หรือ 2-3 เดือน / ครั้ง (น้อยที่สุด)

อื่น ๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาฯ

1. โดยรวมท่านรู้สึกพึงพอใจบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาฯ มากน้อยเพียงใด

มากที่สุด

มาก

ปานกลาง

น้อย

น้อยที่สุด

เพราะเหตุใด

.....

2. ท่านพึงพอใจบริการใดมากที่สุด (กรุณาระบุหมายเลข 1-3 ตามลำดับมากที่สุดถึงน้อย)

- () บริการยืม-คืนหนังสือ
- () บริการวารสาร
- () บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ (ได้แก่ จุลสาร กฤตภาค วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์รัฐบาล)
- () บริการโสตทัศนวัสดุ (เทปโทรทัศน์ ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช)
- () บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (สืบค้นข้อมูล Chulalinet สืบค้นข้อมูล CU Reference Databases และบริการฐานข้อมูลออนไลน์อื่นๆ)
- () บริการผลงานวิชาการอาจารย์คณะรัฐศาสตร์
- () บริการถ่ายเอกสาร

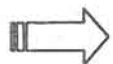


ตอนที่ 3 : ระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการของห้องสมุด

ท่านรู้สึกพึงพอใจบริการด้านต่างๆของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
มากน้อยเพียงใด

บริการยืม-คืนหนังสือ ท่านพึงพอใจ ประเด็นต่างๆของการบริการยืม-คืนหนังสือในระดับใด

รายละเอียดบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านพึงพอใจจำนวนหนังสือที่ให้ยืม					
2. ระยะเวลายืมหนังสือ					
3. การอยู่ประจำของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการยืม-คืนหนังสือ					
4. บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่บริการยืม-คืนหนังสือในด้านมนุษยสัมพันธ์ อธิยาศัย และความกระตือรือร้นให้การช่วยเหลือ					
5. ความรวดเร็วของบริการที่ได้รับ					



รายละเอียดบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือ และสามารถให้คำตอบสิ่งที่ต้องการได้					
7. ได้รับหนังสือจากเจ้าหน้าที่ทุกครั้ง					
8. จุดให้บริการยืม-คืนหนังสือเข้าถึงได้ง่าย					
9. การนำเทคโนโลยีทันสมัย และพยายามปรับปรุงคุณภาพการบริการเสมอ					
10. หนังสือที่จัดเรียงในชั้นถูกต้อง หาง่าย					
11. รายชื่อหนังสือใหม่หน้าห้องสมุด					
12. โดยรวมท่านพึงพอใจบริการยืม-คืนหนังสือ					

โปรดระบุปัญหาที่ท่านประสบในการใช้บริการยืม-คืนหนังสือ.....

ข้อเสนอแนะ.....

บริการวารสาร ท่านพึงพอใจ ประเด็นต่างๆของการบริการวารสารในระดับใด

รายละเอียดบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การให้บริการวารสารแบบชั้นปิด ที่มีเจ้าหน้าที่คอยหยิบให้					



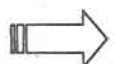
รายละเอียดบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. ท่านพึงพอใจจำนวนวารสารที่ให้มีใช้ในห้องสมุดแต่ละครั้ง (ครั้งละ 5 ฉบับ)					
3. การอยู่ประจำของเจ้าหน้าที่ให้บริการวารสาร					
4. บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ให้บริการวารสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ อธิยาศัย และกระตือรือร้นให้การช่วยเหลือ					
5. ความรวดเร็วของบริการที่ได้รับ					
6. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการช่วยเหลือ สามารถให้คำตอบสิ่งที่ต้องการได้					
7. ได้รับสิ่งที่ต้องการจากเจ้าหน้าที่ทุกครั้ง					
8. จุดให้บริการวารสารเข้าถึงได้ง่าย					
9. บริการรายชื่อวารสารใหม่					
10. มีการนำเทคโนโลยีทันสมัย และพยายามปรับปรุงคุณภาพการบริการเสมอ					
11. โดยรวมท่านพึงพอใจบริการวารสาร					

โปรดระบุปัญหาที่ท่านประสบในการใช้บริการวารสาร.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

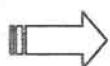


บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ (จุลสาร กฤตภาค วิทยานิพนธ์ และสิ่งพิมพ์รัฐบาล) ท่านพึงพอใจ
ประเด็นต่าง ๆ ของการบริการสิ่งพิมพ์พิเศษในระดับใด

รายละเอียดบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. จำนวนสิ่งพิมพ์พิเศษที่ให้มีใช้ในห้องสมุดแต่ละครั้ง (ครั้งละ 5 เล่ม)					
2. การอยู่ประจำของเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการ					
3. บุคลิกของเจ้าหน้าที่ให้บริการสิ่งพิมพ์พิเศษด้านมนุษยสัมพันธ์ อธิษาศัย และกระตือรือร้นในการให้การช่วยเหลือ					
4. ความรวดเร็วของบริการที่ได้รับ					
5. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ สามารถให้คำตอบสิ่งที่ต้องการได้					
6. ได้รับสิ่งที่ต้องการจากเจ้าหน้าที่ทุกครั้ง					
7. จุดให้บริการสิ่งพิมพ์พิเศษเข้าถึงได้ง่าย					
8. รวบรวมชื่อวิทยานิพนธ์					
9. มีการนำเทคโนโลยีทันสมัย และพยายามปรับปรุงคุณภาพการบริการเสมอ					
10. โดยรวมท่านพึงพอใจบริการสิ่งพิมพ์พิเศษ					

โปรดระบุปัญหาที่ท่านประสบในการใช้บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ.....

ข้อเสนอแนะ.....

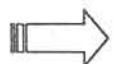


บริการสตรีททัศนวัสดุ (เทปโทรทัศน์ ไมโครฟิล์ม และไมโครฟิช) ท่านพึงพอใจประเด็นต่างๆ
ของการบริการสตรีททัศนวัสดุในระดับใด

รายละเอียดบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. จำนวนสตรีททัศนวัสดุ ที่ให้ยืมใช้ ในห้องสมุดแต่ละครั้ง (ครั้งละ 5 รายการ)					
2. การอยู่ประจำของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการ					
3. บุคลิกของเจ้าหน้าที่ให้บริการสตรีทฯ ด้าน <u>มนุษยสัมพันธ์ อธิยาศัย และความกระ ตือรือร้นในการให้การช่วยเหลือ</u>					
4. ความรวดเร็วของบริการที่ได้รับ					
5. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ให้ความ ช่วยเหลือ สามารถให้คำตอบสิ่งที่ต้องการได้					
6. ได้รับสิ่งที่ต้องการจากเจ้าหน้าที่ทุกครั้ง					
7. จุดให้บริการสตรีททัศนวัสดุเข้าถึงได้ง่าย					
8. บริการรายชื่อสตรีททัศนวัสดุใหม่					
9. มีการนำเทคโนโลยีทันสมัย และพยายาม ปรับปรุงคุณภาพการบริการเสมอ					
10. โดยรวมท่านพึงพอใจบริการสตรีทฯ					

โปรดระบุปัญหาที่ท่านประสบในการใช้บริการสตรีททัศนวัสดุ.....

ข้อเสนอแนะ.....

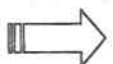


บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (บริการสืบค้น Chulalinet, CU Reference Databases และฐานข้อมูลออนไลน์อื่น ๆ) ท่านพึงพอใจประเด็นต่างๆของบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ระดับใด

รายละเอียดบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การอยู่ประจำของเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการ					
2. บุคลิกของเจ้าหน้าที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลด้านมนุษยสัมพันธ์ อธิยาศัย และกระตือรือร้นในการให้การช่วยเหลือ					
3. ความรวดเร็วของบริการที่ได้รับ					
4. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ สามารถให้คำตอบสิ่งที่ต้องการได้					
5. ได้รับสิ่งที่ต้องการจากเจ้าหน้าที่ทุกครั้ง					
6. จุดให้บริการสารสนเทศเข้าถึงได้ง่าย					
7. เอกสารการใช้ฐานข้อมูล					
8. จำนวนคอมพิวเตอร์ (คั่น Chulalinet 15 เครื่อง Internet 7 เครื่อง และ CU Ref 1 เครื่อง)					
9. มีการนำเทคโนโลยีทันสมัย และพยายามปรับปรุงคุณภาพการบริการเสมอ					
10. โดยรวมท่านพึงพอใจบริการสารสนเทศฯ					

โปรดระบุปัญหาที่ท่านประสบในการใช้บริการสารสนเทศฯ.....

ข้อเสนอแนะ.....



บริการผลงานวิชาการอาจารย์คณะรัฐศาสตร์ ท่านพึงพอใจประเด็นต่างๆของบริการนี้ระดับใด

รายละเอียดบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การอยู่ประจำของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการ					
2. บุคลิกของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้าน <u>มนุษยสัมพันธ์ อธิยาศัย และกระตือรือร้นในการให้การช่วยเหลือ</u>					
3. <u>ความรวดเร็วของบริการที่ได้รับ</u>					
4. <u>ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ สามารถให้คำตอบสิ่งที่ต้องการได้</u>					
5. ได้รับสิ่งที่ต้องการจากเจ้าหน้าที่ทุกครั้ง					
6. <u>จุดให้บริการเข้าถึงได้ง่าย</u>					
7. มีการนำเทคโนโลยีทันสมัย และพยายามปรับปรุงคุณภาพการบริการเสมอ					
8. โดยรวมท่านพึงพอใจบริการผลงานวิชาการอาจารย์คณะรัฐศาสตร์					

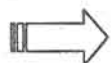
โปรดระบุปัญหาที่ท่านประสบในการใช้บริการผลงานวิชาการอาจารย์คณะรัฐศาสตร์.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....



บริการถ่ายเอกสาร ท่านพึงพอใจประเด็นต่างๆของบริการถ่ายเอกสารในห้องสมุดระดับใด

รายละเอียดบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การอยู่ประจำของเจ้าหน้าที่ให้บริการถ่ายเอกสารตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิด					
2. บุคลิกของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้าน <u>มนุษยสัมพันธ์ อธิยาศัย และกระตือรือร้นในการให้การช่วยเหลือ</u>					
3. ความรวดเร็วของบริการที่ได้รับ					
4. จำนวนเครื่องถ่ายเอกสาร (ห้องวิทยานิพนธ์ 1 เครื่อง และห้องวารสาร 1 เครื่อง)					
5. ได้รับสิ่งที่ต้องการจากเจ้าหน้าที่ทุกครั้ง					
6. จุดให้บริการถ่ายเอกสารเข้าถึงได้ง่าย					
7. คุณภาพของเครื่องถ่ายเอกสาร					
8. โดยรวมท่านพึงพอใจบริการถ่ายเอกสาร					

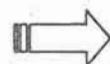
โปรดระบุปัญหาที่ท่านประสบในการใช้บริการถ่ายเอกสาร.....

.....

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....



สภาพทั่วไปของห้องสมุด ท่านพึงพอใจสภาพทั่วไปของห้องสมุดระดับใด

รายละเอียดสภาพ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ตำแหน่งที่ตั้งของห้องสมุด					
2. <u>วันเวลาเปิดให้บริการ</u> จันทร์-ศุกร์ 8.00-19.00 น. เสาร์ 8.00-17.00 น. อาทิตย์ 8.00-16.00 น.					
3. สะอาด และเป็นระเบียบ					
4. จำนวนที่นั่งอ่าน					
5. แสงสว่างในห้องสมุด					
6. สภาพการใช้เสียงในห้องสมุดของนิสิต					
7. สภาพการใช้โทรศัพท์มือถือในห้องสมุด					
8. อุณหภูมิในห้องสมุด					
9. การประชาสัมพันธ์ข่าวให้ผู้ใช้บริการ					
10. จำนวนห้องน้ำและความสะอาด					
11. โดยรวมท่านพึงพอใจสภาพทั่วไป หรือลักษณะกายภาพของห้องสมุด					

โปรดระบุปัญหาที่ท่านประสบเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของห้องสมุด.....

ข้อเสนอแนะ.....



ตอนที่ 4 : ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์

1. ท่านคิดว่า**บริการใด**ในห้องสมุดที่**ควรปรับปรุงมากที่สุด** ตอบเพียง 1 บริการ (บริการยืม-คืน หนังสือ บริการวารสาร บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ บริการโสตทัศนวัสดุ บริการสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ บริการผลงานวิชาการอาจารย์คณะรัฐศาสตร์ และบริการถ่ายเอกสาร)

.....
และควรปรับปรุงอย่างไร.....
.....
.....

2. ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ



!!! ขอขอบคุณที่กรุณาใช้เวลาตอบ !!!
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะทุกประการของทุกท่าน จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง
ต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
ในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย **นฤมล กิจไพศาลรัตน์**