ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริการของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

User Expectations and Satisfaction of Library Services at John F. Kennedy Library, Office of Academic Resources, Prince of Songkla University, Pattani Campus

จุฑารัตน์ ปานผดุง
Jutarat Panphadung

ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
Division of John F. Kennedy Library, Office of Academic Resources, Prince of Songkla University, Pattani Campus

*ติดต่อผู้เขียน jutarut.k@psu.ac.th

ส่งบทความ 20 มีนาคม 2559 | ตอบรับ 29 มีนาคม 2559 | เผยแพร่ 8 เมษายน 2559

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ สำนักวิทยบริการ และเพื่อประเมินสภาพการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ สำนักวิทยบริการ โดยศึกษาจากองค์ประกอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตามกรอบความคาดหวังและความต้องการที่สำคัญของผู้ใช้บริการห้องสมุด 8 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการของห้องสมุด ด้านนวัตกรรมการบริการ ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากร กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ และบุคลากร จำนวนทั้งสิ้น 386 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการบริการของหอสมุดฯ ในภาพรวม และรายด้าน อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อการบริการของหอสมุดฯ ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูงสุดด้านบุคลากร เรื่องความสุภาพของบุคลากรและความกระตือรือร้นของบุคลากร มีความพึงพอใจสูงสุดด้านสภาพแวดล้อม ด้านบริการของห้องสมุด และด้านบุคลากร และมีความพึงพอใจต่ำสุด ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เรื่องความทั่วถึงของจุดบริการ Wi-Fi ภายในห้องสมุด ส่วนการประเมินตามสภาพการให้บริการของหอสมุดฯ ในภาพรวม พบว่า การดำเนินงานทั้ง 8 ด้าน มีผลการดำเนินงานที่เป็นปกติ

คำสำคัญ: ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ, การบริการ, หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้, สำนักวิทยบริการ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Abstract

The objectives of this research were to study expectation and satisfaction of the users using the services at John F. Kennedy Library, Office of Academic Resources, Prince of Songkla University, Pattani Campus and evaluate service conditions of the library. Based on library users' primary expectation and satisfaction, eight elements including environment, information access convenience, information technology and communication, information resources, library services, service innovation, communication/publication and personnel were focused. Questionnaire was used to collect data from 386 undergraduates, graduate students, lecturers and university personnel. Frequency, mean and standard deviation were employed in data analysis.

Both overall and individual study showed the users' high level of expectation and satisfaction. The examination of each aspect revealed the highest level of expectation for personnel in terms of their politeness and enthusiasm and the highest level of satisfaction for environment, library services and the personnel. Information technology and communication and Wi-Fi service on the other hand, obtained the lowest level of satisfaction. The overall evaluation of library service conditions revealed normal operation of the eight elements.

Keywords: expectation, satisfaction, the services, John F. Kennedy Library, Office Academic Resources, Prince of Songkla University

บทนำ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่หลักในการส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจหลักที่สำคัญ 4 ประการของมหาวิทยาลัย คือ การเรียนการสอน การวิจัย การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และการบริการวิชาการ ดังนั้น เพื่อสนับสนุนภารกิจหลักที่สำคัญดังกล่าว หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จึงกำหนดพันธกิจที่สอดคล้องกับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย คือ การบริการสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ที่มีคุณภาพเพื่อสนับสนุนการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย

การบริการสารสนเทศเป็นภารกิจหลักของหอสมุด การจัดบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากผู้ใช้เป็นส่วนสำคัญของระบบการบริการสารสนเทศ เมื่อผู้ใช้มาติดต่อขอรับบริการจากหอสมุดจะมีความคาดหวังว่าจะได้รับสารสนเทศอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อการใช้งาน ดังนั้น หากการบริการของหอสมุดมีคุณภาพ จัดบริการได้ตรงตามความคาดหวัง และตอบสนองความต้องการ จะเป็นผลทำให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจตั้งแต่ครั้งแรกที่มารับบริการหรือได้รับความประทับใจ หากบริการที่ได้รับเกินความคาดหมาย (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2551, น. 74)

หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ จึงมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อพัฒนาการบริการ เช่น การจัดทำฐานข้อมูลการบอกรับฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การพัฒนานวัตกรรมการบริการ ทั้งยังมีความร่วมมือในระดับเครือข่ายกับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ห้องสมุดเครือข่ายมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยการจัดทำ Digital Collection ของงานวิจัย และวิทยานิพนธ์ บอกรับฐานข้อมูลร่วมกันในลักษณะของภาคี การใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่หลากหลายได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ไม่จำกัดเวลา และสถานที่ รวมทั้งจัดบริการเชิงรุก เช่น บริการนำส่งสารสนเทศถึงมือผู้ใช้บริการ (DD.JFK) บริการนำส่งบทความอิเล็กทรอนิกส์ (EDDS.JFK) บริการยืมระหว่างห้องสมุด และยังเพิ่มช่องทางการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ในรูปแบบต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อสื่อสารกับผู้ใช้ในการส่งเสริมการเรียนรู้ ส่งเสริมการใช้บริการที่หอสมุดจัดขึ้นให้เกิดประโยชน์สูงสุด

นอกจากนี้ หอสมุดยังพัฒนางานด้านอื่นๆ ได้แก่ การปรับเปลี่ยนอาคาร สถานที่ทำงาน การตกแต่งภูมิทัศน์ภายในและภายนอกอาคาร เพิ่มสีสันและรูปแบบที่เป็นเอกลักษณ์สวยงาม เพื่อให้หอสมุดเป็นสถานที่ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และจากผลการปรับเปลี่ยนบทบาทและการให้บริการแก่ผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง ก็ยังไม่อาจทราบได้ว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวัง และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ สำนักวิทยบริการตามกรอบความคาดหวังและความต้องการที่สำคัญของผู้ใช้บริการ 8 ด้าน (สำนักวิทยบริการ, 2558, น.7) คือ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการของห้องสมุด ด้านนวัตกรรมการบริการ ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ และด้านบุคลากร เพื่อทราบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจและนำผลที่เป็นจุดอ่อนของหน่วยงานไปปรับปรุงแก้ไข รวมทั้งรักษาจุดแข็งของหน่วยงานให้คงคุณภาพไว้ และหากลไกเพื่อสร้างความเข้มแข็งในคุณภาพด้านนั้นๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ สำนักวิทยบริการ ในภาพรวม
2. เพื่อประเมินสภาพการให้บริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ สำนักวิทยบริการ ในภาพรวมและจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริการของหอสมุดฯ ตามกรอบความคาดหวังและความต้องการที่สำคัญของผู้ใช้บริการตามโครงร่างองค์กรสำนักวิทยบริการ 8 ด้าน คือ 1) ด้านสภาพแวดล้อม 2) ด้านความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ 3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 4) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 5) ด้านการบริการของห้องสมุด 6) ด้านนวัตกรรมการบริการ 7) ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ และ 8) ด้านบุคลากร

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีของ Yamane จากจำนวนประชากร 10,799 คน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 386 คน จำแนกเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 306 คน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 40 คน อาจารย์ จำนวน 20 คน และบุคลากร จำนวน 20 คน ได้มาจากวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยเลือกแจกแบบสอบถามแก่ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการหอสมุด มีความยินดีและเต็มใจตอบแบบสอบถาม ระหว่างเดือนมีนาคม-เดือนพฤษภาคม 2558 ได้รับแบบสอบถามคืน 386 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คำนวณโดยใช้เกณฑ์ดังนี้

4.51–5.00 หมายถึง มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.51–4.50 หมายถึง มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจในระดับมาก
2.51–3.50 หมายถึง มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.51–2.50 หมายถึง มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00–1.50 หมายถึง มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

การประเมินสภาพการบริการ เป็นการประเมินจากความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริการ โดยประเมินจากค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับคะแนน 4.25 ตามเกณฑ์การประเมินการบริการของสำนักวิทยบริการ ซึ่งเป็นค่าเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ที่สำนักวิทยบริการได้กำหนดไว้ โดยจำแนกออกเป็น 4 กลุ่มดังนี้

กลุ่มที่ 1 มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจน้อยกว่า 4.25 หมายถึง กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังน้อย และมีความพึงพอใจน้อย เป็นจุดที่มีการดำเนินการเป็นปกติ ถือว่าเป็นโอกาสที่จะพัฒนาของหน่วยงาน และไม่น่าเป็นห่วง

กลุ่มที่ 2 มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังน้อยกว่า 4.25 แต่มีความพึงพอใจตั้งแต่ 4.25 ขึ้นไป หมายถึง กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังน้อย แต่มีความพึงพอใจมาก เป็นจุดแข็งของหน่วยงานที่ควรใส่ใจ และคงรักษาไว้

กลุ่มที่ 3 มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังตั้งแต่ 4.25 ขึ้นไป แต่มีความพึงพอใจน้อยกว่า 4.25 หมายถึง กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังมาก แต่มีความพึงพอใจน้อย เป็นจุดอ่อนของหน่วยงานที่มีความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องแก้ไข

กลุ่มที่ 4 มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจตั้งแต่ 4.25 ขึ้นไป หมายถึง กลุ่มที่มีระดับความคาดหวังมากและมีความพึงพอใจมาก ถือเป็นจุดแข็งของหน่วยงานที่ประสบผลสำเร็จ

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลสถานภาพและข้อมูลทั่วไป

ผู้ใช้บริการเกือบทุกกลุ่มใช้บริการห้องสมุดทุกสัปดาห์ ยกเว้นอาจารย์ที่ใช้บริการห้องสมุดทุกเดือน และใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศผ่านเคาน์เตอร์ยืม-คืนบ่อยที่สุด ส่วนการใช้บริการฐานข้อมูลต่างๆ ของห้องสมุดผ่านระบบออนไลน์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาและอาจารย์ใช้ทุกสัปดาห์ แต่นักศึกษาระดับปริญญาตรีและบุคลากรใช้ทุกเดือน ในทางกลับกันผู้ใช้บริการทุกกลุ่มใช้เครื่องมือสืบค้นช่องทางหรือแหล่งอื่นๆ ที่นอกเหนือจากห้องสมุด เช่น Google Web ต่างๆ ในการเข้าถึงสารสนเทศทุกวัน

2. ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ สำนักวิทยบริการในภาพรวม

ตารางที่ 1 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ สำนักวิทยบริการในภาพรวม

ความคาดหวังและความพึงพอใจ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	M_1	S.D.	ผล	M_2	S.D.	ผล
1. ด้านสภาพแวดล้อม	4.16	0.51	มาก	3.96	0.52	มาก
1.1 ความสะอาดของพื้นที่บริการ	4.33	0.70	มาก	4.12	0.76	มาก
1.2 สภาพแวดล้อมและบรรยากาศภายในห้องสมุด	4.20	0.67	มาก	4.01	0.69	มาก
1.3 ความเพียงพอของแสงสว่างในห้องสมุด	4.18	0.69	มาก	4.07	0.72	มาก
1.4 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่บริการ	4.16	0.68	มาก	3.96	0.70	มาก
1.5 ความเหมาะสมของระดับอุณหภูมิภายในห้องสมุด	4.12	0.71	มาก	3.86	0.80	มาก
1.6 ความเหมาะสมของการแบ่งพื้นที่ในห้องสมุด	4.08	0.66	มาก	3.89	0.71	มาก
1.7 ความพร้อมของระบบความปลอดภัย ทางหนีไฟ เครื่องดับเพลิง	4.05	0.82	มาก	3.84	0.80	มาก
2. ด้านความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ	4.11	0.62	มาก	3.81	0.60	มาก
2.1 ความเพียงพอของเครื่องมือช่วยค้น OPAC	4.15	0.74	มาก	3.89	0.79	มาก
2.2 ความถูกต้องของการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น	4.13	0.79	มาก	3.77	0.76	มาก
2.3 ความรวดเร็วในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	4.12	0.82	มาก	3.75	0.90	มาก
2.4 ความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	4.09	0.78	มาก	3.81	0.78	มาก

ตารางที่ 1 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ สำนักวิทยบริการในภาพรวม (ต่อ)

ความคาดหวังและความพึงพอใจ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	M_1	S.D.	ผล	M_2	S.D.	ผล
2.5 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ชี้แหล่งและ/หรือสารสนเทศ	4.08	0.80	มาก	3.87	0.77	มาก
2.6 ความเป็นระเบียบของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น	4.08	0.76	มาก	3.81	0.78	มาก
3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	4.06	0.81	มาก	3.65	0.85	มาก
3.1 ความทั่วถึงของจุดบริการ Wi-Fi ภายในห้องสมุด	4.11	0.93	มาก	3.40	1.05	ปานกลาง
3.2 ความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	4.09	0.87	มาก	3.65	0.91	มาก
3.3 ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ	3.98	0.91	มาก	3.69	0.98	มาก
4. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.15	0.61	มาก	3.72	0.62	มาก
4.1 สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ	4.19	0.73	มาก	3.75	0.78	มาก
4.2 ความเชื่อมโยงของเว็บไซต์ห้องสมุดกับแหล่งความรู้อื่นๆ	4.18	0.75	มาก	3.79	0.81	มาก
4.3 ความครอบคลุมของฐานข้อมูลออนไลน์ที่ห้องสมุดมี	4.18	0.66	มาก	3.78	0.77	มาก
4.4 ความทันสมัยของหนังสือ	4.17	0.85	มาก	3.64	0.83	มาก
4.5 ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความสอดคล้องกับความต้องการ	4.16	0.77	มาก	3.68	0.81	มาก
4.6 ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ	4.11	0.73	มาก	3.72	0.79	มาก
4.7 ความเป็นปัจจุบันของวารสารวิชาการ	4.05	0.80	มาก	3.72	0.82	มาก
5. ด้านบริการของห้องสมุด	4.17	0.60	มาก	3.96	0.61	มาก
5.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.24	0.76	มาก	3.99	0.83	มาก
5.2 ความสะดวกในการขอใช้บริการตามขั้นตอน	4.24	0.69	มาก	3.98	0.75	มาก
5.3 ความถูกต้องในการให้บริการ	4.21	0.69	มาก	4.03	0.73	มาก
5.4 ความครอบคลุมของงานบริการที่จำเป็นสำหรับผู้ใช้ห้องสมุด	4.19	0.72	มาก	3.95	0.74	มาก
5.5 ความสอดคล้องในการให้บริการกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.19	0.73	มาก	3.97	0.77	มาก
5.6 ความตรงต่อเวลาในการส่งมอบบริการ	4.18	0.74	มาก	4.04	0.73	มาก
5.7 ความต่อเนื่องของการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ	4.07	0.79	มาก	3.89	0.81	มาก
5.8 การพัฒนาระบบสนับสนุนการบริการห้องสมุดผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	4.07	0.82	มาก	3.82	0.87	มาก
6. ด้านนวัตกรรมการบริการ	4.08	0.71	มาก	3.90	0.73	มาก
6.1 ความสะดวกในการใช้นวัตกรรมการบริการ	4.10	0.77	มาก	3.92	0.80	มาก
6.2 ประโยชน์ของนวัตกรรมการบริการ	4.10	0.78	มาก	3.89	0.81	มาก
6.3 การลดกระบวนการในการให้บริการ	4.04	0.80	มาก	3.88	0.82	มาก
7. ด้านการสื่อสาร/การประชาสัมพันธ์	4.10	0.64	มาก	3.90	0.64	มาก
7.1 ความชัดเจนของสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์	4.12	0.73	มาก	3.94	0.74	มาก
7.2 ความทั่วถึงของการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ/กิจกรรม	4.12	0.70	มาก	3.90	0.74	มาก
7.3 ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์	4.10	0.76	มาก	3.91	0.76	มาก
7.4 ความหลากหลายของช่องทางการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด	4.09	0.73	มาก	3.84	0.79	มาก
7.5 ความเพียงพอของสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์	4.09	0.76	มาก	3.88	0.79	มาก

ตารางที่ 1 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ สำนักวิทยบริการในภาพรวม (ต่อ)

ความคาดหวังและความพึงพอใจ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	M_1	S.D.	ผล	M_2	S.D.	ผล
8. ด้านบุคลากร	4.23	0.62	มาก	3.96	0.68	มาก
8.1 ความสุภาพของบุคลากร	4.27	0.76	มาก	4.00	0.85	มาก
8.2 ความกระตือรือร้นของบุคลากร	4.27	0.73	มาก	3.92	0.82	มาก
8.3 ความเอาใจใส่ของบุคลากร	4.26	0.77	มาก	3.96	0.88	มาก
8.4 ความรู้ความสามารถแบบมืออาชีพของบุคลากร	4.25	0.71	มาก	4.00	0.79	มาก
8.5 ความเสมอภาคในการให้บริการของบุคลากร	4.23	0.75	มาก	3.91	0.83	มาก
8.6 ความเป็นมิตรของบุคลากร	4.22	0.79	มาก	3.94	0.90	มาก
8.7 ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรที่ให้บริการ ณ จุดบริการต่างๆ	4.16	0.68	มาก	3.92	0.75	มาก
8.8 ความเหมาะสมด้านบุคลิกภาพและการแต่งกายของบุคลากร	4.15	0.75	มาก	3.99	0.78	มาก
ภาพรวม	4.14	0.25	มาก	3.85	0.23	มาก

ตารางที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (M_1=4.14) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน (M_2=3.85)

3. ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริการของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี้ สำนักวิทยบริการในรายด้าน

เมื่อพิจารณาระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริการเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการบริการสูง 3 ลำดับแรก คือ ด้านบุคลากร (M_1=4.23) ด้านบริการของห้องสมุด (M_1=4.17) และด้านสภาพแวดล้อม (M_1=4.16) และมีความพึงพอใจต่อการบริการสูงเท่ากัน 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านบริการของห้องสมุด และด้านสภาพแวดล้อม (M_2=3.96) ส่วนความคาดหวังต่ำสุด 3 ลำดับแรก คือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (M_1=4.06) ด้านนวัตกรรมการบริการ (M_1=4.08) และด้านการสื่อสาร/การประชาสัมพันธ์ (M_1=4.10) และความพึงพอใจต่ำสุด 3 ลำดับแรก คือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (M_2=3.65) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (M_2=3.72) และด้านความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ (M_2=3.81) เมื่อเปรียบเทียบภาพรวมความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการพบว่ามีผลการวิจัยเป็นไปในทิศทางเดียวกัน แต่หากแยกเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีผลการวิจัยเป็นไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ ด้านที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังมาก จะมีความพึงพอใจมากด้วย ส่วนด้านที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังน้อย จะมีความพึงพอใจน้อยด้วยเช่นกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

3.1 ด้านสภาพแวดล้อม ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูงสุดและความพึงพอใจสูงสุดเป็นเรื่องเดียวกัน 3 ลำดับแรก คือ ความสะอาดของพื้นที่บริการ (M_1=4.33) และ (M_2=4.12) สภาพแวดล้อมและบรรยากาศภายในห้องสมุด (M_1=4.20) และ (M_2=4.01) และความเพียงพอของแสงสว่างในห้องสมุด (M_1=4.18) และ (M_2=4.07) ส่วนความคาดหวังต่ำสุดและความพึงพอใจต่ำสุดเป็นเรื่องเดียวกัน 3 ลำดับแรก คือ ความพร้อมของระบบความปลอดภัย ทางหนีไฟ เครื่องดับเพลิง (M_2=4.05) และ (M_2=3.84) ความเหมาะสมของการแบ่งพื้นที่ในห้องสมุด (M_1=4.08) และ (M_2=3.89) และความเหมาะสมของระดับอุณหภูมิภายในห้องสมุด (M_1=4.12) และ (M_2=3.86)

3.2 ด้านความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความพอเพียงของเครื่องมือช่วยค้น OPAC (M_1=4.15) ความถูกต้องของการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น (M_1=4.13) และความรวดเร็วในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (M_1=4.12) และมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความเพียงพอของเครื่องมือช่วยค้น OPAC (M_2=3.89) ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ชี้แหล่งและ/หรือสารสนเทศ (M_2=3.87) ความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และความเป็นระเบียบของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น (M_2=3.81) ส่วนความคาดหวังต่ำสุด 3 ลำดับแรก คือ ความเป็นระเบียบของทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น (M_1=4.08) ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ชี้แหล่งและ/หรือสารสนเทศ (M_1=4.08) และความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (M_1=4.09) และความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความรวดเร็วในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (M_2=3.75) ความถูกต้องของการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น (M_2=3.77)

3.3 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความทั่วถึงของจุดบริการ Wi-Fi (M_1=4.11) ความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์

ที่ให้บริการ (M_1=4.09) และความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ (M_1=3.98) แต่ความพึงพอใจกลับตรงกันข้าม คือ มีความพึงพอใจสูงสุด เรื่องความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ (M_2=3.69) ความทันสมัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ (M_2=3.65) ความทั่วถึงของจุดบริการ Wi-Fi (M_2=3.40)

3.4 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ (M_1=4.19) ความเชื่อมโยงของเว็บไซต์ห้องสมุดกับแหล่งความรู้อื่นๆ (M_1=4.18) และความครอบคลุมของฐานข้อมูลออนไลน์ที่ห้องสมุดมี (M_1=4.18) มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความเชื่อมโยงของเว็บไซต์ห้องสมุดกับแหล่งความรู้อื่นๆ (M_2=3.79) ความครอบคลุมของฐานข้อมูลออนไลน์ที่ห้องสมุดมี (M_2=3.78) สารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ (M_2=3.75) ส่วนความคาดหวังต่ำสุด 3 ลำดับแรก คือ ความเป็นปัจจุบันของวารสารวิชาการ (M_1=4.05) ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ (M_1=4.11) และทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการสอดคล้องกับความต้องการ (M_1=4.16) และความพึงพอใจต่ำสุด 3 ลำดับแรก คือ ความทันสมัยของหนังสือ (M_2=3.64) ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีความสอดคล้องกับความต้องการ (M_2=3.68) และเท่ากัน 2 เรื่อง คือ ความเพียงพอของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ และความเป็นปัจจุบันของวารสารวิชาการ (M_2=3.72)

3.5 ด้านบริการของห้องสมุด ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ (M_1=4.24) ความสะดวกในการขอใช้บริการตามขั้นตอน (M_1=4.24) ความถูกต้องในการให้บริการ (M_1=4.21) และมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความตรงต่อเวลาในการส่งมอบบริการ (M_2=4.04) ความถูกต้องในการให้บริการ (M_2=4.03) ความรวดเร็วในการให้บริการ (M_1=3.99) สำหรับความคาดหวังต่ำสุดและความพึงพอใจต่ำสุด เป็นเรื่องเดียวกัน คือ การพัฒนาระบบสนับสนุนการบริการห้องสมุดผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (M_1=4.07) และ (M_2=3.82) และความต่อเนื่องของการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ (M_1=4.07) และ (M_2=3.89)

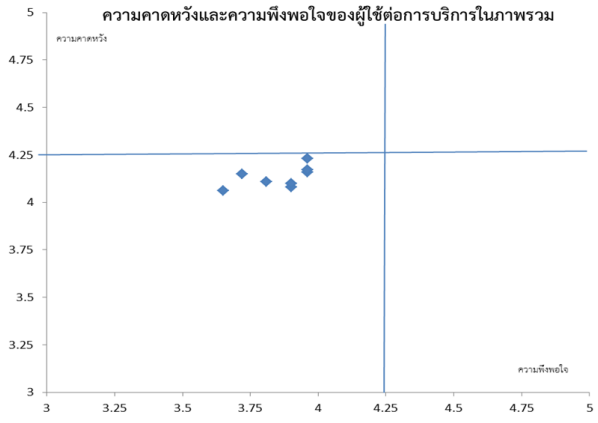
3.6 ด้านนวัตกรรมการบริการ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูงและความพึงพอใจสูงเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้ง 3 เรื่อง คือ ความสะดวกในการใช้นวัตกรรมบริการ (M_1=4.10) และ (M_2=3.92) ประโยชน์ของนวัตกรรมการบริการ (M_1=4.10) และ (M_2=3.89) และการลดกระบวนการในการให้บริการ (M_1=4.04) และ (M_2=3.88)

3.7 ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูงสุดและความพึงพอใจสูงสุดเป็นในทิศทางเดียวกัน คือ ความชัดเจนของสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ (M_1=4.12) และ (M_2=3.94) ความทั่วถึงของการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ กิจกรรม (M_1=4.12) และ (M_2=3.90) และความเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่ประชาสัมพันธ์ (M_1=4.10) และ (M_2=3.91) มีความคาดหวังต่ำสุดและความพึงพอใจต่ำสุดเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ ความหลากหลายของช่องทางการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด (M_1=4.09) และ (M_2=3.84) และความเพียงพอของสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ (M_1=4.09) และ (M_2=3.88)

3.8 ด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสุภาพของบุคลากร (M_1=4.27) ความกระตือรือร้นของบุคลากร (M_1=4.27) ความเอาใจใส่ของบุคลากร (M_1=4.26) และมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสุภาพของบุคลากร (M_2=4.00) ความรู้ความสามารถแบบมืออาชีพของบุคลากร (M_2=4.00) ความเหมาะสมด้านบุคลิกภาพและการแต่งกายของบุคลากร (M_2=3.99) สำหรับความคาดหวังต่ำสุด 3 ลำดับแรก คือ ความเหมาะสมด้านบุคลิกภาพการแต่งกายของบุคลากร (M_1=4.15) ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรที่ให้บริการ ณ จุดบริการต่างๆ (M_1=4.16) ความเป็นมิตรของบุคลากร (M_1=4.22) และความพึงพอใจต่ำสุด 3 ลำดับแรก คือ ความเสมอภาคในการให้บริการของบุคลากร (M_2=3.91) ความกระตือรือร้นของบุคลากร (M_1=3.92) และความเพียงพอของจำนวนบุคลากรที่ให้บริการ ณ จุดบริการต่างๆ (M_2=3.92)

4. การประเมินสภาพการให้บริการของหอสมุดฯ ในภาพรวมและจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

4.1 การประเมินสภาพการให้บริการของหอสมุดฯ ในภาพรวม

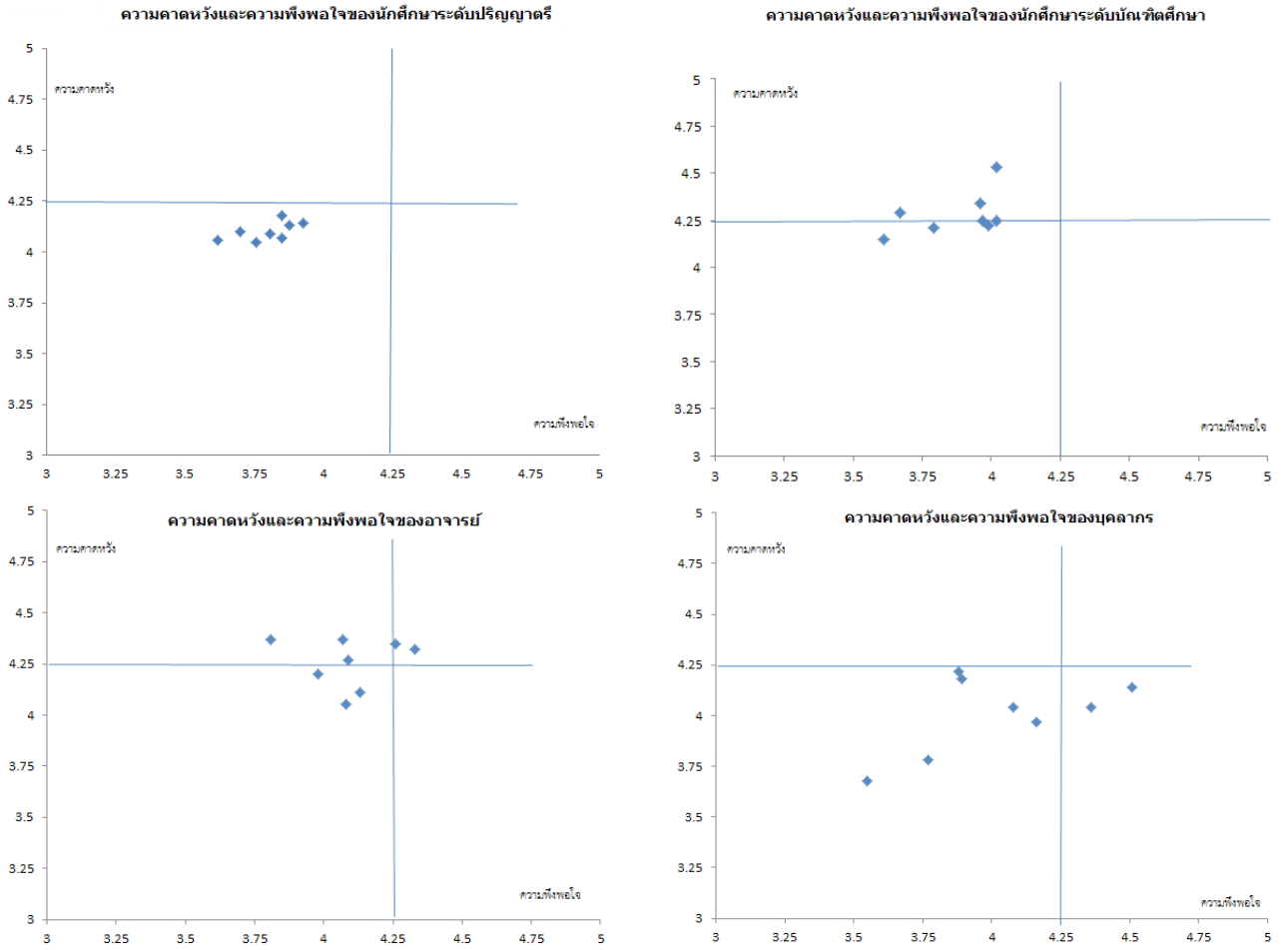


แผนภูมิที่ 1 การประเมินสภาพการให้บริการของหอสมุดฯ ในภาพรวม

แผนภูมิที่ 1 การประเมินสภาพการให้บริการของหอสมุดฯ ในภาพรวม โดยใช้เกณฑ์การประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับคะแนน 4.25 ตามเกณฑ์การประเมินการบริการของสำนักวิทยบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวัง และมีความพึงพอใจบริการทุกด้านน้อยกว่าเกณฑ์

ซึ่งถือว่าเป็นการดำเนินการปกติ เป็นโอกาสที่หน่วยงานสามารถพัฒนาได้ และไม่น่าเป็นห่วง

4.2 การประเมินสภาพการให้บริการของหอสมุดฯ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ



แผนภูมิที่ 2 การประเมินสภาพการให้บริการของหอสมุดฯ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

แผนภูมิที่ 2 ผลการประเมินสภาพการให้บริการของหอสมุดฯ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ พบว่า

1) นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังและมีความพึงพอใจบริการทุกด้านน้อยกว่าเกณฑ์ ผลการประเมินถือว่าเป็นการดำเนินการปกติ เป็นโอกาสที่หน่วยงานสามารถพัฒนาได้ และไม่น่าเป็นห่วง

2) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความคาดหวังและมีความพึงพอใจบริการเกือบทุกด้านน้อยกว่าเกณฑ์ ซึ่งถือว่าเป็นการดำเนินการปกติ ยกเว้นด้านบุคลากร ด้านการบริการของห้องสมุด และด้านทรัพยากรสารสนเทศ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความคาดหวังมาก แต่มีความพึงพอใจน้อย ถือว่าเป็นจุดที่มีความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องแก้ไข

3) อาจารย์ มีความคาดหวังและมีความพึงพอใจเกือบทุกด้านน้อยกว่าเกณฑ์ ซึ่งถือว่าเป็นการดำเนินการปกติ ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อม ด้านความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ อาจารย์มีความคาดหวังมาก แต่มีความพึงพอใจน้อย ถือว่าเป็นจุดที่มีความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องแก้ไข ส่วนด้านบุคลากรเป็นด้านที่อาจารย์มีความคาดหวังมากและมีความพึงพอใจมาก ถือว่าเป็นจุดแข็งของหน่วยงานที่ประสบผลสำเร็จ

4) บุคลากร มีความคาดหวังและมีความพึงพอใจบริการเกือบทุกด้านน้อยกว่าเกณฑ์ ซึ่งถือว่าเป็นการดำเนินการปกติ ยกเว้นด้านบริการของห้องสมุดและด้านบุคลากร บุคลากรมีความคาดหวังน้อย แต่มีความพอใจมาก ถือว่าเป็นจุดแข็งที่ควรใส่ใจ และคงรักษาไว้

อภิปรายผล

1. ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการบริการของหอสมุด

ในภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูงสุดและมีความพึงพอใจสูงสุดด้านบุคลากรเรื่องความสุภาพและความกระตือรือร้นของบุคลากร เป็นเพราะบุคลากรที่ให้บริการมีความสุภาพ มีความเป็นมิตร มีจิตบริการ ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและประทับใจ ดัง วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543, น. 7-8) ได้กล่าวไว้ว่าความยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ สุภาพอ่อนโยน เต็มใจให้บริการ กระตือรือร้น และให้บริการมากกว่าที่คาดหวังไว้เสมอ เป็นคุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรา อิสระชาญพานิช (2544, น. 95) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของบุคลากรในระดับมาก เรื่องบุคลากรมีความเป็นมิตร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรภา สิมะจารึก, วิลาวัณย์ โต๊ะเอี่ยม, ยุวดี มโนมยิทธิกาญจน์, สิริพร ทิวะสิงห์, และ สงวน พงศ์กิจวิทูร (2548, น. 35-36) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด เรื่องการให้คำแนะนำตอบคำถามอย่างชัดเจน บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐธิดา เปินวงศ์ (2553, น. 47) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบุคลากรในภาพรวมระดับมาก เรื่องที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมีกิริยาที่สุภาพ

ส่วนด้านที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังมาก แต่มีความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่นๆ คือ 1) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยเฉพาะเรื่องความทั่วถึงของจุดบริการ Wi-Fi ภายในหอสมุดฯ อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการต้องการสืบค้นสารสนเทศในรูปแบบออนไลน์เพื่อประกอบการเรียนการสอน ในบางครั้งระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยล่าช้า ทำให้ไม่ได้รับสารสนเทศตามที่ต้องการได้ทันเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของ เรวดี ศิริเจียมรัตน์ (2548, น. 29) ที่พบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องอุปกรณ์สารสนเทศผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง 2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังมาก แต่มีความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่นๆ เรื่อง ความทันสมัยของหนังสือ อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการต้องใช้หนังสือเพื่อประกอบการเรียนการสอนและทำวิจัย จึงมีความต้องการหนังสือที่ทันสมัยอยู่เสมอ สอดคล้องกับกับงานวิจัยของ อริศรา สิงห์ปัน (2551, น. 121) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่ำสุดด้านทรัพยากรสารสนเทศ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธีรา พรหมแสง (2549, น. 48) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศในระดับปานกลาง และต้องการให้สำนักหอสมุดกลางจัดหาหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย

2. การประเมินสภาพการให้บริการของหอสมุด

ในภาพรวมพบว่า การดำเนินงานของหอสมุดฯ ทั้ง 8 ด้านมีการดำเนินงานที่เป็นปกติ เป็นโอกาสที่หน่วยงานสามารถพัฒนาได้และไม่น่าเป็นห่วง แต่เมื่อประเมินแบบแยกตามประเภทผู้ใช้บริการพบว่า ในมุมมองของอาจารย์ มีการดำเนินงานที่เป็นจุดแข็งของหน่วยงานซึ่งประสบผลสำเร็จ 2 ด้าน คือ ด้านบริการของห้องสมุด และด้านบุคลากร และ 2 ด้านนี้ในมุมมองของบุคลากรถือเป็นจุดแข็งของหน่วยงานที่ควรใส่ใจและคงรักษาไว้ เป็นเพราะหอสมุดฯ มีการพัฒนาการบริการ พัฒนานวัตกรรมการบริการ และพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง อาทิ เช่น การกำหนดให้แต่ละงานคิดกระบวนการลดขั้นตอนการทำงาน (Lean) เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการบริการ นอกจากนี้ ยังมีการจัดกิจกรรมเปิดใจให้ได้ใจ (Open Mind Open Mouth) เป็นการพูดคุยเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละงาน บุคลากรทุกคนสามารถพูดคุย รับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นและร่วมกันแก้ไขปัญหา และนำผลที่ได้มาปรับใช้ ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ส่วนด้านบุคลากรนั้น หอสมุดฯ ถือได้ว่าเป็นหน่วยงานที่มีความเข้มแข็งในเรื่องความร่วมมือและการทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นวัฒนธรรมขององค์กรอีกด้วย

ในทางกลับกันอาจารย์ ยังมองว่าการดำเนินงานที่เป็นจุดอ่อนของหน่วยงานที่มีความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องแก้ไข 3 ด้าน คือ 1) ด้านสภาพแวดล้อม อาจเป็นเพราะอาจารย์เล็งเห็นว่าการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมในห้องสมุดเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เพราะนอกจากจะคำนึงถึงประโยชน์ใช้สอยโดยรวมแล้ว ยังต้องคำนึงถึงองค์ประกอบอื่นๆ เช่น ความสะดวกสบาย ความสวยงาม ความสว่าง อุณหภูมิที่พอเหมาะ เพื่อดึงดูดความสนใจให้ผู้ใช้บริการมาชม มาใช้ห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น 2) ด้านความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ อาจเป็นเพราะอาจารย์ต้องการความรวดเร็วและความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ เพื่อการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ ในบางครั้งระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยมีความล่าช้า ทำให้ไม่ได้รับสารสนเทศทันตามความต้องการ 3) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ อาจเป็นเพราะอาจารย์ต้องใช้สารสนเทศที่ทันสมัย ทั้งจากหนังสือ วารสาร และฐานข้อมูลออนไลน์ เพื่อประกอบการเรียนการสอนและการทำวิจัย

ส่วนมุมมองของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาพบการดำเนินงานที่เป็นจุดอ่อนของหน่วยงานที่มีความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องแก้ไข 3 ด้าน คือ 1) ด้านบุคลากร อาจเป็นเพราะนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่มีตารางเรียนเฉพาะวันเสาร์ อาทิตย์ และมีเวลาในการเข้าใช้หอสมุดฯ น้อยมาก อาจจะไม่คุ้นชินกับการใช้บริการของหอสมุดฯ และบุคลากรผู้ให้บริการ 2) ด้านบริการของห้องสมุด อาจเป็นเพราะนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต้องการความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องในการขอใช้บริการ

ซึ่งบางครั้งอาจจะไม่ได้รับข้อมูลที่ต้องการได้ทันเวลา และ 3) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ อาจเป็นเพราะนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต้องการใช้สารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อประกอบการเรียน การศึกษาค้นคว้า และการทำวิทยานิพนธ์

สรุปได้ว่าจุดแข็งของหอสมุดฯ คือ บุคลากรและการบริการของห้องสมุด ซึ่งหน่วยงานจะต้องคงคุณภาพ และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น และหากลไกเพื่อสร้างความเข้มแข็งในคุณภาพด้านนี้ต่อไป ส่วนการดำเนินงานด้านความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นจุดอ่อนที่หอสมุดฯ จะต้องรีบดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

ข้อเสนอแนะ

หอสมุดฯ ควรจัดทำแผนปฏิบัติการและโครงการ/กิจกรรม ทั้งระยะสั้นระยะยาวเพื่อปรับปรุงแก้ไขเรื่องที่ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังมาก แต่มีความพึงพอใจน้อย เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการที่สำคัญของผู้ใช้บริการตามโครงร่างองค์กรสำนักวิทยบริการ ทั้ง 8 ด้าน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แผนปฏิบัติการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

ความคาดหวังและความพึงพอใจ	เรื่องที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่ำ	แผนปฏิบัติการ: โครงการ/กิจกรรม
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ความทันสมัยของหนังสือ	จัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมการเรียนการสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัย 1. จัด Book Fair 2. คัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศจากตัวแทนจำหน่าย 3. เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศผ่านช่องทางต่างๆ ตรวจสอบความสอดคล้องของทรัพยากรสารสนเทศกับหลักสูตรการเรียนการสอน 4. เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการทดลองใช้ฐานข้อมูลจากผู้จัดจำหน่ายเพื่อพิจารณาจัดซื้อ
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ความทั่วถึงของจุดบริการ Wi Fi ของหอสมุด	จัดหาอุปกรณ์กระจายสัญญาณเครือข่ายแบบไร้สาย (Access Point) ให้ครอบคลุมพื้นที่บริการ
ด้านความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ	ความรวดเร็วในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	พัฒนาศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศให้อำนวยความสะดวกและรวดเร็ว 1. จัดทำ Application ให้รองรับการใช้งานผ่าน Smart Devices 1.1 ALIST 1.2 E-Resources 1.3 E-Services
ด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์	1. ความหลากหลายของช่องทางการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด 2. ความเพียงพอของสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์	ประชาสัมพันธ์เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการ ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ เว็บไซต์ อีเมล Facebook Roadshow การนำชมห้องสมุด รายการวิทยุ สถานีวิทยุ OAR Channel โทรศัพท์ Face to Face อบรมการสืบค้นสารสนเทศ อบรมพัฒนาทักษะเทคโนโลยีทางการศึกษา นิทรรศการออนไลน์ ป้ายประชาสัมพันธ์ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์
ด้านนวัตกรรมการบริการ	การลดกระบวนการในการให้บริการ	การนำผลการดำเนินงาน ความไม่พึงพอใจ และข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ มาทบทวนกระบวนการทำงานเดิม เพื่อปรับปรุงและออกแบบการทำงานใหม่ โดยใช้ Lean Kaizen เพื่อให้ผลการดำเนินงานดีขึ้น เช่น บริการ DD.JFK การจัดทำบัตรสมาชิกบุคคลภายนอก การยืมสิ่งพิมพ์กรณีพิเศษ

ตารางที่ 2 แผนปฏิบัติการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (ต่อ)

ความคาดหวังและความพึงพอใจ	เรื่องที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่ำ	แผนปฏิบัติการ: โครงการ/กิจกรรม
ด้านสภาพแวดล้อม	ความพร้อมของระบบความปลอดภัย ทางหนีไฟ เครื่องดับเพลิง	เตรียมความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน 1. ระบบรักษาความปลอดภัย มีกล้องวงจรปิดภายในและภายนอกอาคาร ตรวจสอบการใช้งานเดือนละครั้ง 2. ทางหนีไฟ และป้ายบอกอย่างชัดเจน 3. ระบบเตือนอัคคีภัยและอุทกภัย มีอุปกรณ์ตรวจจับควันไฟและอุปกรณ์ตรวจระดับน้ำ 4. เครื่องดับเพลิง มีการตรวจสอบการใช้งานทุก 3 เดือน
ด้านบริการของห้องสมุด	การพัฒนาระบบสนับสนุนการบริการห้องสมุดผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	พัฒนาระบบการให้บริการผู้ใช้ทุกกลุ่มอย่างมีคุณภาพ อย่างรวดเร็ว สร้างความประทับใจ เช่น ระบบจองห้อง ระบบแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ระบบบริการตอบคำถามออนไลน์ ระบบลงทะเบียนอบรมออนไลน์
ด้านบุคลากร	ความเสมอภาคในการให้บริการของบุคลากร	1. พัฒนาบุคลากรให้มีจิตบริการและเชี่ยวชาญในสายงานที่รับผิดชอบ 2. จัดโครงการพัฒนาบุคลากรทุกปี

เอกสารอ้างอิง

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

จิรภา สิมะจารึก, วิลาวัณย์ โต๊ะเอี่ยม, ยุวดี มโนมยิทธิกาญจน์, สิริพร ทิวะสิงห์, และ สงวน พงศ์กิจวิทูร. (2548). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น*. ขอนแก่น: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ณัฐธิดา เป็นวงศ์. (2553). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด วิทยาลัยเพาะช่าง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์*. วิทยานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.

เรวดี ศิริเจียมรัตน์. (2548). *ความพึงพอใจต่อบริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2543). *คุณภาพในงานบริการ 1* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

สำนักวิทยบริการ. (2558). *รายงานวิธีการและผลการดำเนินงานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ 2557*. ปัตตานี: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.

สุธีรา พรหมแสง. (2549). *ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ในการใช้บริการ สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

อมรา อิสระชาญพานิช. (2544). *ความคาดหวังของผู้ใช้ต่อคุณภาพห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. เชียงใหม่: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อริศรา สิงห์ปัน. (2551). *ความคาดหวังของคณาจารย์มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดมหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.