

**การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ภาคปลาย ปีการศึกษา 2552**

โดย

**อาภากร ชาติโลหะ
สายสุนี ฤทธิรงค์
อุฬาริน เจยศิริ**

**ฝ่ายบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยบูรพา
เมษายน 2553**

คำนำ

รายงานการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคปลาย ปีการศึกษา 2552 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดบริการทั้ง 5 ด้านของสำนักหอสมุด ได้แก่ ด้านบริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่ และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาเป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดมากที่สุด

คณะผู้วิจัย ขอขอบพระคุณ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ได้ให้การสนับสนุนการจัดพิมพ์ต้นฉบับรายงานการวิจัย และให้ความอนุเคราะห์กระดาษสำหรับจัดพิมพ์แบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ คณะผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยชิ้นนี้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ต่อไป

คณะผู้วิจัย

เมษายน 2553

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	2
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	3
ประวัติความเป็นมาของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา.....	3
การบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา.....	5
ความหมายของความพึงพอใจ.....	7
ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ.....	9
วัตถุประสงค์ของการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้.....	11
ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้.....	11
วิธีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้.....	12
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	25
วิธีการศึกษาวิจัย.....	25
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
ผลการศึกษา.....	27
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	36
สรุปผลการวิจัย.....	36
อภิปรายผล.....	37
ข้อเสนอแนะสำหรับสำนักหอสมุด.....	44
ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป.....	44
บรรณานุกรม.....	45

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาเป็นแหล่งจัดหา จัดเก็บ และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นสรรพวิทยาการต่างๆ จึงเป็นหัวใจสำคัญของการศึกษาในระดับอุดมศึกษา สำนักหอสมุดตระหนักถึงภาระหน้าที่ที่จะดำเนินการให้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ไปสู่ผู้ใช้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และตรงความต้องการ การดำเนินการดังกล่าวคือ การจัดบริการให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งเปรียบเสมือนหัวใจของสำนักหอสมุด และจากประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 หมวด ก มาตรฐานทั่วไป ตอนที่ 6 กล่าวเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า “ห้องสมุดจะต้องมีการประเมินคุณภาพของบริการด้วยวิธีต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความพึงพอใจในการใช้บริการของห้องสมุดให้มากยิ่งขึ้น” ดังนั้น สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งทำหน้าที่เป็นแหล่งให้บริการสารสนเทศต่างๆ จึงต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งการพิจารณาตัดสินว่าทรัพยากรสารสนเทศ และการบริการที่สำนักหอสมุดจัดให้แก่ผู้ใช้บริการ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากน้อยเพียงใด และประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใดนั้น จำเป็นจะต้องอาศัยการสำรวจหรือการประเมินผลจากผู้ใช้บริการ รวมถึงเพื่อสนองตอบนโยบายในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา และการเข้าร่วมเป็นเครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) ในส่วนของการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อจัดลำดับห้องสมุดที่เป็นตัวอย่างที่ดี (Best practice) ในระดับประเทศ ตามผลการเทียบเคียงสมรรถนะการประกันคุณภาพการศึกษา (Benchmark)

เพื่อให้สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ดำเนินการให้บริการสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายประกันคุณภาพทางการศึกษา ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคปลาย ปีการศึกษา 2552” เพื่อจะได้นำข้อมูลจากการศึกษาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงงานบริการสารสนเทศ และการดำเนินงานของสำนักหอสมุดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดบริการทั้ง 5 ด้านของสำนักหอสมุด ได้แก่ ด้านบริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่ และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการที่ได้รับทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่ และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ ตลอดจนข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักหอสมุด ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริการของสำนักหอสมุดให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และสนับสนุนการเรียนการสอน คั่นคว้า วิจัย ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้นำเสนอเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ประวัติความเป็นมาของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
2. การบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
3. ความหมายของความพึงพอใจ
4. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ
5. วัตถุประสงค์ของการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้
6. ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้
7. วิธีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประวัติความเป็นมาของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นหน่วยงานส่งเสริมวิชาการของมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการสารสนเทศเพื่อการศึกษา ค้นคว้า และวิจัย พัฒนามาจากห้องอ่านหนังสือ ซึ่งเปิดบริการครั้งแรกเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2498 โดยใช้ห้องเลขที่ 203 ในอาคารเรียนของวิทยาลัยวิชาการศึกษาบางแสน ต่อมาในปี พ.ศ. 2499 หอสมุดได้ย้ายมาอยู่อาคารอำนวยการ โดยได้ใช้ห้องชั้นล่างของอาคารเป็นที่ปฏิบัติงานจนถึงปี พ.ศ. 2503 วิทยาลัยได้สร้างอาคารเรียนหลังใหม่เสร็จเรียบร้อย หอสมุดได้ย้ายอีกครั้งมาอยู่ในห้องโถงชั้นล่างของอาคารเรียนอีกซีกหนึ่ง จนกระทั่งปี พ.ศ. 2516 วิทยาลัยได้งบประมาณก่อสร้างอาคารหอสมุดเป็นเอกเทศ มีลักษณะอาคาร 2 ชั้น และเปิดใช้เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2516

เมื่อวิทยาลัยวิชาการศึกษาได้รับการเปลี่ยนฐานะเป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางแสน และมหาวิทยาลัยบูรพา ตามลำดับนั้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2536-2539 สำนักหอสมุดได้รับงบประมาณการก่อสร้างอาคารสำนักหอสมุดหลังใหม่สูง 7 ชั้น มีพื้นที่ใช้สอย 11,500 ตารางเมตร และได้รับพระกรุณาธิคุณจากสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี โปรดเกล้าฯ พระราชทานชื่อ “อาคารเทพรัตนราชสุดาฯ” และเสด็จพระราชดำเนินทรงเปิดอาคาร เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2538

ปรัชญา : หอสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้สู่การพัฒนาสังคม

ปณิธาน : ก้าวสู่ความเป็นเลิศทางการให้บริการสารสนเทศ พร้อมมุ่งมั่นให้บริการ

ด้วยความสะดวก รวดเร็ว น่าเชื่อถือและเต็มไปด้วยความมีมิตรไมตรี

วิสัยทัศน์ : มุ่งพัฒนาสู่ความเป็นเลิศทางการให้บริการสารสนเทศ ด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อความเป็นมาตรฐานสากล

ภารกิจหลัก

1. จัดสำนักหอสมุดให้เป็นศูนย์รวมวิชาการในรูปแบบของศูนย์บริการสารสนเทศ ในทุกรูปแบบ ตลอดจนเป็นศูนย์บริการเทคโนโลยีทางการศึกษาและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนและพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้า และการวิจัยของนิสิต อาจารย์ และบุคลากรอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย

2. พัฒนาสำนักหอสมุดให้เป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ และห้องสมุดดิจิทัล ที่สมบูรณ์แบบ

3. ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย โดยพัฒนาเครือข่ายห้องสมุดของมหาวิทยาลัยบูรพา

4. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรสำนักหอสมุดผลิตผลงานวิจัยเพื่อพัฒนาการดำเนินงานและการให้บริการสารสนเทศ

5. พัฒนากลไกการประกันคุณภาพการดำเนินงานและการให้บริการของสำนักหอสมุด
เป้าหมายการดำเนินงาน

1. เพื่อสนับสนุนด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย ให้บรรลุตามภารกิจหลัก 4 ประการ คือ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการแก่ชุมชน และการส่งเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

2. เพื่อจัดหาและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

3. เพื่อจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ใช้เข้าถึง ได้สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และตรงตามความต้องการ โดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่

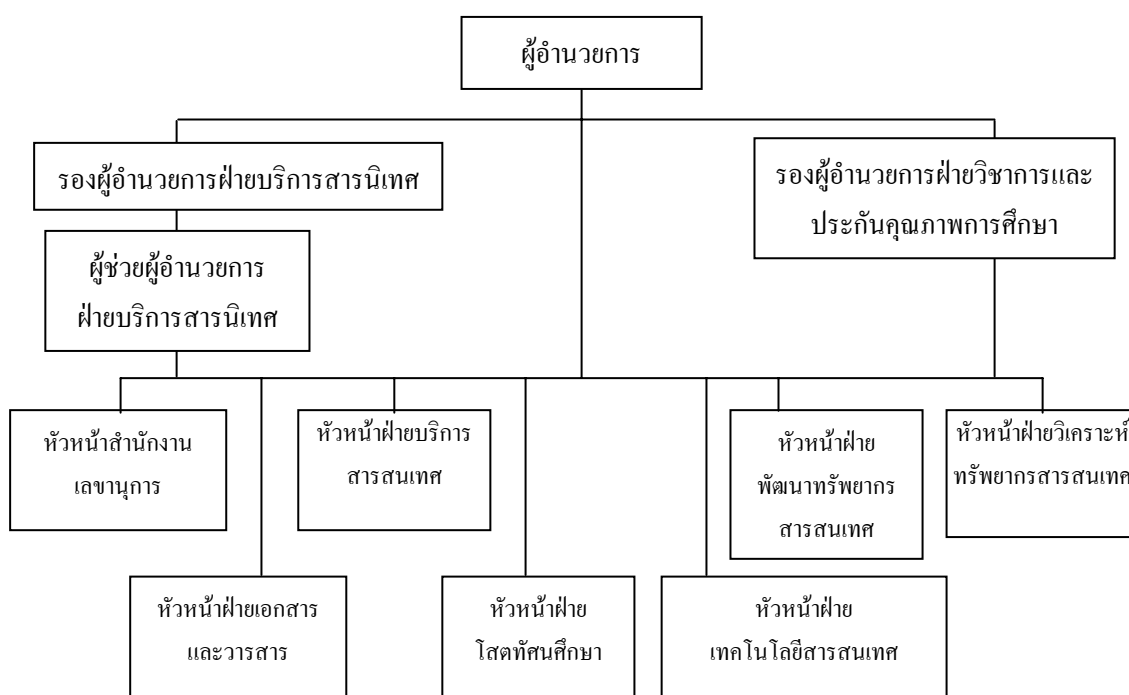
4. เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตของชุมชน

พันธกิจ

สำนักหอสมุด มีหน้าที่หลักในการสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย ในมหาวิทยาลัยบูรพา โดยการจัดหา จัดเก็บ จัดระบบ บำรุงรักษา และให้บริการสารสนเทศ ทางวิชาการ ในทุกรูปแบบ ตลอดจนพัฒนาระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์และห้องสมุดดิจิทัล สำนักหอสมุดให้บริการเทคโนโลยีการศึกษาและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐานสากล สามารถเชื่อมโยงการดำเนินงานและการให้บริการในลักษณะเครือข่าย ห้องสมุดทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ในระดับชาติและนานาชาติ โดยเน้นการให้บริการ

ที่มีประสิทธิภาพสูงสุดด้วยความสะดวก รวดเร็ว และจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา, 2551, หน้า 2-3)

โครงสร้างการบริหารงานของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา



(สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา, 2551, หน้า 5)

การบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

สำนักหอสมุดให้บริการสารสนเทศในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ / สื่อโสตทัศน ในทุกสาขาวิชา โดยมีบริการต่างๆ ดังนี้

1. บริการช่วยค้นคว้า

1.1 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเป็นบริการที่ช่วยเหลือผู้ใช้บริการค้นหา ข้อมูลที่ต้องการจากสิ่งพิมพ์ โสตทัศนวัสดุ และข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีให้บริการใน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาและห้องสมุดหรือหน่วยงานอื่น ได้อย่างถูกต้อง สะดวก และ รวดเร็ว

1.2 บริการรวบรวมบรรณานุกรม เป็นบริการที่ช่วยรวบรวมรายละเอียดทางบรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศ ที่ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์ให้ช่วยรวบรวมให้จากฐานข้อมูลทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด

1.3 บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นบริการที่สำนักหอสมุดช่วยดำเนินการยืมหรือถ่ายเอกสาร ทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการจากห้องสมุดทั้งภายในและภายนอกประเทศ

1.4 บริการสอนและแนะนำวิธีการใช้ห้องสมุด เป็นการแนะนำผู้ใช้บริการให้ทราบวิธีการใช้ห้องสมุด การทำวิจัยและการเขียนการอ้างอิงและบรรณานุกรม รวมถึงการอบรมการใช้ฐานข้อมูลต่าง ๆ การปฐมนิเทศนิสิตใหม่ การแนะนำห้องสมุดแก่ผู้มาเยี่ยมชมและดูงาน ตลอดจนการฝึกงานให้กับนักศึกษาที่สถาบันต่างๆ ส่งมาฝึกงานที่ห้องสมุด

1.5 บริการขอกำหนดเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือ ให้กับหน่วยงานหรือบุคลากรของมหาวิทยาลัยที่ผลิตผลงานทางวิชาการและต้องการขอกำหนดเลขมาตรฐานสากลประจำหนังสือและวารสาร โดยสำนักหอสมุดจะประสานงานกับหอสมุดแห่งชาติเพื่อกำหนดหมายเลข

2. บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ

2.1 รับสมัครสมาชิกห้องสมุด เป็นการออกบัตรและบันทึกข้อมูลสมาชิกให้กับผู้ใช้บริการที่ประสงค์จะสมัครเป็นสมาชิกห้องสมุดทั้งบุคลากรของมหาวิทยาลัย และบุคคลทั่วไป

2.2 บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ เป็นการให้ยืมและรับคืนทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด รวมทั้งการติดตามทวงและปรับ

2.3 บริการจองทรัพยากรสารสนเทศ เป็นบริการเก็บสำรองทรัพยากรสารสนเทศที่นำมาคืนไว้ กรณีหนังสือเล่มนั้นมีผู้จองขอใช้ต่อจากผู้ที่ยืมไปก่อนหน้านี้

2.4 บริการหนังสือเร่งด่วน เป็นบริการเพิ่มความสะดวแก่ผู้ใช้บริการที่ต้องการใช้หนังสือที่อยู่ระหว่างดำเนินการจัดหาและวิเคราะห์หมวดหมู่ ผู้ใช้สามารถแจ้งความจำนงขอยืมใช้ก่อนออกให้บริการตามปกติ

2.5 รวบรวมหนังสือชำรุดส่งซ่อม เมื่อเจ้าหน้าที่พบหนังสือชำรุด จะรวบรวมส่งซ่อมแล้วเปลี่ยนสถานะภาพของหนังสือเป็นส่งซ่อม

2.6 บริการรับคืนทรัพยากรสารสนเทศนอกสถานที่ เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการในการคืนทรัพยากรสารสนเทศที่ยืมไป ณ จุดรับคืนตามหน่วยงาน/คณะ

3. บริการทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ได้แก่ หนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศวารสาร หนังสือพิมพ์ สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

4. บริการสืบค้นฐานข้อมูล

- 4.1 ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) เป็นรายการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดพร้อมให้รายละเอียดทางบรรณานุกรมและสถานที่ชั้นเก็บ
- 4.2 ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ วิจัยและผลงานทางวิชาการของนิสิตและบุคลากรของมหาวิทยาลัยบูรพา
- 4.3 ฐานข้อมูลออนไลน์ เป็นฐานข้อมูลทางวิชาการแยกตามสาขาวิชาและฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ที่ใช้ร่วมกันระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและฐานข้อมูลที่ห้องสมุดบอกรับ อาทิเช่น ACM Portal, H.W. Wilson, Science Direct, ACS Publication และ Net Library
- 4.4 ฐานข้อมูลที่สร้างขึ้นโดยความร่วมมือของสมาชิกโครงการพัฒนาเครือข่ายระบบห้องสมุดประเทศไทย (Thai Library Integrated System - ThaiLIS) ได้แก่ ฐานข้อมูลสหบรรณานุกรมห้องสมุดมหาวิทยาลัย/สถาบัน (Union Catalog) ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย/สถาบัน (Digital Collection)
- 4.5 เป็นฐานข้อมูลออนไลน์ที่บริษัทเปิดบริการให้ผู้ใช้ ทดลองใช้บริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย อาทิเช่น ฐานข้อมูล 50 Lessons, Sage Publications
5. บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นบริการสื่อ โสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พร้อมอุปกรณ์ ให้ผู้ใช้บริการได้ฝึกฝนบทเรียนหรือเรื่องที่ต้องการได้ด้วยตนเอง
6. บริการอินเทอร์เน็ต เป็นบริการที่ผู้ใช้สามารถสืบค้นและเรียกใช้สารสนเทศจากทุกมุมโลกได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทันที โดยไม่จำกัดจำนวนและระยะทาง
7. บริการห้องมินิโฮมเธียเตอร์ เป็นบริการให้ผู้ใช้ได้รับความบันเทิงจากภาพยนตร์และสารคดี ที่สำนักหอสมุดผลิตเปลี่ยนหมุนเวียนให้บริการ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546, หน้า 793) ได้ให้ความหมายของคำว่า “พึงพอใจ” หมายถึง รัก ชอบใจ

กิติมา ปรีดีดิถ (2529, หน้า 321-322) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาได้

ธงชัย สันติวงษ์ (2530, หน้า 389) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด

วูดซีย์ จ้านงค์ (2525, หน้า 2) กล่าวว่าไว้ว่าความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เต็มใจและพร้อมใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นจากแรงจูงใจหรือสิ่งจูงใจ

หลุยส์ จ้าปาเทศ (2533, หน้า 8) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุ เป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมากก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531, หน้า 34-39) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทักษะที่ต้องผ่านกระบวนการรับรู้ และตีความของบุคคล ซึ่งมีการประเมินค่าของสิ่งนั้นที่รับรู้ว่าจะชอบ หรือไม่ชอบ ประารถนาหรือไม่ปรารถนา พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

แอปเปิลไวท์ (Applewhite, 1965, p. 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจนั้น เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความหมายรวมไปถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ในที่ทำงานด้วย ได้แก่ การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องาน และมีความพึงพอใจกับรายได้ที่รับ

กู๊ด (Good, 1973, p. 320) ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพคุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น ๆ

โวลแมน (Wolman, 1973, p. 384) ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

อีเลียต (Elliott, 1995, p. 27) ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองทางอารมณ์ ที่มีต่อการรับบริการ และระดับคุณภาพการให้บริการระดับสูง สะท้อนความพึงพอใจของผู้ใช้มากขึ้น

คูลเลน (Cullen, 2001, p. 664) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่าง ๆ ทั้งในระดับแคบ ที่เกี่ยวกับลักษณะบริการ ที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือ นำไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า ความพอใจหรือความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึงความรู้สึกชอบพอ ที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ หรือทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น ๆ หรือเมื่อได้รับการตอบสนองจากสิ่งนั้น ความรู้สึกดังกล่าว เป็นความรู้สึกทั้งทางบวกและทางลบ หากเป็นความรู้สึกทางบวกจะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากเป็นความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองหรือความรู้สึกทางลบ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

จะเห็นได้ว่าความรู้สึกดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนระหว่างความรู้สึกชอบพอ ปึงจัยหรือสิ่งเร้าที่ทำให้รู้สึกชอบพอ และการตอบสนองต่อปึงจัยหรือสิ่งเร้า ความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนั้นเรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจเกิดขึ้น เมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ และสิ่งที่ทำให้นมนุษย์เกิดความพึงพอใจได้แก่ ทรัพยากรหรือสิ่งเร้า ดังนั้น การศึกษาหรือวิเคราะห์ความพึงพอใจ จึงเป็นการศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดทำให้เกิดความพึงพอใจ และความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรที่ต้องการอย่างครบถ้วน (สิริกัญญา พัฒนภุทอง, 2546, หน้า 8) ซึ่งจะเห็นได้ว่าแนวความคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจมีความเกี่ยวข้อง และสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่ง ไม่จำเป็นต้องแสดงออก หรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไป

ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์กร ที่จัดให้ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน วิเบอร์ (Weber, 1966, p. 340) ได้ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุดคือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มี ความชอบพอใครเป็นพิเศษ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการทุกระดับ ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญในการดำเนินงาน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ (สิริกัญญา พัฒนภุทอง, 2546, หน้า 9-10)

1. ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล ต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น ๆ และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันออกไป ในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้สิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่คาดหวังทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่าง สิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมารับบริการก็ตาม มักจะมีมาตรฐานการบริการนั้นอยู่ในใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นแหล่งอ้างอิงคุณค่า หรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าจากผู้อื่น การรับทราบการประกันข้อมูลจากที่ต่าง ๆ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรการให้บริการตลอดช่วงเวลาเผชิญความจริง สิ่งที่ได้รับบริการได้รับรู้

เกี่ยวกับบริการก่อนมาใช้บริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาเผชิญความจริง หรือพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง หากสิ่งที่รับเป็นไปตามที่คาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้น จะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังไว้ของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งที่บุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ถูกค่าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

ส่วนความหมายของการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) คือ ผลของการใช้บริการของผู้ใช้ ที่ผู้ใช้เกิดการรับรู้ทางด้านจิตใจหรือความคิดเห็นโดยประเมินจากคุณภาพของบริการที่ได้รับ (จิตรภรณ์ เฟ็งดี, 2541, หน้า 8) เป็นการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ทั้งในด้านการใช้ ความต้องการ ใช้ ความพึงพอใจของผู้ใช้ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้ โดยมีเป้าหมายเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผน และกำหนดนโยบายในการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการและความเหมาะสมของผู้ใช้ต่อไป (จิรวรรณ ภักดีบุตร, 2540, หน้า 184) สรุปได้ว่าการศึกษาคความพึงพอใจของผู้ใช้ เป็นการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ในเรื่องผลของการใช้บริการต่าง ๆ ที่ผู้ใช้เกิดการรับรู้ทางด้านจิตใจหรือความคิดเห็น และเป็นสภาวะทางอารมณ์ที่พึงพอใจ อันเกิดจากการประเมินผลของงาน เป็นการประเมินความคิดของผู้ใช้ (จิตรภรณ์ เฟ็งดี, 2541, หน้า 8) เพื่อนำข้อมูลที่ได้นำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานและนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของฝ่ายส่งเสริมการให้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้

ผู้ใช้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของงานบริการสารสนเทศ เพราะงานบริการสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้และเพื่อส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาบุคคลและสังคม ห้องสมุดควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเนื่องจากผู้ใช้ห้องสมุดเป็นปัจจัยที่ใช้ในการประเมินการทำงานของห้องสมุดได้เป็นอย่างดี โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้ (จิรวรรณ ภัคศิบุตร, 2540, หน้า 182)

1. เพื่อให้ทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ ทั้งลักษณะการใช้ของผู้ใช้ทั่วไป และผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม เพื่อจะได้จัดบริการให้ตรงความต้องการ
2. เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้และไม่ใช้บริการสารสนเทศ ที่ห้องสมุดจัดขึ้น ตลอดจนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สารสนเทศประเภทใดของห้องสมุดที่ผู้ใช้พอใจหรือไม่พอใจ เพื่อจะได้นำมาเอาความต้องการ ปัญหา อุปสรรค ไปใช้ปรับปรุงการบริการสารสนเทศในด้านการวางแผน การจัดการ และการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับที่ผู้ใช้ต้องการ
3. เพื่อประเมินผลการให้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการสารสนเทศทราบว่าบริการที่จัดให้ นั้นตรงกับที่ผู้ใช้ต้องการหรือไม่ เพื่อที่ผู้ใช้บริการจะได้หาทางปรับปรุงแก้ไขต่อไป

ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ จัดเป็นกิจกรรมขั้นต้นที่มีความสำคัญต่อการพัฒนางานในห้องสมุด หากขาดข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับผู้ใช้แล้วการดำเนินงานและการพัฒนางานในห้องสมุดก็จะไม่มีประสิทธิภาพแต่อย่างใด ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้จึงมีความสำคัญต่อห้องสมุด ดังนี้ (จิตรารักษ์ เห่งดี, 2541, หน้า 10)

1. ทำให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ในด้านการใช้ ความต้องการใช้ ความพึงพอใจของผู้ใช้ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการใช้ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงงานให้ดียิ่งขึ้น
2. ทำให้มีข้อมูล เพื่อใช้ในการจัดทำนโยบายการพัฒนางานให้สอดคล้องกับความต้องการและความเหมาะสมกับผู้ใช้ห้องสมุดต่อไป

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ มีความสำคัญต่อห้องสมุดเป็นอย่างยิ่ง ทั้งในด้านผู้ใช้ห้องสมุดและบริการของห้องสมุด เป็นสิ่งที่ใช้ในการประเมินการปฏิบัติงานของห้องสมุดได้เป็นอย่างดีดังที่ ฮานาบัส (Hanabus, 1987, p. 123) กล่าวว่าความสำเร็จของห้องสมุดสามารถวัดได้จากมาตรฐานของห้องสมุดหรือสามารถวัดได้จากความพึงพอใจของผู้ใช้และเดเลีย (D'Elia, 1985, Abstract) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้ใช้เป็นการวัดระดับการใช้ของผู้ใช้แต่ละคน ซึ่งผู้ใช้คนหนึ่ง

สามารถที่จะประเมินบริการต่าง ๆ ทั้งหมด ที่ห้องสมุดจัดให้บริการไว้ได้ ซึ่งการประเมินห้องสมุดของผู้ใช้ที่มีต่อการปฏิบัติงานของห้องสมุด อาจมีความพึงพอใจหรือไม่มีความพึงพอใจก็ได้ ในการประเมินห้องสมุดโดยผู้ใช้นั้นราลลี (Ralli, 1987, p. 2) กล่าวว่า เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการประเมินการทำงานของห้องสมุด เพราะสามารถบอกถึงปริมาณสิ่งพิมพ์ในห้องสมุด ประเภทสิ่งพิมพ์ บอกถึงภาพพจน์ของห้องสมุดในความคิดของผู้ใช้และทำให้ทราบถึงอุปสรรคในการพัฒนาห้องสมุดอีกด้วย

วิธีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้

วิธีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้อาจกระทำได้หลายวิธี ในการศึกษาชั้นนี้อาจใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่ง หรือศึกษาโดยใช้หลายวิธีประกอบกัน เพื่อให้ผลที่แน่นอนขึ้น โดยทั่วไปแล้ว การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาจใช้วิธีการดังต่อไปนี้ (จิรวรรณ ภักดีบุตร, 2540, หน้า 183-184)

1. การศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์จากเอกสาร หนังสือ บทความ รายงานการวิจัย และวิทยานิพนธ์ ที่ได้มีการศึกษาวิเคราะห์ไว้แล้ว ผู้ที่ศึกษาต่อมาเอาข้อมูลเหล่านี้มาศึกษาพิจารณาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่เหมือนและแตกต่างกัน ถ้าต้องทำการศึกษาใหม่จะใช้วิธีการศึกษาวิธีใดที่เหมาะสม และได้ผลการศึกษาที่เป็นจริงและน่าเชื่อถือได้
2. ศึกษาจากสถิติการใช้บริการสารสนเทศ โดยนำสถิติผู้ใช้บริการของห้องสมุดนั้น ๆ มาวิเคราะห์ เพื่อให้ทราบความพึงพอใจหรือความต้องการ เพื่อจะได้จัดหาและวางแผนให้บริการสารสนเทศตามที่ใช้ต้องการ
3. การสังเกตผู้ใช้ โดยบรรณารักษ์ผู้ใช้บริการอาจสังเกตอย่างใกล้ชิด ตั้งแต่ผู้ใช้เข้ามาในสถาบันบริการสารสนเทศแห่งนั้น วิธีการนี้อาจให้ข้อมูลได้ไม่ชัดเจนและผู้ใช้อาจรู้สึกรำคาญที่ถูกสังเกตอยู่ตลอดเวลา
4. การสัมภาษณ์ผู้ใช้โดยตรง อาจแบ่งประเภทเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ประเภทที่เป็นทางการคือ การสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามเป็นแนวซึ่งอาจสัมภาษณ์ผู้ใช้แบบตัวต่อตัวหรือแบบกลุ่มก็ได้ ประเภทที่ไม่เป็นทางการ คือการที่ผู้ใช้บริการสนทนาพูดคุยซักถามกับผู้ใช้เพื่อถามถึงความต้องการ ความพึงพอใจ ปัญหาที่ประสบ และต้องการให้มีการปรับปรุง
5. การสำรวจและวิจัยตามหลักวิชาการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นแนวทางหรืออาจผสมผสานกับรูปแบบและวิธีการข้างต้น ในการศึกษาการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้นั้นควรมีการวางแผนการสำรวจ ตลอดจนการออกแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่นำเชื่อถือ และสามารถวิเคราะห์นำเอาผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ได้

นอกจากนี้ยังมีแนวคิดในการนำวิธีการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานของห้องสมุดในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้อีกด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาและรวบรวมผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการใช้บริการห้องสมุด ทั้งงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศ ดังนี้

วรรณิภา รัตพัฒนา (2532) ศึกษาเรื่อง ความต้องการใช้บริการหอสมุดกลางของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน พบว่าบริการที่มีนิสิตใช้มากที่สุด คือ บริการถ่ายเอกสารและบริการจ่าย-รับ ปัญหาที่นิสิตประสบมากที่สุด ได้แก่ จำนวนสิ่งพิมพ์ของหนังสือสำรองและหนังสืออ้างอิงเฉพาะสาขาวิชาน้อย ระยะเวลาที่ให้ยืมหนังสือสำรองสั้นไป หนังสือทั่วไปชื่อเรื่องที่ต้องการไม่มีในห้องสมุด มีน้อยฉบับ และเล่มใหม่ ๆ นำออกบริเวณช้า และรูปแบบการประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดยังไม่สามารถทำให้ผู้ใช้ทราบว่าห้องสมุดมีบริการอะไรบ้าง

จิราพรรณ สวัสดิพงษ์ (2538) ศึกษาเรื่อง การใช้บริการสำนักหอสมุดของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าในเรื่องสภาพการใช้ ปัญหา และความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษานั้น นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้บริการยืม-คืนหนังสือในระดับมาก ใช้บริการถ่ายเอกสารและบริการรับฝากของหน้าห้องสมุดในระดับปานกลาง สำหรับปัญหาในการใช้ทรัพยากรในห้องสมุดที่นักศึกษาพบในระดับมากที่สุด คือ จำนวนหนังสือที่ต้องการมีน้อยฉบับ หาตัวเล่มหนังสือที่ต้องการไม่พบ หนังสือที่ต้องการมีผู้อื่นยืมไป ปัญหาเสียงดังรบกวนจากผู้ใช้ข้างเคียง และปัญหาการใช้บริการห้องสมุดที่พบในระดับมากที่สุดคือจำนวนเครื่องถ่ายเอกสารมีน้อย

กรรณิการ์ ภูผาธรรม (2541) ศึกษาเรื่อง สภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อศึกษาสภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยนิสิตปริญญาตรี นิสิตปริญญาโท อาจารย์ ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 379 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นนิสิตปริญญาตรี และนิสิตปริญญาโท ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เข้าใช้บริการของสำนักวิทยบริการเพื่อศึกษาค้นคว้าเอกสารประกอบการทำรายงาน ส่วนอาจารย์ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้บริการต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการ เช่น บริการยืม-คืน บริการสืบค้นสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ OPAC บริการเอกสารวิจัยและวิทยานิพนธ์ โอกาสในการเข้าใช้บริการ พบว่านิสิตปริญญาโทและอาจารย์ เข้าใช้บริการในวันเวลาราชการเมื่อว่างจากการเรียนการสอน ส่วน

ข้าราชการและเจ้าหน้าที่เข้าใช้บริการไม่แน่นอน นอกจากนั้นยังพบว่าบริการที่ผู้ใช้ใช้มากที่สุดคือ บริการยืม-คืน และบริการถ่ายเอกสาร สำหรับลักษณะการใช้ทรัพยากรพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ ใช้ทรัพยากรห้องสมุดแล้วส่งคืนตามเวลาที่กำหนด นิสิตส่วนใหญ่มีวิธีค้นหาหนังสือและวารสาร ได้โดยค้นจากคอมพิวเตอร์ OPAC ส่วนอาจารย์ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ค้นหาโดยใช้บัตรครรชน นอกจากนั้นยังพบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่สามารถค้นหาหนังสือ วัสดุอื่น ๆ และวารสารที่ต้องการได้ เนื่องจากถูกหยิบไปก่อน และการเรียงหนังสือบนชั้นไม่ถูกที่ เมื่อเกิดปัญหาในการใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่แก้ปัญหาโดยการถามบรรณารักษ์ช่วยค้นหา เกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้พบว่า ด้านวัสดุห้องสมุด ผู้ใช้มีความต้องการวัสดุตีพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์ประเภทต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และวิทยานิพนธ์ ด้านเครื่องมือช่วยค้น พบว่าผู้ใช้มีความต้องการเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น ด้านเทคนิคการสืบค้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้มีคู่มือแนะนำการใช้งานข้อมูลซีดี-รอม และคู่มือแนะนำการใช้อินเทอร์เน็ต ด้านอาคารสถานที่หรือสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการห้องสำหรับค้นสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์พร้อมเครื่องพิมพ์โดยเฉพาะ ด้านเนื้อหาวิชา ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการ วัสดุทัศนวัสดุหรือสิ่งพิมพ์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการศึกษาและเกี่ยวกับภาษาอังกฤษมากที่สุด ด้านบุคคลพบว่า ผู้ใช้บริการต้องการบุคลากรพูดจาไพเราะ มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และมีมนุษยสัมพันธ์

ครองทรัพย์ เจริญภาพพันธ์ (2542) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ที่เข้าใช้ห้องสมุดเป็นเพศหญิง เข้าใช้บริการไม่แน่นอน เมื่อมีเวลาว่างจึงจะเข้ามาอ่านหนังสือในห้องสมุด และใช้ตำราเรียนของมหาวิทยาลัย ใช้วิธีค้นหาทรัพยากรสารสนเทศจากชั้นหนังสือเป็นส่วนใหญ่ นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ 2 ระดับ คือ ระดับมากและระดับปานกลาง ระดับมากได้แก่ ด้านการจัดทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่ และด้านครุภัณฑ์ ส่วนด้านบุคลากร และด้านการบริการอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนั้นยังพบว่า นักศึกษาที่เข้าใช้ห้องสมุดตามความถี่ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดไม่แตกต่างกัน

ขนิษฐา พละการ (2544) ศึกษาเรื่อง ความต้องการสารสนเทศและปัญหาของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จากการวิจัยพบว่า ในด้านความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้บริการจำแนกตามอาจารย์ นิสิตปริญญาตรีและนิสิตบัณฑิตศึกษานั้น อาจารย์ต้องการหนังสือภาษาอังกฤษมากที่สุด นิสิตปริญญาตรีและนิสิตบัณฑิตศึกษาต้องการหนังสือภาษาไทยมากที่สุด ส่วนปัญหาการใช้บริการสารสนเทศ พบว่า อาจารย์มีความเห็นว่าหนังสือภาษาอังกฤษมีจำนวนน้อยเป็นปัญหามากที่สุด นิสิตปริญญาตรีมีความเห็นว่าระยะเวลาให้บริการอินเทอร์เน็ตน้อย

เป็นปัญหามากที่สุด และนิสิตบัณฑิตศึกษามีความเห็นว่เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศในสำนักหอสมุด มีจำนวนน้อยเป็นปัญหามากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศในสำนักหอสมุด พบว่าอาจารย์ นิสิตปริญญาตรีและนิสิตบัณฑิตศึกษาที่มีกลุ่มสาขาวิชาต่างกันมีความต้องการสารสนเทศแตกต่างกัน กลุ่มอาจารย์และนิสิตมีความต้องการสารสนเทศแตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้สารสนเทศในสำนักหอสมุด พบว่าอาจารย์ นิสิตปริญญาตรีและนิสิตบัณฑิตศึกษาที่มีกลุ่มสาขาวิชาต่างกันมีปัญหาการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน กลุ่มอาจารย์และนิสิตมีปัญหาการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน

ชนัชชา พุทธิธรรม (2545) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดกลางของนิสิตระดับปริญญาตรีภาคสมทบ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดของนิสิตระดับปริญญาตรีภาคสมทบ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากร ด้านการบริการ ด้านบุคลากร และด้านสื่อสารสนเทศ และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการ สำนักหอสมุดกลาง จำแนกตามเพศ วิชาเอก ระดับชั้น อาชีพและความถี่ในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากร ด้านการบริการ ด้านสื่อสารสนเทศ และรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง โดยเปรียบเทียบนิสิตชายและหญิง นิสิตวิชาเอก การบัญชีและการตลาด นิสิตระดับชั้นปีที่ 3 และปีที่ 4 โดยรวมและรายด้านพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ด้านอาคารสถานที่ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านสื่อสารสนเทศและรวมทุกด้าน ระหว่างนิสิตที่มีอาชีพต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านทรัพยากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ด้านทรัพยากร ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านการสื่อสารสนเทศ และรวมทุกด้านของนิสิตที่มีความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดกลางต่างกัน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความพึงพอใจในการใช้บริการด้านอาคารสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นฤมล กิจไพศาลรัตน์ (2545) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การศึกษาในครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการ 7 ประเภทของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการวารสาร บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ บริการโสตทัศนวัสดุ บริการสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ บริการผลงานทางวิชาการของคณาจารย์ และบริการถ่ายเอกสาร โดยศึกษา

ในประเด็นต่าง ๆ รวม 4 ประเด็น ได้แก่ ความมืออยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุด ความเอาใจใส่ในการให้บริการ ความรับผิดชอบและบุคลิกภาพ การให้บริการอย่างก้าวหน้า และลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด โดยใช้ระดับความพึงพอใจ 1-5 เป็นเกณฑ์ในการประเมิน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 343 คน ประกอบด้วย นิสิตปริญญาตรี 224 คน นิสิตระดับปริญญาโท 94 คน นิสิตปริญญาเอก 7 คน และอาจารย์คณะรัฐศาสตร์ 18 คน พบว่า ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มพึงพอใจบริการโดยรวมในระดับมากและผู้ใช้ห้องสมุดถี่มาก มีความพึงพอใจบริการห้องสมุดในระดับมาก ผู้ใช้มีความพึงพอใจปัจจัยทั้ง 4 ประการ ได้แก่ ความมืออยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุด ความเอาใจใส่ในการให้บริการ ความรับผิดชอบและบุคลิกภาพ การให้บริการอย่างก้าวหน้า และลักษณะทางกายภาพของห้องสมุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบและบุคลิกภาพสูงกว่าปัจจัยอื่น ๆ ผู้ใช้ประสบปัญหาในบริการทุกประเภทของห้องสมุด ได้แก่ หาดั้วเล่มหนังสือที่ต้องการไม่พบ บริการวารสารแบบระบบชั้นปิดไม่สะดวกในการใช้ คู่มือช่วยค้นวิทยานิพนธ์ในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ลำปาง เจ้าหน้าที่สารสนเทศสูญเสียดังและมักไม่อยู่ประจำจุดบริการ จำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับค้นข้อมูลมีน้อย จำนวนผลงานทางวิชาการของอาจารย์มีน้อย คุณภาพของเครื่องถ่ายเอกสารไม่ดีเท่าที่ควร

เดชศักดิ์ สานติวัฒน์, ลออ ช้อยุ่น, ยุพา ดวงพิมพ์, สุวิมล คำชมพู และสมถวิล เพ็ชรเจริญ (2545) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของหอสมุดกลาง ในระดับมากและปานกลาง โดยกลุ่มอาจารย์พึงพอใจต่อการบริการทุกประเภทของหอสมุดกลางในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในความรู้ความสามารถในระดับมาก บริการที่ผู้ใช้บริการไม่เคยใช้บริการมากที่สุดคือบริการสารสนเทศในหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในภาพรวมพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการร้อยละ 85.5

ประภาพันท์ พลายจันทร์ (2546) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดความถี่ไม่แน่นอน วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้เพื่อค้นคว้าหาความรู้ประกอบการเรียน และมีวิธีค้นหาหนังสือเอกสาร โดยค้นด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ห้องสมุดจัดไว้ให้บริการในระบบ OPAC ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาโทส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดมากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้เพื่อการค้นคว้าทำรายงาน/ปัญหาพิเศษ/วิทยานิพนธ์ และค้นหาหนังสือเอกสาร โดยค้นจากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ห้องสมุด

จัดไว้ให้บริการในระบบ OPAC ส่วนความพึงพอใจในการเข้าใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ หนังสือพิมพ์ และหนังสือทั่วไปภาษาไทย ความพึงพอใจในบริการของห้องสมุดพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ บริการยืม-คืนหนังสือ โดยใช้คอมพิวเตอร์ บริการค้นหาหนังสือในฐานข้อมูลออนไลน์ และบริการจัดแสดงหนังสือใหม่ นอกจากนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในระดับมากในบริการหนังสือจอง และบริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล ISIS OPAC/WEBISIS

จิตติมา ผดุงวงศ์เดช (2547) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยรวมในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านอาคารสถานที่และด้านวัสดุ มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านครุภัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านบริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง นักศึกษาที่ศึกษาในระดับชั้นปีและคณะที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจ โดยรวมในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

จิรภา สิมะจารีก, วิลาวัณย์ ไต้ะเอี่ยม, ยุวดี มโนมยทิศาญจน์, สิริพร ทิวะสิงห์ และสงวน พงศ์กิจวิฑูร (2548) ศึกษาเรื่อง เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น สรุปผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปี 2546 โดยใช้ค่าความถี่ร้อยละ การทดสอบสัดส่วน และมีสมมติฐานการวิจัยว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 เก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการจำนวน 116 คน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 82.3 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 60 ต่อบริการ 23 ประเภท และมีความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 60 ต่อการจัดที่จอดรถยนต์/ รถจักรยานยนต์ และความเพียงพอของหนังสือ

สมพร ภูติโยธิน (2548) ศึกษาเรื่อง ความต้องการใช้สารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาสาขาวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อศึกษาความต้องการใช้สารสนเทศในสำนักหอสมุดกลาง ของนักศึกษาวិทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง และเปรียบเทียบความต้องการใช้สารสนเทศในสำนักหอสมุดกลาง ของนักศึกษาวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาความพึงพอใจและข้อเสนอแนะการใช้สารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้แบบสอบถาม

เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในคณะ
วิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวนทั้งสิ้น 390 คน ผลการ
วิเคราะห์ข้อมูลพบว่า นักศึกษาเป็นเพศชายและเพศหญิงในสัดส่วนใกล้เคียงกันสังกัดอยู่ในคณะ
วิทยาศาสตร์เป็นส่วนใหญ่ ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 3-4 มากกว่าชั้นปีอื่น ๆ นักศึกษาเกือบครึ่งหนึ่ง
ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง 2-3 ครั้ง/ สัปดาห์ รองลงมาใช้เดือนละ 2-3 ครั้ง และใช้สัปดาห์ละ
ไม่เกิน 3 ครั้ง ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการใช้ไม่เกิน 2 ชั่วโมง โดยพบกลุ่มที่ใช้บริการประมาณ
ครึ่งถึงหนึ่งชั่วโมงเกือบครึ่งของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด รองลงมาใช้บริการประมาณ 2 ชั่วโมง
นักศึกษามีวัตถุประสงค์การใช้ในการยืม-คืนหนังสือมากที่สุด รองลงมาคือเพื่ออ่านหนังสือทั่วไป
เพื่อทำการบ้าน/ รายงาน เพื่อสืบค้นฐานข้อมูล เพื่ออ่านหนังสือพิมพ์/ วารสาร เพื่อพักผ่อน/
นัดเพื่อน เพื่อใช้หนังสือจอง และเพื่อใช้สิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุดกลาง ในด้าน
ความต้องการใช้สารนิเทศพบว่านักศึกษาใช้สารนิเทศประเภทสิ่งพิมพ์อยู่ในระดับมาก ประเภท
วัสดุไม่ตีพิมพ์และฐานข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง และด้านลักษณะเนื้อหาในระดับมาก โดยมิ
ความต้องการทุกด้านในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

อรณา พิทยากรศิลป์, อริศรา สิงห์ปิ่น และเพ็ญนภา ธรรมจันทร์ (2548) ศึกษาเรื่อง ความ
พึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการของกองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผลการวิจัยพบว่าผู้
เข้าใช้ห้องสมุดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ระดับปริญญาตรี มีวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้เพื่อการ
ค้นคว้าหาความรู้เพื่อประกอบการเรียนการสอน มีความถี่เข้าใช้ห้องสมุดไม่แน่นอน เวลาที่ใช้
โดยเฉลี่ย 1-2 ชั่วโมง ต่อวัน วันที่เข้าใช้ห้องสมุดเป็นวันธรรมดา เมื่อมีเวลาว่างจากการเรียน วิธี
ค้นหาหนังสือ/ เอกสารในห้องสมุดส่วนใหญ่ค้นหาโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ห้องสมุดด้วยระบบ
อินเทอร์เน็ตและค้นหาหนังสือ/ เอกสารได้ตามที่ต้องการ กรณีที่ไม่สามารถค้นหาสิ่งพิมพ์ที่ต้องการ
ได้ เนื่องจากมีข้อมูลในระบบฐานข้อมูลห้องสมุด แต่ไม่พบหนังสือ/ เอกสารที่ชั้น ส่วนความ
พึงพอใจที่มีต่อการบริการของห้องสมุด 4 ด้าน มีความพึงพอใจในระดับมากและปานกลาง ดังนี้
ด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ มีความพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในหนังสือพิมพ์
และหนังสือทั่วไปมากที่สุด ด้านการใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีการใช้บริการ
ยืม-คืน ด้วยระบบคอมพิวเตอร์มากที่สุด ด้านผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมิ
ความสามารถของบรรณารักษ์/ เจ้าหน้าที่ ที่ช่วยแนะนำการใช้บริการต่าง ๆ ในห้องสมุด มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยการจำแนกสิ่งพิมพ์แต่ละ
ประเภท ได้แก่ หนังสือทั่วไป หนังสืออ้างอิง สิ่งพิมพ์รัฐบาล วิทยานิพนธ์ คู่มือการศึกษา นวนิยาย
มากที่สุด

ศุมิตรา จิระวุฒินันท์ และวลัยลักษณ์ แสงวรรณกุล (2549) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2547 เพื่อศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2547 จากผู้ใช้บริการจำนวน 355 คน จากผู้ใช้บริการสายอาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และนักศึกษาระดับปริญญาตรี โดยศึกษาความพึงพอใจจากองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านครุภัณฑ์ และด้านอาคารสถานที่ ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในแต่ละองค์ประกอบพบว่า ด้านอาคารสถานที่ บุคลากรและการบริการ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในเรื่องของครุภัณฑ์ และทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง

วราพรณ์ ดอนหัวล่อ (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรีต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม และศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ตามเพศ ชั้นปี คณะที่เรียน และความถี่ในการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม โดยรวมในระดับปานกลาง ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านบุคลากรในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ และด้านการให้บริการระดับปานกลาง นักศึกษาที่มีเพศ และความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ และด้านการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนนักศึกษาที่มีระดับชั้นปีแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความแตกต่างกันในด้านการให้บริการ และนักศึกษาที่เรียนคณะแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านข้อเสนอแนะ ควรมีการปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ พร้อมทั้งให้มีการส่งเสริมการอ่าน การใช้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาระบบการยืมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากร และมีกล่องรับฟังความคิดเห็นที่มุ่งใจให้นักศึกษาแสดงความ
 คิดเห็นให้มากขึ้น

อัมรินทร์ อนวัช (2550) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการ
 ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ
 ปัจจัยการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านความรับผิดชอบ
 ความสามารถและบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้าน
 ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด ที่มีต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัย
 รามคำแหง และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน กับความรู้สึกรับพึงพอใจของ
 ผู้ใช้บริการภายหลังที่ได้รับบริการในสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง รวมทั้งศึกษา
 ปัญหาที่ผู้ให้บริการประสบในการให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง กลุ่ม
 ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือนักศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก อาจารย์ ข้าราชการ/
 เจ้าหน้าที่ และบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้ห้องสมุด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ผลการวิจัย
 พบว่า ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจปัจจัย
 ในด้านการบริการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์ระหว่าง
 ปัจจัยทั้ง 5 ด้าน กับความรู้สึกรับพึงพอใจพบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปาริชาติ สังข์ขาว (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการ
 ห้องสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการใช้บริการและเพื่อ
 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม จำแนก
 ตามข้อมูลส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 377 คน สุ่มตัวอย่างมาศึกษาโดยวิธี
 บังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ซึ่งแบ่งเป็น 2 ตอน คือข้อมูล
 ส่วนบุคคล และความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม
 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test เมื่อพบ
 ความแตกต่างจึงทดสอบรายคู่ภายหลังด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ผลการวิจัย
 พบว่า 1) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม โดยรวม
 อยู่ในระดับมาก 2) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุด
 มหาวิทยาลัยศรีปทุม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า นักศึกษาที่ใช้บริการห้องสมุด
 มหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกัน ในด้านสภาพ
 แวดล้อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักศึกษาที่ใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม
 ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจใช้บริการห้องสมุดไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

.05 นักศึกษาที่ใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่มีชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจใช้บริการห้องสมุดไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลินดา สิทธิจักร และจิราภรณ์ จันทร์อารักษ์ (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อการใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลราชชนนี ชลบุรี เพื่อศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อการใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลราชชนนี ชลบุรี ที่ปฏิบัติงานสอนในปีการศึกษา 2550 จำนวน 44 คน และนักศึกษาวิทยาลัยพยาบาลราชชนนี ชลบุรี หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต และหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) ที่กำลังศึกษาในปีการศึกษา 2550 จำนวน 433 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อการใช้บริการห้องสมุด วิทยาลัยพยาบาลราชชนนี ชลบุรี สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยดังนี้ 1) ความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการใช้บริการห้องสมุด วิทยาลัยพยาบาลราชชนนี ชลบุรี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก รายงานพบว่ามีความพึงพอใจด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านทรัพยากรสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2) ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการห้องสมุด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านบริการและด้านสภาพแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด จากผลการวิจัยนี้ผู้วิจัยเสนอแนะว่าควรเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศนศึกษาและประชาสัมพันธ์การสืบค้นข้อมูลระบบ OPAC เพื่อผู้บริการสามารถสืบค้นหาสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ พร้อมจัดทำคู่มือแนะนำการสืบค้น เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

นายิกา เด็ดขุนทด และสิริพร ทิวะสิงห์ (2553) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และปัญหาของนักศึกษาที่มีต่อบริการของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2551 เพื่อศึกษาความคาดหวัง ความพึงพอใจ ปัญหาและข้อเสนอแนะของนักศึกษาในการใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากนักศึกษาปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2551 เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสัมภาษณ์เจาะลึก และการสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยค่าสถิติ ร้อยละและค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังให้หอสมุดกลางปรับปรุงคุณภาพการบริการดังนี้ 1) จัดบริการให้เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักศึกษา ในด้านการอำนวยความสะดวกให้นักศึกษาเข้าถึงแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่สะดวกและรวดเร็ว 2) จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย หลากหลายให้ครบทุกสาขาวิชา พร้อมกับประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบทางสื่อประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบ 3) จัดบริการเชิงรุกที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของนักศึกษา 4) พัฒนาศักยภาพบุคลากรห้องสมุดให้มีความรู้

ความสามารถเฉพาะสาขาวิชา มีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นวัตกรรมทางการศึกษาและการติดต่อสื่อสารภาษาต่างประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ 5) ปรับเปลี่ยนบทบาทของสำนักวิทยบริการให้เป็นศูนย์กลางความรู้และแหล่งค้นคว้าในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและดำเนินงานตอบสนองวิสัยทัศน์ พันธกิจของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในด้านความพึงพอใจต่อการบริการของหอสมุดกลางในภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของหอสมุดกลางทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 2.21 และ 2.00 ตามลำดับ และพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีปัญหาในการใช้บริการหอสมุดกลางดังนี้ 1) ทรัพยากรห้องสมุดและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงพอกับความต้องการหนังสือเก่าล้ำสมัย 2) บริการยืม-คืนยังต้องเสียเวลารอคอยนาน 3) ผู้ให้บริการบางคนยังไม่มีสมาธิและความเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการและไม่เข้าใจวงจรชีวิตของนักศึกษา 4) ที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์ไม่เพียงพอ 5) คอมพิวเตอร์และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปลั๊กไฟ จุดบริการเครือข่ายไร้สายไม่เพียงพอ สมรรถนะของเครื่องและประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ยังไม่เสถียร โดยกลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนะให้หอสมุดกลางปรับปรุงคุณภาพการบริการในทุกด้าน

อากาศ ธาตุโลหะ, สายสุณี ฤทธิรงค์ และสุภาวดี เพชรขึ้นสกุล (2553) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคต้นปีการศึกษา 2552 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดบริการทั้ง 5 ด้านของสำนักหอสมุด ได้แก่ ด้านบริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่ และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ พบว่าความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุดทั้ง 5 ด้าน ของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจระดับมากในด้านผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านอาคารสถานที่ ส่วนลำดับสุดท้าย คือ ด้านการบริการ เมื่อศึกษารายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุดด้านการบริการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจระดับมากในเวลาเปิดบริการทุกวัน เวลา 08.00-22.00 น. รองลงมา คือ บริการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) ส่วนลำดับสุดท้าย คือ บริการข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุดด้านผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจระดับมากในด้านการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง รองลงมา คือ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือและสามารถให้คำตอบที่ต้องการได้ ส่วนลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจระดับมากด้านทรัพยากรสารสนเทศหนังสือภาษาไทย รองลงมา คือ หนังสือพิมพ์

ภาษาไทย ส่วนลำดับสุดท้าย คือ เทปเสียง และสิ่งพิมพ์ภาคตะวันออกเฉียง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุดด้านอาคารสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจในระดับมากด้านความสะดวก รองลงมา คือ ด้านแสงสว่าง ส่วนลำดับสุดท้าย คือ มีโต๊ะ เก้าอี้เพียงพอต่อการนั่งอ่าน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุดด้านการสื่อสารกับผู้ใช้โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจระดับมากด้านการประชาสัมพันธ์ มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น รองลงมา คือ การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ ส่วนลำดับสุดท้าย คือ การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ

อชูร์ (Ashoor, 1978) ศึกษาเรื่อง ทักษะคิดของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้ทรัพยากรและบริการห้องสมุดในมหาวิทยาลัยสามแห่งของประเทศซาอุดีอาระเบีย ได้แก่ มหาวิทยาลัยปิโตรเลียมและมินเนอร์รัลล์ มหาวิทยาลัยริยาดห์ มหาวิทยาลัยคิงอับดุลอาซิซ พบว่า (1) อาจารย์และนักศึกษา มหาวิทยาลัย ริยาดห์ มหาวิทยาลัยคิงอับดุลอาซิซ มีความเห็นว่าทรัพยากรและบริการในห้องสมุดไม่เพียงพอที่จะสนองความต้องการ (2) อาจารย์และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยริยาดห์ มหาวิทยาลัยคิงอับดุลอาซิซ คิดว่าห้องสมุดจะต้องประสบปัญหาหลายอย่าง ซึ่งมีแนวโน้มที่จะทำให้ผู้ใช้ไม่พอใจในทรัพยากรและบริการของห้องสมุด ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้มีผลเกี่ยวกับการขาดประสิทธิภาพของงานเทคนิค งานบริการผู้อ่านและการประชาสัมพันธ์ (3) ทักษะคิดของอาจารย์ต่อความเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุดและบริการ ตลอดจนระดับการมีส่วนร่วมในการสร้างทรัพยากรห้องสมุดนั้นมีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรทางวุฒิการศึกษา

บูเนอร์ (Bauner, 1978) ศึกษาเรื่อง การใช้ห้องสมุดและความคิดเห็นของนักศึกษาผู้ใช้ห้องสมุดที่มหาวิทยาลัยเซาท์เวสต์อินเดียนในอินเดียนา พบว่า (1) การใช้วัสดุห้องสมุดภายในห้องสมุดกับการยืมและจำนวนชั่วโมงที่ใช้ในการศึกษา มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (2) การใช้ห้องสมุดกับระดับชั้นปีหรือคณะที่เรียนมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (3) นักศึกษาที่มีผลการเรียนไม่ดี ใช้วัสดุห้องสมุดมากกว่านักศึกษาที่เรียนดี (4) ปัญหาที่สำคัญที่สุดตามความคิดเห็นของนักศึกษา คือ การเพิ่มจำนวนวัสดุในห้องสมุดและปัญหา รองลงมาคือ ปัญหาสภาพแวดล้อมของห้องสมุดและบริการของห้องสมุด

แอปเปิลเกต (Applegate, 1995) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อบริการสารสนเทศของห้องสมุด มหาวิทยาลัยขนาดเล็กในเมืองเมดิสัน มลรัฐวิสคอนซิน โดยใช้การทดสอบแบบจำลองความพึงพอใจของรายการออนไลน์ การวิจัยนี้ใช้อาสาสมัครจำนวน 131 คน ให้สืบค้นรายการออนไลน์จากหัวข้อที่กำหนดให้และประเมินผล 3 ด้าน ได้แก่ จำนวนผลการสืบค้น

ความพึงพอใจต่อผลการสืบค้น และความยากง่ายในการเข้าใช้รายการออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการสืบค้นรายการออนไลน์ และอายุ มีความสัมพันธ์กับผลการสืบค้น ความคุ้นเคยในการใช้รายการออนไลน์ของแต่ละระบบมีผลต่อความพึงพอใจในการสืบค้นเพียงเล็กน้อย ผลการวิจัยทำให้ผู้ออกแบบระบบ และบรรณารักษ์ต้องคำนึงถึงในด้านข้อมูลของรายการออนไลน์

อกินกู และจอห์นสัน (Agingu & Johnson, 1998) ดำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาโทที่มีต่อห้องสมุดมิลเลอร์ เอฟ. ไวทาเกอร์ มหาวิทยาลัยเซาท์แคโรไลนา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินงานห้องสมุดในด้านทรัพยากร และการบริการ พบว่า นักศึกษาพอใจในการให้บริการของห้องสมุด แต่นักศึกษามีความต้องการอยากให้ห้องสมุดมีบริการทรัพยากรที่ทันสมัย ต้องการวารสารทางวิชาการชื่อเรื่องต่าง ๆ มากขึ้น และต้องการให้ห้องสมุดมีจำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวข้องพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศมากที่สุด (วรรณิภา รพีพัฒนา, 2532, จิราพรธม สวัสดิพิงษ์, 2538, กรรณิการ์ ภูผาธรรม, 2541, ประภาพันธ์ พลายจันทร์, 2546 สมพรภูติโยธิน, 2548) และส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับมาก (นฤมล กิจไพศาลรัตนา, 2545, ฐิติมา ผดุงวงศ์เดช, 2547, จีรภา สิมะจารีกรและคณะ, 2548, อัมรัตน์ อนวัช, 2550, อรณา พิทยากรศิลป์, อริศรา สิงห์ปิ่น และเพ็ญญา ธรรมจันทร์, 2548, ลินดา สิทธิจักร และจิราภรณ์ จันทร์อารักษ์, 2551, ปาริชาติ สังข์ขาว, 2551) และมีความพึงพอใจต่อบริการของห้องสมุดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ธนัชชา พุทธธรรม, 2545, วราภรณ์ คอนหัวล่อ, 2550, นายิกา เด็ดขุนทด และสิริพร ทิวะสิงห์, 2553, อาภากร ธาตุโลหะ, สายสุณี ฤทธิรงค์ และสุภาวดี เพชรชื่นสกุล, 2553)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

วิธีการศึกษาวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นิสิต อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน ของ มหาวิทยาลัยบูรพา ตลอดจนบุคคลภายนอก ที่เข้ามาใช้บริการสำนักหอสมุด ในปีการศึกษา 2551 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยใน 1 เดือน จำนวน 56,704 คน (สถิติจำนวนผู้ใช้บริการ 1 มิถุนายน 2551-31 พฤษภาคม 2552 จากรายงานการประเมินตนเอง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2551)

2. การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้สูตรกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (Yamane, 1973, p. 125) ดังนี้

$$\text{จากสูตร} \quad \frac{n = N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ $N =$ ขนาดของประชากร ให้ $N = 56,704$

$e =$ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ให้ $e = 0.05$

$n =$ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรงในด้านเนื้อหา นำไปทดลองใช้ (Try Out) หาค่าความเชื่อมั่นกับกลุ่มนิสิตและอาจารย์ จำนวน 30 คน และนำแบบสอบถามมาแก้ไขปรับปรุงให้สมบูรณ์และเหมาะสม ประกอบด้วยแบบสอบถาม 2 ส่วน คือ ด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และด้านคุณภาพและบริการห้องสมุด ซึ่งในส่วนที่สองนี้ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีเกณฑ์การประเมินระดับความพึงพอใจแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

4. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 13 มกราคม -12 กุมภาพันธ์ 2553

5. วิธีการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา ในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

6. ตัวแปรในการศึกษา ได้แก่ การศึกษาใน 5 ด้านดังนี้

- 6.1 ด้านการบริการ
- 6.2 ด้านผู้ให้บริการ
- 6.3 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
- 6.4 ด้านอาคารสถานที่
- 6.5 ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้

7. การวิเคราะห์และประมวลผล ประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในส่วนค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อทราบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ผู้วิจัยให้คะแนนตามเกณฑ์การกำหนดน้ำหนักต่อไปนี้

มากที่สุด	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	5
มาก	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	4
ปานกลาง	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	3
น้อย	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	2
น้อยที่สุด	ให้ค่าน้ำหนักคะแนนเท่ากับ	1

นำค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้มาแปลโดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ โดยถืออัตรา
การแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้ (ไชยยศ เรืองสุวรรณ. 2533 : 138)

ค่าเฉลี่ย	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ
4.50-5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.50-4.49	หมายถึง	มาก
2.50-3.49	หมายถึง	ปานกลาง
1.50-2.49	หมายถึง	น้อย
1.00-1.49	หมายถึง	น้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษา

มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 301 ฉบับ จาก 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 75.25 ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นิสิต	191	63.50
อาจารย์	58	19.30
บุคลากรสายสนับสนุน	31	10.30
บุคคลภายนอก	21	7.00
รวม	301	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าสถานภาพของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 301 คน ส่วนใหญ่เป็นนิสิตจำนวน 191 คน (ร้อยละ 63.50) รองลงมา คือ อาจารย์ จำนวน 58 คน (ร้อยละ 19.30) ส่วนลำดับสุดท้าย คือ บุคคลภายนอก จำนวน 21 คน (ร้อยละ 7.00)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวันและเวลาที่เข้าใช้บริการ สำนักหอสมุด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วัน/เวลาที่เข้าใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
จันทร์-ศุกร์ เวลา 08.00-16.00 น.	155	51.50	1
จันทร์-ศุกร์ เวลา 16.00-20.00 น.	121	40.20	3
จันทร์-ศุกร์ เวลา 20.00-22.00 น.	154	51.20	2
เสาร์-อาทิตย์ เวลา 08.00 -16.00 น.	78	25.90	4
เสาร์-อาทิตย์ เวลา 16.00-20.00 น.	50	16.60	5
เสาร์-อาทิตย์ เวลา 20.00 -22.00 น.	47	15.60	6
รวม	318	100.00	

จากตารางที่ 2 พบว่าวันและเวลาที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการคือ วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.00 -16.00 น. จำนวน 155 คน (ร้อยละ 51.50) รองลงมา คือ วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 20.00-22.00 น. จำนวน 154 คน (ร้อยละ 51.20) ส่วนลำดับสุดท้าย คือ วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 20.00-22.00 น. จำนวน 47 คน (ร้อยละ 15.60)

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ สำนักหอสมุดต่อสัปดาห์

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 2 ครั้ง	75	24.90
2-3 ครั้ง	123	40.90
4-5 ครั้ง	50	16.60
6-7 ครั้ง	20	6.60
มากกว่า 7 ครั้ง	27	9.00
อื่นๆ	6	2.00
รวม	301	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 123 คน (ร้อยละ 40.90) รองลงมา เข้าใช้บริการสำนักหอสมุดน้อยกว่า 2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 75 คน (ร้อยละ 24.90) ส่วนลำดับสุดท้าย คือ อื่นๆ (เข้าใช้บ้างเมื่อต้องการค้นหาข้อมูลในห้องสมุด) จำนวน 6 คน (ร้อยละ 2.00)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดทั้ง 5 ด้าน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	จำนวน	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1.ความพึงพอใจในด้านการบริการ	301	3.00	1.09	ปานกลาง
2. ความพึงพอใจในด้านผู้ให้บริการ	301	3.84	.79	มาก
3. ความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศ	301	3.12	1.07	ปานกลาง
4. ความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่	301	3.71	.81	มาก
5. ความพึงพอใจในด้านการสื่อสารกับผู้ใช้	301	3.56	1.00	มาก
รวม	301	3.45	0.73	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุด ทั้ง 5 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.84$) รองลงมา คือ ด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.71$) ส่วนลำดับสุดท้าย คือ ด้านการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.00$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้เกี่ยวกับการใช้บริการของสำนักหอสมุดด้านการบริการ

ความพึงพอใจในด้านการบริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1.การสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC)	3.88	1.02	มาก
2.การยืม-คืนหนังสือ	3.96	1.06	มาก
3.การยืมต่อผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด	3.49	1.59	ปานกลาง
4. การจองสื่อผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด	2.71	1.63	ปานกลาง
5. การยืม-คืนสื่อ ไลบรารี/ สื่ออิเล็กทรอนิกส์	2.91	1.63	ปานกลาง
6. การยืม-คืนวารสาร/ นิตยสาร/ หนังสือพิมพ์ เพื่อถ่ายเอกสาร	3.03	1.54	ปานกลาง
7. การจัดเรียงหนังสือบนชั้น	3.46	1.20	ปานกลาง
8. การจัดเรียงวิทยานิพนธ์บนชั้น	3.22	1.43	ปานกลาง
9. การจัดเรียงวารสารบนชั้น	3.32	1.34	ปานกลาง
10. บริการห้องศึกษากลุ่ม	2.80	1.63	ปานกลาง
11. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	3.03	1.53	ปานกลาง
12. บริการแนะนำการใช้บริการห้องสมุด	3.06	1.59	ปานกลาง
13. บริการฝึกอบรมการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลต่างๆ	2.75	1.65	ปานกลาง
14. บริการฝึกอบรมการทำวิจัย การเขียนอ้างอิงและบรรณานุกรม	2.57	1.67	ปานกลาง
15. การสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	3.37	1.36	ปานกลาง
16. บริการยืมระหว่างห้องสมุด	2.85	1.78	ปานกลาง
17. บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ (ชั้น 6)	3.03	1.73	ปานกลาง
18. บริการเครื่องเล่นวีดิทัศน์/ วีซีดี/ ดีวีดี	2.72	1.77	ปานกลาง
19. บริการชมรายการโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม	2.45	1.80	ปานกลาง
20. บริการห้องมินิโฮมเธียเตอร์	2.47	1.80	น้อย
21. บริการข้อมูลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	2.36	1.76	น้อย
22. บริการหนังสือหายาก	2.42	1.77	น้อย

23. บริการหนังสือเร่งด่วน	2.23	1.77	น้อย
24. บริการถ่ายเอกสาร	2.93	1.49	ปานกลาง
25. เวลาเปิดบริการ (ทุกวัน เวลา 08.00-22.00น.)	3.98	1.13	มาก
รวม	3.00	1.09	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักสมุดด้านการบริการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.00$) โดยพึงพอใจระดับมากในเวลาเปิดบริการ (ทุกวัน เวลา 08.00-22.00น.) ($\bar{x} = 3.98$) รองลงมา คือ การยืม-คืนหนังสืออยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.96$) ส่วนลำดับสุดท้าย คือ บริการหนังสือเร่งด่วน อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.23$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้เกี่ยวกับการใช้บริการของสำนักหอสมุดด้านผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจในด้านผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	3.81	.83	มาก
2. การอยู่ประจำของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.84	.85	มาก
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.74	1.00	มาก
4. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	3.96	.95	มาก
5. ความรวดเร็วของบริการที่ได้รับ	3.85	.91	มาก
6. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือและสามารถให้คำตอบที่ต้องการได้	3.81	.95	มาก
รวม	3.84	.80	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุดด้านผู้ให้บริการ โดยรวมและทุกรายด้านของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.84$) โดยพึงพอใจอันดับแรกในด้านการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{x} = 3.96$) รองลงมา คือ ความรวดเร็วของบริการที่ได้รับ ($\bar{x} = 3.85$) ส่วนลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{x} = 3.74$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้เกี่ยวกับการใช้บริการของสำนักหอสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศ

ความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. หนังสือภาษาไทย	3.78	.95	มาก
2. หนังสือภาษาต่างประเทศ	3.37	1.12	ปานกลาง
3. วิทยานิพนธ์	3.29	1.21	ปานกลาง
4. วารสารภาษาไทย	3.43	1.19	ปานกลาง
5. วารสารภาษาต่างประเทศ	3.09	1.36	ปานกลาง
6. หนังสือพิมพ์ภาษาไทย	3.38	1.46	ปานกลาง
7. หนังสือพิมพ์ภาษาต่างประเทศ	3.06	1.47	ปานกลาง
8. นวนิยาย/ เรื่องสั้น/ หนังสือสำหรับเด็ก	3.19	1.45	ปานกลาง
9. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	3.34	1.35	ปานกลาง
10. วิทยานิพนธ์/ เอกสารวิชาการ Fulltext	3.20	1.37	ปานกลาง
11. ซีดีรอม-มัลติมีเดีย	2.90	1.54	ปานกลาง
12. วีดิทัศน์	2.80	1.64	ปานกลาง
13. วีซีดี/ ดีวีดี	2.90	1.60	ปานกลาง
14. เทปเสียง	2.53	1.67	ปานกลาง
15. สิ่งพิมพ์ภาคตะวันออกเฉียง	2.62	1.62	ปานกลาง
รวม	3.12	1.07	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.12$) โดยพึงพอใจอันดับแรกด้านทรัพยากรสารสนเทศหนังสือภาษาไทย อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.78$) รองลงมา คือ วารสารภาษาไทย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.43$) ส่วนลำดับสุดท้าย คือ เทปเสียง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.53$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้เกี่ยวกับการใช้บริการของสำนักหอสมุดด้านอาคารสถานที่

ความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. มีโต๊ะ เก้าอี้เพียงพอต่อการนั่งอ่าน	3.49	.1.00	ปานกลาง
2. มีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการศึกษา	3.71	.99	มาก
3. อุณหภูมิ	3.81	.93	มาก
4. ความสะอาด	3.81	.87	มาก
5. แสงสว่าง	3.73	.91	มาก
รวม	3.71	.82	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุดด้านอาคารสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.71$) โดยพึงพอใจระดับมากด้านอุณหภูมิและด้านความสะอาด ($\bar{x} = 3.81$) รองลงมา คือ ด้านแสงสว่าง ($\bar{x} = 3.73$) ส่วนลำดับสุดท้าย คือ มีโต๊ะเก้าอี้เพียงพอต่อการนั่งอ่าน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.49$)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้เกี่ยวกับการใช้บริการของสำนักหอสมุดด้านการสื่อสารกับผู้ใช้

ความพึงพอใจในการสื่อสารกับผู้ใช้	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น	3.65	1.08	มาก
2. เอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจนและเพียงพอ	3.52	1.09	มาก
3. การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ	3.51	1.07	มาก
4. การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ	3.55	1.11	มาก
รวม	3.56	1.00	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุดด้านการสื่อสารกับผู้ใช้โดยรวมและทุกรายด้านของการสื่อสารกับผู้ใช้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.56$) โดย

พึงพอใจ อันดับแรกด้านการประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น ($\bar{x} = 3.65$) รองลงมา คือ การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 3.55$) ส่วนลำดับสุดท้าย คือ การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 3.51$)

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
ด้านการบริการ		
1. การยืม-คืนหนังสือ	14	6.93
2. การบริการเครื่องคอมพิวเตอร์/ อินเทอร์เน็ต	12	5.94
3. ขยายเวลาการเปิดบริการ	10	4.95
4. การแต่งกาย	6	2.97
5. การจัดเรียงหนังสือ	4	1.98
6. การควบคุมการใช้เสียง	4	1.98
7. การสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC)	4	1.98
8. การบริการสื่อโสตทัศน์/ สื่ออิเล็กทรอนิกส์	3	1.49
9. ค่าธรรมเนียมเข้าใช้บริการห้องสมุด	3	1.49
10. เครื่องถ่ายเอกสาร	2	1.00
11. การนำอาหาร/ เครื่องดื่ม เข้ามารับประทานในห้องสมุด	1	0.49
12. การสแกนบัตรที่ทางเข้าห้องสมุด	1	0.49
ด้านผู้ให้บริการ		
1. เจ้าหน้าที่แสดงกิริยา วาจาไม่สุภาพ	8	3.96
2. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	7	3.46
3. จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	6	2.97
4. เจ้าหน้าที่ไม่ยิ้มแย้ม	4	1.98
5. เจ้าหน้าที่ส่งเสียงดัง	1	0.49
6. เจ้าหน้าที่ดูเว็บไซต์เพื่อความบันเทิง	1	0.49
7. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่	1	0.49
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ		
1. ควรเพิ่มหนังสือ/ วารสาร	19	9.40
2. หนังสือ/ วารสาร มีไม่เพียงพอ	11	5.44

3. ควรเพิ่มสื่อโสตทัศน/ สื่ออิเล็กทรอนิกส์	5	2.48
4. หนังสือไม่ทันสมัย	5	2.48
5. ความรวดเร็วของหนังสือ "กำลังดำเนินการ" "กำลังทำรายการ"	2	1.00
6. สื่อโสตทัศน/ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีไม่เพียงพอ	1	0.49
7. สื่อโสตทัศน/ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ชำรุด	1	0.49
8. ควรเพิ่มฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	1	0.49
9. ความล่าช้า/ สูญหาย ของวารสาร	1	0.49
10. ควรแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้แนะนำสื่อใหม่ทราบ	1	0.49
ด้านอาคารสถานที่		
1. ห้องน้ำ/ การทำความสะอาด	14	6.93
2. โต๊ะ เก้าอี้ ไม่เพียงพอ	10	4.95
3. อุณหภูมิ	9	4.46
4. ห้องศึกษากลุ่มไม่เพียงพอ	4	1.98
5. ผู้ใช้บริการเสียงดัง	4	1.98
6. ความสะอาด	3	1.49
7. การจัดพื้นที่นั่งอ่าน	3	1.49
8. สถานที่ชำรุด	2	1.00
9. ต้องการเก้าอี้นั่งสบาย	2	1.00
10. ควรเพิ่มพื้นที่นั่งอ่าน	2	1.00
11. ควรเพิ่มที่เสียบปลั๊กไฟ	1	0.49
12. ควรแจ้งผู้บริบาลล่วงหน้าเมื่อมีการปรับปรุงพื้นที่	1	0.49
ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้		
1. ควรมีประกาศ/ โฆษณาเกี่ยวกับสื่อใหม่	2	1.00
2. ควรมีชมุ/ บอร์ด แนะนำสื่อใหม่	2	1.00
3. ควรมีการประชาสัมพันธ์บริการของห้องสมุด	1	0.49
4. ควรเพิ่มช่องทางให้ผู้ใช้บริการแนะนำสื่อ	1	0.49
5. ควรเพิ่มช่องทางการแนะนำสื่อใหม่ให้หลากหลาย	1	0.49
6. ควรจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์สำหรับนิสิต	1	0.49
รวม	202	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ

ด้านการบริการ ผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้ การยืม-คืนหนังสือ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.93 การบริการเครื่องคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.94 ขยายเวลาบริการ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.95

ด้านผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้ เจ้าหน้าที่แสดงกริยาและวาจาไม่สุภาพ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.96 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.46 จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.97

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรเพิ่มหนังสือ/วารสาร จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40 หนังสือ/วารสารมีไม่เพียงพอ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.44 ควรเพิ่มสื่อโสตทัศน์/สื่ออิเล็กทรอนิกส์และหนังสือไม่ทันสมัย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.48

ด้านอาคารสถานที่ ผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้ ห้องน้ำ/การทำความสะดวก จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.93 โต๊ะเก้าอี้ไม่เพียงพอ จำนวน 10 คน ร้อยละ 4.95 อุณหภูมิ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.46

ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ ผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรมีประกาศ/โฆษณาเกี่ยวกับสื่อใหม่ และควรมีชมุ่/บอร์ด แนะนำสื่อใหม่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นนิสิต รองลงมา คือ อาจารย์ ส่วนลำดับสุดท้ายคือ บุคคลภายนอก วันและเวลาที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้าใช้บริการคือ วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.00-16.00 น. รองลงมา คือ วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 20.00-22.00 น. ส่วนลำดับสุดท้าย คือ วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 20.00-22.00 น. โดยมีความถี่ในการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด 2-3 ครั้ง ต่อสัปดาห์ รองลงมา คือ เข้าใช้บริการสำนักหอสมุดน้อยกว่า 2 ครั้งต่อสัปดาห์ ส่วนลำดับสุดท้าย คือ อื่น ๆ (เข้าใช้บ้างเมื่อต้องการค้นหาข้อมูลในห้องสมุด)

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดทั้ง 5 ด้าน ของผู้ใช้บริการ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจระดับมากในด้านผู้ให้บริการ รองลงมา คือ ด้านอาคารสถานที่ ส่วนลำดับสุดท้าย คือ ด้านการบริการ เมื่อศึกษารายด้านพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดด้านการบริการ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจระดับมากในเวลาเปิดบริการ (ทุกวัน เวลา 08.00 -22.00 น.) รองลงมา คือ การยืม-คืนหนังสือ ส่วนลำดับสุดท้าย คือ บริการหนังสือเร่งด่วน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดด้านผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจระดับมากในด้านการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง รองลงมา คือ ความรวดเร็วของบริการที่ได้รับ ส่วนลำดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจระดับมากด้านทรัพยากรสารสนเทศหนังสือภาษาไทย รองลงมา คือ วารสารภาษาไทย ส่วนลำดับสุดท้าย คือ เทปเสียง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดด้านอาคารสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจในระดับมากด้านอุณหภูมิและด้านความสะอาด รองลงมา คือ ด้านแสงสว่าง ส่วนลำดับสุดท้าย คือ มิโด้เง แก้อั้วเพียงพอต่อการนั่งอ่าน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดด้านการสื่อสารกับผู้ใช้โดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจระดับมากด้านการประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการ เป็นต้น รองลงมา คือ การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ ส่วนลำดับสุดท้าย คือ การแจ้งข้อมูลข่าวสาร

ที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ

3. ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา รวมทั้งสิ้น 202 ข้อเสนอแนะ เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า มีผู้ตอบแบบประเมินให้ข้อเสนอแนะมากที่สุด 3 อันดับ ดังนี้ อันดับแรก คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ควรเพิ่มหนังสือ/วารสาร จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40 อันดับที่ 2 คือ ด้านบริการ ในเรื่องการยืม-คืนหนังสือ และด้านอาคารสถานที่ ในเรื่องห้องน้ำ/ความสะอาด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.93 และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการบริการ ในเรื่องการบริการเครื่องคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ต จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.94

อภิปรายผล

จากการศึกษาในด้านการเข้าใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิต เข้าใช้บริการของสำนักหอสมุดในวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.00-16.00 น. ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรภา สิมะจาริก, วัฒวณิช โตะเอี่ยม, ยุวดี มโนมยพิทยาคุณจน์, สิริพร ทิวะสิงห์ และสงวน พงศ์กจิวิฑูร (2548, หน้า 8) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น และขนิษฐา พละการ (2544, หน้า 181) ศึกษาเรื่อง ความต้องการสารสนเทศและปัญหาของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่าช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการห้องสมุดมากที่สุด คือ วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.30-16.30 น. เช่นเดียวกับผลการวิจัยที่สำนักหอสมุดได้ทำการประเมินเมื่อภาคต้นปีการศึกษา 2552 เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคต้น ปีการศึกษา 2552 (อาภากร ชาติโลหะ, สายสุณี ฤทธิรงค์ และสุภาวดี เพชรขึ้นสกุล, 2553,30) ในด้านความถี่ในการเข้าใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด 2- 3 ครั้งต่อสัปดาห์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรียพร คุณสนอง (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและปัญหาในการสืบค้นข้อมูลสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในระบบ Web OPAC ของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา สมพร ภูติโยธิน (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความต้องการใช้สารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาสาขาวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง และอาภากร ชาติโลหะ, สายสุณี ฤทธิรงค์ และสุภาวดี เพชรขึ้นสกุล (2553, 30) การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคต้น ปีการศึกษา 2552 เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิต จึงสะดวกที่จะเข้าใช้บริการในช่วงเวลาว่างจากการเรียนในวันจันทร์-ศุกร์ โดยภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัชชา พุทธิธรรม (2545, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดกลางของนิสิตระดับปริญญาตรีภาคสมทบ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) คณะ

สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการด้านอาคารสถานที่ ด้านทรัพยากร ด้านการบริการ ด้านสื่อสารสนเทศและรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง นายิกา เดิดขุนทดและสิริพร ทิวะสิงห์ (2553, 16) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และปัญหาของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2551 ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษาซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของหอสมุดกลางทุกด้านในระดับปานกลาง และวราพรณ์ ดอนหัวต่อ (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรี ต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับการวิจัยของอาภากร ธาตุโลหะ, สายสุณี ฤทธิรงค์ และสุภาวดี เพชรขึ้นสกุล (2553, 30) การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคต้น ปีการศึกษา 2552 ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและปานกลาง ดังนี้

ความพึงพอใจในด้านการบริการ พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านเวลาเปิดบริการ(ทุกวันเวลา 08.00-22.00 น.) การยืม-คืนหนังสือ และการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) สำหรับบริการที่นอกเหนือจากนี้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และน้อย สอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคต้น ปีการศึกษา 2552 (อาภากร ธาตุโลหะ, สายสุณี ฤทธิรงค์ และสุภาวดี เพชรขึ้นสกุล, 2553, 23-24) พบว่าผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดด้านการบริการในระดับมากในด้านเวลาเปิดบริการ (ทุกวันเวลา 08.00-22.00น.) บริการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) และการยืม-คืนหนังสือ ตามลำดับ และความพึงพอใจในด้านเวลาเปิดบริการ และการยืม-คืนหนังสือ สอดคล้องกับงานวิจัยของสมิตรา จิระวุฒินันท์ และวลัยลักษณ์ แสงวรรณกุล (2549, หน้า 23-24) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2547 อัมรัตน์ อนวัช (2550, หน้า 74) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง และปาริชาติ สังข์ขาว (2551, 44) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยศรีปทุม เนื่องจากสำนักหอสมุดเปิดให้บริการเป็นเวลานาน 19 ชั่วโมง

ต่อมา ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ และสำนักหอสมุดจัดบุคลากร ให้บริการยืม-คืนหนังสือ ตามความเหมาะสมและเพิ่มบุคลากรให้บริการยืม-คืนหนังสือเมื่อมี ผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกไม่ต้องเสียเวลารอใช้บริการ เป็นเวลานาน นอกจากนี้สำนักหอสมุดยังจัดบริการรับคืนทรัพยากรสารสนเทศนอกสถานที่ ตามจุด ให้บริการ และเพิ่มช่องทางให้อาจารย์และบุคลากรสามารถติดต่อยืมหนังสือได้ทางโทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และการส่งข้อความออนไลน์ แจกความจำนงขอยืมทรัพยากรสารสนเทศ จากห้องสมุด โดยห้องสมุดจะจัดเตรียมทรัพยากรที่ต้องการไว้ให้ ผู้ใช้เพียงแต่นำบัตรสมาชิก ห้องสมุดมาติดต่อยืมที่เคาน์เตอร์ยืม-คืน จึงเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ให้บริการ ได้อีกช่องทาง หนึ่ง ส่วนในด้านการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของจิราพรณ สวัสดิพงษ์ (2538, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การใช้บริการสำนักหอสมุดของนักศึกษาปริญญาตรี ประภาพันธุ์ พลอยจันทร์ (2546, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้ ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และอรณา พิทยากรศิลป์, อริศรา สิงห์ปิ่น และเพ็ญญา ธรรมจันทร์ (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ ของผู้ให้บริการ ที่มีต่อการบริการของกองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบว่าเป็นบริการที่ผู้ใช้ผู้ บริการมีความพึงพอใจมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้ให้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลทรัพยากร สารสนเทศของสำนักหอสมุดได้สะดวก รวดเร็ว ทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยไม่จำเป็นต้อง เดินทางมารับบริการที่สำนักหอสมุด

ความพึงพอใจในด้านผู้ให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เดชศักดิ์ สานติวัฒน์, ลออ ช้อยุ่น, ยุพา ดวงพิมพ์, สุวิมล คำชมพู และสมถวิล เพ็ชร์เจริญ (2545, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการ บริการของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในความรู้ ความสามารถของผู้ให้บริการในระดับมาก เช่นเดียวกับงานวิจัยของ อรณา พิทยากรณ์ศิลป์ และ คนอื่น ๆ (2548, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ที่มีต่อการบริการของ กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ พบว่าในด้านความพึงพอใจต่อบุคลากรผู้ให้บริการของห้องสมุด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก วราพรณ์ ดอนหัวต่อ (2550, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ ของนักศึกษาปริญญาตรี ต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม สุภชัย อนุรักษ์พงศ์ และสงศรี ดิศริแก้ว (2550, หน้า 43) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัย ขอนแก่น ปีงบประมาณ 2548 ปาริชาติ สังข์ขาว (2551, 44) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อ การใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยศรีปทุม ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า โดยภาพรวมอยู่ใน

ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับสุมิตรา จิระวุฒินันท์ และวัลย์ลักษณ์ แสงวรรณกุล (2549, หน้า 23) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2547 และลินดา สิทธิจักร และจิราภรณ์ จันทร์อารักษ์ (2551, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อการใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ความรวดเร็วของบริการที่ได้รับ การอยู่ประจำของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือ และสามารถให้คำตอบที่ต้องการได้ จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในภาคต้นปีการศึกษา 2552 (อาภากร ชาติโลหะ, สายสุณี ฤทธิรงค์ และสุภาวดี เพชรชื่นสกุล, 2553, 24) ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุด ด้านผู้ให้บริการโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของครองทรัพย์ เจิดนภาพันท์ (2542, หน้า 75) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่กล่าวว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในความสามารถของบรรณารักษ์ในการแนะนำการใช้บริการต่าง ๆ ภายในห้องสมุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการสัมมนาฝึกอบรมด้านห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ ตามนโยบายพัฒนาบุคลากรของสำนักหอสมุด และมีจิตสำนึกในการให้บริการ บุคลากรห้องสมุดส่วนใหญ่มีอารมณ์เย็น อดทนเต็มใจช่วยเหลือผู้ให้บริการ และมีความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, สุกร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช (2539, หน้า 291) ในด้านความมีน้ำใจ ที่กล่าวว่าบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นที่น่าเชื่อถือ และมีความเป็นกันเอง และกรณีการ์ ภูผาธรรม (2541, หน้า 135-144) ศึกษาเรื่อง สภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในด้านบุคลากรพบว่าผู้ใช้บริการต้องการบุคลากรที่พูดไพเราะ มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานและมีมนุษยสัมพันธ์ จากการศึกษาแนวคิด เรื่องคุณภาพการให้บริการจาก SERVQUAL ซึ่งเป็นรูปแบบการวัดคุณภาพการให้บริการ (นฤมล กิจไพศาลรัตน์, 2545, หน้า 32 อ้างอิงจาก Parasuraman, 1988, pp. 12-37) พบว่าความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ ความกระตือรือร้น ความเต็มใจในการให้บริการ จำนวนผู้ให้บริการมีเพียงพอ เมื่อผู้ใช้บริการต้องการความช่วยเหลือ ความสามารถของผู้ให้บริการที่มีความรู้ และสามารถช่วยเหลือตอบคำถามได้อย่างเหมาะสมหรือให้คำแนะนำผู้ใช้บริการเพื่อเข้าถึงแหล่ง

ข้อมูลที่ต้องการได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีบุคลิกภาพเป็นมิตร สุภาพอ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นองค์ประกอบสำคัญที่แสดงถึงหน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในด้านทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือภาษาไทย นอกเหนือจากนั้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในภาคต้นปีการศึกษา 2552 (อาภากร ชาติโลหะ, สายสุณี ฤทธิรงค์ และสุภาวดี เพชรชื่นสกุล, 2553, 25) ซึ่งพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจในระดับมาก ด้านทรัพยากรสารสนเทศหนังสือภาษาไทย และหนังสือพิมพ์ภาษาไทย นอกจากนี้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในทรัพยากรสารสนเทศในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของอรณา พิทยากรศิลป์, อริศรา สิงห์ปิ่น และเพ็ญญา ธรรมจันทร์ (2548, หน้า 47) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของกองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประภาพันท์ พลายจันทร์ (2546, หน้า 39) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และวรรณภา รพีพัฒนา (2532, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความต้องการใช้บริการหอสมุดกลางของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ทั้งนี้เนื่องจากหนังสือภาษาไทยเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่อ่านเข้าใจง่าย ประกอบกับปัจจุบันมีการผลิตตำราภาษาไทย เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนตามสาขาวิชาที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัย จัดพิมพ์เผยแพร่เป็นจำนวนมาก ทำให้มีหนังสือภาษาไทย ซึ่งล้วนเป็นหนังสือที่มีคุณค่าทางวิชาการ สามารถใช้เป็นเอกสารอ้างอิง ประกอบการศึกษา ค้นคว้า วิจัยได้อย่างมีคุณภาพ จึงทำให้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่นิยมอ่านหนังสือที่เขียนด้วยภาษาไทยมากกว่าภาษาต่างประเทศ

ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจมากในด้านความสะอาด อุดหนุนมี แสงสว่าง และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการศึกษา และพอใจในระดับปานกลาง ในด้านมิโตะ เก้าอี้เพียงพอต่อการนั่งอ่าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในภาคต้นปีการศึกษา 2552 (อาภากร ชาติโลหะ, สายสุณี ฤทธิรงค์ และสุภาวดี เพชรชื่นสกุล, 2553, 26) พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุดด้านอาคารสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก และพึงพอใจในด้านความสะอาด แสงสว่าง มีสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการศึกษาและอุดหนุนตามลำดับ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านมิโตะ เก้าอี้เพียงพอต่อการนั่งอ่าน และสอดคล้องกับการศึกษาของ อัมรัตน์ อนุวัช (2550, หน้า 80) ศึกษาเรื่องการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย

รามคำแหง พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะอาดและความเป็นระเบียบภายในห้องสมุดมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าห้องสมุดมีการทำความสะอาดอยู่เสมอ จึงทำให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งลักษณะดังกล่าวเป็นไปตามคุณลักษณะที่ดีของห้องสมุดดังที่ ทองอยู่ แก้วไพโรชะ (2543, หน้า 39-40) ได้กล่าวว่า บรรยากาศภายในห้องสมุดเป็นสิ่งสำคัญในการดึงดูดให้คนเข้ามาใช้บริการ ดังนั้นห้องสมุดควรจัดสภาพแวดล้อมให้ผู้ใช้บริการอยากเข้ามาศึกษาค้นคว้า และใช้เวลาในห้องสมุด เช่น การมีอากาศถ่ายเทสะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ มีการจัดแต่งมุมต่างๆ ให้น่าสนใจ เช่น มุมอ่านหนังสือ มุมนิทรรศการ มุมโสตทัศนูปกรณ์ มุมสำหรับค้นคว้าวิจัย หรือทำงานกลุ่ม มีการทำความสะอาดภายในบริเวณต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ รวมถึงตัวอาคาร พื้นที่ทางเดิน ห้องน้ำ และมีมาตรการในการป้องกันการส่งเสียงรบกวนผู้อื่น แม้นมาส ชาลิต (2541, หน้า 42-46) ได้เสนอไว้ว่าห้องสมุดต้องมีพื้นที่เพียงพอ สามารถค้นหาหนังสือได้สะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทปราศจากเสียงรบกวน สะดวกในการยืม-คืน มีห้องน้ำสะอาด มีความปลอดภัย และสามารถขยายได้ในภายใน เช่นเดียวกับ นันทา วิฑูฒิสักดิ์ (2540, หน้า 49-50) กล่าวว่าองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้ห้องสมุดมีความเป็นเลิศ ก้าวหน้าและเกิดผลดี คือ อาคารห้องสมุด ควรมีลักษณะตรงตามมาตรฐานห้องสมุดทั้งด้านขนาด รูปแบบ สถานที่ตั้ง ระบบควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่างเหมาะสม ระบบป้องกันสาธารณภัย ประโยชน์ใช้สอย และสถานที่สำหรับคนพิการ ซึ่งอาคารควรอยู่ในทำเลที่เหมาะสม เป็นจุดศูนย์กลางของสถาบันที่ห้องสมุดสังกัดอยู่ หรืออยู่ในบริเวณที่สะดวกในการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ครองทรัพย์ เจดนิภาพันธ์ (2543, หน้า 154) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่มากที่สุด และธัชชา พุทธิธรรม (2545, หน้า 55) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดกลางของนิสิตระดับปริญญาตรี ภาควิชาบริหารธุรกิจบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่านิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ในด้านห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอในการศึกษาและค้นคว้าข้อมูล บริเวณทางเข้า-ออกสะดวก การจัดแต่งห้องสมุดและสภาพทั่วไปมีความเหมาะสม ห้องสมุดมีความสะอาด มีระบบความปลอดภัยภายในอาคาร ห้องสมุดมีความสงบ อุณหภูมิเย็นสบาย การจัดบริการน้ำดื่มสะอาดเพื่อการบริโภคเพียงพอ

ความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจทุกข้อในระดับมาก ได้แก่ การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมลล์ จดหมายข่าว จัดกิจกรรม ส่งเสริมการใช้บริการ เป็นต้น เอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจนและ

เพียงพอการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่มีความ
 สม่่าเสมอ และการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความ
 สม่่าเสมอ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิต มีวัตถุประสงค์เข้ามาใช้
 ห้องสมุดเพื่อประกอบการเรียนและทำรายงาน (เบญจรัตน์ สีทองสุก, 2549, หน้า 64) ยืม-คืน
 ทรัพยากรสารสนเทศ และใช้บริการคอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นข้อมูล ซึ่งเป็นบริการพื้นฐานที่ห้องสมุด
 จัดให้กับผู้ใช้บริการในปัจจุบัน จึงไม่สนใจการประชาสัมพันธ์ของสำนักหอสมุด ในด้านที่ไม่
 เกี่ยวข้องกับบริการพื้นฐาน

สำหรับข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่เกี่ยวกับการบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย
 บูรพา แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ

ด้านการบริการ ผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะ คือ ควรขยายเวลาเปิดบริการให้นานกว่านี้
 จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 ควรเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ชั้น 6 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ
 4.35

ด้านผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการเสนอแนะว่า บุคลากรแสดงกิริยาและวาจาไม่สุภาพ จำนวน
 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.07

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะว่า หนังสือมีน้อยไม่เพียงพอ ได้แก่
 หนังสือภาษาต่างประเทศ หนังสือทางด้าน ฟิสิกส์ เคมี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 9.42 และควร
 เพิ่มหนังสือหลากหลายสาขา ได้แก่ ภาษาอังกฤษ วิทยาศาสตร์ นิยาย ภูมิศาสตร์ วิทยาศาสตร์
 สุขภาพ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.97

ด้านอาคารสถานที่ ผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะว่า ที่นั่งไม่พอให้บริการ จำนวน 23 คน
 คิดเป็นร้อยละ 16.67 คน ผู้ใช้บริการเสียงดัง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.97 ควรเพิ่มห้อง
 ศึกษากลุ่ม จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.53 และ เครื่องปรับอากาศบางห้องไม่เย็น บางห้องเย็น
 เกินไป อุณหภูมิไม่สม่่าเสมอ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.53 เช่นกัน

ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ ผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะว่า ควรประกาศเตือนผู้ใช้ที่ส่งเสียงดัง
 รบกวนผู้อื่น จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.72

จากข้อเสนอแนะดังกล่าว ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
 ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ทั้ง 5 ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการบริการ ด้านผู้ให้บริการ
 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านอาคารสถานที่ และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ ดังนั้นสำนักหอสมุด
 มหาวิทยาลัยบูรพา ต้องให้ความสำคัญ เอาใจใส่ และหาแนวทางปรับปรุง พัฒนาให้เหมาะสมและ
 สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับสำนักหอสมุด

จากผลการวิจัยทำให้ทราบถึงความพึงพอใจและข้อเสนอแนะในการใช้บริการของ อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัย นิสิตและบุคคลภายนอก ที่ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่ามีความข้อเสนอแนะเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการจัดบริการ และการดำเนินงาน หอสมุดให้สนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการให้ดียิ่งขึ้นดังนี้

1. ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการอินเทอร์เน็ต และปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ควรประชาสัมพันธ์บริการต่างๆ ที่มีผู้เข้าใช้บริการน้อย เช่น บริการห้องมินิโฮมเธียเตอร์ บริการข้อมูลภาคตะวันออก บริการหนังสือหายาก และบริการหนังสือเร่งด่วน
3. ควรยกระดับความพึงพอใจในด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ โดยเฉพาะการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรม และทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ
4. ควรนำข้อเสนอแนะที่ได้รับไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงงานบริการสารสนเทศ และการดำเนินงานของสำนักหอสมุดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป

สำนักหอสมุด ควรศึกษาในด้านข้อมูลเบื้องต้น เช่น วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ รวมถึง การศึกษาเปรียบเทียบผู้ใช้บริการแต่ละสาขาวิชา ในด้านความพึงพอใจของทรัพยากรสารสนเทศ และด้านปัญหาการใช้ ทั้งนี้เพื่อนำผลมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา อย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

- กรณีการ์ ภูผาธรรม. (2541). *สภาพและความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาเทคโนโลยีทางการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กิตติมา ปรีดีคิด. (2529). *ทฤษฎีบริการองค์การ*. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ขนิษฐา พละการ. (2544). *ความต้องการสารสนเทศและปัญหาของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ครองทรัพย์ เจิดนภาพันธุ์. (2542). *รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิตรารณณ์ เฟ็งดี. (2541). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสืบค้นรายการบรรณานุกรมระบบออนไลน์ของห้องสมุดสถาบันราชภัฏสกลนคร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จิรวรรณ กักดีบุตร. (2540). “ผู้ใช้และผู้บริการสารนิเทศ” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชา สารนิเทศศาสตร์เบื้องต้น*. 161-202 . (พิมพ์ครั้งที่ 8). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมมาธิราช.
- จิรภา สิมะจารึก, วิลาวัลย์ โต๊ะเอี่ยม, ชุติ มโนมยทิศาญจน์, สิริพร ทิวะสิงห์ และสงวน พงศ์กิจวิฑูร. (2548). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. *อินฟอร์เมชัน*, 12(1), 6-12.
- จิราพรรณ สวัสดิพงษ์. (2538). *รายงานวิจัยการใช้บริการสำนักหอสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชุตินา สัจจามันท์. (2541). “ห้องสมุดและบรรณารักษ์ในกระแสแห่งการปรับเปลี่ยน” ใน *ห้องสมุดในกระแสแห่งการปรับเปลี่ยน*. 56-66. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมมาธิราช.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2550). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไชยยศ เรืองสุวรรณ. (2533). *เทคโนโลยีการศึกษา: ทฤษฎีและการวิจัย*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

- ฐิติมา ผดุงวงศ์เดช. (2547). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของศูนย์สารสนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์*. ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการอุดมศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เดชศักดิ์ ศานติวัฒน์, ลออ ช้อยุ่น, युพา ดวงพิมพ์, สุวิมล คำชมพู และสมถวิล เพ็ชรเจริญ. (2545). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. ขอนแก่น: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ทพวงมหาวิทยาลัย. (2544). *ประกาศทพวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544*. วันที่ค้นข้อมูล 23 สิงหาคม 2552, เข้าถึงได้จาก http://library.christian.ac.th/pdf_file/Lib_standard_2544_sBook_web.pdf.
- ทองอยู่ แก้วไทชะ. (2543). *การจัดการบริหาร และการบริการของห้องสมุด เพื่อดำเนินการตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ*. *ห้องสมุด*, 44(1), 39-40.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2530). *องค์การและการบริหาร*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนัชชา พุทธธรรม. (2545). *ความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดกลางของนิสิตระดับปริญญาตรีภาคสมทบ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. สารนิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาธุรกิจศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นฤมล กิจไพศาลรัตนา. (2545). *รายงานการวิจัยเรื่องการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. *ข่าวสารห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 18(1-4), 28-42.
- นันทา วิทวุฒิศักดิ์. (2540). *การนำห้องสมุดสู่ความเป็นเลิศ*. *สำนักวิทยบริการ*, 2(2), 8-12.
- นายิกา เดิดขุนทด และสิริพร ทิวะสิงห์. (2553). *ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และปัญหาของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. *อินฟอร์เมชั่น*, 17(1), 10-28.
- เบญจรัตน์ สีทองสุก. (2549). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*. นครปฐม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ประภาพันท์ พลายจันทร์. (2546). *รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการของห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปาริชาติ สังข์ขาว. (2551). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัย*

- ศรีปทุม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏ-พระนคร.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2531). ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการยุติธรรม. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. (2546). กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คพับลิเคชั่น.
- พวา พันธุ์เมฆา. (2537). “เกณฑ์ประเมินการใช้เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับบรรณารักษ์ฝ่ายบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า” ใน ถนนสายวิชาชีพ: ที่ระลึกในโอกาสเกษียณอายุราชการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิษณุ ทับเที่ยง และผู้ช่วยศาสตราจารย์บุญสม ก้านสังวร. 50-52. กรุงเทพฯ: ชมรมเด็ก.
- แมนมาศ ขวลิขิต, คุณหญิง. (2541). คู่มือบรรณารักษ์. (ฉบับปรับปรุงและแก้ไขเพิ่มเติม). กรุงเทพฯ: บรรณกิจการพิมพ์.
- ลินดา สิทธิจักรและจิราภรณ์ จันทร์อารักษ์. (2551). ความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อการให้บริการห้องสมุด วิทยาลัยพยาบาลราชชนนี ชลบุรี. ชลบุรี: สถาบันพระบรมราชชนก วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชลบุรี.
- วรรณิการ์ พิพัฒนา. (2533). ความต้องการใช้บริการหอสมุดกลางของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วราพรรณ ดอนหัวถ่อ. (2550). ความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรี ต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- วัชรีย์พร คุณสนอง. (2550). พฤติกรรมและปัญหาในการสืบค้นข้อมูลสื่อ ไลบรารีและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในระบบ Web OPAC ของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วุฒิชัย จำนงค์. (2525). การจูงใจในองค์การธุรกิจ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักขิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. (2539). การบริหารการตลาดยุคใหม่: สำหรับนักบริหาร นักการตลาดและนิสิตนักศึกษาที่เรียนวิชาการบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ศุภชัย อนวัชพงศ์ และสงศรี ดีศรีแก้ว. (2550). ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัย ขอนแก่น ปีงบประมาณ 2548. อินฟอรมะชัน. 14 (1), 41-47.

- สมพร ภูติโยธิน. (2548). ความต้องการใช้สารสนเทศในสำนักหอสมุดกลางของนักศึกษาสาขา
วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. *วารสารวิจัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 8(2), 108-121.
- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา. (2552). *รายงานการประเมินตนเอง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย
บูรพา ปีการศึกษา 2551*. ชลบุรี: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สิริกัญญา พัฒนภูทอง. (2546). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย
ขอนแก่น*. สารนิพนธ์การบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุมิตรา จิระวุฒินันท์ และวลัยลักษณ์ แสงวรรณกุล. (2549). ความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2547. *อินฟอร์เมชั่น*. 13(2), 20-
27.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). *จิตวิทยาการสูงใจ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สามัคคีสาส์น.
- อรณา พิทยากรศิลป์, อริศรา สิงห์ปิ่น และเพ็ญญา ธรรมจันทร์. (2548). *รายงานการวิจัยเรื่อง
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการของกองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
เชียงใหม่: กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้*.
- อัมรัตน์ อนวัช. (2550). *รายงานการวิจัย เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ
บริการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- อากาศร ชาติโลหะ, สายสุณี ฤทธิรงค์ และสุภาวดี เพชรชื่นสกุล. (2552). *ความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคต้นปีการศึกษา 2552*. ชลบุรี:
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Agingu, B.O., & Johnson, M. N. *Graduate students library satisfaction survey : Miler F.
Whittaker Library, South Carolina State University*. [CD-ROM], : Abstract from
ERIC database, Item : ED 426074.
- Applegate. R. A. *User satisfaction with information services : A test of the
disconfirmation- satisfaction model with a library OPAC*. Abstract from:
ProQuest File: Digital Dissertations Item: 9527284.
- Applewhite, P. B. (1965). *Organization Behavior*. New York: Prentice Hall.
- Ashoor, M. J. A survey of user's attitudes toward the resources and Services of three university
Libraries in Saudi Arabia. (Ph.D. University of Pittsburgh.,1978). *Dissertation*

- Abstracts International*. 39 (4367-A), February 1979.
- Bauner, R. E. Library use and the perceptions of student library users at Southern Illinois University-Carbondale. (Ph.D. Southern Illinois University of Carbondale, 1978).
Dissertation Abstracts International. 40 (6379-A), May 1978.
- Cronbach, L. L. (1990). *Essentials of psychological testing*. (5 th ed.). New York: Harper Collins.
- Cullen, R. (2001). Perspectives on user satisfaction surveys. *Library Trends*. 49(Spring), 602-686.
- D'Elia, G. and Walsh, S. (1985). Patrons' uses and evaluation of library service : 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.
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of Education*. (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Hanabus, S. (1987). The Importance of Use Studies. *Library Review*,. 26(Summer), 122-127.
- Niyonsenga, T. (1996). Measures of library use and user satisfaction with academic library Services. *Library & Information Science Research*. 18, 225-240.
- Ralli, T. (1987). Performance Measures for Academic Libraries Australia. *Academic & Research Libraries*. 1(8), 1-9.
- Weber, J. S. and Hatry, H. P. (1966). *The Theory of Social and Economic Organization*. (4 th ed.). New York: The Free Press.
- Wolman, T. E. (1973). *Education and Organizational Leadership in Elementary Schools*. Englewood Cliff, N.J.: Prentice-Hall.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an introduction analysis*. (3 rd ed.). New York: Harper and Row.