

**การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้  
ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
USERS' SATISFACTION OF LIBRARY SERVICES IN  
POLITICAL SCIENCE LIBRARY, CHULALONGKORN UNIVERSITY**

นฤมล กิจไพศาลธนา\*

### บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการ 7 ประเภทของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการวารสาร บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ บริการโสตทัศนวัสดุ บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ บริการผลงานวิชาการของอาจารย์ และบริการถ่ายเอกสาร โดยศึกษาในประเด็นต่างๆรวม 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ ความมื่ออยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุด ความเอาใจใส่ในการให้บริการ ความรับผิดชอบและบุคลิกของผู้ให้บริการ ลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า และลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด โดยใช้ระดับความพอใจ 1-5 เป็นเกณฑ์ในการประเมิน

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

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

1. ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มพึงพอใจบริการโดยรวมของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในระดับมาก และผู้ใช้ห้องสมุดที่มากมีความพึงพอใจบริการของห้องสมุดระดับมาก
2. ผู้ใช้พึงพอใจปัจจัยทั้ง 4 ประการ ได้แก่ความมื่ออยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุด ความรับผิดชอบและบุคลิกผู้ให้บริการ ลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า และลักษณะทางกายภาพของห้องสมุดในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในความรับผิดชอบ และบุคลิกผู้ให้บริการสูงกว่าปัจจัยด้านอื่น

\* บรรณารักษ์เชี่ยวชาญ ระดับ ๑ หัวหน้าบรรณารักษ์ ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3. ผู้ใช้ประสบปัญหาในบริการทุกประเภทของห้องสมุด ได้แก่ หาด่วนเล่มหนังสือที่ต้องการไม่พบ บริการวารสารแบบระบบชั้นปิดไม่สะดวกในการใช้ คู่มือช่วยค้นวิทยานิพนธ์ในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ล้าสมัย เจ้าหน้าที่ให้บริการโสตทัศนวัสดุคุยเสียงดังและมักไม่อยู่ประจำจุดบริการ จำนวนคอมพิวเตอร์สำหรับค้นข้อมูลมีน้อย จำนวนผลงานวิชาการของอาจารย์มีน้อย และคุณภาพของเครื่องถ่ายเอกสารไม่ดีเท่าที่ควร

## ABSTRACT

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

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

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

1. All sample groups of users are satisfied with library services provided by Political Science Library, Chulalongkorn University in high level. Users who frequently use the Library are also very much satisfied with the library services.

2. Users are satisfied with all 4 aspects of library criteria in high level pertaining to sufficiency of library resources; competence and demeanor of library staffs; progressive services and physical appearance of library facilities. The average score for competence and demeanor of library staffs is higher than the other aspects.

3. Users experience some difficulties in using all kinds of library services concerning unavailability of the required books; inconvenience of closed shelf of periodical services; outdated thesis guide; audio-visual staffs converse loudly and absence at service area; inadequacy of computer and staff publications and poor quality of photocopying machines.

## ความเป็นมาของปัญหา

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

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

ห้องสมุดเป็นแหล่งความรู้ที่สำคัญและมีบทบาทในการส่งเสริมการเรียนรู้และการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในการศึกษาทุกระดับ ในมหาวิทยาลัยนอกจากภาระหน้าที่หลักของห้องสมุด คือ การจัดหา เก็บรวบรวม บำรุงรักษา หมุนเวียนทรัพยากรสารสนเทศให้ถึงมือผู้ใช้อย่างทั่วถึง ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและเป็นแหล่งเผยแพร่ความรู้ต่างๆแก่สาธารณะเช่นเดียวกับบทบาทและหน้าที่ของห้องสมุดโดยทั่วไปแล้ว ห้องสมุดมหาวิทยาลัยยังมีส่วนสนับสนุนการเรียนการสอน ส่งเสริมการศึกษาความเป็นไปในสังคม และเป็นแหล่งสนับสนุนการวิจัยขั้นสูงเพื่อให้มหาวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา ดังนั้นมหาวิทยาลัยจะประสบความสำเร็จเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำได้ จึงต้องมีองค์ประกอบ สำคัญ 3 ประการ คือ มีคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ มีนักศึกษาที่มีความรู้คู่คุณธรรม และมีห้องสมุดที่มีการจัดโครงสร้างองค์กรที่ดี (Fussler 1973) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจึงเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญและเป็นปัจจัยเกื้อหนุนที่มีส่วนส่งเสริมการเรียนรู้และการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และในฐานะที่เป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งในการศึกษาในมหาวิทยาลัยดังกล่าว ห้องสมุดจึงจำเป็นต้องปรับบทบาท หน้าที่และภารกิจให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา รูปแบบและวิธีการจัดการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยที่เปลี่ยนแปลงไปโดยที่เน้นผู้เรียนหรือผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นสถาบันวิชาการชั้นสูงที่ดำเนินงานสอน งานวิจัย งานผลิตตำรา และงานบริการวิชาการแก่ชุมชน เพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์ความรู้ในสาขาวิชารัฐศาสตร์อันนำมาซึ่งการสร้างคุณค่าแห่งสังคมทั้งในระดับประเทศและระหว่างประเทศ ปัจจุบันคณะรัฐศาสตร์ประกอบด้วย 4 ภาควิชา คือ ภาควิชาการปกครอง ภาควิชาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ และภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มีจุดมุ่งหมายเพื่อเสริมสร้างนิสิตทุกระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ให้มีความรอบรู้ในลักษณะสหสาขาวิชา มีผลงานทางวิชาการที่ได้มาตรฐานระดับสากล ขณะเดียวกันก็ทำการศึกษาค้นคว้าด้านรัฐศาสตร์ที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับสังคมไทย

สำหรับใช้ประโยชน์ด้านวิชาการและเสนอแนะต่อสังคม และนำผลการศึกษาและงานวิชาการเผยแพร่แก่ชุมชนในรูปแบบต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้แก่สังคมส่วนรวม โดยมีนโยบายในการจัดระบบการเรียนการสอนให้เกิดความรู้ที่กว้างไกลและสามารถฝึกความคิดเพื่อปรับใช้กับสถานการณ์ต่างๆ และสามารถนำสังคมได้สนับสนุนให้มีการสอนที่ช่วยให้บัณฑิตค้นหาแนวทางสนองตอบความต้องการของสังคมโดยประสานกิจกรรมหลักของคณะเข้าด้วยกัน ส่งเสริมให้มีการจัดหลักสูตรและวิธีการสอนในลักษณะสหวิทยาการ และทำการควบคุมคุณภาพการศึกษาเพื่อสร้างความก้าวหน้าทางวิชาการ ส่งเสริมให้มีการค้นคว้าวิจัยระดับต่างๆ เพื่อสนับสนุนความเป็นเลิศทางวิชาการโดยนักวิชาการในประเทศและร่วมมือกับนักวิชาการต่างประเทศ และจัดระบบการบริการทางวิชาการและการเสนอแนะต่อสังคมให้มีความรู้ความเข้าใจเรื่องรัฐศาสตร์ (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะรัฐศาสตร์ 2543, 7-8)

**ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย** เป็นหน่วยงานหนึ่งในคณะรัฐศาสตร์ที่มีพัฒนาการก้าวหน้ามาโดยตลอดจนถึงปัจจุบันเป็นเวลานับครึ่งศตวรรษ เป็นแหล่งค้นคว้าทางสังคมศาสตร์ที่สำคัญแห่งหนึ่งในประเทศไทย มีบทบาทในการสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยของคณะฯ ให้พัฒนารุดหน้ามาโดยตลอด เป็นแหล่งจัดหา จัดเก็บและบริการทรัพยากรสารสนเทศสาขารัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และสังคมวิทยาและมานุษยวิทยาแก่ชุมชนในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และประชาคมภายนอก และประการสำคัญเป็นแหล่งสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาและการเติบโตที่ยั่งยืนในทางรัฐศาสตร์ ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์จึงมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพและมีความพยายามยกระดับมาตรฐานของห้องสมุดให้สูงขึ้น เน้นการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน

ของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการศึกษาค้นคว้าและการวิจัยอย่างเพียงพอ และเน้นการเผยแพร่ความรู้ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดและการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ด้วยเล็งเห็นว่าการพัฒนาและการเติบโตที่ยั่งยืนในทางรัฐศาสตร์จะไม่บรรลุเป้าหมาย หากปราศจากการเข้าถึงความต้องการข้อสนเทศที่มีส่วนผลักดันให้มีการศึกษาทางรัฐศาสตร์ที่แข็งแกร่งขึ้น การขาดข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำและข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอันนำไปสู่การเรียนรู้ที่ด้อยคุณภาพ หรือมีการศึกษาวิจัยที่ซ้ำซ้อนอันจะก่อให้เกิดการสูญเสียด้านงบประมาณ ทรัพยากร และสูญเสียเวลาของบุคลากร ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์จึงเป็นห้องสมุดแห่งหนึ่งในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่เป็นแหล่งสนับสนุนความก้าวหน้าทางวิชาการรัฐศาสตร์ที่สำคัญ ที่มีนิสิตและอาจารย์ในคณะรัฐศาสตร์ นิสิตและอาจารย์ต่างคณะ และนักศึกษาและอาจารย์จากมหาวิทยาลัยอื่นตลอดจนบุคคลทั่วไป ใช้บริการเป็นจำนวนมาก

อย่างไรก็ตามแม้ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จะมีส่วนสำคัญในการสนับสนุนการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย และเป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่มีผู้ใช้บริการมากแห่งหนึ่งในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยก็ตาม แต่ตลอดระยะเวลากว่า 40 ปี ที่ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ให้บริการไม่ว่าเป็นบริการยืม-คืนหนังสือ บริการวารสาร บริการสิ่งพิมพ์พิเศษประเภทจุลสาร กฤตภาค วิทยานิพนธ์และสิ่งพิมพ์รัฐบาล บริการโสตทัศนวัสดุ บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ บริการผลงานวิชาการของอาจารย์คณะรัฐศาสตร์ และบริการถ่ายเอกสารนั้น การจัดกิจกรรมและการดำเนินการต่างๆ เป็นไปตามความต้องการของ

มหาวิทยาลัย ที่กำหนดให้คณะ/สถาบันต้องมีห้องสมุดเพื่อให้บริการอาจารย์และนิสิต และการพิจารณาจัดหาทรัพยากรต่างๆ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบด้านงบประมาณและหลักสูตรการเรียนการสอนเป็นลำดับ โดยไม่ได้คำนึงถึงความต้องการหรือความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างจริงจัง ตลอดจนไม่เคยศึกษาความคิดเห็นหรือความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ และปัจจัยหรือสาเหตุของระดับความพึงพอใจ และประการสำคัญไม่เคยมีการนำเอาความคิดเห็นของผู้ใช้ในฐานะผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุดมาเป็นข้อมูลสำคัญในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของห้องสมุด ซึ่งตามหลักการให้บริการที่ดี Power and Dickson (1974) เห็นว่าผู้ใช้เป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญในการสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับ อมร รัชชาลัย (2522, 27) ที่เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของบริการได้ นอกจากนี้ความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดแต่ละคน แต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน การจะพัฒนาหรือปรับปรุงห้องสมุด ข้อมูลพื้นฐานอันเนื่องมาจากการคิดเห็นของผู้ใช้ในฐานะผู้รับบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญอันดับแรกที่ห้องสมุดควรนำมาพิจารณา เช่นเดียวกับที่ Millson-Martula and Menon (1995) ได้ให้ข้อคิดเห็นว่าปัจจัยสำคัญประการหนึ่งของการบริการในห้องสมุดที่มีคุณภาพ คือการจัดให้มีบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด แม้ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์พยายามปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานของห้องสมุดตลอดจนจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยจำนวนมากเพียงใดก็ตาม ก็ยังเกิดคำถามอยู่เสมอว่าการพยายามปรับปรุงหรือแก้ปัญหาต่างๆ เหล่านั้นเป็นแนวทางที่ถูกต้องหรือไม่และบรรลุผลมากน้อยเพียงใด

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จึงเป็นสิ่งจำเป็น เพราะนอกจากเป็นการสร้างจุดเปรียบเทียบอ้างอิง (Benchmarking) ที่จะเป็นประโยชน์สำหรับการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการในปีต่อไปแล้วยังเป็นแนวทางในการจัดบริการต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด

## ทฤษฎี แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้

ในการให้บริการใดๆก็ตาม ผู้ใช้จะรับรู้ถึงการให้บริการมากน้อยเพียงใดขึ้นกับความพึงพอใจเป็นสำคัญ Power และ Dickson (1974) ได้สรุปว่าความพึงพอใจของผู้ใช้เป็นองค์ประกอบสำคัญสำหรับความสำเร็จของระบบ ข้อคิดเห็นดังกล่าวสอดคล้องกับความเห็นของ Baroudi and Olson (1988) และ Igbaria and Nachman (1990) ที่เห็นว่าความพึงพอใจของผู้ใช้เป็นดัชนีชี้วัดประสิทธิผลของระบบหรือบริการนั้นๆ ได้เป็นอย่างดี

การบริการในห้องสมุดก็เช่นเดียวกัน ความพึงพอใจของผู้ใช้สามารถสะท้อนประสิทธิภาพการบริการของห้องสมุด ความเข้าใจดังกล่าวสอดคล้องกับความคิดเห็นของ Hemon and Calvart (1996) ที่เห็นว่า ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเท่านั้นที่สามารถประเมินคุณภาพของห้องสมุด และ Nitecki (1996) ก็เห็นเช่นเดียวกันว่า การประเมินผลความสำเร็จของห้องสมุดขึ้นกับผู้ซึ่งเปรียบได้กับผู้ตัดสินว่าห้องสมุดแห่งใดมีคุณภาพมากน้อยเพียงไร Nicholas (1996) เห็นว่าการวัดหรือประเมินผลห้องสมุดด้วยวิธีการแบบเดิมโดย

การศึกษาจากจำนวนหนังสือ วารสารที่ให้บริการบนชั้น หรือที่จัดหาเข้ามาให้บริการแต่ละปี เป็นวิธีการที่ไม่เป็นประโยชน์ มาตรฐานหรือหลักการในการวัดในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไป ความสำเร็จหรือประสิทธิภาพของห้องสมุดวัดได้จากความพึงพอใจของผู้ใช้เพียงอย่างเดียว เช่นเดียวกับ Brophy (1986) เห็นว่า จำนวนหนังสือที่มีในห้องสมุดมีส่วนสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ห้องสมุดเปิดดำเนินการ แต่ไม่สัมพันธ์หรือไม่สามารถบ่งบอกได้ว่ามีการใช้หนังสือเหล่านั้นมากน้อยเพียงใด แต่เดิมการศึกษาด้านนี้วัดผลการปฏิบัติงานของห้องสมุดพิจารณาจากปัจจัยนำเข้า (Inputs) ซึ่งได้แก่ จำนวนบุคลากร จำนวนหนังสือ และจำนวนที่นั่งอ่าน อย่างใดอย่างหนึ่ง แต่ระยะต่อมากการใช้ตัวชี้วัดเปลี่ยนเป็นการดูจากผลผลิตหรือบริการ (Outputs) แทน เนื่องจากเหตุผลงบประมาณที่จำกัดเนื่องจากภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ ห้องสมุดจึงหาตัวชี้วัดหรือปัจจัยอื่นที่จำเป็นที่สามารถศึกษาความต้องการของผู้ใช้ได้มากที่สุดภายใต้งบประมาณที่จำกัดดังกล่าว ซึ่งในการใช้ดรชนีชี้วัดนี้ Kantor (1984) เห็นว่าควรพิจารณาจากปริมาณการยืม-คืนหนังสือ และการสามารถหาหนังสือที่ต้องการได้เป็นมาตรฐานวัดพื้นฐานในการ

ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี แนวคิดในเรื่องการประเมินคุณภาพห้องสมุดจากความพึงพอใจของผู้ใช้ในปัจจุบันได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย (Andaleeb and Simmonds 1998, 157)

สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ พิจารณาได้จากความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรในห้องสมุด ความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของบุคลากรห้องสมุด ลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า และสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย เพราะลักษณะเหล่านี้เป็นองค์ประกอบสำคัญที่สะท้อนคุณภาพของการบริการได้เป็นอย่างดี เช่นเดียวกับที่ Edwards and Browne (1995) White and Abels (1995) Hernon and Calvert (1996) Nitecki (1996) และ Coleman, Xiao, Blair and Chollett (1997) ได้ทำการศึกษาวิจัยโดยอาศัยแนวคิดเหล่านี้เป็นปัจจัยในการศึกษา และเช่นเดียวกับ Ives, Olson, and Baroud (1983) ที่เห็นว่าการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ควรครอบคลุมเรื่องความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล เนื้อหาความดีในการใช้ ความน่าเชื่อถือ ความช่วยเหลือหรือความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความมีอยู่อย่างเพียงพอของวัสดุสิ่งพิมพ์ในห้องสมุด สิ่งอำนวยความสะดวก การติดต่อสื่อสาร การเข้าถึงข้อมูล และความประทับใจในบริการ

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

จากการศึกษาแนวคิดเรื่องคุณภาพการให้บริการจาก SERVQUAL ซึ่งเป็นรูปแบบการวัดคุณภาพ

การให้บริการที่น่าเสนอโดย Parasuraman, Berry and Zeithaml (1988) พบว่าความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ (Responsiveness) เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งของคุณภาพการบริการ ความรับผิดชอบในที่นี้รวมถึง ความกระตือรือร้น ความเต็มใจในการให้บริการ จำนวนผู้ให้บริการมีเพียงพอเมื่อผู้ใช้ต้องการความช่วยเหลือ เวลาที่ให้บริการ และความรู้สึกมั่นใจว่าผู้ใช้จะได้รับข้อมูลคำตอบหรือคำอธิบายที่ชัดเจนจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการมักคาดหวังว่า ผู้ให้บริการเต็มใจ และมีความพร้อมเสมอสำหรับการให้บริการอย่างรวดเร็วและอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นความพร้อมและความรวดเร็วดังกล่าวจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่แสดงถึงความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นอกจากความคาดหวังดังกล่าวแล้ว ผู้ใช้บริการยังมีความคาดหวังประเด็นอื่นที่เกี่ยวกับผู้ให้บริการได้แก่ ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competency) ที่มีความรู้ และสามารถช่วยเหลือตอบคำถามได้อย่างเหมาะสม หรือให้คำแนะนำผู้ใช้เพื่อให้เข้าถึงแหล่งข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และมีบุคลิกที่เป็นมิตร สุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีสภาพอากาศเย็นสบาย จำนวนที่นั่งอ่านเพียงพอและอยู่ในสภาพที่ดี และจำนวนคอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลมีเพียงพอเป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่สะท้อนคุณภาพของการบริการ

## กรอบแนวคิด

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

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของห้องสมุดคณะ รัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อนำผลจากการประเมินดังกล่าวไปใช้ปรับปรุงการบริหารจัดการห้องสมุดให้มี ประสิทธิภาพมากขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ในปัจจุบันด้าน ความมีอยู่อย่างเพียงพอของ ทรัพยากรห้องสมุด ความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของบุคลากรห้องสมุด การให้บริการอย่าง ก้าวหน้า และลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด ที่มีต่อการใช้บริการของห้องสมุดคณะ รัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆกับความรู้สึกพึงพอใจของผู้ใช้ภายหลังได้รับ บริการในห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์
3. เพื่อศึกษาปัญหาที่ผู้ใช้ประสบในการใช้บริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์



## สมมุติฐานการวิจัย

1. โดยภาพรวมผู้ใช้ที่พึงพอใจในบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ในระดับมาก และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้มีผลต่อความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด
2. ปัจจัยด้านต่างๆ ได้แก่ ความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรในห้องสมุด ความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาให้บริการ และลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ผู้ใช้แต่ละกลุ่ม (นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับปริญญาโท นิสิตระดับปริญญาเอก และอาจารย์) ประสบปัญหาในการใช้บริการต่างๆของห้องสมุดแตกต่างกัน

## คำถามในการวิจัย

1. ผู้ใช้แต่ละกลุ่มมีความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดแตกต่างกันหรือไม่ กลุ่มใดพึงพอใจมากที่สุด และกลุ่มใดพึงพอใจน้อยที่สุด เพราะเหตุใด
2. ผู้ใช้ที่พึงพอใจบริการของห้องสมุด ใช้ห้องสมุดมากน้อยเพียงใด
3. ผู้ใช้พึงพอใจบริการประเภทใดมากที่สุด และบริการใคน้อยที่สุด
4. ผู้ใช้พึงพอใจในความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรในห้องสมุด มากน้อยเพียงใด
5. ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบ ความสามารถและบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ยืม-คืนหนังสือ บริการวารสาร บริการสิ่งพิมพ์พิเศษ บริการโสตทัศนวัสดุ บริการสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ บริการผลงานทางวิชาการของอาจารย์ และบริการถ่ายเอกสารในห้องสมุดมากน้อยเพียงใด และพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใดมากที่สุด และบริการใคน้อยที่สุด และควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร
6. ผู้ใช้พึงพอใจลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า เช่น การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ หรือการพยายามจัดหา และปรับปรุงและนำเสนอบริการใหม่ๆในห้องสมุดมากน้อยเพียงใด และห้องสมุดควรจัดหาบริการก้าวหน้าอื่นๆเพิ่มเติมอีกหรือไม่ และประเภทใด
7. ผู้ใช้พึงพอใจลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด เช่น สภาพห้องน้ำ แสงสว่างในห้องสมุด มากน้อยเพียงใด การใช้เสียง การใช้โทรศัพท์มือถือ จำนวนที่นั่งอ่าน การจัดวางชั้นหนังสือ และอุณหภูมิภายในห้องสมุด เป็นต้น มากน้อยเพียงใด และควรมีการปรับปรุงอย่างไร
8. ผู้ใช้ประสบปัญหาในการใช้บริการในห้องสมุดในด้านใดบ้าง

## ขอบเขตของการวิจัยและการสุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาประชากรในคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 1,371 คน ในจำนวนนี้ประกอบด้วยนิสิตระดับปริญญาตรี 896 คน ระดับปริญญาโท 376 คน ระดับปริญญาเอก 29 คน และอาจารย์ จำนวน 70 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีทางสถิติที่เรียกว่า การ

สุ่มแบบแยกประเภท (Stratified random sampling) และแต่ละกลุ่มประชากรใช้วิธีการคิดอัตราร้อยละ 25 หรือคิดเป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 343 คน ในจำนวนนี้เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี 224 คน นิสิตระดับปริญญาโท 94 คน ระดับปริญญาเอก 7 คน และอาจารย์ จำนวน 18 คน โดยทำการเก็บข้อมูลจากผู้ที่ใช้ห้องสมุดระหว่างเดือน ธันวาคม 2544 ถึงเดือนมกราคม 2545 ตลอดระยะเวลาที่ห้องสมุดเปิดให้บริการ คือวันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.00 – 16.00 น. วันเสาร์ เวลา 8.00-17.00 น. และวันอาทิตย์ เวลา 8.00 – 16.00 น. โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการทดสอบความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ โดยนำไปทดสอบกับนิสิตคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ไม่ใช่กลุ่มที่ได้รับการคัดเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวนร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง หรือคิดเป็น 17 คน รายละเอียดของคำถามประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ส่วน คือ ข้อมูลส่วนบุคคล สอบถามความพึงพอใจที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาฯ โดยรวม และอันดับที่ของความพึงพอใจแต่ละบริการ สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการประเภทต่างๆของห้องสมุด โดยการสอบถามในประเด็น ความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากร ความรับผิดชอบ ความสามารถ และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ การให้บริการอย่างก้าวหน้า และลักษณะทางกายภาพห้องสมุด โดยดัดแปลงลักษณะคำถามจากแบบ SERVQUAL ของ Parasuraman, Berry and Zeithaml (1988) และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

## ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

1. ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ได้แก่ หนังสือ บทความวารสาร และข้อมูลจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
2. สร้างเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งได้แก่ แบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดดังนี้
  - 2.1 แบบสอบถามใช้สำหรับศึกษาข้อมูลจากผู้ใช้บริการห้องสมุด ได้แก่ อาจารย์ นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับปริญญาโท และนิสิตระดับปริญญาเอก รายละเอียดของแบบสอบถามประกอบด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ของผู้ตอบ และความถี่ในการใช้ห้องสมุด ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ ระดับความพึงพอใจที่มีต่อบริการของห้องสมุด และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อบริการของห้องสมุด
  - 2.2 ทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับนิสิตคณะรัฐศาสตร์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 17 คน
  - 2.3 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามเพื่อเตรียมฉบับสมบูรณ์
3. เก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อสอบถามผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จำนวน 343 ชุด
4. ทำการวิเคราะห์และแปลผลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสถิติทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences for Windows หรือ SPSS for Windows) โดยวางแผนวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ

เพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)

5. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล
6. รายงานผลการวิจัย อภิปรายผล และเสนอแนะ

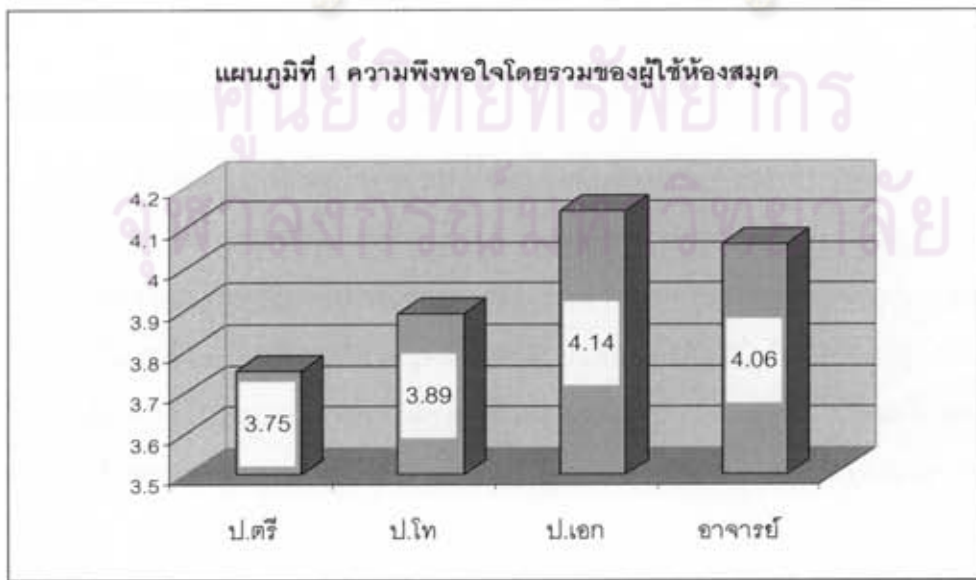
### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นจุดเปรียบเทียบอ้างอิงสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในปีต่อไป
2. เป็นประโยชน์ในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการ โดยเฉพาะแนวคิดเรื่องงานบริการ สาธารณะของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. เป็นพื้นฐานในการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับห้องสมุดอื่นที่เป็นห้องสมุดระดับและ ขนาดใกล้เคียงกับห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
4. เป็นแนวทางสำหรับห้องสมุดอื่นในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

### การสรุปและอภิปรายผลการวิจัย

#### ความพึงพอใจที่มีต่อบริการโดยรวมของห้องสมุด

ในการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อบริการโดยรวมของห้องสมุดพบว่า ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในระดับมาก คำน ( $\bar{x} = 3.81$ ) ซึ่งผลจากการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับสมมุติฐานข้อ 1 ที่กำหนดไว้ว่า โดยภาพรวมผู้ใช้พึงพอใจในบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ในระดับมาก และผู้ใช้แต่ละกลุ่มมีความพึงพอใจในบริการของห้องสมุดในระดับที่ไม่แตกต่างกันคือ ผู้ใช้ทุกกลุ่มพึงพอใจบริการของห้องสมุดระดับมากเช่นเดียวกันได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.75 นิสิตระดับปริญญาโท 3.89 นิสิตระดับปริญญาเอก 4.14 และอาจารย์ 4.06 ตามรายละเอียดในแผนภูมิที่ 1 ดังนี้



ผลจากการศึกษาดังกล่าวใกล้เคียงกับการค้นพบของ Niyonsenga (1996, 236) ที่ได้

ทำการศึกษาค่าใช้และความพึงพอใจในการใช้ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งชาติตราวันดา โดยสอบถามจากผู้ใช้งานซึ่งเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และอาจารย์ จำนวน 218 คน พบว่าโดยเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของอาจารย์และนักวิจัยมักสูงเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้ที่เป็นนักศึกษา เนื่องจากโดยปกติอาจารย์มักได้รับอภิสิทธิ์ในการใช้ห้องสมุดมากกว่าผู้ใช้กลุ่มอื่น

### ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้ห้องสมุดและความพึงพอใจ

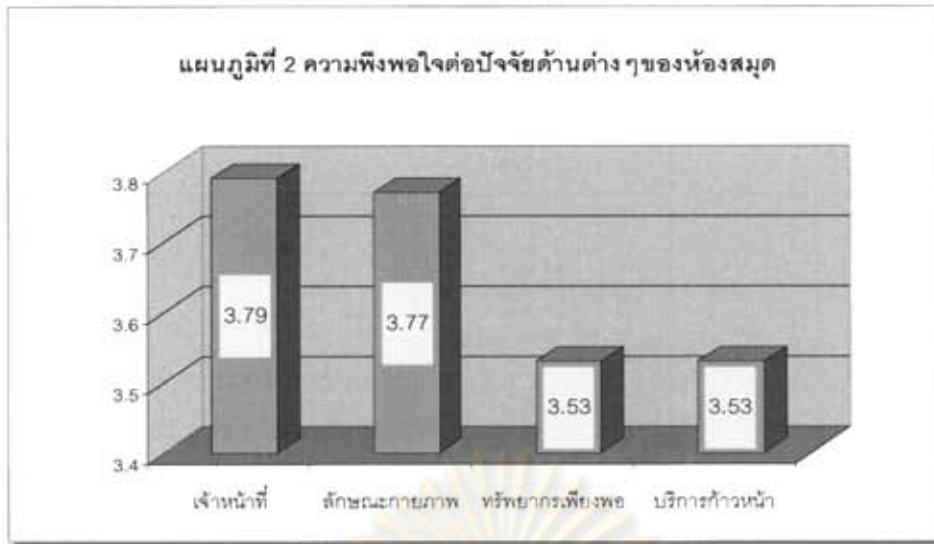
จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้และความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด โดยการทดสอบทางสถิติด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (รายละเอียดในตารางที่ 1) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้ และความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้ที่ใช้ห้องสมุดถี่มาก มีความพึงพอใจในการบริการของห้องสมุดมาก โดยที่ความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก ( $r = .128$ ) ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ D’Elia and Walsh (1985, 15) ที่ทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดสาขา 5 แห่ง ของห้องสมุดประชาชน Ramsey County สหรัฐอเมริกา และพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้ห้องสมุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของผู้ใช้บริการกับความพึงพอใจ

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

### ความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยด้านท่างานของบริการห้องสมุดแต่ละประเภท

จากการศึกษาความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อปัจจัยด้านต่างๆของบริการห้องสมุดแต่ละประเภท ได้แก่ ความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุด ความรับผิดชอบและบุคลิกของผู้ให้บริการ ลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า และลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด พบว่าผู้ใช้พึงพอใจปัจจัยทั้ง 4 ประการข้างต้นในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบุคลิกและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ให้บริการสูงกว่าค่าเฉลี่ยด้านอื่น ( $\bar{x} = 3.79$ ) พึงพอใจลักษณะทางกายภาพของห้องสมุดรองลงมา ( $\bar{x} = 3.77$ ) และพึงพอใจความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากร ( $\bar{x} = 3.53$ ) และลักษณะการให้บริการที่ก้าวหน้า ( $\bar{x} = 3.53$ ) เท่ากันดังนี้



ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Andaleeb and Simmonds (1998, 163) ที่ได้ทำการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้ห้องสมุด 3 แห่ง ในเมือง Erie รัฐเพนซิลเวเนีย และพบว่า บุคลิกภาพและความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นปัจจัยสำคัญของคุณภาพการบริการ และในห้องสมุดมหาวิทยาลัยผู้ใช้บริการมักคาดหวังในตัวบุคลากรห้องสมุดทั้งด้านความเต็มใจ และความพร้อมเสมอสำหรับการให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

### **ปัญหาที่ผู้ใช้ประสบจากบริการแต่ละประเภท**

จากการศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ที่มีต่อบริการโดยรวมของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์พบว่า ร้อยละ 56.52 หรือจำนวน 26 คนจากผู้แสดงความคิดเห็นทั้งสิ้น 46 คน เห็นว่าห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์เป็นห้องสมุดที่มีประสิทธิภาพมากแห่งหนึ่ง และเมื่อพิจารณาจากบริการแต่ละประเภทพบว่ามีปัญหาและข้อเสนอแนะที่แตกต่างกันดังนี้

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ตารางที่ 2 ปัญหาของผู้ใช้บริการ

ปัญหา	จำนวนผู้แสดงความเห็น (คน)	ร้อยละ
• หาตัวเล่มหนังสือที่ต้องการไม่พบ	42	42.00
• บริการวารสารแบบชั้นปิดไม่สะดวกในการใช้	43	48.31
• รวบรวมรายชื่อวิทยานิพนธ์ที่ห้องสมุดจัดทำล่าช้า	9	19.57
• ห้องสมุดควรให้ยืมวิทยานิพนธ์ออกนอกห้องสมุด	9	19.57
• เจ้าหน้าที่เสตคคุยกัันเสียงดังและไม่อยู่ประจำที่	11	55.00 (3)
• จำนวนคอมพิวเตอร์มีน้อย	43	61.43 (1)
• ผลงานวิชาการในห้องสมุดมีน้อย	8	53.33 (4)
• เครื่องถ่ายเอกสารในห้องสมุดคุณภาพไม่ดี	71	57.26 (2)
• อุณหภูมิในห้องสมุดต่ำเกินไป	59	44.36
• ผู้ใช้ห้องสมุดส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น	32	24.06

## ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย นับว่าเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงแก้ไข เพื่อการวางแผนการดำเนินงานของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้เป็นห้องสมุดที่มีคุณภาพและมาตรฐานในระดับสูงทัดเทียมกับห้องสมุดของนานาประเทศ โดยผลจากการประเมินดังกล่าวสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ดังนี้

1. นำไปเป็นจุดเปรียบเทียบอ้างอิงสำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในปีต่อไป ผลจากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม พึงพอใจบริการของห้องสมุดในระดับมาก โดยผู้ใช้แต่ละกลุ่มพึงพอใจบริการของห้องสมุดไม่แตกต่างกัน ดังนั้นเพื่อเป็นการรักษาระดับมาตรฐานการบริการของห้องสมุดให้คงอยู่ตลอดไป ทางห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาฯ จึงควรทำการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ในลักษณะเช่นนี้อย่างสม่ำเสมอทุกปี หรือทุก 2 ปี โดยใช้ผลจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นฐาน

2. เป็นประโยชน์ในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการ การศึกษาในครั้งนี้ทำให้ผู้วิจัยในฐานะผู้บริหารห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาฯ ได้ทราบสภาพต่างๆในการใช้ห้องสมุด เช่น ความถี่ในการเข้าใช้ ประเภทของบริการที่ผู้ใช้พึงพอใจ ประเภทของบริการที่ผู้ใช้เสนอแนะให้มีการปรับปรุง องค์ประกอบหรือปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ซึ่งได้แก่ ความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากร ความสามารถความรับผิดชอบและบุคลิกของผู้ให้บริการ ลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า และลักษณะกายภาพของห้องสมุด นอกจากนี้ยังทราบสภาพปัญหา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ อีกด้วย

3. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยเป็นพื้นฐานในการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับห้องสมุดอื่นๆทั้งในประเทศหรือระดับนานาชาติที่เป็นห้องสมุดระดับและขนาดใกล้เคียงกับห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยผู้วิจัยในฐานะหัวหน้าบรรณารักษ์จะได้ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมว่ามีห้องสมุดแห่งใดที่ได้ทำการศึกษาในลักษณะเช่นนี้บ้าง หรือในประเด็นที่ใกล้เคียงกัน เพื่อเป็นแนวทางในการเปรียบเทียบ ทั้งนี้เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการของห้องสมุดให้สูงขึ้น

## แนวทางการวิจัยในอนาคต

สำหรับปีต่อไปภายหลังจากการแก้ไขปรับปรุงตามผลของการวิจัยในครั้งนี้ ห้องสมุดควรประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของห้องสมุดอีกเป็นระยะๆอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้เพราะแต่ละปีผู้ใช้บริการห้องสมุดแตกต่างกันไป ความต้องการ ความพึงพอใจของผู้ใช้ และการตอบสนองของผู้ใช้ ย่อมแตกต่างกันไปด้วย (Andaleeb and Simmonds 1998, 157) และการจะประเมินว่าห้องสมุดประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด ขึ้นกับการตัดสินใจของผู้ใช้เป็นสำคัญ (Nitecki 1996) นอกจากนี้ในปัจจุบันห้องสมุดมหาวิทยาลัยประสบปัญหาการแข่งขันกันสูงมากขึ้น ห้องสมุดจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อความอยู่รอด คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้จึงเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออก (Cullen 2001, 662) สำหรับการประเมินในครั้งต่อไปควรเพิ่มเติมประเด็นต่างๆที่ยังไม่ครบถ้วนเพื่อทำให้การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปสมบูรณ์ยิ่งขึ้นดังนี้

1. ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้กลุ่มที่เป็นบุคคลภายนอกที่เข้าใช้ห้องสมุดสม่ำเสมอ นอกเหนือจากสอบถามจากความคิดเห็นของผู้ใช้ที่เป็นนิสิตปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และอาจารย์คณะรัฐศาสตร์ ทั้งนี้เพราะห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นห้องสมุดคณะแห่งหนึ่งที่มีผู้ใช้บริการเป็นนิสิตและบุคลากรจากคณะต่างๆในจุฬาฯ และบุคคลภายนอกใช้บริการมากถึงปีละประมาณ 3,000 คน ในจำนวนนี้เป็นผู้ที่ใช้ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์สม่ำเสมอหรือบางท่านเป็นผู้ที่ใช้ห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์มากกว่าผู้ใช้ที่เป็นอาจารย์หรือนิสิตของคณะรัฐศาสตร์เสียอีก เช่น อาจารย์ นักวิจัยและนิสิตระดับปริญญาโทจากคณะเศรษฐศาสตร์ อาจารย์และนิสิตปริญญาโทจากวิทยาลัยประชากรศาสตร์ นิสิตปริญญาเอก ภาควิชาประวัติศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ และนิสิตปริญญาโทคณะนิติศาสตร์ จุฬาฯ ผู้วิจัยเห็นว่าจากการเข้าใช้ห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอแม้จะไม่ใช่มูลนิธิคณะรัฐศาสตร์ก็ตาม ก็ถือว่าเป็นผู้ที่น่าจะทราบสภาพต่างๆของห้องสมุดได้ดีเช่นเดียวกับบุคลากรคณะรัฐศาสตร์ และสามารถแสดงทัศนะที่เป็นคุณประโยชน์ต่อการบริหารจัดการงานห้องสมุดได้เป็นอย่างดี

2. ประยุกต์แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการสาธารณะ ในด้านความมีอยู่อย่างเพียงพอของทรัพยากรห้องสมุด ความรู้ความสามารถ อธิษาคัย และบุคลิกของผู้ให้บริการ ลักษณะการให้บริการอย่างก้าวหน้า และลักษณะทางกายภาพของห้องสมุด ให้กลมกลืนและชัดเจนกว่าการศึกษาวิจัยในครั้งนี้อย่างไร โดยการกำหนดคำถามในแบบสอบถามของแต่ละกลุ่มบริการให้ชัดเจนและสอดคล้องกับแต่ละประเด็นแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

## เอกสารอ้างอิง

- Andaleeb, Syed Saad and Patience L. Simmonds. 1998. Explaining user satisfaction with academic libraries: Strategic implications. *College & Research Libraries* 59(March): 156-167.
- Bailey, J., and S. Pearson. 1983. Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction. *Management Science* 25 (10): 530-545.
- Baroudi, J.J.,a and W.J. Orlikowski. 1988. A short-form measure of user information satisfaction: A psychometric evaluation and notes on use. *Communications of the ACM* 29(3): 44-59.
- Baroudi, J.J., N.H. Olson, and B. Ives. 1988. An empirical study of the impact of user involvement on system usage and information satisfaction. *Communications of the ACM* 29(3): 232-238.
- Brophy, P. 1986. *Management information and decision support systems in libraries*. Aldershot: Gower.
- Cullen, Rowena. 2001. Perspectives on user satisfaction surveys. *Library Trends* 49(Spring): 662-686.
- Deese, D. 1979. Experiences measure user satisfaction. *Proceeding of the Computer Measurement Group of ACM*.
- D'Elia, George and Sandra Walsh. 1985. Patrons' uses and evaluation of library services: A comparison across five public libraries. *Library & Information Science Research* 7: 3-30.
- Fussler, H.H. 1973. *Research libraries and technology: A report to the Sloan Foundation*. Chicago: University of Chicago Press.
- Heron, Peter and Phillip Calvert. 1996. Methods for measuring service quality in university libraries in New Zealand. *Journal of Academic Librarianship* 22(1): 387-391.
- Igbaria, M. and S.A. Nachman. 1990. Correlation of user satisfaction with end user computing. *Information and Management* 19(2): 73-82.
- Ives, B., M.H. Olson, and J.J. Baroudi. 1983. Measurement of user information satisfaction. *Communications of the ACM* 26(10): 785-793.
- Kantor, P.B. 1984. *Objective performance measures for academic and research libraries*. Washington D.C.: American Research Libraries.
- Millson-Martula, Christopher and Vanaja Menon. 1995. Customer expectations: Concepts and



- reality for academic library services. *College & Research Libraries* 56(January): 33-47.
- Nicholas, D. 1996. *Assessing information needs: Tools and techniques*. London: Aslib.
- Nitecki, Danuta A. 1996. Changing the concept and measure of service quality in academic libraries. *Journal of Academic Librarianship* 22(3): 181-190.
- Niyonsenga, Theophile. 1996. Measures of library use and user satisfaction with academic library services. *Library & Information Science Research* 18: 225-240.
- Parasuraman, A., A.A.Zeithaml and L.L. Berry. 1988. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing* 64(1): 12-37.
- Power, R.F. and G.W.Dickson. 1974. MIS project management: Myths, opinions, and reality. *California Management Review* 15(3): 147-156.
- คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2543. *ปฏิรูปการเรียนรู้ผู้เรียนสำคัญที่สุด*. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการ.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. คณะรัฐศาสตร์. 2543. *คู่มือผู้ปกครองและนิสิตรัฐศาสตร์ ชั้นปีที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2543*. กรุงเทพฯ : งานบริการการศึกษา คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทบวงมหาวิทยาลัย. สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา. ส่วนวิจัยและพัฒนา. 2544. *ร่างนโยบาย แนวทาง และ วิธีการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: ทบวง.
- อมร รักษาสัตย์. 2522. *การพัฒนานโยบาย*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย