

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พัชรี อ่อนอึ้ง*

ดร.ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์**

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้เฉพาะบุคคลเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ปีการศึกษา 2557 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรีมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2,3 และ 4 ในด้านผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ รวมทั้งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อห้องสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยแจกแบบสอบถามเป็นเวลา 2 สัปดาห์ จำนวน 170 ชุด การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 170 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 118 คนคิดเป็นร้อยละ 69.4 เพศชายจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 โดยชั้นปีการศึกษาที่ 1 มีจำนวน 42 คนคิดเป็นร้อยละ 24.7 และชั้นปีที่ 2,3 และ 4 มีจำนวน 128 คนคิดเป็นร้อยละ 75.3

กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.99$) เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ($\bar{x}=4.07$) รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ($\bar{x}=3.98$) ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x}=3.96$) ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{x}=3.95$) และ ด้านอันดับสุดท้ายคือ ผู้ให้บริการ ($\bar{x}=3.86$)

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ได้แก่ เพศ และชั้นปีการศึกษา

*นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

**ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

1. บทนำ

ห้องสมุด คือ แหล่งสารนิเทศ บริการทรัพยากรสารนิเทศในรูปแบบต่างๆ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ จุลสาร กฤตภาค วัสดุเทปและโทรทัศน์ CD-ROM DVD VCD รวมถึงไมโครฟิล์มด้วย โดยมีบรรณารักษ์ เป็นผู้ดำเนินงานและบริหารงานต่างๆ ในห้องสมุด โดยจัดระบบเป็นหมวดหมู่ และเป็นระเบียบเรียบร้อย เพื่อให้ผู้ใช้บริการห้องสมุดมีความสะดวก สืบค้นได้ง่ายตรงกับความต้องการ ห้องสมุดในปัจจุบันทำหน้าที่เก็บรวบรวมจัดระบบ เพื่อให้บริการสื่อสารนิเทศต่างๆ จนถึงเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีทางการสื่อสาร อีกทั้งยังมีเครื่องมือในการสืบค้นและดำเนินการให้บริการสื่อต่าง ๆ เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้ห้องสมุดอีกด้วย(ห้องสมุด, <http://th.wikipedia.org/wiki/ห้องสมุด>) ถือได้ว่าห้องสมุดนั้น เป็นหัวใจสำคัญของระบบการศึกษาในทุกๆระดับเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากมีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนการสอนการศึกษาแก่สถาบันอุดมศึกษาทุกระบบการศึกษาและแก่สังคม ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิตคุณภาพของการศึกษาให้ได้มาตรฐานการตอบสนอง 4 ด้าน ของสถาบันอุดมศึกษา คือการเรียนการสอนเพื่อผลิตคุณภาพการส่งเสริมงานวิจัย การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และให้การบริการแก่ชุมชน รวมทั้งเป็นการเรียนการสอน การเรียนรู้ตลอดชีวิต นอกจากนี้แล้วการส่งเสริมการฝึกฝนนิสัยการรักการอ่าน เป็นหน้าที่ประการสำคัญของห้องสมุดด้วยอีกเช่นเดียวกัน (พฤติกรรมการใช้ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์เป็นห้องสมุดมีชีวิต, <http://www.oknation.net/blog/print.php?id=462771>)

การศึกษาในปัจจุบันมุ่งให้ผู้เรียนได้มีโอกาสศึกษาและค้นคว้าหาความรู้ต่างๆ ด้วยตนเอง จากแหล่งทรัพยากรสารนิเทศ มาประกอบและประยุกต์ใช้กับความรู้ที่ได้จากห้องเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับอุดมศึกษา ซึ่งเป็นการศึกษาระดับสร้างองค์ความรู้ใหม่ ซึ่งผู้เรียนต้องทำการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง มากกว่าที่จะเป็นผู้รับในห้องเรียน(ไพฑูริย์ สีนลารัตน์.2543:บทบรรณาธิการ) ดังนั้นการจัดการศึกษาจึงจำเป็นต้องมีห้องสมุด เป็นแหล่งการเรียนรู้ที่จะช่วยเพิ่มศักยภาพและ คุณภาพของบัณฑิต เพราะห้องสมุดเป็นแหล่งรวม ตำราวิชาการนานาชนิดที่จะอำนวยความสะดวกในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ ดังที่ เอ็ดมุนด์ ทศนประสิทธิ์ผล(2542:12-13) กล่าวว่าห้องสมุดเป็นแหล่งรวมทั้งความรู้และความบันเทิง ที่ผู้ใช้เลือกสรรได้อย่างเสรีตามความต้องการทำให้เป็นคนฉลาด ทันเหตุการณ์ เป็นสถานที่ไร้พรมแดน ผู้ให้บริการเต็มใจบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ เป็นการช่วยปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน และเป็นแหล่งสารนิเทศที่กว้างไกลเพื่อรับใช้สังคม

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาโดยทั่วไป นอกจากจะมีหอสมุดกลาง ซึ่งเป็นแหล่งรวบรวมหนังสือและวัสดุสารนิเทศในรูปแบบต่างๆไว้บริการทุกแขนงวิชาแล้ว มหาวิทยาลัยบางแห่งยังมี ห้องสมุดสาขาหรือห้องสมุดคณะซึ่งทำหน้าที่จัดหาวัสดุสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชา ตลอดจนจัดหา จัดเก็บรักษา และเผยแพร่ให้บริการต่างๆแก่นิสิต นักศึกษา คณาจารย์ ในแต่ละคณะ เพื่อให้ใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ ทั้งห้องสมุดกลางและห้องสมุดคณะต่างมีบทบาทที่สำคัญ

ต่อการเรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษาทั้งสิ้น(สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย, 2543 : 1-3)

การบริหารจัดการห้องสมุด เพื่อสนองต่อพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และการปฏิรูปการศึกษา จำเป็นต้องอาศัยกระบวนการทัศน์ใหม่ในการบริหารจัดการและการดำเนินงาน รวมทั้งปรับเปลี่ยนบทบาทและภาพลักษณ์ของบรรณารักษ์ประจำห้องสมุดเพื่อสามารถนำห้องสมุดสู่การเป็นแหล่งวิทยาการหรือศูนย์การเรียนรู้ที่แท้จริง แนวทางการบริหารจัดการห้องสมุดในยุคข้อมูลข่าวสารไร้พรมแดนจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีส่วนร่วมที่หลากหลายและเพียงพอไว้บริการผู้ที่สนใจเข้าศึกษาค้นคว้าไม่ว่าจะด้วยเหตุเพื่อความรู้อย่างรวดเร็ว หรือเพื่อการทำรายงานก็ตาม ห้องสมุดจึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่บ่งชี้ถึงควมมีมาตรฐานด้านการศึกษาของสถาบันนั้นๆ ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ซึ่งถือว่าเป็นแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ที่สำคัญจะต้องจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทุกชนิด ทุกรูปแบบมาไว้บริการอย่างเพียงพอ และแนวโน้มของทรัพยากรสารสนเทศ ควรเน้นสารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มากกว่าสื่อสิ่งพิมพ์ ทั้งนี้ทั้งนั้นก็อยู่ที่ความต้องการของผู้รับบริการ (วัลลภา จันทโรตตี, 2546) ได้ให้ความหมายห้องสมุดไว้ว่า ห้องหรืออาคารที่มีระบบการจัดเก็บ รวบรวม รักษาหนังสือประเภทต่าง ๆ ซึ่งอาจรวมทั้งต้นฉบับ ลายมือเขียน ไมโครฟิล์ม เป็นต้น

ทั้งนี้ห้องสมุดภายในมหาวิทยาลัยก็มีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อระบบการศึกษาในระดับอุดมศึกษา เป็นแหล่งค้นคว้าที่สำคัญซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จในการศึกษาของนักศึกษาทุกคน ดังนั้นห้องสมุดของมหาวิทยาลัยจึงจำเป็นต้องมีระบบการจัดการสารสนเทศที่ดีเยี่ยมและทางมหาวิทยาลัยได้มีการปรับปรุงสถานที่ใหม่บริเวณชั้น 2 อย่างเห็นได้ชัดก็คือ มีการจัดโซนร้านค้ากาแฟ โซนนั่งเล่น โซนสืบค้นข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ รวมทั้งการปรับเปลี่ยนประตูทางเข้า-ออกให้เป็นแบบอัตโนมัติสะดวกต่อการเข้าของผู้ที่เข้ามาใช้บริการ มีการจัดแผนผังที่ตั้งหนังสือใหม่บริเวณชั้น 2 เพื่อตอบรับกับความต้องการพร้อมทั้งอำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษาให้สืบค้นข้อมูลที่เร็วมากขึ้นและสะดวกมากขึ้น เนื่องจากความพึงพอใจของแต่ละบุคคลนั้นมีส่วนสำคัญในการจัดการบริการสารสนเทศเพื่อตอบรับกับความต้องการของทุกคน และมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตเองก็มีห้องสมุดที่เรียกได้ว่า มีระบบสารสนเทศต่างๆ มากมาย และมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยจำนวนมาก ที่ตอบรับกับความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดทั้งหลายได้เป็นอย่างดี

จากหลักการ และเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงการบริการของห้องสมุดให้ดียิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ตามปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย เพศ และชั้นปีการศึกษา

3. สมมติฐานการวิจัย

1. นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตแตกต่างกัน
2. นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่มีชั้นปีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตแตกต่างกัน

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
2. นำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ปรับปรุงห้องสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตให้ดียิ่งขึ้น

5. ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2,3 และ 4 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ขอบเขตด้านเวลา ทำการศึกษาและเก็บข้อมูลเป็นเวลา 2 สัปดาห์ ตั้งแต่วันที่ 25 เดือนสิงหาคม ถึงวันที่ 7 เดือน กันยายน 2557

ขอบเขตด้านเนื้อหา ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และชั้นปีการศึกษา กับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

6. ระเบียบวิธีวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตโดยแบ่งออกเป็น

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ และชั้นปีการศึกษา จำนวน 2 ข้อ

ตอนที่ 2 คำถามใช้วัดความพึงพอใจในการรับบริการจำนวน 21 ข้อ ประกอบด้วย ด้านผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ และด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีระดับการวัดแบบประเภทช่วง (Interval Scale)

เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลความแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.21-5.00	มากที่สุด
3.41-4.20	มาก
2.61-3.40	ปานกลาง
1.81-2.60	น้อย
1.00-1.80	น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

7. ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าผู้ใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จำนวน 170 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 118 คนคิดเป็นร้อยละ 69.4 เป็นเพศชายจำนวน 52 คนคิดเป็นร้อยละ 30.6 และเป็นชั้นปีที่ 1 จำนวน 42 คนคิดเป็นร้อยละ 24.7 ชั้นปีที่ 2,3 และ 4 จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 75.3

นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}= 3.99$) เมื่อพิจารณารายด้านนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ อันดับที่ 1 คือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ($\bar{x}=4.07$) รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ($\bar{x}=3.98$) ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ($\bar{x}=3.96$) ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{x}=3.95$) และอันดับสุดท้ายคือด้านผู้ให้บริการ ($\bar{x}=3.86$) ตามลำดับ

เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตจำแนกตามเพศ พบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านความน่าเชื่อถือของบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตจำแนกตามชั้นปีการศึกษา พบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่มีชั้นปีการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจ

บัณฑิตย์ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านความน่าเชื่อถือของบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

8. อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตสามารถนำผลการศึกษามาวิจัยอภิปรายได้ดังนี้

ด้านผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่สูงที่สุดคือ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย อันดับรองลงมาคือ ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการอย่างเต็มที่ ผู้ให้บริการได้ให้คำแนะนำคำปรึกษาตอบข้อซักถามกับผู้ใช้บริการได้อย่างชัดเจนถูกต้องด้วยความเต็มใจ และอันดับสุดท้ายคือ ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ตามลำดับ จึงสรุปได้ว่านักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตได้ให้ระดับความพึงพอใจทางด้านผู้ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย มากที่สุด ($\bar{x}=3.91$) แต่ให้ระดับความพึงพอใจในส่วนของผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี น้อยที่สุด ($\bar{x}=3.79$)

ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่สูงที่สุดคือ มีการปรับเปลี่ยนประตูทางเข้า-ออกใหม่ให้เป็นแบบเลื่อนอัตโนมัติ อันดับรองลงมาคือ เคาน์เตอร์ให้บริการอยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นได้ชัดเจนและสะดวกต่อการติดต่อ แผนผังมีการจัดตั้งชั้นวางหนังสือ เอกสาร โต๊ะ เก้าอี้และจัดวางหนังสือพิมพ์รายวัน ฯลฯ ใหม่เหมาะสมต่อการค้นคว้าและหาได้ง่าย และอันดับสุดท้าย คือ มีการจัดที่นั่งทำงานสำหรับผู้ใช้บริการให้ใช้ได้สะดวกและเพียงพอ ตามลำดับ จึงสรุปได้ว่านักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตได้ให้ระดับความพึงพอใจทางการปรับเปลี่ยนประตูทางเข้า-ออกใหม่ให้เป็นแบบเลื่อนอัตโนมัติ มากที่สุด ($\bar{x}=4.15$) แต่ให้ระดับความพึงพอใจในส่วนของการจัดที่นั่งทำงานสำหรับผู้ใช้บริการให้ใช้ได้สะดวกและเพียงพอ น้อยที่สุด ($\bar{x}=3.60$) ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อด้านลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ เพศ

ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่สูงที่สุดคือ ภายในห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ อันดับรองลงมาคือ บริเวณภูมิทัศน์โดยรอบห้องสมุดดูสะอาดและน่าเข้า การตกแต่งสถานที่ใหม่บริเวณชั้น2มีการแบ่งโซนร้านค้าแพคเกจโซนที่นั่งเล่น และโซนห้องอินเตอร์เน็ตได้อย่างเหมาะสม มีการปรับเปลี่ยนโต๊ะและเก้าอี้ใหม่บริเวณภายนอกหน้าห้องสมุด ความเหมาะสมของอุณหภูมิห้อง และระบบการถ่ายอากาศ ภายในห้องสมุดเหมาะสมไม่ร้อนไม่หนาวมากเกินไป และอันดับสุดท้าย คือ ความกว้างขวางของสถานที่ให้บริการเหมาะสมกับผู้ใช้บริการและเพียงพอ ตามลำดับ จึงสรุปได้ว่านักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตได้ให้ระดับความพึงพอใจทางด้านภายในห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ มากที่สุดมี ($\bar{x}=4.24$) แต่ให้ระดับความพึงพอใจในส่วนของความกว้างขวางของสถานที่ให้บริการเหมาะสมกับ

ผู้ให้บริการและเพียงพอที่สุด ($\bar{x}=3.85$) ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อด้าน ลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ ชั้นปีการศึกษา

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นราย ข้อ พบว่า อันดับที่หนึ่งคือ การติดต่อบริการ ยืม คืน หนังสือ การเสียค่าปรับเป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ อันดับรองลงมาคือ ระบบการสืบค้นตำราหนังสือเรียนมีความทันสมัยและค้นหาได้อย่าง รวดเร็วต่อความต้องการ การติดต่อขอใช้บริการทำได้สะดวกสบายและเป็นกันเองไม่ซับซ้อน ระบบสืบค้นตำราเรียนและขั้นตอนการยืมคืนหนังสือไม่ซับซ้อน และอันดับสุดท้าย คือ จำนวน บุคลากรเพียงพอกับปริมาณการให้บริการ ตามลำดับ จึงสรุปได้ว่านักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจ บัณฑิตยได้ให้ระดับความพึงพอใจทางการติดต่อบริการ ยืม คืน หนังสือ การเสียค่าปรับ เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับ มากที่สุด ($\bar{x}=4.08$) แต่ให้ระดับความพึงพอใจในส่วนของจำนวน บุคลากรเพียงพอกับปริมาณการให้บริการน้อยที่สุด ($\bar{x}=3.85$)

ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า อันดับที่หนึ่งคือ มีการพัฒนาระบบการบริการออนไลน์ทันสมัยอยู่เสมอ และอันดับ สุดท้าย คือ อุปกรณ์สื่อสารเพียงพอต่อการให้บริการและทันสมัย ตามลำดับ จึงสรุปได้ว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตยได้ให้ระดับความพึงพอใจทางด้านมีการพัฒนาระบบการ บริการออนไลน์ทันสมัยอยู่เสมอ มากที่สุด ($\bar{x}=4.03$) แต่ให้ระดับความพึงพอใจในส่วนของ อุปกรณ์สื่อสารเพียงพอต่อการให้บริการและทันสมัยน้อยที่สุด ($\bar{x}=3.79$)

9. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย หลังจากที่มีการปรับปรุงห้องสมุดใหม่ พบว่าด้านผู้ให้บริการมี ค่าเฉลี่ยที่ต่ำที่สุดของทั้ง 5 ด้าน โดยเฉพาะข้อผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ทางมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย ควรมีมาตรฐานการฝึกอบรมในด้านการบริการในส่วนของ บุคลากรภายในห้องสมุด เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

บรรณานุกรม

หนังสือ

- กลุ่มกิจการพิเศษสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ(วช). (2551). แหล่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อประโยชน์ในการวิจัย.
- เจริญขวัญ แพรกทอง. (2547). ท่องเที่ยวห้องสมุด. กรุงเทพฯ: เวลาดี.
- รศ. ดร.นำทิพย์ วิภาวิน. (2550). ห้องสมุดDEKKID.COM. ศูนย์รวมความรู้ห้องสมุดยุคใหม่. เอสอาร์ พรินติ้ง แพลตฟอร์ม.
- สายสุดา คชเสนี. (2526). ห้องสมุดมหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.
- อากาศร ธาตุโลหะ. (2547). ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการค้นคว้า. ชลบุรี:พี.เค.กราฟฟิคพรินต์
- อำไพวรรณ ทัพเป็นไทย. (2540). การเขียนรายงานและการใช้ห้องสมุด. กรุงเทพฯ:ศูนย์ส่งเสริมอาชีพ.
- อภิศักดิ์ เพ็ชรรัตน์. (2552). การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. กรุงเทพมหานคร : สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

วิทยานิพนธ์

- ขจรวรรณ คมมา (2545) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์ในการใช้บริการห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์. (วิทยานิพนธ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เจษฎา ณ ระนอง (2548) ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์. (วิทยานิพนธ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทิพวรรณ อินทมนต์ และคณะ (2550) ศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด สำนักหอสมุด. (วิทยานิพนธ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิภา บุญแดง (2546) ศึกษาเรื่องการใช้ห้องสมุด ปรีดี พนมยงค์ของอาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา. (วิทยานิพนธ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วณีย์ ทองเสวต (2548) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์. (วิทยานิพนธ์).