

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เรียนรู้และหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สุพรรณิ ขุนชนะสิบทิศ¹
ผศ.ดร.ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์²

บทคัดย่อ

วิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เรียนรู้และหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เรียนรู้และหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เรียนรู้และหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ตามลักษณะส่วนบุคคล โดยเก็บข้อมูลจากนักศึกษาระดับชั้นปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1-4 และ มากกว่าชั้นปีที่ 4 จำนวน 200 คน ประกอบด้วย เพศชาย และเพศหญิง อายุระหว่าง 18-23 ปี และ อายุระหว่าง 24-30 ปี เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม ส่วนการนำเสนอผลการวิจัยใช้วิธี บรรยายและการสรุปผลการวิจัยโดยการอภิปรายผล ส่วนสถิติที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ความถี่

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ สถิติอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์โดยวิธี One-Way ANOVA, T-Test (Dependent or Matched Pair Sample)

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เรียนรู้และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เรียนรู้และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ อยู่ในระดับมาก โดยเรียง ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ตามลำดับ และ ลักษณะประชากรของนักศึกษา พบว่า เพศต่างกันทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เรียนรู้และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ไม่แตกต่างกัน และระดับการศึกษาผลทดสอบพบว่า ระดับการศึกษาต่างกันทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เรียนรู้และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์แตกต่างกัน

1. บทนำ

ปัจจุบันการเรียนรู้เป็นเครื่องมือสำคัญในการเปลี่ยนแปลงสังคมโลกและสังคมไทย เนื่องจากปัจจุบันโลกแคบลง อันเป็นผลจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

² ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก

ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้และการศึกษาหาความรู้ให้กว้างขึ้น โดยห้องสมุดจะมีบทบาทและมีส่วนร่วมเพิ่มขึ้นมาในฐานะเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตและเป็นศูนย์กลางของเครือข่ายการเรียนรู้ภายในสถานศึกษา

ศูนย์การเรียนรู้และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ก็เป็นอีกสถานที่หนึ่ง ที่เป็นแหล่งค้นคว้าวิจัย หาข้อมูลของนักศึกษา อาจารย์ จนถึงประชาชนทั่วไปที่เข้าใช้บริการของศูนย์การเรียนรู้และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ซึ่งเป็นแหล่งรวบรวมและเผยแพร่สารสนเทศอันเป็นหัวใจของการศึกษา และพัฒนาการเรียน การสอน การศึกษาค้นคว้าการวิจัย เป็นศูนย์กลาง การบริการสารสนเทศ รวมทั้งช่วยส่งเสริมให้ผู้ใ้มีความรู้ ทักษะในการสืบค้นสารสนเทศเทคโนโลยีสารสนเทศ และช่วยให้นักศึกษารักการอ่าน รักการค้นคว้าตลอดจนรู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจึงเป็นสิ่งจำเป็น เนื่องจากมีกระแสแห่งความเปลี่ยนแปลง ประกอบกับผู้ใช้บริการที่หมุนเวียนเข้ามาใช้บริการนั้นได้เปลี่ยนไปตามกาลเวลาอีกทั้งมีการให้บริการในรูปแบบที่เปลี่ยนไป เช่น ความสะดวกสบายในการบริการ การใช้สถานที่ และการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการว่ามีความพึงพอใจในการใช้บริการมากน้อยเพียงใด รวมทั้งพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ และใช้ในการวางแผนพัฒนาการดำเนินงานและการให้บริการของศูนย์การเรียนรู้และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตตามลักษณะส่วนบุคคล

3. สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์การเรียนรู้และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตแตกต่างกัน
2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตได้นำไปปรับใช้ในการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

2. เพื่อให้มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตได้นำข้อมูลไปหาแนวทางการแก้ไขการปฏิบัติงานศูนย์เรียนรู้และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

3. เป็นสารสนเทศที่ใช้เป็นหลักเกณฑ์ตามดัชนีชี้วัดตามนโยบายประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของศูนย์เรียนรู้และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

5. ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตทั้งเพศชายและหญิงในชั้นปีที่ 1-4 และมากกว่าชั้นปีที่ 4 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 11,983 คน โดยประมาณ

2. ตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเลือกจากประชากร โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงและใช้จำนวน 200 ตัวอย่าง

2.1 ตัวแปรที่ศึกษา

2.1.1 ตัวแปรอิสระประกอบด้วย

- ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา

2.1.2 ตัวแปรตาม

- ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เรียนรู้และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตตามแนวคิดของนางพนา จิตรกร (2533:74) ประกอบไปด้วย 5 ด้าน

1. ด้านผู้ให้บริการ
2. ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ
3. ด้านลักษณะทางกายภาพ
4. ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์
5. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

6. ระเบียบวิธีวิจัย

เครื่องมือการวิจัย หมายถึง วัสดุ อุปกรณ์หรือเทคนิควิธีการที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัยรวมทั้งโดยการพิจารณาเลือกใช้เครื่องมือและเทคนิควิธีการที่มีผู้เชี่ยวชาญหรือนักวิชาการได้คิดสร้างไว้เพื่อใช้ในการวิจัย โดยการสร้างเครื่องมือวิจัย ได้แก่แบบสอบถาม (Questionnaires) แบบสัมภาษณ์ (Interview) และแบบสังเกตการณ์ (Observation) เป็นต้น โดยอาศัยธรรมชาติและหลักการของปัญหา การวิจัย รวมทั้งเกณฑ์มาตรฐาน แล้วจึงนำไปทดลองใช้ (Try Out) เฉลี่ยได้ 0.78 ปรับปรุงแก้ไขแล้วจึงนำเครื่องมือการวิจัยไปใช้ในภาคสนามดำเนินการสำรวจและเก็บข้อมูลการวิจัยจริงต่อไป

เครื่องมือวิจัยที่ผู้วิจัยใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามจะถูกส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษามหาวิทยาลัย

ธุรกิจบัณฑิตที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 1-4 หรือมากกว่า 4 ปี โดยการกาเครื่องหมายหรือเขียนตอบ และมีขั้นตอน การตอบแบบสอบถามด้วยกัน 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำชี้แจงในการตอบที่ปกของแบบสอบถามจะเป็นคำชี้แจง ซึ่งมักจะระบุถึง จุดประสงค์ในการให้ตอบแบบสอบถาม หรือจุดมุ่งหมายของการทำวิจัย อธิบายลักษณะของแบบสอบถาม วิธีการ ตอบแบบสอบถามพร้อมตัวอย่างและสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบ แบบสอบถามจะให้ตอบ เกี่ยวกับ รายละเอียดส่วนตัว เช่น ชื่อ-สกุล เพศ อายุ ระดับการศึกษา เป็นต้น

ส่วนที่ 2 คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม มีจุดประสงค์เพื่อต้องการทราบถึง ความพึงพอใจ ของ ผู้ใช้บริการศูนย์เรียนรู้และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตที่ตรงกับความรู้สึกที่ เกิดขึ้นมากน้อย เพียงใด จำแนกเป็น 5 ด้าน 25 ข้อ คือด้านผู้บริการ จำนวน 5 ข้อ ด้านความ น่าเชื่อถือของบริการ จำนวน 5 ข้อ ด้าน ลักษณะทางกายภาพ จำนวน 5 ข้อ ด้านการเข้าถึง ทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 5 ข้อ ด้านสถานที่และ สิ่งแวดล้อม จำนวน 5 ข้อ โดยการเลือกคำตอบจะถือเกณฑ์ของลิเคิร์ต (Likert Scale) ดังนี้

มากที่สุด (5)	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็นพึงพอใจมากที่สุด
มาก (4)	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็นพึงพอใจมาก
ปานกลาง (3)	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็นพึงพอใจปานกลาง
น้อย (2)	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็นพึงพอใจน้อย
น้อยที่สุด (1)	ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็นพึงพอใจน้อยที่สุด

7. ผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากร พบว่าผู้ที่ใช้บริการศูนย์เรียนรู้และหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จำนวน 200 คน ส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุ 18-23 ปี มีระดับการศึกษาในชั้นปีที่ 2 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เรียนรู้และหอสมุดมหาวิทยาลัย ธุรกิจบัณฑิตทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการศูนย์เรียนรู้และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต อยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไป นาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของ บริการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ด้านผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับ ที่ 1 คือ ผู้ให้บริการให้เวลากับการปฏิบัติตามหน้าที่อย่างเต็มที่ ลำดับที่ 2 คือ ผู้ให้บริการได้ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามผู้ให้บริการ ได้อย่างชัดเจนถูกต้อง ลำดับที่ 3 ผู้บริการให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา ได้ผลลัพธ์ตามที่ท่านต้องการ และลำดับสุดท้าย ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและ ผู้ ให้บริการมีความกระตือรือร้นและความพร้อมให้บริการ

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ 1 คือ การติดต่อขอรับบริการทำได้สะดวก สบายและเป็นกันเอง ลำดับที่ 2 คือ จำนวนบุคลากรเพียงพอกับปริมาณการใช้บริการและการติดต่อขอรับบริการทำได้สะดวก สบายและเป็นกันเอง ลำดับที่ 3 คือ มีรูปแบบขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการชัดเจน และลำดับสุดท้าย คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ

2.3 ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ 1 คือ ความสงบ เงียบ ขอบเขตเหมาะสมแก่การทำงาน อ่านหนังสือ ลำดับที่ 2 เคาน์เตอร์ให้บริการอยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นได้ชัดเจน และสะดวกต่อการติดต่อ ลำดับที่ 3 คือ มีการจงใจให้ผู้เข้าใช้บริการด้วยการปรับเปลี่ยนบรรยากาศของหอสมุดให้แลดูใหม่ ตาอยู่เสมอ ลำดับที่ 4 คือ การจัดหมวดหมู่หนังสือเป็นระบบ มีระเบียบ และลำดับสุดท้าย คือ จัดที่นั่งทำงาน อ่านหนังสือ สำหรับผู้ให้บริการใช้ได้สะดวกและเพียงพอ

2.4 ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ 1 คือ เวลาเปิด-ปิด หอสมุดสอดคล้องกับ การใช้งานของผู้รับบริการ ลำดับที่ 2 คือ มีการพัฒนาระบบการบริการออนไลน์ ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ลำดับที่ 3 คือ การแจ้งข่าวสาร การบริการใหม่ ของหอสมุด ลำดับที่ 4 คือ ความสม่ำเสมอในการประชาสัมพันธ์ และระดับสุดท้าย คือ อุปกรณ์สื่อสารอิเล็กทรอนิกส์เพียงพอต่อการให้บริการ

2.5 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ 1 คือ ความกว้างขวางของ สถานที่ให้บริการเหมาะกับผู้ใช้บริการ ลำดับที่ 2 คือ ความสะอาดของหอสมุด ลำดับที่ 3 คือ การตกแต่งสถานที่ และ บรรยากาศภายในหอสมุด ลำดับที่ 4 คือ หอสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวก ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ และระดับสุดท้าย คือ สถานที่ตั้งและสิ่งแวดล้อมของหอสมุด เป็นตามต้องการและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

3. ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะประชากรของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตมีผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เรียนรู้และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตต่างกันหรือไม่แตกต่างกัน

3.1 เพศมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เรียนรู้และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ผลทดสอบพบว่า เพศต่างกันทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เรียนรู้และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ผลการวิจัยนั้นเมื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบระหว่างเพศได้แก่ เพศชายและเพศหญิงนั้นผลการวิจัยพบเพศที่มีความแตกต่างกันนั้นไม่ทำให้ความพึงพอใจทั้ง 5 ด้านต่างกัน

3.2 อายุมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เรียนรู้และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ผลทดสอบพบว่า อายุต่างกันทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เรียนรู้และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้วิจัยได้นำอายุของผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุระหว่าง 18-23 ปี และอายุระหว่าง 24-30 ปีนั้นผลการวิจัยพบว่า อายุที่ต่างกันนั้นไม่ทำให้ความพึงพอใจทั้ง 5 ด้านต่างกัน

3.3 ระดับการศึกษามีผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เรียนรู้และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ผลทดสอบพบว่า ระดับการศึกษาต่างกันทำให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เรียนรู้และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตแตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้วิจัยได้นำระดับการศึกษาในแต่ละชั้นปีตั้งแต่ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 4 และมากกว่าชั้นปีที่ 4 นั้นผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจทั้ง 5 ด้านแตกต่างกัน

8. อภิปรายผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เรียนรู้และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เรียนรู้และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ โดยผู้วิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผลเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับที่ 1 คือ ผู้ให้บริการให้เวลากับการปฏิบัติตามหน้าที่อย่างเต็มที่ ลำดับที่ 2 คือ ผู้ให้บริการได้ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามผู้ให้บริการได้อย่างชัดเจนถูกต้อง ลำดับที่ 3 ผู้บริการให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็ว ทันเวลา ได้ผลลัพธ์ตามที่ท่านต้องการ และลำดับสุดท้าย ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและความพร้อมให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมมิตร สรรพอำไพ (2541:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านผู้ให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

2. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ลำดับที่ 1 คือ คือการติดต่อขอรับบริการทำได้สะดวก สบายและเป็นกันเอง ลำดับที่ 2 คือ จำนวนบุคลากรเพียงพอกับปริมาณการใช้บริการและการติดต่อขอรับบริการทำได้สะดวก สบายและเป็นกันเองลำดับที่ 3 คือ มีรูปแบบขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการชัดเจน และลำดับสุดท้าย คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ฐากรู จินตะนฤมิตร (2544:33-36) ได้วิจัยถึง การใช้ห้องสมุดของอาจารย์ นิสิต และบุคลากร คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์ นิสิต และ

บุคลากรเฉพาะในคณะทันตแพทยศาสตร์ ที่เข้าใช้ห้องสมุดระหว่างเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ 2544 จำนวน 159 คน จำแนกเป็นอาจารย์ 23 คน นิสิต 124 คน และบุคลากร 12 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้มีวัตถุประสงค์ใช้ห้องสมุดเพื่อยืม-คืนหนังสือและสิ่งพิมพ์ และปัญหาที่ทำให้ผู้ใช้ห้องสมุดไม่ใช้บริการห้องสมุด คือ ไม่มีเวลาไปใช้ห้องสมุด ไม่ทราบว่าห้องสมุดมีบริการอะไรบ้าง ไม่ทราบวิธีการสืบค้นข้อมูล ช่วงเวลาเปิดให้ให้บริการนอกเวลาราชการมีน้อย จำนวนหนังสือ และสิ่งพิมพ์ไม่เพียงพอกับความต้องการ และไม่มีบุคลากรให้บริการช่วยเหลือ ผลการวิจัย พบว่า อยู่ในระดับมาก ทุกด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรนิเทศ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

3. ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ 1 คือ ความสงบ เงียบ ขอหอสมุดเหมาะแก่การทำงาน อ่านหนังสือ ลำดับที่ 2 เคาน์เตอร์ให้บริการอยู่ในตำแหน่งที่มองเห็นได้ชัดเจน และสะดวกต่อการติดต่อ ลำดับที่ 3 คือมีการจูงใจให้ผู้ใช้บริการด้วยการปรับเปลี่ยนบรรยากาศของหอสมุดให้แลดูใหม่ ตามอยู่เสมอ ลำดับที่ 4 คือ การจัดหมวดหมู่หนังสือเป็นระบบ มีระเบียบ และลำดับสุดท้าย คือ จัดที่นั่งทำงาน อ่านหนังสือ สำหรับผู้ใช้บริการใช้ได้สะดวกและเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พัชรพร ชมนบุญ (2544:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสภาพห้องสมุดและปัญหาการดำเนินงานห้องสมุดประชาชนมิติใหม่ตามนโยบายกรมการศึกษานอกโรงเรียน พบว่า ลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ห้องสมุดประชาชนมิติใหม่มีสภาพทั่วไป ส่วนใหญ่มีอาคารเป็นเอกเทศ มีแสงสว่างเพียงพอ มีไม้ดอกไม้ประดับและมีพัดลม ผู้เข้าใช้บริการส่วนใหญ่ คือ ประชาชนทั่วไปจำนวน 51 -100 คนต่อวัน ส่วนใหญ่เปิดบริการทุกวัน (เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) มีบริการวารสารและหนังสือพิมพ์ ตามลำดับ

2.4 ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ 1 คือ เวลาเปิด-ปิด หอสมุดสอดคล้องกับ การใช้งานของผู้รับบริการลำดับที่ 2 คือ มีการพัฒนาระบบการบริการออนไลน์ ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ลำดับที่ 3 คือ การแจ้งข่าวสาร การบริการใหม่ ของหอสมุด ลำดับที่ 4 คือ ความสม่ำเสมอในการประชาสัมพันธ์ และระดับสุดท้าย คือ อุปกรณ์สื่อสารอิเล็กทรอนิกส์เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิณา อินทร์แล้ว (2545:บทคัดย่อ) ได้วิจัยถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ห้องสมุดเสมือนของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาวิจัยที่มีผลต่อการใช้บริการห้องสมุดเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามโดยรวบรวมจากนักศึกษาภาคปกติของสถาบันราชภัฏสวนดุสิตที่มีขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาประจำปีการศึกษา 2540-2544 จำนวน 347 คน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง คือ ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ความพอเพียงของหัวข้อเรื่องที่ต้องการความพอเพียงของฐานข้อมูลที่จัดไว้บริการ การจัดให้มีโปรแกรมประยุกต์ต่างๆไว้บริการ ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ การจัดคู่มือแนะนำการให้บริการ

2.5 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่ 1 คือ ความกว้างขวางของ สถานที่ให้บริการเหมาะกับผู้ใช้บริการ ลำดับที่ 2 คือ ความสะอาด

ของหอสมุด ลำดับที่ 3 คือ การตกแต่งสถานที่ และ บรรยากาศภายในหอสมุด ลำดับที่ 4 คือ หอสมุดมีสิ่งอำนวยความสะดวก ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ และระดับสุดท้าย คือ สถานที่ตั้งและสิ่งแวดล้อมของหอสมุด เป็นตามต้องการและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อภิญญา ลีอ่อนน้อย (2546:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาและปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนสังกัดศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดอุดรธานี พบว่าผู้ให้บริการห้องสมุดมีปัญหาด้านบริการสิ่งพิมพ์และด้านวัสดุครุภัณฑ์อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับที่ 1 คือสถานที่ตั้งและสิ่งแวดล้อมของห้องสมุดเป็นตามต้องการและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ภายในห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ ความเหมาะสมของอุณหภูมิห้อง และระบบการถ่ายเทอากาศ ภายในห้องสมุดเหมาะสม ความสะอาดของห้องสมุด บริเวณโดยรอบห้องสมุดมีความปลอดภัย การตกแต่งสถานที่และบรรยากาศภายในห้องสมุดความกว้างขวางของสถานที่ให้บริการเหมาะสมกับผู้ให้บริการ บริเวณภูมิทัศน์โดยรอบห้องสมุด และอันดับสุดท้ายคือ มีระบบรักษาความปลอดภัย สิ่งของหนังสือ ตำราเรียนหาย ตามลำดับ

ทดสอบสมมติฐาน

ผลที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ จากการตั้งสมมติฐาน 1 สมมติฐาน ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการศูนย์เรียนรู้และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตแตกต่างกัน คือ

1. เพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เรียนรู้และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตไม่แตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน โดยจำแนกแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

1.1 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เรียนรู้และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตมีเพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ เพศชายและเพศหญิงแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

1.2 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เรียนรู้และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตมีเพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือของบริการไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ เพศชายและเพศหญิงแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือของบริการไม่แตกต่างกัน

1.3 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ T-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เรียนรู้และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตมีเพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ เพศชายและเพศหญิงแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจด้านลักษณะทางกายภาพไม่แตกต่างกัน

ของผู้ใช้บริการศูนย์เรียนรู้และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ทั้ง 5 ด้าน จำแนกแต่ละด้านคือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม พบว่าค่า Sig. ในแต่ละด้านมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญ 0.05 แสดงว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เรียนรู้และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมแตกต่างกันจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

9. ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เรียนรู้และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อให้เป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาศูนย์เรียนรู้และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมมากที่สุด รองลงมาคือด้านลักษณะทางกายภาพและด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ในทางกลับกันด้านผู้ให้บริการและด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ทั้งนี้จึงอยากให้ความสำคัญในด้านผู้ให้บริการและด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

- 1.การวิจัยครั้งต่อไปจึงควรใช้การวิจัยเชิงคุณภาพในรูปแบบสัมภาษณ์เจาะลึกของผู้ใช้บริการ
- 2.ควรแจกแบบสอบถามในจำนวนที่ได้มีการคำนวณจากลักษณะประชากรทั้งหมดและการระบุกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน เพิ่มปริมาณให้มากขึ้น เพื่อความแม่นยำของข้อมูล

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

จิรวรรณ ภักดีบุตร. (2532). ผู้ใช้และผู้บริการสารสนเทศ. เอกสารการสอบชุดสารสนเทศ ศาส ตร์ เบื้อง ต้น .

นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 2) นนทบุรี.

ซีเอ็ดยูเคชั่น

บทความ

กรมวิชาการกระทรวงศึกษาธิการ. คู่มือการดำเนินงานห้องสมุดโรงเรียน กรุงเทพฯ. 2545.

ทบวงมหาวิทยาลัย.2544.ประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่องมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2544.

กรุงเทพฯ: ทบวงมหาวิทยาลัย.

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.ประวัติความเป็นมา.เข้าถึงได้จาก <http://www.dpu.ac.th/introduce-dpu.html>

สายสุดา คชเสนี. 2530. ห้องสมุดมหาวิทยาลัย. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ:
อภัย ประกอบผล. 2543 . สรุปการอภิปรายเรื่อง การจัดการบริหารและบริการของห้องสมุดเพื่อดำเนินการ
ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ.วารสารห้องสมุด. 44,1:22-24

วิทยานิพนธ์

ธีระศักดิ์ วรรณสุข. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา อำนาจเจริญ.”

ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2537

บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว. (2535). การอ้างอิงประชากรเมื่อใช้เครื่องมือแบบมาตรา ส่วน

ประมาณค่ากับกลุ่มตัวอย่าง. การวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 3(1), 22-25

พงศ์เทพ จิระโร. (2557). การประเมินระบบประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่

การศึกษามัธยมศึกษา เขต 32. สาขาวิชาวิจัยวัดผลและสถิติการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา, 12(2), 101-114.

รสุ รุ่งจิตร์. (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ต่อระบบการสืบค้น และบริการ

สมาชิกของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์, คณะครุศาสตร์บัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ราตรี ลกะวงศ์. (2549). การศึกษาสภาพแวดล้อมทางการเรียนของนักเรียนโรงเรียนอรัญประเทศ จังหวัด

สระแก้ว. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยบูรพา.

วรรณวดี มะลิวัลย์. (2558). ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดโรงเรียนสุเหร่าดารุล

นาอิมสำนักงานพื้นที่การศึกษาประถมศึกษ เขต 1. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิทยาลัยทองสุข ศูนย์การศึกษาจังหวัดพิษณุโลก. (2555). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ห้องสมุดวิทยาลัย

ทองสุข. พิษณุโลก: วิทยาลัยทองสุข.

ศิวพร เกตุไชสง. (2555). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยี

สารสนเทศ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาศึกษาศาสตร์, คณะศึกษาศาสตร์,
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

สุมิตรา จิระวุฒินันท์และวลัยลักษณ์ แสงวรรณกุล. (2549). ความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด คณะ

วิศวกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปี การศึกษา 2547. อินฟอร์เมชัน, 13(2), 20-27.

สุรศักดิ์ ศรีละมณตรี. (2547). การพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนเทอดไทยวิทยาคม จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์

ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาศึกษาศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

อรพิน ดีปานา. (2554). ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางการเรียนของนักเรียนโรงเรียน มัธยมศึกษา
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 6. งานนิพนธ์การศึกษา มหาบัณฑิต,
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ภาษาต่างประเทศ

DISSERTATION

- Akanbi, R. W. (1973). How companies respond to social demands. *Harvard University Review*, 51(4), 88-98.
- Astin, A. W. (1971). *The college environment*. New York: American Council on Education.
- Barlanli, L. B., Munce, T. A., & Kenney, W. L. (2007). Sex differences in voluntary fluid intake by older adults during exercise. *Med Sci Sports Exerc*, 37(3), 789-796.
- DeCoster, D. T., & Rhode, G. J. (1971). The Accountant's stereotype, real or imagined deserved or unwarranted. *The Accounting Review*, 651-664.
- Rosa, Liu. (2007). Assessing customer satisfactio. *The NIST Research Library: Essential Tool for Future Planning*, 34(3), 115-118.
- Wright, C. A. (2004). The academic library as a gateway to the Internet: An Analysis of the extent and nature of search engine access from academic library home page. *College & Research Library*, 65 (4), 276-286.