

การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการปรับปรุงคุณภาพของ
ห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์

The Study of Library Users' Opinion towards the Liberal Arts and Science Library

จินณพัต ชื่นชมน้อย¹

Jinnapat Chuenchomnoy¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการปรับปรุงคุณภาพของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน เพื่อให้ทราบสภาพความเป็นจริงของการใช้บริการห้องสมุด ความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุด ความต้องการทรัพยากรหนังสือของผู้ใช้บริการ และเพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ บุคลากร และนิสิตคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ จำนวน 250 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้าง ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุด คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ในด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ/เจ้าหน้าที่ ด้านเวลาและด้านสถานที่ อยู่ในระดับมาก และความต้องการหนังสือในห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มีความต้องการหนังสือตำราประกอบหลักสูตร, หนังสือความรู้ทั่วไปในสาขาต่าง ๆ นอกเหนือจากหนังสือตำรา และหนังสืออ่านประกอบ, หนังสือด้านสันตนาการ อ่านเพื่อความเพลิดเพลินผ่อนคลายอารมณ์ และหนังสือบันเทิงคดี ได้แก่ นวนิยาย เรื่องสั้น พ็อกเก็ตบุ๊ก อยู่ในระดับมาก

ABSTRACT

The objectives of this survey research were 1) to study the opinion of library users towards the Liberal Arts and Science library in order to improve the quality of the library, 2) to determine the level of users' satisfaction towards the library and which types of books that serves the users' needs, and 3) to suggest possible ways to improve the service quality of the library. Using self-developed questionnaires, 250 samples participated in this study, including instructors, faculty members and students from the Faculty of Liberal Arts and Science, Kasetsart University, Kamphaeng Saen Campus. Statistical analysis was employed in the data analysis.

¹ห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม 73140

¹Faculty Of Liberal Art Library Kasetsart University Kampaengsaen Campus Kampaengsaen Nakornpathom 73140

The findings revealed that the users of the Liberal Arts and Science library had some satisfaction towards the service provided by the library with regard to the service quality, librarians, time and place at the high level. It was also found that textbooks, curriculum booklet, and general books apart from textbooks, leisure, short stories, novels, and pocket books were needed at the high level.

Key Words: opinion, Library Users, library and quality improving

E-mail address: faasjpc@ku.ac.th

คำนำ

ห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์เป็นหน่วยงานในสังกัดโครงการจัดตั้งส่วนงานจัดการศึกษา อยู่ในภายใต้งานบริการการศึกษา ห้องสมุดปฏิบัติงานอยู่ภายใต้คณะกรรมการพัฒนางานห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ซึ่งมีรองคณบดีฝ่ายวิชาการเป็นประธาน ดังนั้นการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องผ่านมติที่ประชุมคณะกรรมการพัฒนางานห้องสมุด และห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ยังเป็นเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสาขาซึ่งต้องประสานงานกับสำนักหอสมุดกำแพงแสน และสำนักหอสมุดบางเขน ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยการใช้งานระบบโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ (INNOPAC) และระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่หอสมุดบอกรับเป็นสมาชิกร่วมกัน และใช้ระบบยืมคืนอัตโนมัติเชื่อมโยงกันระหว่างห้องสมุดกับระบบสำนักหอสมุดบางเขน

ห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และบริการสืบค้นข้อมูลและฐานข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งนโยบายในการคัดเลือกทรัพยากรเข้าห้องสมุดจะต้องสอดคล้องกับหลักสูตรการศึกษาที่คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์เปิดสอน เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุด โดยเฉพาะงานด้านบริการซึ่งเป็นหัวใจของงานห้องสมุดที่สัมพันธ์กับผู้ใช้โดยตรง มีส่วนสำคัญที่จะทำให้นิสิตและบุคลากรมาใช้ห้องสมุดมากขึ้น

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบรรณารักษ์ ของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ได้ตระหนักถึงความสำคัญของงานบริการและความต้องการใช้บริการของผู้ใช้จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุดว่ามีปัญหาและมีความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์มากน้อยอย่างไร ซึ่งจะเป็นการดีที่จะนำผลการศึกษาค้นคว้าเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานห้องสมุดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อปรับปรุงคุณภาพของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ด้านสภาพการให้บริการห้องสมุด ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดและความต้องการทรัพยากรหนังสือของผู้ใช้บริการ และเพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์

วิธีการศึกษาวิจัย

ประชากรที่ศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ อาจารย์ บุคลากร และนิสิต ของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบ Quota จากผู้เข้าใช้บริการของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ระหว่างช่วงเดือนกรกฎาคม 2555 ถึง เดือนกันยายน 2555 จำนวนทั้งหมด 250 คน โดยจำแนกออกเป็น อาจารย์ และบุคลากร จำนวน 50 คน และนิสิตชั้นปี 1 ถึง ชั้นปี 4 ชั้นปี ละ 50 คน

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้น มีทั้งกำหนดคำตอบให้เลือกตอบ และแบบเปิดโอกาสให้ตอบอย่างอิสระ ในการสร้างแบบสอบถามนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารต่าง ๆ ได้แก่ ตำรา บทความ จากวารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นเรื่องการใช้บริการห้องสมุด, ความพึงพอใจของการใช้บริการห้องสมุด, ความต้องการทรัพยากรห้องสมุด เป็นเครื่องมือในการช่วยค้นข้อมูล เพื่อจะได้ความรู้พื้นฐาน แนวคิด และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวในการสร้างแบบสอบถาม

2. ทดสอบความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม เพื่อหาความเชื่อมั่น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับงานวิจัยนำไปทดสอบความตรง (Validity) และความเที่ยง (Reliability) ดังนี้

2.1 การหาความตรง (Validity) ผู้วิจัยได้ทำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้นนำมาแก้ไขปรับปรุงเพื่อดำเนินการขั้นต่อไป

2.2 การทดสอบความเที่ยง ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try Out) กับประชากรในกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะทำการศึกษา จำนวน 30 ราย จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อหาความเที่ยงเป็นรายข้อ (Item Analysis) และหาความเที่ยงในภาพรวมโดยใช้วิธีการหาค่า Cronbach's Alpha Coefficient ซึ่งผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นภาพรวม เท่ากับ .906

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการปรับปรุงคุณภาพของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ พบว่า

สภาพการให้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญของการใช้ห้องสมุด คือ การยืม-คืนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 54.4 ผู้เข้าใช้บริการมีความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด 5-10 ครั้ง ใน 1 เดือน คิดเป็นร้อยละ 40.4, การค้นหาหนังสือที่ต้องการในห้องสมุดผู้บริการใช้วิธีค้นจากชั้นหนังสือด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 74.8 และความต้องการให้ห้องสมุดเปิดบริการล่วงหน้าพบว่าต้องการให้เปิดล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 84.4 โดยต้องการให้เปิดล่วงหน้าวันจันทร์ - วันศุกร์ นอกเวลาราชการ ช่วงก่อนสอบ 2 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 32.4

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสภาพการให้บริการของผู้ตอบ

| | | | (n = 250) | |
|-----|--|-------|-----------|--|
| | สภาพการให้บริการ | จำนวน | ร้อยละ | |
| 1. | วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการใช้ห้องสมุด | | | |
| | ค้นคว้าประกอบการเรียนตามหลักสูตร | 131 | 52.4 | |
| | ค้นคว้าเอกสารเพื่อทำรายงาน | 117 | 46.8 | |
| | อ่านหนังสือพิมพ์/วารสาร | 109 | 43.6 | |
| | ยืม – คืน หนังสือ | 136 | 54.4 | |
| | ยืมเอกสารถ่ายสำเนา | 52 | 20.8 | |
| | ทำการบ้าน | 93 | 37.2 | |
| | อื่น ๆ | 21 | 8.4 | |
| | รวม | 250 | 100 | |
| ต่อ | (n = 250) | | | |
| | สภาพการให้บริการ | จำนวน | ร้อยละ | |
| 2. | ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด (จำนวนครั้งใน 1 เดือน) | | | |
| | ไม่เคยเข้าเลย | 4 | 1.6 | |
| | น้อยกว่า 5 ครั้ง | 99 | 39.6 | |
| | 5 – 10 ครั้ง | 101 | 40.4 | |
| | มากกว่า 10 ครั้ง | 46 | 18.4 | |
| | รวม | 250 | 100 | |
| 3. | การค้นหาหนังสือที่ต้องการในห้องสมุดด้วยวิธีใด | | | |
| | ค้นจากคอมพิวเตอร์ (OPAC / Web OPAC) | 106 | 42.7 | |
| | ค้นจากชั้นหนังสือด้วยตนเอง | 187 | 74.8 | |
| | ขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ | 43 | 17.2 | |
| | อื่น ๆ | 4 | 1.6 | |
| | รวม | 250 | 100 | |
| 4. | ความต้องการให้ห้องสมุดเปิดบริการล่วงหน้าหรือไม่ | | | |
| 4.1 | ต้องการ | 211 | 84.4 | |
| | วันจันทร์ – วันศุกร์ นอกเวลาราชการ ก่อนสอบ 2 สัปดาห์ | 81 | 32.4 | |
| | วันเสาร์ ก่อนสอบ 2 สัปดาห์ | 23 | 9.2 | |
| | วันจันทร์-วันศุกร์ นอกเวลาราชการ ตลอดภาคการศึกษา | 63 | 25.2 | |
| | วันเสาร์ ตลอดภาคการศึกษา | 40 | 16.0 | |
| | อื่น ๆ | 3 | 1.2 | |
| 4.2 | ไม่ต้องการ | 37 | 14.8 | |
| 4.3 | ไม่ตอบ | 2 | .8 | |
| | รวม | 250 | 100 | |

ความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ได้แบ่งประเด็นความพึงพอใจออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 3.83 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .869 ด้านผู้ให้บริการ / เจ้าหน้าที่ ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 3.98 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .817

และด้านเวลาและสถานที่ ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 3.87 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .850 เมื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของทั้ง 3 ด้านรวมกัน ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 3.87 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .831 ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาดา เลิศคำฟู (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานห้องสมุดของมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ จังหวัดบุรีรัมย์” มีผลความพึงพอใจในการบริการมีค่าเฉลี่ยระดับมาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.51

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านองค์การเป็นรายชื่อ

(n = 250)

| ประเด็นความพึงพอใจ | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วยน้อย | เห็นด้วยน้อยที่สุด | \bar{x} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-------------------|---------------|-----------------|--------------|--------------------|-----------|-------|------------------|
| 1. ด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | | | | | |
| 1.1. ความสะดวกรวดเร็วในการบริการยืม - คืน | 69 (27.6) | 141 (56.4) | 35 (14.0) | 3 (1.2) | 0 (0) | 4.11 | .676 | มาก |
| 1.2. ความถูกต้องของการแจ้งการค้างส่งหนังสือ | 71 (28.4) | 131 (52.4) | 40 (16.0) | 5 (2.0) | 3 (1.2) | 4.05 | .795 | มาก |
| 1.3. ความเหมาะสมของจำนวนหนังสือที่ยืมต่อครั้ง | 68 (27.2) | 129 (51.6) | 46 (18.4) | 5 (2.0) | 2 (.8) | 4.02 | .781 | มาก |
| 1.4. ความเหมาะสมของการกำหนดระยะเวลาในการยืมหนังสือ | 57 (22.8) | 122 (48.8) | 58 (23.2) | 9 (3.6) | 4 (1.6) | 3.88 | .858 | มาก |
| 1.5. มีกระบวนการทำงานที่เน้นความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ | 69 (27.6) | 118 (47.2) | 49 (19.6) | 12 (4.8) | 2 (.8) | 3.96 | .859 | มาก |
| 1.6. ความสนใจในการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ (Web Opac) | 67 (26.8) | 124 (49.6) | 51 (20.4) | 6 (2.4) | 2 (.8) | 3.99 | .802 | มาก |
| 1.7. จำนวนและประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งาน | 38 (15.2) | 111 (44.4) | 81 (32.4) | 12 (4.8) | 8 (3.2) | 3.64 | .909 | มาก |
| 1.8. ความสมบูรณ์ของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต | 41 (16.4) | 92 (36.8) | 80 (32.0) | 31 (12.4) | 6 (2.4) | 3.52 | .987 | มาก |
| 1.9. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของชั้นวางหนังสือ | 48 (19.2) | 94 (37.6) | 82 (32.8) | 14 (5.6) | 12 (4.8) | 3.61 | 1.013 | มาก |
| 1.10. ความหลากหลายของหนังสือ | 53 | 95 | 82 | 14 | 6 | 3.62 | 1.043 | มาก |

การประชุมวิชาการแห่งชาติ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ครั้งที่ 9

| | | | | | | | | |
|---|--------------|--------------|--------------|-------------|------------|-------------|-------------|------------|
| ภาษาไทยแต่ละสาขาวิชาและ จำนวนเล่มของแต่ละชื่อเรื่อง | (21.2 | (38.0) | (32.8) | (5.6) | (2.4) | | | |
| 1.11. ความหลากหลายของหนังสือ ภาษาต่างประเทศแต่ละสาขา วิชาและจำนวนเล่มของแต่ละ ชื่อเรื่อง | 40 (16.0) | 99 (39.6) | 85 (34.0) | 20 (8.0) | 6 (2.4) | 3.68 | .970 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.83 | .869 | มาก |

ต่อ (n = 250)

| ประเด็นความพึงพอใจ | เห็น ด้วย มาก ที่สุด | เห็น ด้วย มาก | เห็นด้วย ปาน กลาง | เห็น ด้วย น้อย | เห็น ด้วย น้อย ที่สุด | \bar{X} | S.D. | ระดับความ พึงพอใจ |
|---|-------------------------------|---------------------|-------------------------|----------------------|--------------------------------|-------------|--------------|----------------------|
| 2. ด้านผู้ให้บริการ / เจ้าหน้าที่ | | | | | | | | |
| 2.1. มีจิตบริการ มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ | 68 (27.2) | 112 (44.8) | 59 (23.6) | 10 (4.0) | 1 (.4) | 3.94 | .839 | มาก |
| 2.2. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มาติดต่อ ใช้บริการ | 71 (28.4) | 112 (44.8) | 57 (22.8) | 10 (4.0) | 0 (0) | 3.98 | .821 | มาก |
| 2.3. ให้บริการผู้ใช้ทุกคนด้านความ เสมอภาค โดยยึดหลักความ ยุติธรรมเป็นสำคัญ | 74 (29.6) | 120 (48.0) | 45 (18.0) | 9 (3.6) | 2 (.8) | 4.02 | .833 | มาก |
| 2.4. มีความรู้และความสามารถในการ ให้คำแนะนำ การให้บริการตอบ คำตอบและช่วยค้นคว้า | 61 (24.4) | 131 (52.4) | 51 (20.4) | 5 (2.0) | 2 (.8) | 3.98 | .776 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.98 | 0.817 | มาก |

3. ด้านเวลาและสถานที่

| | | | | | | | | |
|---|--------------|---------------|--------------|-------------|------------|------|------|-----|
| 3.1. ความเหมาะสมของเวลาเปิด บริการ 8.30 – 16.30 น. | 45 (18.0) | 111 (44.4) | 65 (26.0) | 24 (9.6) | 5 (2.0) | 3.67 | .947 | มาก |
| 3.2. สถานที่ตั้งของห้องสมุดมีความ เหมาะสมหาง่ายและสะดวกใน การเข้า - ออก | 68 (27.2) | 129 (51.6) | 49 (19.6) | 4 (1.6) | 0 (0) | 4.04 | .730 | มาก |
| 3.3. ที่นั่งอ่านหนังสือภายในห้องสมุดมี ความเหมาะสมและเพียงพอ | 49 (19.6) | 121 (48.4) | 59 (23.6) | 19 (7.6) | 2 (.8) | 3.78 | .874 | มาก |
| 3.4. สภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดมี ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความ สว่างอุณหภูมิที่เหมาะสม | 64 (25.6) | 130 (52.0) | 48 (19.2) | 7 (2.8) | 1 (.4) | 4.00 | .774 | มาก |

| | | | |
|--------------|------|-------|-----|
| ค่าเฉลี่ยรวม | 3.87 | 0.850 | มาก |
|--------------|------|-------|-----|

ความต้องการหนังสือ แบ่งออกเป็น 8 ประเภท ได้แก่ 1. หนังสือตำรา

2. หนังสืออ่านประกอบที่ใช้อ่านประกอบการเรียนการสอนตามหลักสูตร 3. หนังสือความรู้ทั่วไปในสาขาต่าง ๆ นอกเหนือจากหนังสือตำรา และหนังสืออ่านประกอบ 4. หนังสือด้านสันตนาการ อ่านเพื่อความเพลิดเพลิน ผ่อนคลายอารมณ์ เช่น ศิลปะ วรรณคดี การท่องเที่ยว 5. หนังสือให้ยืมพิเศษชั่วคราว หนังสือสำรอง หรือหนังสือจอง 6. หนังสือคู่มือ หลักสูตร ประมวลการสอน 7. หนังสืออ้างอิง 8. หนังสือบันเทิงคดี ได้แก่ นวนิยาย เรื่องสั้น พ็อกเก็ตบุ๊ก

จากผลการศึกษาพบว่า ความต้องการหนังสือ ทั้ง 8 ประเภท อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 3.74 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ .965 และพบว่าหนังสือที่กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการมากที่สุด คือ ประเภทหนังสือบันเทิงคดี ได้แก่ นวนิยาย เรื่องสั้น พ็อกเก็ตบุ๊ก (ข้อ 8) สูงสุด ค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือ หนังสือด้านสันตนาการ อ่านเพื่อความเพลิดเพลิน ผ่อนคลายอารมณ์ เช่น ศิลปะ วรรณคดี การท่องเที่ยว ค่าเฉลี่ย 4.29

เมื่อพิจารณาแยกความต้องการหนังสือตำรา แบ่งออกตามหลักสูตร กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการในระดับความคิดเห็น หลักสูตรภาษาอังกฤษ สูงสุด ค่าเฉลี่ย 3.93 รองลงมา คือ หลักสูตรการตลาด ค่าเฉลี่ย 3.81 และหลักสูตรจุลชีววิทยา ต่ำสุด ค่าเฉลี่ย 3.44 ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรวรรณ พะมณี (2535: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนิสิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการใช้บริการห้องสมุดของคณะ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มพึงพอใจกับการบริการด้านความเพียงพอของทรัพยากรมากที่สุดโดยเฉพาะด้านของจำนวนหนังสือออกใหม่ และจำนวนหนังสือที่ให้ยืมในแต่ละครั้ง

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านองค์การเป็นรายชื่อ (n = 250)

| ประเด็นความต้องการ | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วยน้อย | เห็นด้วยน้อยที่สุด | \bar{x} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-------------------|--------------|-----------------|--------------|--------------------|-----------|------|------------------|
| 1. หนังสือตำรา | | | | | | | | |
| 1.1 หลักสูตรภาษาอังกฤษ | 80 (32.0) | 86 (34.4) | 70 (28.0) | 6 (2.4) | 5 (2.0) | 3.93 | .941 | มาก |
| 1.2 หลักสูตรการจัดการ | 65 (26.0) | 88 (35.2) | 80 (32.0) | 6 (2.4) | 7 (2.8) | 3.80 | .941 | มาก |
| 1.3 หลักสูตรการตลาด | 69 (27.6) | 80 (32.0) | 84 (33.6) | 7 (2.8) | 6 (2.4) | 3.81 | .960 | มาก |
| 1.4 หลักสูตรการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว | 52 (20.8) | 90 (36.0) | 94 (37.6) | 5 (2.08) | 5 (2.0) | 3.73 | .887 | มาก |

การประชุมวิชาการแห่งชาติ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ครั้งที่ 9

| | | | | | | | | |
|---|--------------|--------------|---------------|-------------|-------------|------|-------|-----|
| 1.5 หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขา หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิตชีวภาพ | 43 (17.2) | 71 (28.4) | 101 (40.4) | 16 (6.4) | 14 (5.6) | 3.46 | 1.038 | มาก |
| 1.6 หลักสูตรจุลชีววิทยา | 43 (17.2) | 68 (27.2) | 102 (40.8) | 18 (7.2) | 14 (5.6) | 3.44 | 1.045 | มาก |
| 1.7 หลักสูตรเคมี | 54 (21.6) | 59 (23.6) | 94 (37.6) | 22 (8.8) | 16 (6.4) | 3.46 | 1.125 | มาก |

ต่อ (n = 250)

| ประเด็นความพึงพอใจ | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วยน้อย | เห็นด้วยน้อยที่สุด | \bar{x} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-------------------|--------------|-----------------|--------------|--------------------|-----------|-------|------------------|
| 1.8 หลักสูตรฟิสิกส์ | 51 (20.4) | 72 (28.8) | 82 (32.8) | 24 (9.6) | 16 (6.4) | 3.48 | 1.122 | มาก |
| 1.9 หลักสูตรคณิตศาสตร์ประยุกต์ | 46 (18.4) | 79 (31.6) | 83 (33.2) | 27 (10.8) | 11 (4.4) | 3.50 | 1.057 | มาก |
| 1.10 หลักสูตรวิทยาการคอมพิวเตอร์ | 55 (22.0) | 81 (32.4) | 82 (32.8) | 16 (6.4) | 11 (4.4) | 3.62 | 1.043 | มาก |
| 1.11 หลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศ | 49 (19.6) | 97 (38.8) | 80 (32.0) | 9 (3.6) | 10 (4.0) | 3.68 | .970 | มาก |
| 1.12 หลักสูตรรัฐศาสตร์ | 42 (16.8) | 85 (34.0) | 100 (40.0) | 7 (2.8) | 11 (4.4) | 3.57 | .958 | มาก |
| 1.13 หลักสูตรพณิชยศาสตร์ธุรกิจ | 36 (14.4) | 74 (29.6) | 111 (44.4) | 15 (6.0) | 9 (3.6) | 3.46 | .943 | มาก |
| 1.14 หลักสูตรนิติวิทยาศาสตร์ | 41 (16.4) | 74 (29.6) | 102 (40.8) | 13 (5.2) | 15 (6.0) | 3.46 | 1.030 | มาก |
| 1.15 หลักสูตรวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม | 46 (18.4) | 73 (29.2) | 103 (41.2) | 14 (5.6) | 9 (3.6) | 3.54 | .981 | มาก |
| 1.16 หลักสูตรวิทยาศาสตร์ชีวผลิตภัณฑ์ | 45 (18.0) | 75 (30.0) | 98 (39.2) | 17 (6.8) | 10 (4.0) | 3.52 | 1.002 | มาก |
| 2. หนังสืออ่านประกอบที่ใช้สอนประกอบการเรียนการสอนตามหลักสูตร | 84 (33.6) | 94 (37.6) | 58 (23.2) | 10 (4.0) | 28 (8.0) | 4.00 | .900 | มาก |
| 3. หนังสือความรู้ทั่วไปในสาขาต่าง ๆ นอกเหนือจากตำรา และหนังสืออ่านประกอบ | 105 (42.0) | 93 (37.2) | 43 (17.2) | 6 (2.4) | 3 (1.2) | 4.16 | .879 | มาก |

| | | | | | | | | |
|---|------------------------------------|------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|--|-----------------------------|-------------|------------------------------|
| 4. หนังสือด้านสันตนาการ อ่านเพื่อ ความเพลิดเพลินผ่อนคลายอารมณ์ เช่น ศิลปะ วรรณคดี การท่องเที่ยว | 121 (48.4) | 86 (34.4) | 38 (15.2) | 5 (2.0) | 0 (0) | 4.29 | .796 | มาก |
| 5. หนังสือให้ยืมพิเศษชั่วคราว หนังสือ สำรอง หรือหนังสือจอง | 80 (32.0) | 98 (39.2) | 56 (22.4) | 14 (5.6) | 2 (.8) | 3.96 | .917 | มาก |
| ต่อ | | | | | | (n = 250) | | |
| ประเด็นความพึงพอใจ | เห็น ด้วย มากที่สุด | เห็น ด้วย มาก | เห็นด้วย ปาน กลาง | เห็น ด้วย น้อย | เห็น ด้วย น้อย ที่สุด | \bar{x} | S.D. | ระดับความ พึงพอใจ |
| 6. หนังสือคู่มือ หลักสูตร ประมวล การสอน | 79 (31.6) | 89 (35.6) | 67 (26.8) | 12 (4.8) | 3 (1.2) | 3.92 | .938 | มาก |
| 7. หนังสืออ้างอิง | 68 (27.2) | 93 (37.2) | 77 (30.8) | 11 (4.4) | 1 (.4) | 3.86 | .881 | มาก |
| 8. หนังสือบันเทิงคดี ได้แก่ นวนิยาย เรื่องสั้น พ็อกเก็ตบุ๊กส์ | 148 (59.2) | 61 (24.4) | 33 (13.2) | 8 (3.2) | 0 (0) | 4.40 | .835 | มาก |
| ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | | 3.74 | .965 | มาก |

สรุป

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการปรับปรุงคุณภาพของห้องสมุดคณะศิลป
ศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน สามารถนำประเด็นที่สำคัญมา
วิเคราะห์และอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านสภาพการให้บริการ

วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการเข้าใช้บริการห้องสมุด คือ การบริการยืม – คืน หนังสือ ค้นคว้า
ประกอบการเรียนตามหลักสูตร และค้นคว้าเอกสารเพื่อทำรายงาน

ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มตัวอย่าง จะเข้าใช้ห้องสมุด จำนวน 5 – 10
ครั้ง ภายใน 1 เดือนเป็นส่วนใหญ่ และรองลงมาคือ น้อยกว่า 5 ครั้ง ภายใน 1 เดือน

การค้นหาหนังสือที่ต้องการในห้องสมุด พบว่าผู้เข้าใช้บริการส่วนใหญ่จะใช้วิธี ค้นจากชั้น
หนังสือด้วยตนเอง และสืบค้นจากคอมพิวเตอร์ (WEB OPAC)

ความต้องการให้ห้องสมุดเปิดบริการล่วงเวลา พบว่าผู้ใช้บริการต้องการให้ห้องสมุดเปิดล่วงเวลา
คิดเป็นร้อยละ 84.4 โดยต้องการให้เปิดบริการล่วงเวลา วันจันทร์ – วันศุกร์ นอกเวลาราชการ ช่วงก่อนสอบ
2 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 32.4 และวันจันทร์ – วันศุกร์ นอกเวลาราชการตลอดภาคการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 25.2

2. ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ

โดยการพิจารณาแยกออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ / เจ้าหน้าที่ และด้านเวลาและสถานที่

2.1 ด้านคุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีผลระดับความพึงพอใจในความคิดเห็น ประเด็นความสะดวกรวดเร็วในการบริการเยี่ยม – คืบ สูงสุด และรองลงมา คือ ความถูกต้องของการแจ้งการค้างส่ง หนังสือ ส่วนความสมบูรณ์ของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีผลระดับความพึงพอใจต่ำสุด

2.2 ด้านผู้ให้บริการ / เจ้าหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับความคิดเห็น ประเด็นว่าให้บริการผู้ใช้ทุกคนด้วยความเสมอภาค โดยยึดหลักความยุติธรรมเป็นสำคัญ ในระดับความพึงพอใจ สูงสุด และประเด็นมีจิตบริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ในระดับความพึงพอใจต่ำสุด

2.3 ด้านเวลา และ สถานที่ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับความคิดเห็นประเด็น สถานที่ตั้งของห้องสมุดมีความเหมาะสมทางกายและสะดวกในการเข้า – ออก สูงสุด รองลงมาคือ สภาพแวดล้อม ภายในห้องสมุดมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสว่าง อุณหภูมิที่เหมาะสม ส่วนความเหมาะสมของเวลาเปิด บริการ 8.30 – 16.30 น. มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด

3. ด้านความต้องการทรัพยากรหนังสือ

จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการหนังสือบันเทิงคดี ได้แก่ นวนิยาย เรื่องสั้น พ็อกเก็ตบุ๊ก ในระดับความต้องการสูงสุด และหนังสือด้านสันตนาการ อ่านเพื่อความเพลิดเพลินผ่อนคลายอารมณ์ เช่น ศิลปะ วรรณคดี การท่องเที่ยว รองลงมา และหนังสืออ้างอิง มีระดับความต้องการต่ำสุด

ในส่วนของการต้องการหนังสือตำรา โดยแบ่งออกตามหลักสูตร พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการต้องการหลักสูตรภาษาอังกฤษ ในระดับความต้องการสูงสุด รองลงมาคือ หลักสูตรการตลาด หลักสูตร การจัดการ ตามลำดับ และหลักสูตรจุลชีววิทยา มีระดับความต้องการต่ำสุด

ข้อเสนอแนะ

จากผล "การศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการปรับปรุงคุณภาพของห้องสมุดคณะศิลป ศาสตร์และวิทยาศาสตร์" ครั้งนี้ สามารถให้ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัยดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านความสมบูรณ์ของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ควรพัฒนาและปรับปรุงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้สมบูรณ์และมี ประสิทธิภาพพร้อมสำหรับการใช้งานเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ

2. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของชั้นวางหนังสือ อยู่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำ เจ้าหน้าที่ควรดูแลจัด ชั้นหนังสือให้บ่อยขึ้นโดยจัดชั้นหนังสือทุกวัน วันละ 1-2 ครั้ง เพื่อความสะดวกในการค้นหาหนังสือได้ง่ายขึ้น

3. ควรจัดหาหนังสือที่หลากหลายครอบคลุมทุกสาขาวิชา และจัดซื้อหนังสือใหม่ ๆ เข้าห้องสมุด โดยเฉพาะความต้องการหนังสือนวนิยาย เรื่องสั้น มีระดับความต้องการสูงสุด บรรณารักษ์ควรทำการวิจัยหรือ วิเคราะห์ประเภทของการยืมว่าหนังสือประเภทใดมีสถิติการยืมมากที่สุด และนำผลการวิจัยที่ได้นำเสนอ คณะกรรมการพัฒนางานห้องสมุดเพื่อเป็นแนวทางในการคัดเลือกหนังสือเข้าห้องสมุดให้สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้ใช้บริการ และเพื่อเป็นข้อมูลในการเสนอคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์เพื่อจัดสรรงบประมาณ เพิ่มให้กับห้องสมุดในการจัดซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด

บรรณานุกรม

- ชมพูนุช วิวัฒน์ชัยกุล. 2550. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดมารวยของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย**. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นคร วสุวัต. 2549. **รายงานการวิจัยเรื่องการใช้บริการหนังสือพิมพ์ของผู้ใช้บริการห้องสมุดกลางมหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ประทีป จรัสรุ่งรวิวรร. 2542. **ห้องสมุดและการศึกษาค้นคว้า**. กรุงเทพฯ : ดันอ้อ.
- ประภาพร รูปสวยดี. 2550. **พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน จังหวัดสุพรรณบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- มะลิวรรณ สุวรรณพฤษ. 2547. **รายงานการวิจัยเรื่องการใช้ทรัพยากรห้องสมุดเพื่องานวิจัยและการสอนของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์**. มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์.
- ยุพา ช่อนรักษ์. 2546. **ความต้องการและการใช้สารนิเทศของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชน “เฉลิมราชกุมารี” จังหวัดปัตตานี**. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วชิรา กันธิยะ. 2550. **ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดประชาชนเชียงใหม่**. การศึกษาค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วชิราพร แซ่ลิ้ม. 2550. **รายงานการวิจัยเรื่องปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่**. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วาณี รูปนวงศ์ศานติ. 2543. **การจัดการบริหารงานห้องสมุด**. กรุงเทพฯ : ศิลปาบรรณาการ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541. **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : วิถีชีวิตพัฒนา.
- สันติดา ชูเชิด. 2553. **การศึกษาสภาพการดำเนินงานห้องสมุดสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุชาดา เลิศคำฟู. 2551. **การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของงานห้องสมุดของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา วิทยาเขตภาคพายัพ**. เชียงใหม่, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา วิทยาเขตภาคพายัพ.
- อำไรรวรรณ พะมณี. 2534. **ความพึงพอใจและความต้องการของอาจารย์และนิสิตคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการใช้บริการห้องสมุด**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.