

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
Satisfaction of Using Information Services in
Academic Resources Center Roi Et Rajabhat University

ฉัตรกมล อนนตะชัย วรณภัทรพร สิริโพธิ์แก้ว

สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

e-mail: chatkamon.a@gmail.com, w.siriphokeaw@gmail.com

บทคัดย่อ

ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ได้เริ่มมีการดำเนินโครงการพัฒนาภาพลักษณ์ห้องสมุดขึ้นในปี 2557 เพื่อทำการปรับปรุงภาพลักษณ์ในการให้บริการ ให้มีความทันสมัย มีบรรยากาศที่เหมาะสมกับการเป็นแหล่งเรียนรู้ของคนรุ่นใหม่ ซึ่งผลการดำเนินโครงการพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก อย่างไรก็ตาม ศูนย์วิทยบริการ ยังมีความต้องการที่จะทำการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จึงได้จัดโครงการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์วิทยบริการ ประจำปี 2558 ขึ้น โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้ใช้บริการสารสนเทศของศูนย์วิทยบริการ ที่เป็นนักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และบุคคลภายนอก ซึ่งคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane หลังจากนั้นทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ซึ่งผลการดำเนินกิจกรรม พบว่า จากการวัดระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ มีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง 340 คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม 325 คน คิดเป็น ร้อยละ 95.6 ผลการศึกษาพบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.84 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศมีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนในด้านอื่นๆ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.93 ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ ค่าเฉลี่ย 3.93 ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 3.83 และด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ย 3.53 ซึ่งผลการการศึกษาในครั้งนี้ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และได้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

คำสำคัญ:

ความพึงพอใจ, การให้บริการห้องสมุด, ศูนย์วิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

Keyword:

Satisfaction, Library Service, Academic Resources Center Roi Et Rajabhat University

บทนำ

ปัจจุบันห้องสมุดมีการเปลี่ยนแปลงหลายประการ เช่น จำนวนผู้ใช้บริการลดลง อาจสืบเนื่องมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ทุกโอกาสทุกสถานที่ ไม่จำเป็นต้องค้นหาทรัพยากรสารสนเทศเฉพาะที่ห้องสมุดเหมือนแต่ก่อน ดังนั้นห้องสมุดจึงต้องมีการพัฒนาให้เป็นแหล่งสารสนเทศที่มีเทคโนโลยีทันสมัยและพัฒนาภาพลักษณ์การให้บริการที่ตอบสนองต่อการใช้งานของผู้ใช้บริการ (จันทร์จิรา เพลาราช และสมาน ลอยฟ้า, 2558) ภาพลักษณ์เป็นส่วนสำคัญในการทำให้องค์กร บุคคล และบริการต่างๆ ประสบความสำเร็จ รวมทั้งทำให้บุคลากรมีความภูมิใจตั้งใจทำงาน ส่งผลให้มีการบริการที่ดีมีคุณภาพแก่ผู้ใช้บริการ ตอบสนองความต้องการของคนในท้องถิ่น ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ และสนับสนุนการศึกษาทุกระบบ (รุ่งทิพย์ เจริญศักดิ์, 2558)

ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด เป็นหน่วยงานบริการที่เน้นผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ จึงได้มีการพัฒนาภาพลักษณ์และสอดคล้องกับแนวคิดการสร้างแบรนด์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดที่มีมาอย่างต่อเนื่องแล้วนั้น ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดจึงได้มีการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์วิทยบริการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ประชุมวางแผนโครงการพัฒนารูปแบบการให้บริการและประสานผู้เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมการสำรวจข้อมูล
2. สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้ใช้บริการสารสนเทศของศูนย์วิทยบริการ ที่เป็นนักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และบุคคลภายนอก ตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2557 – กรกฎาคม 2558 จำนวน 2,250 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้ใช้บริการสารสนเทศของศูนย์วิทยบริการ ที่เป็นนักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และบุคคลภายนอก ตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2557 – กรกฎาคม 2558 จำนวน 340 คน

ซึ่งคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane หลังจากนั้นทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยค้างนี้ คือ แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบประเมิน มีคำถาม จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ 1) เพศ และ 2) สถานภาพของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุด มีคำถาม จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ 1) ความถี่ในการเข้ารับบริการ 2) ช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการ และ 3) ประเภทการรับบริการ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุด มีคำถาม แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านบุคลากร และ 5) ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแบบประเมินความพึงพอใจที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 และตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวและพฤติกรรมการใช้บริการสารสนเทศของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศ โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ โดยนำข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามมาสรุปเป็นรายด้าน

3. นำผลการประเมินความพึงพอใจที่ได้ เสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการต่อไป

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

จากการประเมินความพึงพอใจ ในการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจ มีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 340 คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 95.6 ผลการศึกษาพบว่ามึระดับความพึงพอใจแบ่งเป็นรายด้าน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ			
1) ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	4.13	0.71	มาก
2) ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการ	4.11	0.73	มาก
3) ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	4.02	0.72	มาก
4) ทรัพยากรสารสนเทศมีความน่าเชื่อถือ	3.96	0.82	มาก
รวม	4.06	0.75	มาก
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ/			
1) มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ	3.96	0.82	มาก
2) การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว	4.02	0.72	มาก
3) การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายสะดวกรวดเร็ว	4.13	0.71	มาก
4) มีระยะเวลาการยืม-คืนเหมาะสมกับการให้บริการ	3.58	0.86	มาก
5) มีระยะเวลา เปิด ปิด - ของห้องสมุดที่เหมาะสมกับการให้บริการ	3.95	0.82	มาก
รวม	3.93	0.81	มาก

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
3. ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก			
1) จำนวนที่นั่งอ่านมีเพียงพอ	3.96	0.82	มาก
2) สภาพแวดล้อมภายในมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	4.12	0.70	มาก
3) จุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wireless) มีประสิทธิภาพเพียงพอ	4.07	0.73	มาก
4) เครื่องคอมพิวเตอร์ มีประสิทธิภาพต่อการให้บริการและมีความเพียงพอต่อการบริการ	3.28	0.81	ปานกลาง
5) มีป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ที่ชัดเจน สะดวกต่อการค้นหา	4.13	0.71	มาก
6) ความทันสมัยของอุปกรณ์ในการสืบค้น	3.43	0.78	ปานกลาง
7) ความปลอดภัยและความสะอาดของห้องสมุด	3.82	0.89	มาก
รวม	3.83	0.84	มาก
4. ด้านบุคลากร			
1) บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพและกิริยามารยาทที่ดี	3.72	0.92	มาก
2) บุคลากรให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในการให้บริการ	3.46	0.78	ปานกลาง
3) บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.44	0.80	ปานกลาง
4) บุคลากรแต่งกายสุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	3.42	0.77	ปานกลาง
รวม	3.54	2.50	มาก
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้			
1) เอกสาร แผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการ มีความชัดเจนเพียงพอ	3.96	0.82	มาก
2) ข้อมูลบนเว็บไซต์ห้องสมุดเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้	3.89	0.82	มาก
3) การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ กิจกรรม และทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ	3.46	0.78	ปานกลาง
4) การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอ	3.44	0.76	ปานกลาง
รวม	3.93	0.82	มาก
รวมทั้งสิ้น	3.84	0.83	มาก

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.84 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศมีความพึงพอใจมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนในด้านอื่นๆ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.93 ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ ค่าเฉลี่ย 3.93 ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 3.83 และด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ย 3.53

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับ อยู่ในด้านทรัพยากรสารสนเทศ คือ ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.13 ระดับความพึงพอใจมาก ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ ในข้อการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นสามารถค้นหาได้ง่ายสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.13 ระดับความพึงพอใจมาก และด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ในข้อมีป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ที่ชัดเจน สะดวกต่อการค้นหา ค่าเฉลี่ย 4.13 ระดับความพึงพอใจมาก

ข้อเสนอแนะ

สำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ พบว่า

1. ศูนย์วิทยบริการมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ และตกแต่งให้บรรยากาศให้ดูสดชื่นมีชีวิตชีวามากขึ้น เช่น มีการปลูกต้นไม้ ติดตั้งน้ำตก เลี้ยงปลาสวยงาม รวมไปถึงเพิ่มโต๊ะอ่านหนังสือให้มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 20.5
2. ควรจัดหาเอกสารงานวิจัย วิทยานิพนธ์ของอาจารย์และนักศึกษามาให้บริการเพิ่มมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 20
3. ควรขยายเวลาการให้บริการให้มากกว่านี้ ร้อยละ 18
4. ด้านโสตทัศนอุปกรณ์ยังไม่เพียงพอในส่วนของทรัพยากรสารสนเทศที่เป็น CD หรือ DVD ไม่มีการอัพเดทข้อมูล ซึ่งบางรายวิชาจำเป็นต้องใช้สื่อเหล่านี้ ร้อยละ 14
5. ควรปรับปรุง/ซ่อมแซมเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการสืบค้น ให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพมากกว่าที่เป็นอยู่ ร้อยละ 12
6. ควรติดตั้งเครื่องปรับอากาศเพิ่มเติม ร้อยละ 10.7
7. ควรมีการจัดอบรมการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ ให้กับผู้ใช้บริการ ร้อยละ 3.4
8. ควรประชาสัมพันธ์การให้บริการต่างๆ ของศูนย์วิทยบริการให้มากขึ้น ร้อยละ 1.4

การนำไปใช้ประโยชน์

1. ได้นำข้อมูลจริงจากผู้ใช้บริการมาพัฒนาการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดให้สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น
2. ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

รายการอ้างอิง

- จันทร์จิรา เหลลราช และ สมาน ลอยฟ้า.(2558). การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. *วารสารอินฟอร์เมชัน*, 22(1), 3 – 5.
- นพวรรณ เชื้อนเพชร. (2555). *การเปรียบเทียบปัจจัยความต้องการของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในการใช้บริการห้องสมุดและการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่: (รายงานวิจัย).* เชียงใหม่ : คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นภา มิ่งนัน. (2556). *สภาพและความพึงพอใจการใช้วารสารภาษาไทยในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี.* (รายงานวิจัย). อุตรดิตถ์ : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

- นวพร สุริยะ. (2553). ศึกษาความพึงพอใจของการใช้ห้องสมุดของนิสิตคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. *ข่าวสารห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*, 26(2), 13 – 18.
- บรรณารักษ์ห้องสมุด วิทยาลัยทองสุข ศูนย์การศึกษาจังหวัดพิษณุโลก. (2555). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของห้องสมุด วิทยาลัยทองสุข ศูนย์การศึกษาจังหวัดพิษณุโลก*. พิษณุโลก : วิทยาลัยทองสุข.
- ยุภาพร ทองน้อย และ บงกช สิทธิสมจินต์. (2550). การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีการศึกษา 2548. *วารสารวิทยบริการ*. 18(3), 100 – 101.
- รุ่งทิพย์ เจริญศักดิ์. (2558). การพัฒนาห้องสมุดประชาชนตามรูปแบบแนวคิดห้องสมุดมีชีวิต. *วารสารอินฟอร์เมชัน*, 22(1), 12 – 13.
- วิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง*. (รายงานวิจัย). ตรัง : วิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สหไทย ไชยพันธุ์. (2553). การใช้และความต้องการทรัพยากรสารสนเทศในการค้นคว้าเพื่อการศึกษา ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง. *Princess of Naradhiwas Uninversity Journal*, 22(1), 12 – 13.
- สุภกิจ ศุภกิจรัตนากุล. (2558). *การพัฒนากระบวนการประเมินผลความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุดของสำนักหอสมุดกลาง สจล*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมไฟฟ้าสื่อสาร คณะครุศาสตร์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.