บทความของพ่อคุณของผู้ใช้บริการ: ศึกษาและเรียนรู้การใช้บริการของฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ ชาติวัชร

บทดีคยอร

งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ: ศึกษาผลกระทบจากการให้บริการของฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

3. เพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปปรับปรุงการให้บริการของฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา การจัดที่เป็นการวิจัยชิงประสงค์ ประกอบด้วย

ที่ใช้ศึกษาได้แก่กลุ่มระดับปริญญาตรี นิสิตระดับมัธยมศึกษาบัณฑิตมหาวิทยาลัยบูรพาและบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการที่ฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ระหว่างวันที่ 1 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2547 โดยการสุ่มตัวอย่างแบบนักเรียน จำนวน 1,078 คน เรียงถึงที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย จากการศึกษาข้อมูลจริงพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการที่ฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยบริการทั้ง 6 ประเภท คือบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการแนะนำการใช้ฐานข้อมูล บริการ
กดทากและจุดสาร บริการที่มีระหว่างท้องสมุด และบริการท้องต้านวัสดุและสิ่งพิมพ์ผลสัตว์ดังนี้

1) ด้านบริการแนะนำการใช้ท้องสมุด
ผ่าน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจกับบริการแนะนำการใช้ท้องสมุดอยู่ในระดับพึงพอใจ
ปานกลาง นิทรรศการ นักศึกษา บุคลากรจากสถาบันการศึกษา หน่วยงาน องค์กรท้องถิ่น
และชุมชนในภูมิภาคตะวันออก ทำให้ท้องสมุดเป็นปัญจจำสักกิจจักรหนึ่งที่ส่งผลต่อการพัฒนาความรู้ ความคิด ของผู้ใช้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ กระตุ้นให้ผู้ใช้รักษารูปแบบ รูปแบบการเรียนการสอนความรู้ได้ดียิ่งขึ้น มีความสามารถเข้าถึงสวัสดิการสารสนเทศต่างๆ ที่สำนักคอมมูนิตี้ไว้ให้บริการและผู้ใช้สามารถใช้บริการพร้อมกับสารสนเทศหลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ฝ่ายส่วนบริการใช้บริการ สำนักคอมมูนิตี้มหาวิทยาลัยบูรพาซึ่งมีการจัดหลักในการขยันที่ผู้ใช้บริการให้เข้าถึงบริการสารสนเทศและการใช้บริการของสำนักคอมมูนิตี้ได้โดยสะดวกรวดเร็ว ตรงความต้องการ โดยทั่วที่นิ่งที่ให้บริการท้องถิ่นและชีวิตประจำวัน ได้แก่ ท้องถิ่นของมหาวิทยาลัยบูรพาและมหาวิทยาลัยบูรพานิชย์และมหาวิทยาลัยบูรพา มีการขยันที่ผู้ใช้บริการให้เข้าถึงบริการสารสนเทศ и การใช้บริการของสำนักคอมมูนิตี้ได้โดยสะดวกรวดเร็ว ตรงความต้องการ โดยทั่วที่นิ่งที่ให้บริการท้องถิ่นและชีวิตประจำวัน ได้แก่ ท้องถิ่นของมหาวิทยาลัยบูรพาและมหาวิทยาลัยบูรพานิชย์และมหาวิทยาลัยบูรพา มีการขยันที่ผู้ใช้บริการให้เข้าถึงบริการสารสนเทศและผู้ใช้สามารถใช้บริการพร้อมกับสารสนเทศหลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดัง ๆ พื้นฐานข้อมูลธุรกิจธุรกิจบ้านเก้า และงานศูนย์ข้อมูลภูมิศาสตร์วิทยาการที่เกี่ยวข้องกับ A จังหวัดภาคตะวันออก (สำนักคอมมูนิตี้มหาวิทยาลัยบูรพา. 2547 : 2) อธิบายเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้ใช้ท้องสมุดที่จะแนะนำและให้บริการที่ผู้ใช้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ถ้าความพอใจและความประทับใจในการให้บริการดังเช่นนี้ถือเป็นข้อสำคัญ (2534 : 11) กล่าวว่าบริการของท้องสมุดจะต้องยึดถือหลักสรางความประทับใจในการบริการ ซึ่งความสนใจ สร้างความต้องการและความปรา stron ของผู้ใช้ และให้ผู้ใช้เข้ามาใช้บริการได้ทันที

ในด้านการประสานคุณภาพทางการศึกษาท้องสมุดเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญไว้ว่า จะต้องได้รับการประสานคุณภาพ เพราะท้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีความสำคัญต่อการเรียนรู้และการจัดการในสถาบันอุดมศึกษาเป็นอย่างยิ่ง (อธิบาย ปานพิพิธ์ไทย. 2543 : 2) โดยเฉพาะองค์ประกอบทางด้านการให้บริการนั้น นั่นคือท้องที่ของคุณภาพท้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (เยี่ยม ประกอบผล. 2539 : 1) โดยคุณภาพลักษณะของอันได้จากระยะเวลาการให้บริการ ความหลากหลายในบริการ เช่นบริการช่วยเหลือ บริการสืบค้นข้อมูลในระบบไอที บริการอินเทอร์เน็ต บริการเชิงระหว่างท้องสมุด บริการรวบรวมข้อมูลประชานุกรม บริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลสารสนเทศหรืออินเทอร์เน็ต บริการแนะนำการใช้ท้องสมุดและนำข้อมูลบริการแนะนำและให้บริการสารสนเทศ (WEB OPAC) และฐานข้อมูลสารสนเทศอินเทอร์เน็ต
ใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานในการตอบสนองความฟังใจของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสมที่ประสิทธิภาพในการให้บริการให้ดีขึ้นและรักษา โสตทัศนций (2534:5) ได้พูดถึงปัญหาที่สำคัญของการฟังใจได้กว่าความฟังใจเป็นปัญหาสำคัญของการหนึ่งที่ข้ามทำให้การประสานความสัมพันธ์โดยเฉพาะอย่างยิ่งสู่ปัญหาที่เกี่ยวกับการให้บริการเชิงทักษะการให้บริการที่มีคุณค่า (Power and Dickson. 1974:147) ให้ความเห็นว่าฝ่ายใช้เป็นผู้อยู่ในสถานะที่ไม่มีความสัมพันธ์ในการสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์หรือความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานได้อย่างดีตลอดช่วงก่อนรักษา (2522:27) ที่เห็นว่าความฟังใจของผู้รับบริการเป็นมิติของการอย่างหนึ่งที่ใช้จัดประสิทธิภาพของการบริการได้นอกจากนี้ความต้องการของผู้ใช้ท้องสมุดแต่กลุ่มแต่ละหน่วยความแตกต่างกันการพัฒนาหรือปรับปรุงท้องสมุดข้อมูลพื้นฐานที่เน้นมาจากความคิดเห็นของผู้ใช้ท้องสมุดบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญอันรบกวนที่ท้องสมุดควรพิจารณา เชนเดียวกับที่มิลเลน-มาร์ตูลาและเมโนน (Millson-Martula and Menon. 1955:34) ได้ให้ข้อคิดเห็นว่าปัจจัยสำคัญในการหนึ่งของการบริการในท้องสมุดที่มีคุณภาพคือการจัดให้มีบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้มากที่สุดแล้วเชิงนี้จะมีการศึกษาความฟังใจในการให้บริการของฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อทราบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของท้องสมุดนอกเหนือจากนี้ยังเป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการได้ดีขึ้น โดยศึกษาความฟังใจในด้านการให้บริการของฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความฟังใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการของฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา

2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา

3. เพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปปรับปรุงการให้บริการของฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความฟังใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา

2. นำผลที่ได้จากการศึกษานี้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง และวางแผนการดำเนินงานของฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา

ขอบเขตของการศึกษาครั้งนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่บัณฑิตบัณฑิตมหาวิทยาลัยบูรพาและบุคคลภายนอกที่มีการใช้บริการของฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ 1 สิงหาคม 2546 - 30 กันยายน 2547
2. ด้านการศึกษา

2.1 ด้านประสิทธิได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา บุคคลกรมหาวิทยาลัยบูรพา และบุคคลภายนอกที่เข้ารับการคัดเลือกส่งเสริมการใช้บริการจำนวน 1,078 คน

2.2 ด้านประสิทธิได้แก่ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการส่วนกลางและส่วนใหญ่ในวิทยาลัยบูรพา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับส่วนจัดประชากรที่ใช้ศึกษาได้แก่ นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา บุคคลกรภายในมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการที่ฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2546 – 30 กันยายน 2547 โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) (สุภาพ ไชยวัฒน์. 2545: 111) จำนวน 1,078 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ชื่อสุขวัสดุ ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อบริการทั้งหมด 6 ประการ และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปัญหาเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล
1. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการที่ฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2546 – 30 กันยายน 2547

2. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนจำนวน 1,078 ฉบับมีความสมบูรณ์และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมให้สมบูรณ์เพื่อพานแบบสอบถามฉบับที่ไม่สมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล
เมื่อรวบรวมแบบสอบถามเรียบร้อยแล้วค้นหาการจัดระเบียบข้อมูลตามตัวแปรดังนี้
1. ก้าหนะค่าหนังสือความพึงพอใจในแบบสอบถามอัตราที่ 2 ชื่อเป็นแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า 3 ระดับ (บุญชนะ ศิริสะอาด. 2535: 99) ระดับความพึงพอใจมากก้าหนะค่าคะแนนเป็น 3 คะแนนระดับความพึงพอใจปานกลางก้าหนะค่าคะแนนเป็น 2 คะแนนระดับความพึงพอใจน้อย(ปรับปรุง) ก้าหนะค่าคะแนนเป็น 1 คะแนน
2. วิเคราะห์ข้อมูลผู้ใช้บริการ
2.1 แบบสอบถามผู้ใช้บริการเป็นแบบสอบถามแบบครัวส่วนประมาณค่าวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาความถี่ค่าร้อยละและหาค่าเฉลี่ย
หลังจากวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยแปลความหมายต่อไปนี้ (บุษกร ศรีสะอาด, 2535: 100) ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.00 หมายถึงความพึงพอใจมากค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึงความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึงความพึงพอใจน้อยต่ำสุด 2.3 การสอบถามส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของ 2.4 ผู้ตอบแบบสอบถามนั้นทราบว่า โดยปัญหาและข้อเสนอแนะใดที่ข้างต้นนำมารวมเป็นความคิด

3. สัดส่วนที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 790 คน คิดเป็นร้อยละ 73.28 รองลงมาเป็นนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 189 คนคิดเป็นร้อยละ 17.53 บุคลากรปกครอง จำนวน 64 คนคิดเป็นร้อยละ 5.94 และบุคคลากรภายนอก บุคคลากรจำนวน 35 คนคิดเป็นร้อยละ 3.25

2. ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการค้นหาสิ่งเสริมการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( x = 2.69 ) เมื่อพิจารณาตามประเภทของการให้บริการตั้ง 6 ประเภทพบว่าบริการแนะนารายงานฐานข้อมูล บริการให้ข้อมูลจากฐานข้อมูลบริการทางด้านคุณลักษณะและจุดสารบริการอีก ระหว่างท้องสุด และบริการท้องถิ่นกว่าและ

สิ่งพิเศษ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนบริการแนะนารายงานฐานข้อมูล พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางสำหรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับแรกเป็นบริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล ( x = 3.00 ) รองลงมาคือบริการแนะนารายงานฐานข้อมูลบริการชี้แนะระหว่างท้องสุดบริการห้องค้นคว้า และสิ่งพิเศษ บริการคุณลักษณะและจุดสารบริการแนะนารายงานฐานข้อมูลตามลำดับ

3. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแต่ละประเภทพบว่าด้านบริการแนะนารายงานฐานข้อมูล โดยภาพรวมพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( x = 2.46 ) เมื่อพิจารณาตามประเภทผู้ใช้บริการพบว่านิสิตปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงเป็นลำดับแรก ( x = 2.75 ) รองลงมาคือนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา บุคคลากรภายนอก และบุคคลากรมหาวิทยาลัยคอมพิวเตอร์ด้านบริการแนะนารายงานฐานข้อมูล โดยภาพรวมพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( x = 3.00 ) เมื่อพิจารณาตามประเภทผู้ใช้บริการพบว่านิสิตปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงเป็นลำดับแรก ( x = 3.30 ) รองลงมาคือบุคคลากรมหาวิทยาลัยคอมพิวเตอร์และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาตามลำดับ
ด้านบริการดุษฎีบาทและจุลสารโดยภาพรวมพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (X = 2.56) เมื่อพิจารณาตามประเภทผู้ใช้บริการพบว่ามีสัดส่วนบัณฑิตศึกษาที่มีถึงดีพอสมควรพึงพอใจเป็นระดับมาก (X = 2.67) รองลงมาคือบุคลากรมหาวิทยาลัยนิสิตปริญญาตรีและบุคคลภายนอกตามลำดับ

ด้านบริการทั้งหมดอย่างทั้งหมดโดยภาพรวมพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (X = 2.70) เมื่อพิจารณาตามประเภทผู้ใช้บริการพบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยที่มีถึงดีพอสมควรพึงพอใจเป็นระดับมาก (X = 3.00) รองลงมาคือบัณฑิตปริญญาตรีและนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาตามลำดับ (หมายเหตุ: บริการที่มีระหว่างบุคคลทั้งหมดเป็นบริการเฉพาะสามารถท้องถิ่นสมัครได้โดยบริการบุคคลภายนอก)

ด้านบริการท้องถิ่นและสิ่งที่มีโดยภาพรวมพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (X = 2.76) เมื่อพิจารณาตามประเภทผู้ใช้บริการพบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยที่มีถึงดีพอสมควรพึงพอใจเป็นระดับมาก (X = 3.00) รองลงมาคือสัดส่วนบัณฑิตบัณฑิตศึกษาบุคคลภายนอกและนิสิตปริญญาตรีตามลำดับ

ส่วนปัญหาในการใช้บริการที่ระบุส่วนใหญ่การใช้บริการสำนักทะเบียนมหาวิทยาลัยพยาบาลผู้ใช้ส่วนใหญ่ไม่เห็นความสำคัญในการใช้บริการและกำหนดการใช้ห้องสมุด และบริการแนะแนวทางใช้ฐานข้อมูล เนื่องจากผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลได้ด้วยตนเองจากฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ (Web OPAC) และจากคำแนะนำและข้อมูลต่าง ๆบนเว็บไซต์สำนัก

หอสมุดด้านบริการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลผู้ใช้บริการไม่ได้ใช้ฐานข้อมูลที่สำนักหอสมุดบอกบริการในศึกษาที่ส่วนผู้ประกอบการเรียนทำให้ไม่สนใจที่จะใช้บริการและผู้ใช้ชื่อสำนักหอ

หมายเหตุสามารถเก็บได้ให้ค่าคะแนนและหมายเหตุของงานชื่อสำคัญในการบันทึกข้อมูลหรือตั้งค่าชื่อข้อมูลที่ต้องการได้โดยไม่เสียเวลาจ่ายเงินให้ใช้username และให้นิสิตใช้บริการที่สั่งส่งเสริมการใช้บริการด้านบริการดุษฎีบาทและจุลสารพบว่าผู้ใช้ชื่อให้หนังสือซึ่งให้ข้อมูลตรงกับที่ต้องการมากกว่าดุษฎีบาทและจุลสารด้านบริการอยู่ระหว่างท้องถิ่นสมัครได้รับข้อมูลต่าง ๆแมกกาพบว่าให้บริการค้นคว้าอยู่ หนังสืออ้างอิงซึ่งมีอยู่เก่ากว่าสำนักหอสมุดบัณฑิตวิน.om

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการโดยรวมผู้ใช้ไม่เห็นความคิดเห็นว่ามีการห้องสั่งสืบค้นระบบสำนักข้อมูลโดยเฉพาะไม่ควรใช้สถานที่บันทึกข้อมูลผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตพบเพิ่มการเยี่ยมชมระหว่างท้องสมุดเอกสารมาก ควรวิเคราะห์จัดสร้างวิธีที่รวดเร็วกว่าการจัดสร้างทางไปรษณีย์

อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของฝ่ายสำนักงานการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา โดยภาพรวมพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากด้านมีปัญญาและความต้องการดังนี้
1. ด้านบริการแนะนาการใช้ห้องสมุด
ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการแนะนาการ
ใช้ห้องสมุดอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้อง
กับงานวิจัยของสู่งชัยร์ (2522 : บัทค์ค่อย) แล้วท้าจันทร์ราดา (2527 : บัทค์ค่อย)
จากนักวิเคราะห์โพช (2530 : บัทค์ค่อย) จนถึงสุศัก
ชูวานิชย์ (2534 : บัทค์ค่อย) และทางรัฐบาล กนิกมะ
(2544 : บัทค์ค่อย) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระยะเวลา
ในการแนะนำและความต้องการของผู้ใช้ที่ต้องการให้แนะนาการใช้ห้องสมุดแต่กัน
ตามประสบการณ์ของผู้ใช้บริการเนื่องจาก
ผู้ให้บริการจะแนะนาการใช้ห้องสมุดโดยความ
เต็มใจหรือบริการอาจให้แนะนำเฉพาะบริการ
บางประเภทที่ผู้ใช้สนใจและแนะนำบางอย่างไม่
ที่่น่าจะกลุ่มที่มีการใช้บริการมีจานวนผู้บริการ
เป็นจำนวนมาก

2. ด้านบริการแนะนาการใช้ฐานข้อมูล
ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการแนะนา
การใช้ห้องสมุดอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้อง
กับงานวิจัยราดาจันทร์ราดา (2527 : บัทค์ค่อย) กนิกมะ
เขตธุรนันท์ (2543 : บัทค์ค่อย) และทางรัฐบาล
กนิกมะ (2544 : บัทค์ค่อย) ที่พบว่าผู้ใช้ที่มีความ
คาดหวังสูงสุดจะมีความพึงพอใจในการได้รับ
บริการด้านการช่วยเหลือผู้ใช้ในการจำแนก
ฐานข้อมูลของตน และบริการรวบรวมข้อมูล
การสืบค้นฐานข้อมูลได้ที่นั่นเนื่องจาก
สภาพท้องถิ่นในการให้บริการ ระยะเวลาและความทันสมัย
ของเทคโนโลยีในช่วงระหว่างการวิจัยแต่หากเห็น
ปัญหาพบในฐานข้อมูลที่มีความยากในการ
ไปเมื่อที่ให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก
ในการใช้บริการแนะนาการใช้ฐานข้อมูล ซึ่งเทียบ
สมัยสำหรับการสนับสนุนความทันสมัยที่ที่
ห้องสมุดเปิดทำการท้องถิ่นในทางการและ
ไม่เป็นทางการ นอกจากนี้ผู้ใช้สามารถใช้
โปรแกรมแนะนาเส้นทางบริการสืบค้นข้อมูลที่
ฝ่ายส่งเสริมการใช้บริการ สำนักตอบสนอง จัดทำ
ให้เฉพาะจุดจากพื้นที่แนะนาจากบริการนี้
ซึ่งเป็นการช่วยทำให้ความทันสมัยได้ก้าวหน้า

3. ด้านบริการสืบค้นข้อมูลจากฐาน
ข้อมูล ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการ
สืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลอยู่ในระดับมาก
ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย (2546 : บัทค์ค่อย) ซึ่งสอดคล้องกับประสิทธิภาพการ
สืบค้นฐานข้อมูลซึ่งต่อความผิดของผู้ใช้ในส่วน
ของสมุดมีข้อมูลอยู่ว่าพบว่าไม่สอดคล้อง
ในการใช้บริการอยู่ในระดับน้อย แต่ถ้าผู้ใช้มี
ความพึงพอใจในการให้บริการสืบค้นข้อมูลจาก
ฐานข้อมูลคือไม่สอดคล้องกับวิธีพิมพ์ คุณสมบัติ
(2546 : บัทค์ค่อย) ที่ศึกษาเรื่อง “การใช้บริการ
อิเล็กทรอนิกส์ ของฐานข้อมูลมหาวิทยาลัยพบาท”
พบว่าสมเหตุที่ถูกต้องอยู่ไม่ใช้บริการอิเล็ก
ทรอนิกส์เพาะไปทางวิธีพิมพ์และการเชื่อม
การอิเล็กทรอนิกส์

4. ด้านบริการอุปทานและจุดมั่น
ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการอุปทาน
และจุดมั่นอยู่ในระดับมากเนื่องจากให้บริการ
ในระบบขั้นหนึ่งผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลโดยทัน
จากทั้งเรื่องการเห็นอุปทานจุดมั่น ได้ที่นี้
ตาม

5. ด้านบริการอื่นระหว่างทางสุ่งยอด ผู้ใช้
บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการอื่นระหว่าง
ทางสุ่งยอดอยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับสุ่งยอด
วิทยาเขตภาค (2542 : บัทค์ค่อย) ที่ศึกษาเรื่อง
“ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอื่นระหว่างทางสุ่งยอด
สมุด สำนักสมุด มหาวิทยาลัยใหม่” ซึ่ง
พบว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับในระดับมากแต่มีความพึงพอใจในระดับต่ำสุดในเรื่องระยะเวลาในการได้รับเอกสารไม่สะดวกส่งที่เก่า จันทราราช (2527 : บทความ) ที่พบว่าระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับความพึงพอใจในด้านบริการีมีระดับดังกล่าว


ผลจากการวิจัยนี้ทำให้ฟิสส่งเสริมการใช้บริการสำนักห้องสมุดมหาวิทยาลัยบูรพานำมาปรับปรุงการให้บริการดังนี้

1. จัดทำทะเบียนออนไลน์สำหรับแนวเนื้อหาการใช้ฐานข้อมูลและบริการต่างๆของสำนักห้องสมุดรวมถึงแบบฟอร์มแจ้งความต้องการให้บริการ (E Reguest) เช่น แบบฟอร์มขอสำนักงานชั่วคราวแบบฟอร์มขอเลข ISBN/ISSN แบบฟอร์มแนะนำวิทยานิพนธ์ที่ด้องการอ่านแบบฉบับออนไลน์ ซึ่งจัดให้บริการบนเว็บไซต์เป็นการเพิ่มช่องทางในการใช้บริการโดยไม่จำเป็นต้องมั่นใจต่อที่สำนักห้องสมุด

2. จัดทำห้องสำหรับที่ค้นหานิสิตและห้องสมุดเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการในการค้นหานิสิตและได้รับสำหรับห้องสมุดที่สามารถค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลโดยเฉพาะ

3. จัดทำนิมัยให้บริการสืบค้นฐานข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการค้นคว้าข้อมูลเพื่อทักษะการวิจัย โดยไม่ต้องไปใช้บริการรวมกับบริการอินเทอร์เน็ตเพื่อให้บริการอินเทอร์เน็ตอย่างทั่วไป

4. นำข้อมูลถูกต้องบนกิจการหรือฐานข้อมูลทริปการสารสนเทศ (Web OPAC) จนเป็นประจำนำมาประจำ (full text) ผู้ใช้สามารถเปิดดูข้อมูลของข่าว บทความที่บันทึกในฐานข้อมูลได้อย่างสะดวก

5. ในส่วนบริการอีเมล์ระหว่างห้องสมุดได้เพิ่มบริการอีเมล์ส่งเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลรวดเร็วขึ้น

ขอเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

1. ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับบริการต่างๆของสำนักห้องสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา

2. ศึกษาอัตราการสืบค้นฐานข้อมูลเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการกับห้องสมุดที่ไม่ได้บางส่วนถูกทดแทนในประเทศและระดับนานาชาติ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและกระตุ้นกลุ่มפחของการบริการห้องสมุดให้สูงขึ้น
เอกสารอ้างอิง

เกี่ยวกับ ขั้นตอนการ (2527). ความคาดหวังที่ต้องการบริการจากผู้ใช้บริการสำนักทะเบียน สภาหน่วยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ ครูศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2544). ความต้องการสารสนเทศและปัญหาของผู้ใช้บริการสำนักทะเบียน มหาวิทยาลัยบูรพาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ ครูศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2538). รายงานการวิจัยเรื่องการใช้บริการสำนักทะเบียนของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา. เขียนโดย: มหาวิทยาลัยบูรพา.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2544). การวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาผู้ใช้บริการสำนักทะเบียน. การนิเทศการบริการสำนักทะเบียน คลังสารสนเทศ วิทยาเขตบึงคุ้งคาน. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปีนัง.


นิมนต์ นิมนาวัต (2546). ประวัติวิทยาการสืบค้นฐานข้อมูลข้อมูลด้วยระบบของผู้ใช้ในสำนักทะเบียนมหาวิทยาลัยบูรพา. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

นิยม วิทยาเรียน (2530). การใช้บริการตอบคำถามและสำรวจค้นคว้าของนักศึกษาปริญญาตรีในทะเบียนกรมทะเบียนของนักศึกษา. วิทยานิพนธ์ อักษรศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.


เบญจพร สมศักดิ์เกียรติ (2543). ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการทะเบียนท้องถิ่น มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. วิทยานิพนธ์ อักษรศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ผ่องพรรณ เอกแข็งใจ (2536). ความต้องการใช้บริการและบริการท้องถิ่นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ณ ห้องทะเบียน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พิชิต มีพิจารณา (2533). ปัญญาการใช้บริการทะเบียนของนิสิตนักศึกษาบางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน. ปัญญาการใช้บริการทะเบียนมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน.

มหาวิทยาลัยบูรพา. สำนักทะเบียน (2547). รายงานประจำปีสำนักทะเบียน มหาวิทยาลัยบูรพา 2546.

ชาญรุ่ง: สำนักทะเบียนมหาวิทยาลัยบูรพา.

วิชวลิ่งค์ คุณสนอง.(2546). การใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยหัวหิน. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยหัวหิน.


เอื้ออาชีพ ปราพิพัฒน์.(2543). ความพึงพอใจในการใช้บริการข้อมูลหนังสือในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. การพัฒนาทักษะการสื่อสารสารสนเทศนักเรียน. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย รามคำแหง.


