แนวทางพัฒนาการให้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
Ways to Develop the Faculty of Social Sciences and Hdmanities' Library Service

สุพัตรา เกียรติเลิศธรรม[1]
Supattra Keiltleartthum[1]

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง แนวทางพัฒนาการให้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความต้องการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย เจ้าหน้าที่คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และบุคคลทั่วไป 2) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยมีการเก็บตัวอย่างจากผู้ใช้บริการจำนวน 120 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 19–23 ปี เป็นนักศึกษาปริญญาตรี คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีความถี่ของการเข้าใช้บริการห้องสมุดสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ช่วงเวลาการเข้าใช้บริการส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่ไม่แน่นอน และเวลาการใช้บริการอยู่ที่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ใน 1) ด้านทรัพยากรห้องสมุด มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เอกสารงานวิจัย/วารสาร

[1]นักเอกสารสนเทศ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

วิชาการ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หนังสือความรู้ทั่วไปในสาขาต่าง ๆ นิตยสารทั่วไป/หนังสือพิมพ์ ตำราวิชาการ/หนังสืออ่านประกอบ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความต้องการอยู่ในระดับมาก เช่น มุมอ่านหนังสือ การให้บริการเครือข่ายไร้สาย (WIFI) ห้องอ่านหนังสือกลุ่ม และเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้นหนังสือ/สืบค้นข้อมูล 3) ด้านการประชาสัมพันธ์ มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การมีเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ข้อมูลห้องสมุด เอกสารแนะนำการใช้บริการห้องสมุด การประชาสัมพันธ์ข่าวการให้บริการ การฝึกอบรมและมีกิจกรรมให้ผู้ใช้บริการได้ร่วมสนุกกับห้องสมุด 4) ด้านการบริการ มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบมีความสะดวกรวดเร็ว มีการให้บริการเพิ่มเติมในวันเสาร์และวันอาทิตย์ การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้องง่ายต่อการค้นหา มีระบบการยืม-คืนทรัพยากรห้องสมุด บริการสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และ 5) ด้านบุคลากรมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี กระตือรือร้นในการให้บริการ และความรู้ความสามารถในการแนะนำให้ข้อมูล

คำสำคัญ : การให้บริการ ห้องสมุด การพัฒนาการให้บริการห้องสมุด

Abstract

The study, “Ways to Develop the Faculty of Social Sciences and Humanities’ Library Service”, was quantitative research aiming to study students, faculty members and office staffs’ needs in their use of the library service. Data were collected from 120 samples. Findings showed that most of the library users were female, aged between 19-23 years old, studying in the undergraduate level at the Faculty of Social Sciences and

Humanities, Mahidol University. The frequency of their use was once a week. The time of service use was not certain while the duration was less than one hour per time. The findings on their needs showed as follows. Library resources: The needs were in the high level for research documents and journals, e-resources, general knowledge books, magazines and newspaper, textbooks and outside readings. Facilities : The needs were in the high level, for instance, for a reading corner, WIFI service, compartments for small reading groups, and computers for information search. Public relation: the needs were in the high level for a library web site, leaflets, guidelines of library use, news announcements, training and library activities for library users to participate. Service: The needs were in the high level for convenient and systematic service, service on weekends, accurate organization of books on the shelves, availability of borrow and return service and audio-visual and electronic medias . Library staff: The needs were in the high level for friendly and enthusiastic service, and ability to provide information and recommendations.

Keywords : Service, Library, Development of library services

ที่มาและความสำคัญ

การพัฒนาบุคคลผ่านความรู้เป็นสิ่งที่สำคัญ โดยเฉพาะผ่านการศึกษา เน้นแนวคิดเรื่องการค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง ประกอบกับ แนวคิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต การสร้างการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและหลากหลายรูปแบบ

ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (ราชกิจจานุเบกษา, 2542) แนวทางการจัดการศึกษาที่เน้นการเรียนรู้ตลอดชีวิต ได้แก่ ห้องสมุดประชาชน พิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ สวนสัตว์ สวนสาธารณะ สวนพฤกษศาสตร์ อุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศูนย์กีฬาและนันทนาการ ซึ่งจะเห็นได้ว่า ทรัพยากรที่สำคัญของการสร้างความรู้ให้เกิดขึ้น คือ การมีทรัพยากรที่ตอบสนองต่อแนวคิดดังกล่าว ห้องสมุด ซึ่งเป็นศูนย์รวมทรัพยากรทั้งในรูปของ หนังสือ ตำราวิชากร วารสาร นิตยสาร สื่อโสตทัศน์ รวมไปถึงทรัพยากรในรูปอิเล็กทรอนิกส์ สิ่งเหล่านี้ได้กลายเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้แนวคิดของการพัฒนาคนผ่านความรู้ประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะในสถาบันการศึกษาถือได้ว่ามีความสำคัญมาก

ในระดับอุดมศึกษา นอกจากการฟังบรรยายจากอาจารย์ในชั้นเรียนแล้ว ยังต้องเพิ่มเติมความรู้ที่เกี่ยวข้อง เพราะผู้เรียนจะต้องมีความสามารถในการใฝ่หาความรู้อย่างสม่ำเสมอ (พุทธมนต์ พรนิมิตร, 2547) ห้องสมุดจึงเป็นแหล่งค้นคว้าความรู้ที่สำคัญ ห้องสมุดจึงมีบทบาทหน้าที่ ที่จะต้องจัดบริการรูปแบบต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการในด้านการเรียนการสอน การวิจัย อันจะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ซึ่งมีอยู่ 4 ประการ คือ 1) เป็นศูนย์กลางในการรวบรวมและสะสมสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ต้นฉบับ ตัวเขียน โสตทัศนวัสดุและอุปกรณ์การศึกษาอื่น ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า และการวิจัยของนิสิตนักศึกษา และอาจารย์ 2) เป็นศูนย์กลางในการรวบรวมและพิมพ์ผลงานวิจัยของนิสิตนักศึกษาและอาจารย์ของมหาวิทยาลัย 3) เป็นศูนย์กลางในการบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าโดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้หนังสืออ้างอิงเป็นอุปกรณ์สำคัญในการศึกษาค้นคว้าและวิจัยของนิสิตนักศึกษาและอาจารย์ 4) เป็นศูนย์กลางในการติดต่อประสานงานกับมหาวิทยาลัยอื่นในด้านเอกสารและการวิจัย ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่าห้องสมุดเปรียบเสมือนหัวใจของการศึกษาในมหาวิทยาลัย คุณภาพของ

ห้องสมุดจะเป็นเครื่องกำหนดคุณภาพทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย (วลัยลักษณ์ ผานิชชัย, 2542)

ห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มีความต้องการให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุดจากการเข้าใช้ ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นนักเอกสารสนเทศของห้องสมุด จึงสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ว่ามีความต้องการต่าง ๆ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องสมุด รวมถึงปัญหาที่พบจากการเข้าใช้บริการในด้านต่าง ๆ อย่างไรบ้าง เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการจากผู้รับบริการให้ได้รับประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุด

วัตถุประสงค์

1) เพื่อศึกษาความต้องการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย เจ้าหน้าที่คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และบุคคลทั่วไป

2) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

คำถามการวิจัย

1) ความต้องการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย เจ้าหน้าที่คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และบุคคลทั่วไปเป็นอย่างไร

2) แนวทางการพัฒนาการให้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลเป็นอย่างไร

วิธีการวิจัย

การศึกษาศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) เพื่อศึกษาความต้องการ สิ่งอำนวยความสะดวก ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาและเจ้าหน้าที่คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ และบุคคลทั่วไป และโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย เจ้าหน้าที่คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และบุคคลทั่วไป กลุ่มประชากรที่ศึกษา จำนวน 120 คน โดยเลือกกลุ่มประชากรแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เป็นการเลือกกลุ่มประชากรเพื่อให้ได้จำนวนตามต้องการโดยไม่มีหลักเกณฑ์ซึ่งเป็นกลุ่มที่สามารถให้ข้อมูลได้ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติในเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ในการนำเสนอข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการวิเคราะห์และอธิบายถึงระดับความต้องการ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และมีการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ จะใช้การสรุปข้อคำถามที่มีผู้เสนอความเห็นเพิ่มเติมมากที่สุด โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง แนวทางพัฒนาการให้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีการเก็บตัวอย่างจากผู้ใช้บริการจำนวน 120 คน ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

n=120

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	27	22.5
	หญิง	91	75.8
	ไม่ระบุ	2	1.7
ช่วงอายุ	19 – 23 ปี	45	47.9
	24 – 28 ปี	11	11.7
	29 – 33 ปี	8	8.5
	34 – 38 ปี	11	11.7
	39 – 43 ปี	4	4.3
	44 – 48 ปี	2	2.1
	49 – 53 ปี	3	3.2
	54 – 58	2	2.1
	ไม่ระบุ	8	8.5
ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง	นักศึกษาปริญญาตรี	80	66.7
	นักศึกษาปริญญาโท	4	3.3
	นักศึกษาปริญญาเอก	8	6.7
	อาจารย์/นักวิจัย	6	5.0
	เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน	20	16.7
	บุคคลทั่วไป	2	1.7
หน่วยงาน	คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์	117	97.5
	หน่วยงานภายนอก	3	2.5

จากตารางที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า มีเพศหญิง จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 75.8 เพศชาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 ไม่ระบุ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 19–23 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5

รองลงมาคือผู้ที่อยู่ในช่วงอายุ 24–28 ปีและ 34–38 ปีจำนวน 11 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 11.7 ส่วนใหญ่แล้วผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาคือเป็นเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 เกือบทั้งหมดอยู่ในคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ 117 คน คิดเป็นร้อยละ 97.5 มีจำนวนเพียง 3 คนที่มาจากหน่วยงานภายนอกคณะฯ

สภาพการใช้บริการห้องสมุด

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของสภาพการใช้บริการห้องสมุด

n=120

สภาพการใช้บริการ		จำนวน	ร้อยละ
ความถี่ของการเข้าใช้บริการ	สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	78	65.0
	สัปดาห์ละ 2 ครั้ง	28	23.3
	สัปดาห์ละ 3 – 4 ครั้ง	10	8.3
	สัปดาห์ละ 4 – 5 ครั้ง	1	.8
	ทุกวัน	1	.8
	ไม่ระบุ	2	1.7
ช่วงเวลาการใช้บริการ	ก่อนเข้าเรียน	9	7.5
	ระหว่างเวลาเรียน	19	15.8
	พักกลางวัน	19	15.8
	หลังเลิกเรียน	11	9.2
	ไม่แน่นอน	62	51.7
เวลาการใช้บริการ	น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	44	36.7
	1 – 2 ชั่วโมง	40	33.3
	มากกว่า 2 ชั่วโมง	35	29.2
	ไม่ระบุ	1	.8

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของสภาพการใช้บริการห้องสมุด

ประเภทการใช้บริการ	หนังสือ/ตำราวิชาการ	22	18.3
	วารสาร	12	10.0
	ข่าวสาร	13	10.8
	สืบค้นข้อมูล	54	45.0
	อื่นๆ	19	15.8
	- รอพบอาจารย์ที่ปรึกษา	2	10.5
	- อ่านหนังสือสอบ	10	52.6
	- พักผ่อน	1	5.2
	- ใช้ไวไฟ	3	15.7
	- ทำงานส่วนตัว	3	15.7

จากตารางที่ 2 สภาพการใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล ผลการศึกษาพบว่า ความถี่ของการเข้าใช้บริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการสัปดาห์ละ1 ครั้ง จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมาได้แก่สัปดาห์ละ 2 ครั้ง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 ช่วงเวลาของการใช้บริการ ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการโดยมีช่วงเวลาที่ไม่แน่นอน จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 รองลงมาคือช่วงระหว่างเวลาเรียนและช่วงพักกลางวัน จำนวนเท่ากันคือ 19 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 เวลาการใช้บริการอยู่ที่น้อยกว่า 1 ชั่วโมงมากที่สุด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 เวลาเข้าใช้บริการจำนวน 1-2 ชั่วโมง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 โดยที่เข้าใช้บริการสืบค้นข้อมูลมากที่สุด จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาคือการใช้บริการประเภทหนังสือหรือตำราวิชาการ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 และใช้บริการอื่น ๆ จำนวน 19 คน ร้อยละ 15.8 ได้แก่ อ่านหนังสือสอบมากที่สุดจำนวน 10 คน

ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุด

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดด้านทรัพยากร

n=120

ความต้องการในการเข้าใช้บริการห้องสมุด	ระดับความต้องการ			
	จำนวน	เฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านทรัพยากร				
1. ตำราวิชาการ/หนังสืออ่านประกอบที่ใช้อ่านประกอบการเรียนการสอนตามหลักสูตร	120	3.82	1.021	มาก
2. หนังสือความรู้ทั่วไปในสาขาต่าง ๆ นอกเหนือจากตำรา และหนังสืออ่านประกอบ	120	3.83	.813	มาก
3. เอกสารงานวิจัย/วารสารวิชาการ	120	3.92	.866	มาก
4. นิตยสารทั่วไป/หนังสือพิมพ์	120	3.87	.907	มาก
5. หนังสือด้านสันทนาการ อ่านเพื่อความเพลิดเพลินผ่อนคลายอารมณ์เช่น ศิลปะ วรรณคดี การท่องเที่ยว	120	3.82	.914	มาก
6. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	120	3.88	.891	มาก
7. หนังสือคู่มือ หลักสูตร ประมวลการสอน	120	3.73	.896	มาก
8. หนังสืออ้างอิง	120	3.81	.836	มาก
9. หนังสือบันเทิงคดี ได้แก่ นวนิยาย เรื่องสั้น พ็อกเก็ตบุ๊คส์	120	3.74	1.065	มาก
เฉลี่ยรวม	120	3.82	.726	มาก

จากตารางที่ 3 ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ในด้านทรัพยากรห้องสมุดมีค่าเฉลี่ยระดับความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.82 SD = .726) โดยข้อที่มีค่า

เฉลี่ยสูงที่สุดคือด้านเอกสารงานวิจัยและวารสารวิชาการ ($\bar{X}$= 3.82 SD = .866) รองลงมาคือ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เท่ากับ ($\bar{X}$= 3.88 SD = .891) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ หนังสือคู่มือ/ประมวลการสอน ($\bar{X}$= 3.73 SD = .896) ทั้งนี้ทุกข้ออยู่ในระดับมากทั้งหมด

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

n=120

ความต้องการในการเข้าใช้บริการห้องสมุด	ระดับความต้องการ			
	จำนวน	เฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1. เครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้นหนังสือ/สืบค้นข้อมูล	120	4.10	.991	มาก
2. บริการถ่ายสำเนา/เครื่องพิมพ์	120	4.01	1.126	มาก
3. มุมอ่านหนังสือ	120	4.32	.879	มากที่สุด
4. ห้องอ่านหนังสือกลุ่ม	120	4.27	.905	มากที่สุด
5. สภาพแวดล้อมภายใน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสว่างอุณหภูมิที่เหมาะสม	120	4.21	.801	มากที่สุด
6. มีจุดบริการน้ำดื่ม	120	4.18	.820	มาก
7. มีการให้บริการเครือข่ายไร้สาย	120	4.30	.816	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	120	4.20	.760	มาก

จากตารางที่ 4 ความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า คะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.20 SD = .760) โดยข้อที่มีคะแนนมากที่สุดคือ มุมอ่านหนังสือ ($\bar{X}$= 4.32 SD = .789) รองลงมาคือ การให้บริการเครือข่าย

ไร้สาย (WIFI) ($\bar{X}$= 4.30 SD = .816) ส่วนข้อที่มีคะแนนน้อยที่สุดคือ การมีบริการถ่ายสำเนา/เครื่องพิมพ์ ($\bar{X}$= 4.01 SD = 1.126)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการใช้บริการห้องสมุดด้านการประชาสัมพันธ์

n=120

ความต้องการในการเข้าใช้บริการห้องสมุด	ระดับความต้องการ			
	จำนวน	เฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านการประชาสัมพันธ์				
1. มีเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ข้อมูลห้องสมุด	120	3.82	.944	มาก
2. เอกสารแนะนำการใช้บริการห้องสมุด	120	3.76	1.004	มาก
3. มีกิจกรรมให้ผู้ใช้บริการได้ร่วมสนุกกับห้องสมุด	120	3.60	1.079	มาก
4. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวการให้บริการ การฝึกอบรม และกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ	120	3.75	.976	มาก
เฉลี่ยรวม	120	3.73	.908	มาก

จากตารางที่ 5 ความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดคณสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 3.73 SD = .908) โดยเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ต้องการให้มีเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ห้องสมุดสูงที่สุด ($\bar{X}$= 3.82 SD = .944) รองลงมาคือ เอกสารแนะนำการใช้บริการห้องสมุด ($\bar{X}$= 3.76 SD = 1.004) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การมีกิจกรรมที่ให้ผู้ใช้บริการได้ร่วมสนุก ($\bar{X}$= 3.60 SD = 1.076)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดด้านบริการ

n=120

ความต้องการในการเข้าใช้บริการห้องสมุด	ระดับความต้องการ			
	จำนวน	เฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านการบริการ				
1. มีระบบการยืม-คืนทรัพยากรห้องสมุด	120	4.13	.788	มาก
2. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	120	4.07	.811	มาก
3. บริการสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์	120	4.11	.838	มาก
4. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบมีความสะดวกรวดเร็ว	120	4.27	.817	มากที่สุด
5. การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้องง่ายต่อการค้นหา	120	4.17	.803	มาก
6. การให้บริการล่วงเวลาในวันธรรมดา	120	4.08	.972	มาก
7. การให้บริการเพิ่มเติมในวันเสาร์-อาทิตย์	120	4.22	1.006	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	120	4.15	.734	มาก

จากตารางที่ 6 ความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดคณสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ด้านการให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.15 SD = .734) โดยเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีคะแนนมากที่สุด คือ ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบมีความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X}$= 4.27 SD = .817) รองลงมาได้แก่ มีการให้บริการเพิ่มเติมในวันเสาร์และวันอาทิตย์ ($\bar{X}$= 4.22 SD = 1.006) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ($\bar{X}$= 4.07 SD = .811) 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .811 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการใช้บริการห้องสมุด ด้านบุคลากร

n=120

ความต้องการในการเข้าใช้บริการห้องสมุด	ระดับความต้องการ			
	จำนวน	เฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ด้านบุคลากร				
1. มีความรู้ความสามารถในการแนะนำ ให้ข้อมูล	120	4.02	.673	มาก
2. กระตือรือร้นในการให้บริการ	120	4.07	.758	มาก
3. การให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	120	4.19	.737	มาก
เฉลี่ยรวม	120	4.09	.640	มาก

จากตารางที่ 7 ความต้องการในการใช้บริการห้องสมุด คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ด้านบุคลากร พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$= 4.09 SD = .640) ในส่วนของรายข้อพบว่า ข้อที่มีคะแนนสูงที่สุดคือ การให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ($\bar{X}$= 4.19 SD = .737) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล ($\bar{X}$= 4.01 SD = .673)

อภิปรายผลการวิจัย

ตอนที่ 1 สภาพของการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย เจ้าหน้าที่คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และบุคคลทั่วไป

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 19–23 ปี และมีสถานภาพเป็นนักศึกษาปริญญาตรี คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยเพศหญิงและเพศชาย

มีความสนใจ ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของเพศหญิง พบว่า มีการเข้าใช้บริการห้องสมุดมากกว่าเพศชาย โดยมีความถี่ของการเข้าใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ทั้งนี้เนื่องมาจากความจำเป็นของผู้เข้าใช้บริการห้องสมุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ อังกาบ บุญย้อย, นภดล เล็กสวัสดิ์ และลำปาง แสงจันทร์ (2537) ศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่เคยเข้าใช้บริการในหอสมุดกลางและห้องสมุดคณะฯ มีความถี่ในการเข้าใช้บริการไม่บ่อยนัก การเข้าใช้บริการจะขึ้นอยู่กับโอกาสหรือความจำเป็น อีกทั้งนักศึกษาส่วนใหญ่สามารถค้นคว้าข้อมูลเพื่อประกอบการเรียนได้จากอินเทอร์เน็ตจากที่บ้านได้ จึงทำให้มีความถี่ในการเข้าใช้บริการห้องสมุดไม่บ่อยนัก และส่วนใหญ่เข้าใช้บริการห้องสมุดคณะบ่อยกว่าหอสมุดกลาง และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของนวพร สุริยะ (2553) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด ของนิสิตคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า นิสิตส่วนใหญ่ที่ใช้ห้องสมุดเป็นนิสิตระดับปริญญาตรี มาใช้ห้องสมุดสัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง เพื่อนั่งอ่านหนังสือ ยืม-คืนวัสดุต่าง ๆ รวมทั้งใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับการสืบค้นข้อมูลหาหนังสือและวารสาร ช่วงเวลาการเข้าใช้บริการของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ส่วนใหญ่เข้าใช้บริการโดยมีช่วงเวลาที่ไม่แน่นอน และเวลาการใช้บริการอยู่ที่ น้อยกว่า 1 ชั่วโมง เนื่องมาจากผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดเป็นนักศึกษาปริญญาตรีที่มีเวลาการเรียน ความต้องการห้องสมุด และเวลาว่างในการเข้าใช้บริการแตกต่างกัน จึงทำให้เวลาการเข้าใช้บริการห้องสมุดไม่แน่นอน สอดคล้องกับงานวิจัยของเรณุกา สันธิ และคณะ (2545) ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษาในการใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท (ภาคปกติ) ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดมากกว่า

1 ครั้ง/สัปดาห์ เข้าใช้ห้องสมุดไม่แน่นอน โดยเข้าใช้วันจันทร์-ศุกร์ ช่วงเวลา 11.00-12.00 น. และ 12.00-13.00 น. ตามลำดับ และวันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 12.00-13.00 น. และ 13.00-14.00 น. ตามลำดับ ส่วนนักศึกษาปริญญาโท (ภาคพิเศษ) ส่วนใหญ่เข้าใช้ห้องสมุดไม่แน่นอน โดยเข้าใช้ในวันจันทร์-ศุกร์ ช่วงเวลา 16.00-17.00 น. และวันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 13.00-14.00 น. ส่วนประเภทการเข้าใช้บริการห้องสมุดเพื่อสืบค้นข้อมูลมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของสหไทย ไชยพันธุ์ (2553) ศึกษาการใช้และความต้องการทรัพยากรสารนิเทศในการค้นคว้าเพื่อการศึกษาของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ผลการวิจัยพบว่า ความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดของนักศึกษาน้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้งสูงสุดร้อยละ 34.10 ไม่รู้สารนิเทศที่ต้องการอยู่ที่ใดสูงสุดร้อยละ 50.40 นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้ห้องสมุดโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาค้นคว้าประกอบการทำรายงาน โครงการ และการค้นคว้าเพิ่มเติม เพราะงานบริการของห้องสมุดมีหลายอย่าง ขึ้นอยู่กับนโยบายและวัตถุประสงค์ของห้องสมุด ซึ่งห้องสมุดได้มีบริการสืบค้นฐานข้อมูล เป็นบริการสืบค้นฐานข้อมูลหนังสือของห้องสมุดช่วยให้ผู้ใช้ สามารถค้นหาหนังสือด้วยตนเองได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น

ตอนที่ 2 ความต้องการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย เจ้าหน้าที่คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลและบุคคลทั่วไป

2.1 ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ในด้านทรัพยากรห้องสมุดมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เอกสารงานวิจัย/วารสารวิชาการ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หนังสือความรู้ทั่วไปในสาขาต่าง ๆ นอกเหนือจากตำรา และหนังสืออ่านประกอบ นิตยสารทั่วไป/หนังสือพิมพ์ ตำราวิชาการ/หนังสืออ่านประกอบที่ใช้อ่านประกอบการเรียนการสอนตามหลักสูตร เป็นต้น ซึ่งสอดคล้อง

กับแนวคิดของกุลธน ธนาพงศธร (2530) ได้นิยามหลักการให้บริการไว้ว่า ประโยชน์หรือบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการด้านเอกสารงานวิจัย และวารสารวิชาการในระดับมาก ซึ่งมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาว่า ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่มีการบันทึกในทุกรูปแบบ ได้แก่ วัสดุตีพิมพ์ โสตทัศนวัสดุ สารสนเทศที่บันทึกในรูปเสียง รูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รูปกราฟิก และฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ ให้ครบถ้วนตามความจำเป็นและอย่างต่อเนื่อง ต้องมีหลักเกณฑ์ การเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีระบบและต่อเนื่องให้สอดคล้องกับนโยบาย เป้าหมายของสถาบันอุดมศึกษา คือต้องมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศพื้นฐานที่เข้าห้องสมุด เช่น ทรัพยากรสารสนเทศที่ส่งเสริมหลักสูตรและกิจกรรมทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา ทุกระบบการศึกษา ทรัพยากรสารสนเทศที่ผลิตและเผยแพร่โดยสถาบันอุดมศึกษา ต้นสังกัด และทรัพยากรสารสนเทศที่ส่งเสริมความสนใจใคร่รู้ สติปัญญา และนันทนาการตลอดจนแนวทางในการประกอบอาชีพและดำรงชีวิตอย่างมีความสุข เป็นต้น และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของรุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว (2554) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านทรัพยากร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ ดังนี้ ความทันสมัยของหนังสือพิมพ์ รองลงมาคือ ความทันสมัยของสื่อโสตทัศน์ และความพอเพียงของวารสาร/นิตยสาร ความทันสมัยของหนังสือ ดังนั้น การมีทรัพยากรที่เพียงพอรองรับต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความ

พึงพอใจในการใช้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของจิณณพัต ชื่นชมน้อย (2555) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการปรับปรุงคุณภาพของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ พบว่า มีความต้องการหนังสือตำรา ประกอบหลักสูตร, หนังสือความรู้ทั่วไปในสาขาต่าง ๆ นอกเหนือจากหนังสือตำรา และหนังสืออ่านประกอบ, หนังสือด้านสันทนาการ เพราะเป็นการส่งเสริมการอ่าน สนับสนุนการเรียนการสอนให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่และคุ้มค่า และให้เกิดความรู้ ความเพลิดเพลิน พัฒนาสมองให้มีสติปัญญาเฉลียวฉลาด สามารถนำสิ่งที่ได้จากการอ่านไปปฏิบัติ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตนต้องการ

2.2 ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความต้องการอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้ใช้บริการต้องการสิ่งที่อำนวยความสะดวกในห้องสมุดที่เป็นประโยชน์ต่อการเข้าใช้บริการ และสามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น มุมอ่านหนังสือ การให้บริการเครือข่ายไร้สาย (WIFI) ห้องอ่านหนังสือกลุ่ม และเครื่องคอมพิวเตอร์สืบค้นหนังสือ/สืบค้นข้อมูล เป็นต้น โดยสิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ที่ใช้บริการห้องสมุดเกิดความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการห้องสมุด โดยสอดคล้องกับหลักความสะดวกของกุลธน ธนาพงศธร (2530) ได้กล่าวว่า การบริการที่จัดให้แก่ผู้รับ จะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติง่ายสะดวก และไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และสอดคล้องกับแนวคิดของงานบริการห้องสมุดในด้านการบริการการอ่าน ซึ่งเป็นบริการหลักของห้องสมุดที่จัดหาและคัดเลือกหนังสือ สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ มาไว้เพื่อให้บริการ และจัดเตรียมสถานที่ให้อำนวยความสะดวกต่อการอ่าน เพื่อตอบสนองความต้องการและความสนใจของผู้ใช้มากที่สุด และสอดคล้องกับแนวคิดของอภิญญาพร มาลีวรรณ (2540 อ้างถึงในวิเชียร ขันธหัตถ์, 2536) ได้กล่าวถึงหลักการปฏิบัติในการบริการที่ประสบความสำเร็จ ได้แก่ สถานที่สะอาด สะดวก สบาย และสวยงาม นอกจากนี้ยัง

สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว (2554) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย สามลำดับแรกได้ ดังนี้ พื้นที่ระหว่างชั้นหนังสือ มีความเหมาะสมสามารถหยิบหนังสือใช้ได้ รองลงมาคือ สำนักวิทยบริการมีความเงียบสงบ เหมาะแก่การค้นคว้า และสำนักวิทยบริการมีแสงสว่างเพียงพอ โล่งสบายตา เพราะสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อการเข้าใช้บริการห้องสมุด ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจเมื่อเข้าใช้บริการ

2.3 ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ในด้านการประชาสัมพันธ์มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การมีเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ข้อมูลห้องสมุด เอกสารแนะนำการใช้บริการห้องสมุด การประชาสัมพันธ์ข่าวการให้บริการ การฝึกอบรม และกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ และมีกิจกรรมให้ผู้ใช้บริการได้ร่วมสนุกกับห้องสมุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว (2554) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ เช่น การเข้าสู่หน้าจอเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว มีป้ายแนะนำ ข้อเสนอแนะการใช้ต่าง ๆ เกี่ยวกับห้องสมุดติดอยู่ภายในสำนักวิทยบริการ และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวการให้บริการต่าง ๆ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์รายละเอียดเกี่ยวกับห้องสมุดเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการรับรู้ของผู้ใช้บริการ สามารถจูงใจผู้ใช้บริการให้เข้าห้องสมุด

2.4 ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ในด้านการบริการมีความต้องการ

อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบมีความสะดวกรวดเร็ว มีการให้บริการเพิ่มเติมในวันเสาร์และวันอาทิตย์ การจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นถูกต้องง่ายต่อการค้นหา มีระบบการยืม-คืนทรัพยากรห้องสมุด บริการสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการล่วงเวลาในวันธรรมดา และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของรุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว (2554) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ ดังนี้ เวลาเปิด–ปิด ห้องบริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้ รองลงมาคือ สิทธิต่าง ๆ ในการเข้าค้นคว้าเอกสารมีความเหมาะสม และมีการจัดบริการประเภทต่าง ๆ อย่างครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ ระเบียบในการเข้าค้นคว้าเอกสารมีความเหมาะสม และสอดคล้องกับงานวิจัยของนวพร สุริยะ (2553) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของนิสิตคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่อการให้บริการห้องสมุดทั้งหมด 11 ด้าน ดังนี้ ด้านสภาพทั่วไปของห้องสมุด การให้บริการช่วงเปิด-ปิดเทอม จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการสืบค้น จำนวนหนังสือที่ให้ยืม เนื้อหาของหนังสือและวารสารตรงกับความต้องการ ระยะเวลาในการยืม ความเหมาะสมของอัตราค่าปรับ การให้คำแนะนำในการสืบค้นความรวดเร็วและความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพราะงานบริการของห้องสมุด เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้ทุกระดับ งานที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในด้านการอ่าน เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้

2.5 ความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ในด้านบุคลากรมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี กระตือรือร้นในการให้บริการ และมีความรู้ความสามารถในการแนะนำให้ข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว (2554) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกได้ ดังนี้ สามารถแก้ปัญหาในการให้บริการได้ทันที รองลงมาคือ ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน และรับฟังปัญหาในการใช้บริการของท่านและพยายามหาแนวทางแก้ไขปัญหาในการให้บริการ พูดคุยกับท่านด้วยวาจาสุภาพ และให้เกียรติท่านทุกครั้งที่มาติดต่อขอใช้บริการเท่ากัน และสอดคล้องกับแนวคิดของอภิญญาพร มาลีวรรณ (2540 อ้างถึงในวิเชียร ขันธหัตถ์, 2536) ได้กล่าวถึงหลักการปฏิบัติในการบริการที่ประสบความสำเร็จ ได้แก่ สถานที่สะอาด สะดวก สบาย และสวยงาม เตรียมตัวเองให้พร้อมทุกด้าน ตรงต่อเวลา ความกระตือรือร้นที่จะบริการ ยิ้ม ทักทาย สามารถให้รายละเอียดแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอภาคเท่าเทียมกัน บริการความสะดวกแก่ลูกค้า ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยไม่ต้องแสดงอาการเบื่อหน่าย เพราะผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการตั้งแต่เริ่มต้นการให้บริการจนกระทั่งการบริการสิ้นสุดลง ดังนั้น ผู้ให้บริการต้องมีการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ ด้วยการมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี กระตือรือร้นในการให้บริการ และมีความรู้ความสามารถในการแนะนำให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ เป็นต้น

ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาการให้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น พบว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้แก่

1) จากการศึกษาเชิงปริมาณในประเด็นของความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการที่จะให้มีการปรับปรุงขั้นตอนในการให้บริการให้เป็นระบบและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ตลอดจนมีการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ให้มีความถูกต้อง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการง่ายต่อการสืบค้นทรัพยากร

2) มีการพัฒนาปรับปรุงพื้นที่ห้องสมุดให้มีมุมในการประชุมกลุ่มย่อยและอ่านหนังสือในรูปแบบของ Co-working Space เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้ประโยชน์จากพื้นที่ให้ได้อย่างเต็มที่ โดยทางห้องสมุดได้มีการติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ต wifi เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษางานบริการด้านต่าง ๆ ของห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เปรียบเทียบงานบริการด้านต่างๆ ของห้องสมุดคณะอื่น เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

2) ควรมีการออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจแนวทางพัฒนาการให้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ให้สามารถเก็บข้อมูลตรงกับความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม

เอกสารอ้างอิง

กุลธน ธนาพงศธร. (2530). **การบริหารงานบุคคล, เอกสารการสอนวิชาชุดวิชา 32304 หน่วยที่ 6-16 สาขาวิทยาการจัดการ.** นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จิณณพัต ชื่นชมน้อย. (2556). **การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุดเพื่อการปรับปรุงคุณภาพของห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์.** นครปฐม : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน.

นวพร สุริยะ. (2553). **ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดของนิสิตคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย** (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

พุทธมนต์ พรนิมิตร. (2547). **ความต้องการของอาจารย์และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการใช้ห้องสมุดในมหาวิทยาลัยของรัฐ** (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ราชกิจจานุเบกษา. (2542). **พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542.** สืบค้นจาก http://www.moe.go.th/main2/plan/p-r-b42-01.htm

ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525.** กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.

รุจิรา เหลืองอุบล และน้ำลิน เทียมแก้ว. (2554). **ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2554.** มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

เรณุกา สันธิ, ประกายมาส มิยะ และพิศมัย กัลยาวงศ์. (2545). **ความพึงพอใจและความต้องการของนักศึกษาในการใช้บริการห้องสมุดคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.** เชียงใหม่ : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วลัยลักษณ์ ผานิชชัย. (2542). **การใช้และความต้องการสารนิเทศเพื่อการบริหารของผู้บริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัย** (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิเชียร ขันธหัตถ์. (2536). **คุณภาพการบริการลูกค้า.** กรุงเทพฯ : บุ๊คแบงก์.

สหไทย ไชยพันธุ์. (2553). การใช้และความต้องการทรัพยากรสารนิเทศในการค้นคว้าเพื่อการศึกษาของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง. **วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์,** 2 (2), 39-53.

อังกาบ บุญย้อย, นภดล เล็กสวัสดิ์ และลำปาง แสงจันทร์. (2537). **การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.** เชียงใหม่ : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.