

ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

วงเดือน เจริญ¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา พร้อมทั้งเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งได้ศึกษาบริการด้านต่าง ๆ 8 ด้าน ได้แก่ บริการยืม-คืน บริการหนังสือจอง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการวิทยานิพนธ์ บริการหนังสืออ้างอิง บริการรับฝากของ และการจัดที่นั่งอ่านหนังสือ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ อาจารย์ จำนวน 274 คน และนิสิต จำนวน 377 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้ t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ ผลการวิจัยพบดังนี้ 1) ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้าน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการยืม-คืนมากที่สุด รองลงมาคือบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการหนังสืออ้างอิง ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนรายด้าน ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังมากที่สุดต่อการจัดบริการที่นั่งอ่าน รองลงมาคือบริการหนังสือจอง และบริการยืม-คืน 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามสถานภาพ พบว่า อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน 7 ด้าน ยกเว้น บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ไม่แตกต่างกัน และมีความคาดหวังบริการทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจบริการแตกต่างกัน 5 ด้าน ยกเว้น บริการหนังสือจอง บริการหนังสืออ้างอิงและบริการรับฝากของไม่แตกต่างกัน และมีความคาดหวังบริการทุกด้านไม่แตกต่างกัน และเมื่อจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจบริการทุกด้านในภาพรวมแตกต่างกัน ส่วนความคาดหวังทุกด้านไม่แตกต่างกัน และนิสิตมีความพึงพอใจและความคาดหวังทุกด้านไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ; ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ; บริการสารสนเทศ; สำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยบูรพา

หัวเรื่อง : มหาวิทยาลัยบูรพา- -สำนักหอสมุด- -ความพอใจของผู้ใช้บริการ - - วิจัย; ห้องสมุดและบริการของ
ห้องสมุด - - วิจัย;

Users' satisfaction and expectation towards information services of Burapha University Library

Wongduen Charoen

ABSTRACT

The purposes of the research were to study and to compare the users' satisfaction and expectation towards information services of Burapha University Library. Eight services were included in this study, they were, circulation, book reservation, reference, introduction to library use, thesis, reference book, deposit and reading room. Sample comprised 274 faculty members and 377 students from every department. Questionnaires were designed to collect data and were analyzed by frequency, percentage, mean, and standard deviation. The comparison of users' satisfaction and expectation was done by One-way ANOVA and Scheffe's test.

Results were: First, the level of users' satisfaction and expectation towards information services of Burapha University Library is totally in average. When considering each item of the satisfaction, research showed preferably satisfaction in these services, they were, circulation, reference, and reference book respectively, where as the expectation towards services are in high level. When considering each item of the expectation, research indicated that the following services were included, reading rooms, book reservation, and circulation respectively. Second, in comparison to users' and expectation towards information services by classifying according to status, research revealed that satisfaction towards services between faculty members and students were significantly different in 7 areas except the one in circulation. When considering dealing expectation of those two groups towards overall services, research pointed out that there was no significant difference. Apart from that, in classifying users according to educational level, research showed that satisfaction towards library services was significantly different in 5 areas except book reservation, reference book, and deposit, whereas expectation towards overall services showed no significant difference. Besides, in classifying users according to study area, research revealed that faculty members' satisfaction towards overall services were significantly different while in their expectation, it remained no significant difference. Towards students' satisfaction and expectation over all the services, it revealed that there was no significant difference.

Keywords : User satisfaction; User expectation; Burapha University Library; Information services

Subject Headings : Burapha University Library- -user satisfaction- -research; Public services [Libraries]- -
research

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ห้องสมุดมหาวิทยาลัย เปรียบเสมือนหัวใจของการศึกษาในมหาวิทยาลัย เป็นแหล่งความรู้แก่ อาจารย์และนิสิต ตลอดจนเพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าและวิจัย ทั้งนี้ห้องสมุดมหาวิทยาลัย ยังมีบทบาทสำคัญในอันที่จะส่งเสริมและสนับสนุนภารกิจหลักที่สำคัญ ทั้ง 4 ประการของมหาวิทยาลัยคือ การเรียนการสอน การวิจัย การให้บริการแก่ชุมชน และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เนื่องจากห้องสมุดเป็นแหล่งจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ เข้ามาให้บริการให้ทันสมัย และตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ตลอดจนการจัดการบริหารและดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นงานด้านการบริหาร งานเทคนิค และงานบริการ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และหลักสูตรการเรียนการสอน การวิจัย และกิจกรรมอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยบูรพา

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาในฐานะที่เป็นหน่วยงานส่งเสริมทางวิชาการของมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าและวิจัย ดังนั้นสำนักหอสมุดจึงจำเป็นที่จะต้องได้รับการปรับปรุงและพัฒนา เพื่อให้สามารถสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพบว่างานบริการเป็นงานที่ควรจะต้องได้รับการปรับปรุงเป็นอันดับแรก เนื่องจากเป็นงานที่จะต้องติดต่อกับผู้ใช้บริการมากที่สุด นอกจากนั้นงานบริการ มักจะประสบปัญหาในด้านต่าง ๆ อยู่เสมอ เช่น ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในบริการต่าง ๆ ที่งานบริการจัดขึ้น หรือไม่พึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หรือมีปัญหาโต้แย้ง

เกี่ยวกับระเบียบการใช้ห้องสมุด เป็นต้น ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงเห็นว่า การศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา เป็นเรื่องที่น่าจะทำการศึกษาเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ในปัจจุบัน และทราบถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการ ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานบริการสารสนเทศในด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด และเพื่อให้สำนักหอสมุดเป็นศูนย์กลางในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัย
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามสถานภาพ ระดับการศึกษา กลุ่มสาขาวิชา

สมมติฐานของการวิจัย

ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ต่อบริการสารสนเทศแตกต่างกันตามสถานภาพ ระดับการศึกษา และกลุ่มสาขาวิชา

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร ได้แก่ อาจารย์ประจำของมหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2552 จำนวน 953 คน นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 3,868 คน และนิสิตระดับปริญญาตรี จำนวน 20,238 คน จำแนกตามกลุ่ม สาขาวิชา ประกอบด้วย

1.1 กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ ได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว คณะศิลปกรรมศาสตร์ วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ และวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์

1.2 กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะโลหิตวิทยา และคณะเทคโนโลยีทางทะเล

1.3 กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ได้แก่ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะแพทยศาสตร์ และคณะการแพทย์แผนไทย อภัยภูเบศร์

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ลักษณะแบบสอบถามเป็นการเลือกตอบ และคำถามปลายเปิด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ อาจารย์ และนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ของประชากรในแต่ละคณะ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางกำหนด

ขนาดของเกรซีและมอร์แกน (Kricjcie & Morgan, 1970, pp. 607-610) ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์ 274 คน และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิต จำนวน 377 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม จำนวน 651 คน

สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ One-way ANOVA

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามและสภาพการใช้ห้องสมุดพบว่า

1.1 เป็นอาจารย์กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.37 เป็นนิสิตกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 66.21

1.2 อัตราความถี่การเข้าใช้ห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่อาจารย์เข้าใช้ห้องสมุดช่วงเวลาไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 62.88 ส่วนนิสิตส่วนใหญ่ เข้าใช้ห้องสมุดทุกสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 32.97

1.3 วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด พบว่า ส่วนใหญ่ อาจารย์ใช้บริการต่าง ๆ เช่น บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คิดเป็นร้อยละ 94.32 ส่วนนิสิตมีวัตถุประสงค์การใช้บริการต่าง ๆ เช่น บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คิดเป็นร้อยละ 82.41

2. ความพึงพอใจและความคาดหวังของ ผู้ใช้บริการ ต่อ บริการ สารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา

ด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการยืม-คืน มากที่สุด รองลงมาคือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการหนังสืออ้างอิง ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการจัดบริการที่น่านั่งอ่านมากที่สุด รองลงมาคือ บริการหนังสือจองและบริการยืม-คืน

3. ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการแต่ละด้าน ดังนี้

3.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยืม-คืน โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ จำนวนเล่มของหนังสือทั่วไปที่ให้ยืมเพียงพอกับการใช้ ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการยืม-คืน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ จำนวนหนังสือทั่วไปเพียงพอกับการใช้

3.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหนังสือจอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ช่องทางในการจองหนังสือทางอินเทอร์เน็ต สะดวก รวดเร็ว ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการหนังสือจอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ช่องทางในการจองหนังสือทางอินเทอร์เน็ต สะดวก รวดเร็ว

3.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ โต้ะบริการตอบคำถามตั้งอยู่บริเวณที่เหมาะสม ส่วนความคาดหวังต่อการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยรวมอยู่ใน

ระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้ให้บริการกระตือรือร้นในการตอบคำถาม

3.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ช่องทางที่ให้บริการหลากหลาย เช่น ปฐมนิเทศ วิทยุทัศน์ เว็บไซต์ ฯลฯ ส่วนความคาดหวัง ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในการแนะนำการใช้ห้องสมุด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ช่องทางที่ให้บริการหลากหลาย เช่น ปฐมนิเทศ วิทยุทัศน์ เว็บไซต์ ฯลฯ

3.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการวิทยานิพนธ์ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความสะดวกในการใช้วิทยานิพนธ์ ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการวิทยานิพนธ์ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความสะดวก รวดเร็วของวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม เช่น ความทันสมัย การดาวน์โหลด ฯลฯ

3.6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหนังสืออ้างอิง โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ช่องทางและวิธีการใช้หนังสืออ้างอิงหลากหลาย เช่น เว็บลิงค์ เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ฯลฯ ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการหนังสืออ้างอิง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ช่องทางและวิธีการใช้หนังสืออ้างอิงหลากหลาย เช่น เว็บลิงค์ เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ฯลฯ

3.7 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝากของโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ที่รับฝากของอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม และความปลอดภัยของการรับฝากของ ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการรับฝากของโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ที่รับฝากของอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม

3.8 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจัดที่นั่งอ่านหนังสือโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อุณหภูมิห้องอ่านหนังสือ เหมาะสม ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการจัดที่นั่งอ่านหนังสือโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ จำนวนห้อง คั่นค้ำเป็นกลุ่มมีจำนวนเพียงพอ ใช้งานได้ง่าย

4. เปรียบเทียบความพึงพอใจและเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา ดังนี้

4.1 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านต่าง ๆ จำแนกตามสถานภาพ พบว่า อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจบริการด้านต่าง ๆ โดยรวมแตกต่างกัน

4.2 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านต่าง ๆ จำแนกตามสถานภาพ พบว่า อาจารย์และนิสิต มีความคาดหวังบริการด้านต่าง ๆ จำแนกตามสถานภาพ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

4.3 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจบริการด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมแตกต่างกัน

4.4 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการ มีความคาดหวังบริการด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

4.5 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของอาจารย์กลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน พบว่า อาจารย์ที่มีกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ของอาจารย์กลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน พบว่า อาจารย์ที่มีกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

4.6 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของนิสิตกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน พบว่า นิสิตที่มีกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ของนิสิตกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกันพบว่า นิสิตที่มีกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อบริการสารสนเทศ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

การอภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา มีประเด็นที่สามารถอภิปรายผล ดังนี้

1. สภาพการใช้ห้องสมุด

1.1 วัตถุประสงค์ในการใช้ห้องสมุด

พบว่า ส่วนใหญ่อาจารย์ใช้บริการต่าง ๆ เช่น บริการยืม-คืน หนังสือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนีย์ ขวัญสุวรรณ (2521) และ ขนิษฐา พละการ (2544) พบว่าอาจารย์นิยมใช้มากที่สุดคือ บริการยืม-คืน หนังสือ ส่วนนิสิตวัตถุประสงค์ของการใช้ห้องสมุด ส่วนใหญ่ใช้บริการต่าง ๆ เช่น บริการยืม-คืน หนังสือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วนิตา จินตนาอนุรัตน์ (2523); จิรัชณี วงศ์สุวรรณ (2526); สุพัตรา สิ้นชัยสุข (2532) พบว่าบริการที่นักศึกษาใช้มากที่สุดคือ บริการยืม-คืน หนังสือ

1.2 ความถี่การเข้าใช้ห้องสมุดพบว่า ส่วนใหญ่อาจารย์เข้าใช้ห้องสมุดไม่แน่นอน อาจเป็นเพราะว่าในปัจจุบันผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้หนังสือ วารสาร จากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งบางรายชื่อสามารถสืบค้นจากฐานข้อมูลในลักษณะฉบับเต็ม ส่วนความถี่ในการเข้าใช้ห้องสมุดของนิสิต พบว่า เข้าใช้ห้องสมุดทุกสัปดาห์ ส่วนงานวิจัยของ ขนิษฐา พละการ (2544) พบว่า นิสิตเข้าใช้ห้องสมุด 1-2 วัน/สัปดาห์

2. ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ แต่ละด้าน 8 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านบริการยืม-คืนโดยรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วน

รายชื่อ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจจำนวนเล่มของหนังสือทั่วไปที่ยืมเพียงพอกับความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543) พบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจรายชื่อในระดับปานกลาง ส่วนความคาดหวัง ผู้ใช้บริการคาดหวังสูง จำนวนเล่มของหนังสือทั่วไปที่ยืมเพียงพอกับการใช้ ซึ่งปัจจุบันห้องสมุดได้ตระหนักถึงความต้องการหนังสือของผู้ใช้บริการในการศึกษาหาความรู้ จึงได้ปรับระเบียบการยืมหนังสือให้ผู้บริการได้ใช้หนังสือจำนวนมากขึ้น เพื่อให้เพียงพอกับความต้องการ

2.2 ด้านบริการหนังสือจอง โดยรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจช่องทางจองหนังสือทางอินเทอร์เน็ต สะดวก รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543) พบว่า ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการจองหนังสือ ด้านความคาดหวัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนรายด้านผู้ใช้บริการมีความคาดหวังช่องทางในการจองหนังสือทางอินเทอร์เน็ต สะดวก รวดเร็ว ส่วนงานวิจัยของเบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543) พบว่า ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการจองหนังสือ และผู้ใช้บริการได้รับหนังสือจองทุกครั้ง

2.3 ด้านบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าโดยรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนรายชื่อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโต๊ะบริการตอบตั้งอยู่บริเวณที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543) พบว่า โต๊ะบริการตอบคำถามตั้งอยู่บริเวณที่เหมาะสม ส่วนงานวิจัยของไพชต์ (Peischl, 1979) พบว่า บริการที่นักศึกษา

ต้องการมากที่สุดคือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ด้านความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูงในเรื่อง ผู้ให้บริการกระตือรือร้นในการตอบคำถาม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543) พบว่า ผู้ใช้บริการคาดหวังสูงสุดในเรื่อง ผู้ให้บริการ อารมณ์เย็น อดทน เต็มใจในการช่วยเหลือผู้ใช้ ผู้ให้บริการ บริการด้วยความเต็มใจ อิมแพ้ม แจ่มใส และผู้ให้บริการกระตือรือร้นในการตอบคำถาม

2.4 ด้านบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด โดยรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนรายข้อ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจช่องทางที่ให้บริการหลากหลาย เช่น ปฐมนิเทศ วิทยุทัศน์ เว็บไซต์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาภรณ์ สังข์ศรี (2522) พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือ บริการปฐมนิเทศ และแนะนำการใช้ห้องสมุด ส่วนงานวิจัยของ เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง ผู้ให้บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดอย่างถูกต้อง มีเจ้าหน้าที่แนะนำการใช้ห้องสมุดอย่างเพียงพอ ส่วนงานวิจัยของจิรัชณี วงศ์สุวรรณ (2526) พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจน้อยในบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดอย่างถูกต้อง ด้านความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก ส่วนรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น ปฐมนิเทศ วิทยุทัศน์ เว็บไซต์ เช่นเดียวกัน แสดงให้เห็นว่าผู้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสาร ลักษณะนี้ อีกทั้งคาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะให้บริการเช่นนี้ตลอดไป

2.5 ด้านบริการวิทยานิพนธ์ โดยรวมพบว่าผู้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจความสะดวกในการใช้วิทยานิพนธ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543) พบว่าผู้บริการได้รับความสะดวกในการใช้วิทยานิพนธ์หรือปริญญานิพนธ์ ด้านความคาดหวังโดยรวม ผู้ใช้บริการคาดหวังในเรื่องความสะดวกรวดเร็วของวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม เช่น การดาวน์โหลด อาจจะเป็นเพราะปัจจุบันผู้บริการส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูล จึงต้องการข้อมูลฉบับเต็มที่สามารถดาวน์โหลดฉบับเต็มได้

2.6 ด้านบริการหนังสืออ้างอิง โดยรวมพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจช่องทางและวิธีการใช้หนังสืออ้างอิงหลากหลาย เช่น เว็บลิงค์ เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543) พบว่า ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการใช้หนังสืออ้างอิง ด้านความคาดหวังโดยรวม ผู้ใช้บริการคาดหวังในเรื่อง ช่องทางและวิธีการใช้หนังสืออ้างอิงหลากหลาย เช่น เว็บลิงค์ เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ เช่นเดียวกันแสดงให้เห็นว่าผู้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจช่องทางการใช้หนังสืออ้างอิงลักษณะนี้ อีกทั้งคาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะให้บริการเช่นนี้ตลอดไป

2.7 ด้านบริการรับฝากของ โดยรวมพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจที่รับฝากของอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543) พบว่า ที่รับฝากของอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม

ต้องการมากที่สุดคือ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ด้านความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนรายชื่อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังสูงในเรื่อง ผู้ให้บริการกระตือรือร้นในการตอบคำถาม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543) พบว่า ผู้ใช้บริการคาดหวังสูงสุดในเรื่อง ผู้ให้บริการ อารมณ์เย็น อดทน เต็มใจในการช่วยเหลือผู้ใช้ ผู้ให้บริการ บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และผู้ให้บริการกระตือรือร้นในการตอบคำถาม

2.4 ด้านบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด โดยรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนรายชื่อ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจช่องทางที่ให้บริการหลากหลาย เช่น ปฐมนิเทศ วิทยุทัศน์ เว็บไซต์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาภรณ์ สังข์ศรี (2522) พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือ บริการปฐมนิเทศ และแนะนำการใช้ห้องสมุด ส่วนงานวิจัยของ เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง ผู้ให้บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดอย่างถูกต้อง มีเจ้าหน้าที่แนะนำการใช้ห้องสมุดอย่างเพียงพอ ส่วนงานวิจัยของจิรัชณี วงศ์สุวรรณ (2526) พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจน้อยในบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดอย่างถูกต้อง ด้านความคาดหวังโดยรวมในระดับมาก ส่วนรายชื่อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น ปฐมนิเทศ วิทยุทัศน์ เว็บไซต์ เช่นเดียวกัน แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสาร ลักษณะนี้ อีกทั้งคาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะให้บริการเช่นนี้ตลอดไป

2.5 ด้านบริการวิทยานิพนธ์ โดยรวมพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจความสะดวกในการใช้วิทยานิพนธ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543) พบว่าผู้ให้บริการได้รับความสะดวกในการใช้วิทยานิพนธ์หรือปริญญาณิพนธ์ ด้านความคาดหวังโดยรวม ผู้ใช้บริการคาดหวังในเรื่องความสะดวกรวดเร็วของวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม เช่น การดาวน์โหลด อาจจะเป็นเพราะปัจจุบันผู้ให้บริการส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูล จึงต้องการข้อมูลฉบับเต็มที่สามารถดาวน์โหลดฉบับเต็มได้

2.6 ด้านบริการหนังสืออ้างอิง โดยรวมพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนรายชื่อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจช่องทางและวิธีการใช้หนังสืออ้างอิงหลากหลาย เช่น เว็บลิงค์ เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543) พบว่า ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการใช้หนังสืออ้างอิง ด้านความคาดหวังโดยรวม ผู้ใช้บริการคาดหวังในเรื่อง ช่องทางและวิธีการใช้หนังสืออ้างอิงหลากหลาย เช่น เว็บลิงค์ เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ เช่นเดียวกันแสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจช่องทางการใช้หนังสืออ้างอิงลักษณะนี้ อีกทั้งคาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะให้บริการเช่นนี้ตลอดไป

2.7 ด้านบริการรับฝากของ โดยรวมพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนรายชื่อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจที่รับฝากของอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543) พบว่า ที่รับฝากของอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม

ด้านความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการคาดหวังสูงในเรื่อง ที่รับฝากของอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม ส่วนงานวิจัยของ เบญจมาภรณ์ สมุดอินแก้ว (2543) พบว่า ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส

2.8 ด้านบริการจัดที่นั่งอ่าน โดยรวมพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนรายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ อุณหภูมิห้องอ่านหนังสือเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉราภรณ์ เฟิงสถาน (2546) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านความสะดวกสถานที่สำหรับนั่งอ่าน อุณหภูมิภายในห้อง และแสงสว่างภายในห้องสมุด ด้านความคาดหวัง โดยรวมผู้ใช้บริการคาดหวัง จำนวนห้องศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่มมีจำนวนเพียงพอ จองใช้ได้ง่าย อาจเป็นเพราะจำนวนผู้ให้บริการเพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี จึงทำให้ห้องศึกษาค้นคว้าเป็นกลุ่มไม่เพียงพอกับการใช้

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจและเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา

3.1 อาจารย์และนิสิตมีความพึงพอใจบริการยืม-คืน บริการหนังสือจอง บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการวิทยานิพนธ์ บริการหนังสืออ้างอิง บริการรับฝากของ และบริการจัดที่นั่งอ่าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าที่ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ไม่ว่าจะผู้ให้บริการจะเป็นอาจารย์หรือนิสิต ห้องสมุดจะ

จัดบริการเหมือนกันทุกอย่าง จึงทำให้ไม่เห็นข้อแตกต่างของความพึงพอใจในเรื่องดังกล่าว ส่วนด้านความคาดหวัง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวัง ด้านบริการยืม-คืน และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นบริการหนังสือจอง บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการวิทยานิพนธ์ บริการหนังสืออ้างอิง บริการรับฝากของ และบริการจัดที่นั่งอ่าน ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ไม่ว่าจะผู้ให้บริการจะเป็นอาจารย์หรือนิสิต ต่างมีความคาดหวังเช่นเดียวกันคือ ให้ห้องสมุดจัดบริการให้สนองต่อความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ จึงทำให้ไม่เห็นข้อแตกต่างของความคาดหวังในเรื่องดังกล่าว

3.2 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาและระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการใช้บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการวิทยานิพนธ์ และบริการจัดที่นั่งอ่าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นบริการหนังสือจอง บริการหนังสืออ้างอิง และบริการรับฝากของไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ไม่ว่าจะผู้ให้บริการจะมีการศึกษาระดับใด ห้องสมุดจะจัดบริการให้เหมือนกันทุกอย่างคือ ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส จึงทำให้ไม่เห็นข้อแตกต่างของความพึงพอใจในเรื่องดังกล่าว และมีความคาดหวังทุกด้านไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ไม่ว่าจะผู้ให้บริการจะมีการศึกษาระดับใด ต่างมีความคาดหวังเช่นเดียวกันคือ ให้ห้องสมุดจัดบริการให้

สนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ จึงทำให้ไม่เห็นข้อแตกต่างของความคาดหวังในเรื่องดังกล่าว

3.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ของอาจารย์กลุ่มสาขาวิชาที่แตกต่างกัน พบว่า อาจารย์ที่มีกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกันมีความพึงพอใจบริการยืม-คืน บริการหนังสือจอง บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการหนังสืออ้างอิง บริการรับฝากของ และบริการจัดที่นั่งอ่าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ยกเว้นด้านบริการวิทยานิพนธ์ ที่ไม่แตกต่าง ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของอาจารย์กลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน พบว่า อาจารย์ที่มีกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อบริการแนะนำการใช้ห้องสมุดที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนความคาดหวังด้านบริการยืม-คืน บริการหนังสือจอง บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า บริการวิทยานิพนธ์ บริการหนังสืออ้างอิง บริการรับฝากของ และบริการจัดที่นั่งอ่าน ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเป็นเพราะว่า ไม่ว่าจะผู้ให้บริการจะเป็นอาจารย์หรือนิสิต ต่างมีความคาดหวังเช่นเดียวกันคือ ให้ห้องสมุดจัดบริการให้สนองต่อความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ จึงทำให้ไม่เห็นข้อแตกต่างในเรื่องดังกล่าว

3.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ ของนิสิตกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน พบว่า นิสิตที่มีกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเป็นเพราะว่า ไม่ว่าจะผู้ให้บริการจะเป็นอาจารย์หรือนิสิต ห้องสมุดจะจัดบริการเหมือนกันทุกอย่างจึงทำให้ไม่เห็นข้อแตกต่างของความพึงพอใจในเรื่องดังกล่าว ส่วนด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาของนิสิตกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกัน พบว่า นิสิตที่มีกลุ่มสาขาวิชาแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อบริการด้านต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเป็นเพราะว่า ไม่ว่าจะผู้ให้บริการจะเป็นอาจารย์หรือนิสิต ต่างมีความคาดหวังเช่นเดียวกันคือ ให้ห้องสมุดจัดบริการให้สนองต่อความต้องการของผู้ใช้ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ จึงทำให้ไม่เห็นข้อแตกต่างในเรื่องดังกล่าว

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความคาดหวังในทรัพยากรสารสนเทศ และคุณภาพของบริการห้องสมุด กรณีของผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลภายนอก สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา
2. ควรมีการศึกษางานบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เปรียบเทียบกับระบบประกันคุณภาพ

บรรณานุกรม

- ขนิษฐา พละการ. (2544). ความต้องการสารสนเทศและปัญหาของผู้ใช้บริการในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิรัชณี วงศ์สุวรรณ. (2526). การศึกษาบริการห้องสมุดที่ให้นักศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากรวังท่าพระ. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทัศนีย์ ขวัญสุวรรณ. (2521). การสำรวจความต้องการในการใช้บริการห้องสมุดของอาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เบญจภรณ์ สมุดอินแก้ว. (2543). ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้ในการใช้บริการ หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วนิดา จินตนาอรุรัตน์. (2523). การศึกษาปัญหาการบริการใช้ห้องสมุดกลาง ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- สุภาภรณ์ สังข์ศรี. (2522). การสำรวจการใช้บริการสำนักบรรณสารการพัฒนาของนักศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- สุพิศรา สิ้นชัยสุข. (2532). การใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาวิทยาลัยอัสสัมชัญบริหารธุรกิจ. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- อัจฉราภรณ์ เฟื่องสถาน. (2546, มกราคม-มิถุนายน). รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ 2(1), 4-15.
- Krijcies, R. V. & Margan, D. W. (1970). Dtermining sample size for research activitives. **Education and psychological Measurement** 30, 607-610.
- Peiscl, T. M. (1979, November). A user study of university library system: An investigation of the perceived needs of a university library's patrons. **Dissertation Abstracts International**, 40, 176-177.